



INFORME DE PQRSF

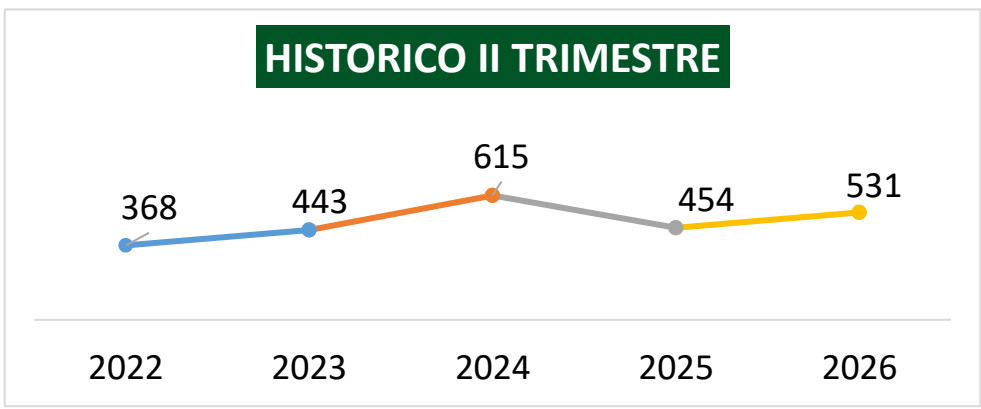
ATENCIÓN AL CLIENTE II TRIM 2026

Orgullosamente **Santandereanos**

SOLICITUDES PQRSF - II TRIM 2026

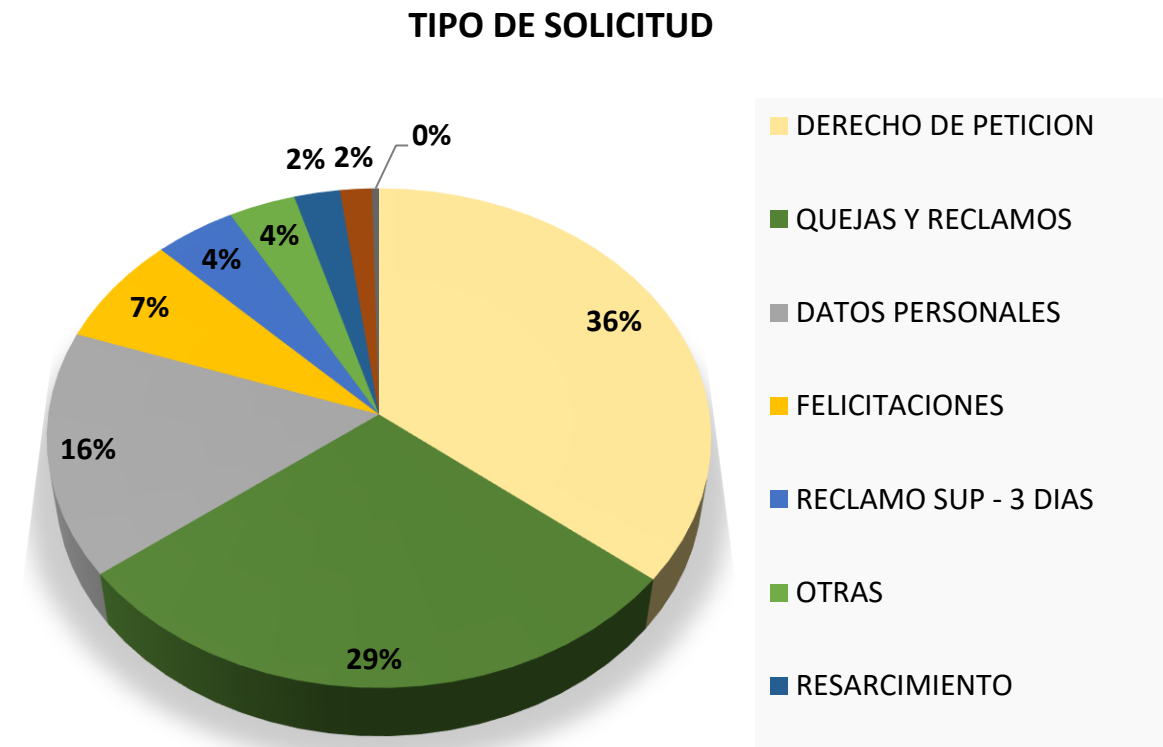
AÑO	CANTIDAD DE SOLICITUDES	INDICADOR DE RESPUESTA	INDICADOR DE SATISFACCIÓN
2022	368	99%	98%
2023	443	98%	98%
2024	615	98%	99%
2025	454	99%	97%
2026	531	99%	98%

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	190
QUEJAS Y RECLAMOS	153
DATOS PERSONALES	84
FELICITACIONES	38
RECLAMO SUP - 3 DIAS	23
OTRAS	19
RESARCIMIENTO	13
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	9
TRASLADO POR COMPETENCIA	2
TOTAL	531

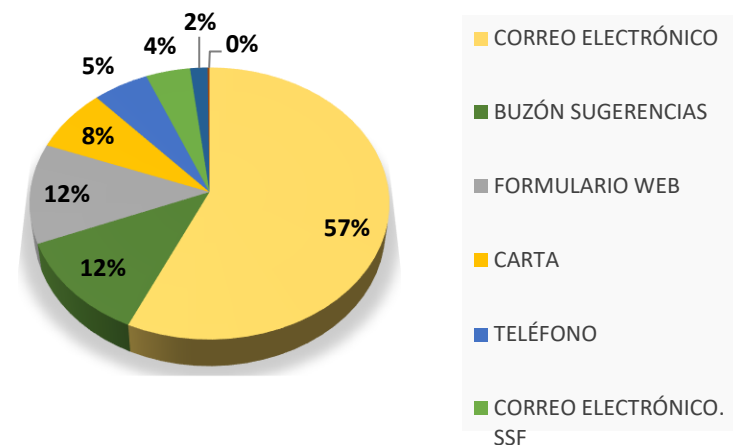


SOLICITUDES PQRSF - II TRIM 2026

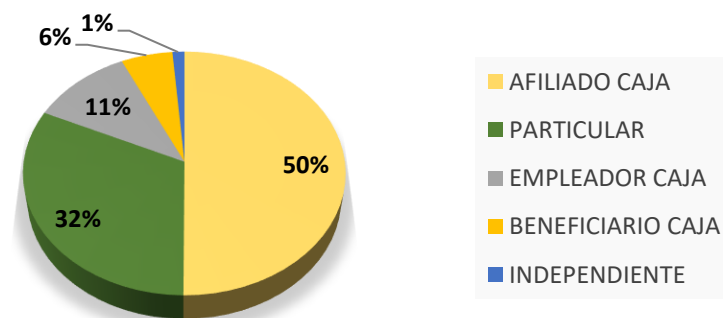
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	302
BUZÓN SUGERENCIAS	64
FORMULARIO WEB	63
CARTA	40
TELÉFONO	29
CORREO ELECTRÓNICO. SSF	23
CHAT	9
PERSONAL	1
Total general	531

POBLACIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
AFILIADO CAJA	266
PARTICULAR	169
EMPLEADOR CAJA	59
BENEFICIARIO CAJA	30
INDEPENDIENTE	7
Total General	531

MEDIO DE RECIBIDO



POBLACIÓN





www.comfenalcosantander.com.co



Orgullosamente Santandereanos