

Informe en materia de seguimiento sobre las Quejas y Reclamos año 2021

En Comfama contamos con un sistema de información especializado, el cual nos permite hacer seguimiento a las principales temáticas que nos realizan nuestros usuarios y a la gestión realizada desde nuestra organización. En el año 2021 recibimos las siguientes peticiones y observaciones:

Felicitaciones

Mes	Cantidad	Días Promedio Atención
Enero	40	12
Febrero	39	10
Marzo	35	10
Abril	34	7
Mayo	54	3
Junio	42	5
Julio	71	4
Agosto	73	4
Septiembre	62	4
Octubre	73	4
Noviembre	83	7
Diciembre	65	7
Total	671	6

Tabla 1 Felicitaciones y Agradecimientos año 2021

Quejas y Reclamos

Mes	Cantidad	Días Promedio Atención
Enero	2.081	18
Febrero	2.350	14
Marzo	2.374	12
Abril	1.850	9
Mayo	1.866	6
Junio	1.855	6
Julio	2.149	10
Agosto	2.830	9
Septiembre	2.238	6
Octubre	2.331	6
Noviembre	2.499	8
Diciembre	1.957	8
Total	26.380	9

Tabla 2 Quejas y Reclamos año 2021

Solicitudes, Sugerencias y Peticiones

Mes	Cantidad	Días Promedio Atención
Enero	23.493	13
Febrero	26.119	10
Marzo	28.611	7
Abril	23.916	7
Mayo	39.204	7
Junio	38.171	5
Julio	39.199	9

Agosto	41.646	8
Septiembre	45.094	5
Octubre	39.995	5
Noviembre	38.089	5
Diciembre	31.047	4
Total	414.584	7

Tabla 3 Solicitudes, Sugerencias y Peticiones año 2021

Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Mes	Cantidad
enero	1.080
febrero	961
marzo	1.421
abril	1.523
mayo	1.852
junio	1.341
julio	1.796
agosto	1.693
septiembre	1.685
octubre	1.821
noviembre	1.809
diciembre	1.624
Total	18.606

Tabla 4 Cantidad solicitudes en las que se negó la información año 2021