



INFORME DE PQRSF

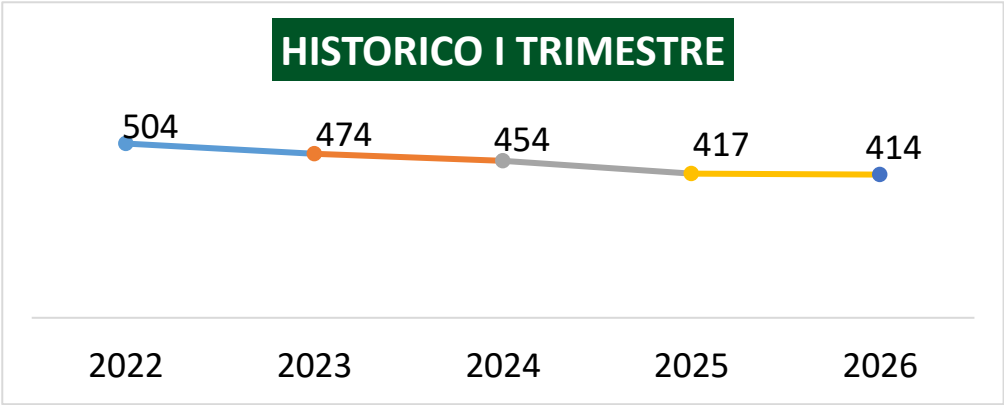
ATENCIÓN AL CLIENTE I TRIM 2026

Orgullosamente **Santandereanos**

SOLICITUDES PQRSF - I TRIM 2026

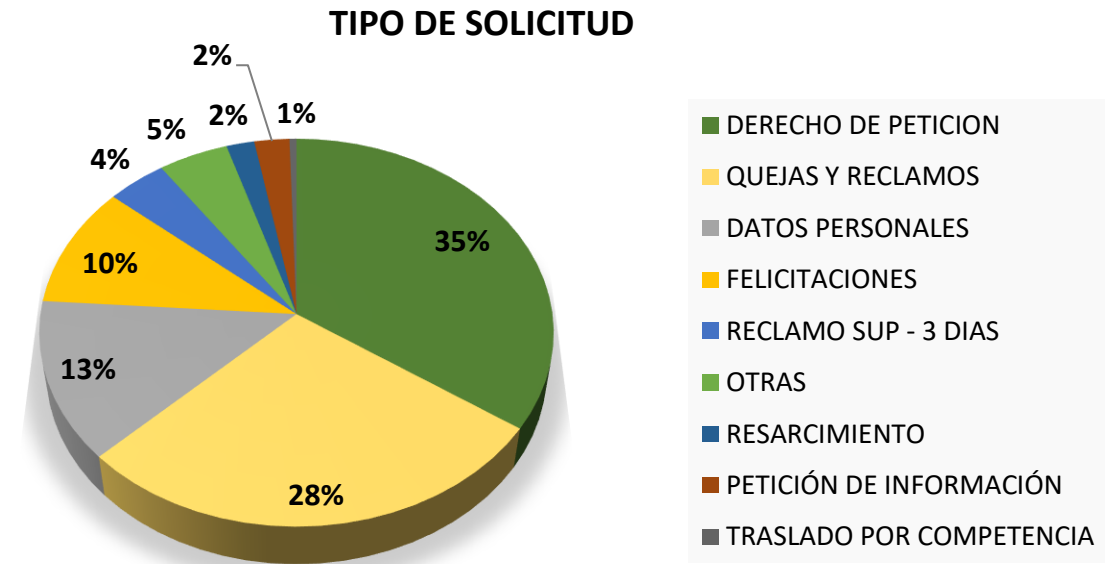
AÑO	CANTIDAD DE SOLICITUDES	INDICADOR DE RESPUESTA	INDICADOR DE SATISFACCIÓN
2022	504	100%	98%
2023	474	98%	99%
2024	454	98%	100%
2025	417	99%	88%
2026	414	99%	96%

META TIEMPOS DE RTA = 97% META SATISFACCIÓN 2025 = 90%
 (meta 2021 al 2024) = 83%



SOLICITUDES PQRSF - II TRIM 2026

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	143
QUEJAS Y RECLAMOS	117
DATOS PERSONALES	55
FELICITACIONES	42
RECLAMO SUP - 3 DIAS	17
OTRAS	20
RESARCIMIENTO	8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	10
TRASLADO POR COMPETENCIA	2
TOTAL	414

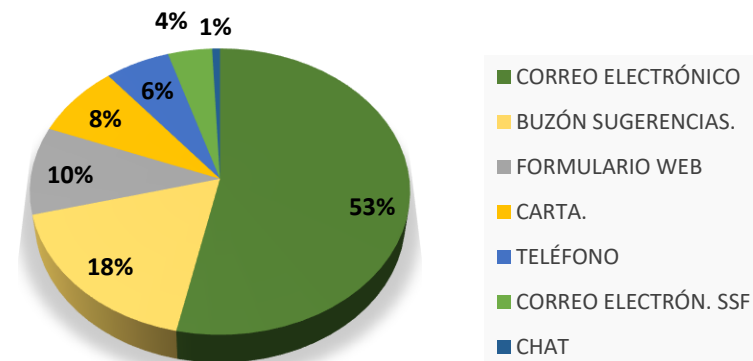


SOLICITUDES PQRSF - II TRIM 2026

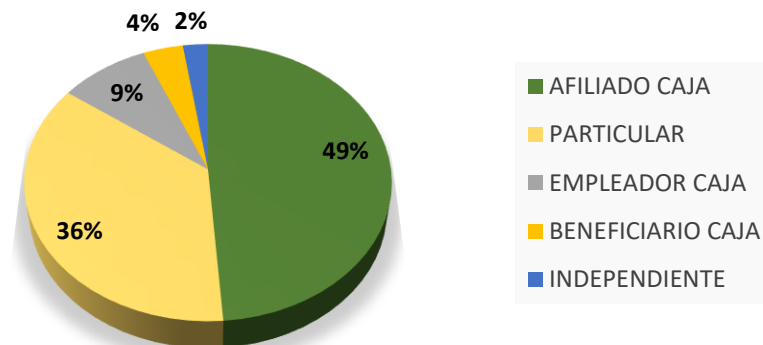
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	221
BUZÓN SUGERENCIAS.	73
FORMULARIO WEB	41
CARTA.	34
TELÉFONO	25
CORREO ELECTRÓN. SSF	17
CHAT	3
Total General	414

POBLACIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
AFILIADO CAJA	202
PARTICULAR	150
EMPLEADOR CAJA	36
BENEFICIARIO CAJA	16
INDEPENDIENTE	10
Total General	414

MEDIO DE RECIBIDO



POBLACIÓN





www.comfenalcosantander.com.co



Orgullosamente Santandereanos