

FORMATO CIRCULAR 14

Año: 2017

PQR POR TIPO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	161452	166102	177339	504893
QUEJA	38052	44665	55551	138268
RECURSO	967	1336	1978	4281
TOTAL	200471	212103	234868	647442

PQR POR MEDIO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
LINEA GRATUITA DE ATENCION	115399	111004	125959	352362
OFICINAS FISICAS	79842	95446	101836	277124
PAGINA WEB O RED SOCIAL	5230	5653	7073	17956
TOTAL	200471	212103	234868	647442

PQR OFICINAS FISICAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	67957	81568	83105	232630
QUEJA	11457	13261	17716	42434
RECURSO	428	617	1015	2060
TOTAL	79842	95446	101836	277124

PQR LINEA GRATUITA DE ATENCION	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	91597	82006	91446	265049
QUEJA	23363	28473	33743	85579
RECURSO	439	525	770	1734
TOTAL	115399	111004	125959	352362

PQR PAGINA WEB O RED SOCIAL	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	1898	2528	2788	7214
QUEJA	3232	2931	4092	10255
RECURSO	100	194	193	487
TOTAL	5230	5653	7073	17956

Tipo	A FAVOR DEL CLIENTE			
	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	108881	112455	118416	339752
QUEJA	30013	30053	40337	100403
TOTAL	138894	142508	158753	440155

Tipo	EN CONTRA DEL CLIENTE			
	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
PETICION	44023	40449	52742	137214
QUEJA	5816	5297	8272	19385
TOTAL	49839	45746	61014	156599

RECURSOS DE REPOSICION	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
RECURSO	967	1336	1978	4281
TOTAL	967	1336	1978	4281