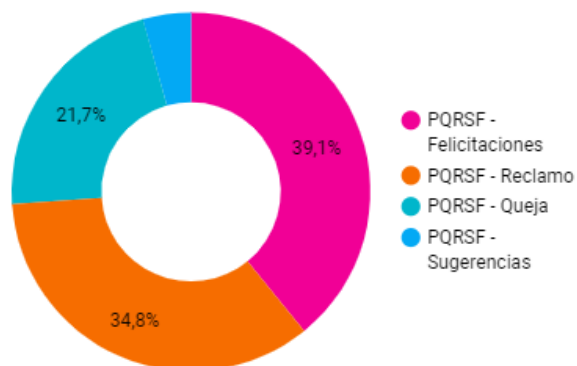


Consolidado PQRSF Julio - Septiembre 2023

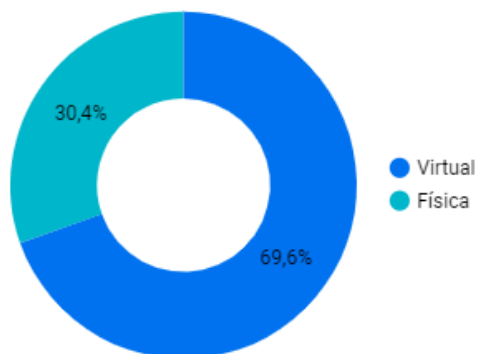
Durante el Tercer Trimestre del año 2023, la Cámara de Comercio Aburrá Sur recibió un total de 23 PQRSF, de las cuales 9 fueron Felicitaciones, 8 fueron Reclamos, 5 fueron Quejas y 1 fue Sugerencia.

Participación de las PQRSF según su clasificación



Con respecto a los canales o medios más utilizados por los usuarios para interponer sus PQRSF, la página web continua siendo el canal con mayor participación habiendo recibido un total de 16 PQRSF durante el periodo comprendido entre Julio y Septiembre de 2023. En segundo lugar se encuentra el canal físico, el cual recibió un total de 7 PQRSF durante el periodo mencionado.

PQRFS Por Canal de ingreso



Análisis de las PQRSF:

Durante el periodo comprendido entre Julio y Septiembre de 2023, el 91,4% de las PQRSF fueron recibidas por el área de Servicios Registrales y el 4,3% fue recibido por el área de Presidencia y la Dirección Administrativa y Financiera respectivamente.

Para el caso del área de Servicios Registrales el 42,9% fueron Felicitaciones, el 33,3% fueron Reclamos, el 19% fueron Quejas y el 4,8% fueron sugerencias.

Para el caso de los Reclamos, 5 de estas se dieron por demoras en los trámites, 2 fueron por motivos de la no recepción de la factura electrónica y 1 se presentó por motivos de corrección en un registro.

En el caso de las Quejas, 3 de estas se dieron por demoras en la atención al usuario, 1 se dio por una anulación de un registro y 1 se dio por falencias en la atención al usuario.

De igual manera, el área de Servicios Registrales recibió 9 Felicitaciones por parte de nuestros usuarios, de las cuales el 100% se dio por la atención al usuario.

Área / Record Count			
Tipo	SERVICIOS REGISTRALES	PRESIDENCIA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ...
PQRSF - Felicitaciones	9	-	-
PQRSF - Reclamo	7	-	1
PQRSF - Queja	4	1	-
PQRSF - Sugerencias	1	-	-
Total	21	1	1

En la siguiente tabla se puede evidenciar que el promedio de días utilizado por la entidad para dar respuesta a las PQRSF es de unos 5 días hábiles en promedio.

Área / Promedio			
Tipo	PRESIDENCIA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ...	SERVICIOS REGISTRALES
PQRSF - Reclamo	-	4	6
PQRSF - Queja	7	-	4
PQRSF - Sugerencias	-	-	3
PQRSF - Felicitaciones	-	-	1
Total	7	4	3