

# Resultados generales PQRSF

Consolidado enero-marzo 2025

	Reclamos	Solicitudes	Sugerencias	Felicitaciones	Superintendencias	Total
Volumetría de casos recibidos	<b>26.320</b> +13.6% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 23.173	<b>29.987</b> -9.1% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 32.990	<b>130</b> -85% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 870	<b>582</b> -88% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 5.005	<b>4.639</b> +53% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 3.034	<b>61.658</b> -5.2% vs Trim I 2024 Trim I 2024: 65.072
Tiempo promedio de atención	<b>5.7 días</b> +0.8 días vs Trim I 2024 Casos cerrados Trim I 2025: 23.228	<b>4.3 días</b> +0.1 días vs Trim I 2024 Casos cerrados Trim I 2025: 32.990	<b>2.4 días</b>	<b>0.7 días</b>	<b>0.3 días</b>	<b>4.6 días</b>
Satisfacción	<b>62%</b> -9 p.p. vs Trim I 2024 Trim I 2024: 71%	<b>75%</b> -5 p.p. vs Trim I 2024 Trim I 2024: 80%				<b>69%</b>

NOTA:

- No incluye solicitudes de servicio a proveedores, impuestos y fraudes.
- La información de reclamos incluye requerimientos con contenido normativo y derechos de petición.
- Incluye los casos Supersalud de Salud que no están relacionados en TP Client.
- Fuente: TpClient y base de datos de Supersalud de la LAE Salud.

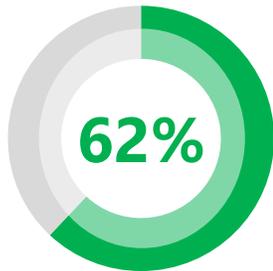
# Canales de radicación de PQRSF

## Consolidado enero-marzo 2025

### PARTICIPACIÓN DE RADICACIÓN POR CANAL

#### CANAL VIRTUAL

Portal - Correo - Chat - RRSS



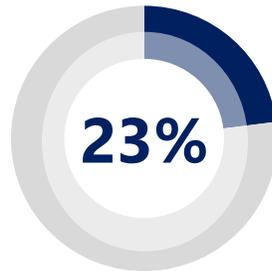
↑ 17 p.p. Vs Trim I 2024: (45%)

**38.296 casos**

Trim I 2024: 29.217 casos

#### CANAL TELEFÓNICO

Contact Center



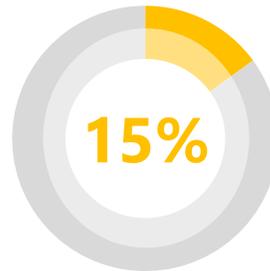
↓ 4 p.p. Vs Trim I 2024: (27%)

**14.132 casos**

Trim I 2024: 17.755 casos

#### CANAL PRESENCIAL

CDS - Sedes



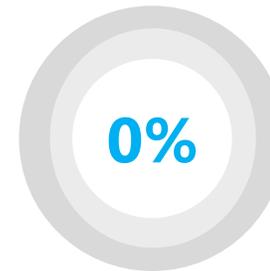
↓ 4 p.p. Vs Trim I 2024: (19%)

**9.226 casos**

Trim I 2024: 11.980 casos

#### CANAL ESCRITO

Carta



↓ 9 p.p. Vs Trim I 2024: (9%)

**4 casos**

Trim I 2024: 6.120 casos

#### TOTAL PQRSF CAJA

Todos los canales



**61.658**

**-5.2% vs Trim I 2024**

Trim I 2024: 65.072

#### NOTA:

- No incluye solicitudes de servicio a proveedores, impuestos y fraudes.
- La información de reclamos incluye requerimientos con contenido normativo y derechos de petición.
- Incluye los casos Supersalud de Salud que no están relacionados en TP Client.
- Fuente: TpClient y base de datos de Supersalud de la LAE Salud.