

**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2020 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

<b>TIPOLOGIA PSQRF</b>	<b>NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF</b>	<b>CANTIDAD_PQR</b>
1	NO ACREDITACION	7
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	3
3	NO CUMPLE REQUISITOS	2
4	CADUCIDAD / PRESCRIPCION / RETROACTIVIDAD	2
7	INCONVENIENTES EN REPORTE DE NOVEDADES (INCAPACIDAD, LICENCIAS, VACACIONES, RETIROS, MULTIAFILIACION, FALLECIMIENTO, ETC)	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS, DIFICULTADES EN LA COMUNICACION, CAIDAS DEL SISTEMA, ETC.)	13
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORMACION DE LOS HIJOS DE LOS AFILIADOS.	28
18	INDEPENDIENTES	1
20	TRABAJADOR	4
23	CERTIFICACIONES	1
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	11
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	3
40	COLEGIOS	5
41	CAPACITACION	4
44	DEPORTES Y CLUBES	7
45	EVENTOS	1
46	HOTELERIA	1
47	TURISMO SOCIAL	2
48	CENTROS RECREACIONALES	5
49	CREDITO	6
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	17

ARCHIVO 4-104 C

**INFORME DE PQRSF I TRIMESTRE 2020 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

COD	MODALIDAD	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	NOMBRE MES PQR	CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS
1		PETICIONES Y SUGERENCIA	1	ENERO	126	91	6
1		PETICIONES Y SUGERENCIA	2	FEBRERO	116	56	8
1		PETICIONES Y SUGERENCIA	3	MARZO	89	50	5
2		QUEJAS Y RECLAMOS	1	ENERO	46	89	8
2		QUEJAS Y RECLAMOS	2	FEBRERO	48	95	7
2		QUEJAS Y RECLAMOS	3	MARZO	31	68	6
3		FELICITACIONES	1	ENERO	10	100	7
3		FELICITACIONES	2	FEBRERO	11	100	8
3		FELICITACIONES	3	MARZO	1	100	1

ARCHIVO 4-104 B

**INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2020 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

COD MODALIDAD PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	NOMBRE MES PQR	CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	4	ABRIL	112	95	7.4
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	98	92	8.8
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	90	93	5.5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	53	77	11.7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	23	86	11.2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	25	76	6.6
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	2	100	10
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	4	100	3.3

ARCHIVO 4-104 B

**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2020 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	7
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	8
7	INCONVENIENTES EN REPORTE DE NOVEDADES (INCAPACIDAD, LICENCIAS, VACACIONES, RETIROS, MULTIAFILACION, FALLECIMIENTO, ETC)	1
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR.	3
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS, DIFICULTADES EN LA COMUNICACION, CAIDAS DEL SISTEMA, ETC.)	8
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORMACION DE LOS HIJOS DE LOS AFILIADOS.	1
19	EMPRESAS	1
20	TRABAJADOR	1
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	52
30	FONIÑEZ	3
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
40	COLEGIOS	1
41	CAPACITACION	1
49	CREDITO	7
54	MERCADEO / DROGUERIAS	3
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	2

ARCHIVO 4-104 C