

**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2021 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	5
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	10
20	TRABAJADOR	6
21	BENEFICIARIOS	2
23	CERTIFICACIONES	1
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	4
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	1
38	TARIFAS	1
40	COLEGIOS	1
44	DEPORTES Y CLUBES	2
49	CREDITO	8
57	DENUNCIAS POR NO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO.	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	8
48	CENTROS RECREACIONALES	4
26	FIDELIZACIÓN 25 AÑOS LEY 789 DE 2002 ART 9 PARAGRAFO 2	1

ARCHIVO 4-104 C

**INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2021 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	66	100	3,6
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	57	96	2,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	42	98	4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	24	100	4,1
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	16	100	3,3
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	16	100	3,3
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	2	100	13
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	5	100	6,2

ARCHIVO 4-104 B