

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR "COMFENALCO QUINDÍO"**

**INFORME COMPARATIVO PQRS AÑOS 2014, 2015, 2016**

PERÍODO	NÚMERO REQUE- RIMIENTOS	MOTIVOS					
		FALTA DE IN- FORMACIÓN	FALTA DE OPORTUNIDAD	INCUMPLIMIENTO OFERTA	MALA CALI- DAD	MALA ATEN- CIÓN	OTROS
QUEJAS 2014	78	50	7		15	6	
QUEJAS 2015	97	63	11	2	12	9	
QUEJAS 2016	119	55	17	5	18	24	
PERÍODO	NÚMERO REQUE- RIMIENTOS	FALTA DE IN- FORMACIÓN	FALTA DE OPORTUNIDAD	INCUMPLIMIENTO OFERTA	MALA CALI- DAD	MALA ATEN- CIÓN	OTROS
RECLAMOS 2014	673	46	175		168	183	101
RECLAMOS 2015	691	49	179		231	172	60
RECLAMOS 2016	414	30	81	10	169	124	

Comparativo PQRS desde el año 2014 al 2016

CAJA	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Solicitud	202	670	486
Queja	87	97	119
Reclamo	673	691	414
Sugerencia	67	64	60
Der Petición		0	7
Felicitación	175	92	107
TOTALES	1204	1614	1193



**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR "COMFENALCO QUINDÍO"**

**PROMEDIO INDICADOR OPORTUNIDAD**

**I TRIMESTRE AÑO 2017**

	Indicador Oportunidad Enero	Indicador Oportunidad Febrero	Indicador Oportunidad Marzo	PROMEDIO I TRIMES- TRE 2017
<b>UNIDADES</b>				
UNIDAD SUBSIDIOS	100,00%	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>
UNIDAD ADMINISTRATIVA	33,33%	100,00%	100,00%	<b>77,78%</b>
UNIDAD SERVICIOS	100,00%	75,00%	83,33%	<b>86,11%</b>
UNIDAD SALUD	62,96%	100,00%	90,70%	<b>84,55%</b>
DROGUERÍAS	95,24%	100,00%	100,00%	<b>98,41%</b>
UNIDAD FINANCIERA	0%	100,00%	100,00%	<b>66,67%</b>
COMUNICACIONES	100,00%		100,00%	<b>100,00%</b>
UNIDAD EDUCACIÓN	66,70%	100,00%	100,00%	<b>88,90%</b>
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	100,00%	100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>
RELACIONES CORPORATIVAS		100,00%	100,00%	<b>100,00%</b>