

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2021 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	7	JULIO	46	90	5
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	8	AGOSTO	39	100	3,4
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	9	SEPTIEMBRE	64	86,8	4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	JULIO	8	71,4	4,5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	8	AGOSTO	7	71,4	7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	9	SEPTIEMBRE	8	66,7	6,1
3	FELICITACIONES	7	JULIO	2	100	8
3	FELICITACIONES	8	AGOSTO	10	100	7,7
3	FELICITACIONES	9	SEPTIEMBRE	2	100	5

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE PQRSF IV TRIMESTRE 2021 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	10	OCTUBRE	84	80	3,5
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	11	NOVIEMBRE	63	60	2,7
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	12	DICIEMBRE	80	70	3,0
2	QUEJAS Y RECLAMOS	10	OCTUBRE	23	80	4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	11	NOVIEMBRE	18	80	4,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	12	DICIEMBRE	23	80	3,9
3	FELICITACIONES	10	OCTUBRE	11	100	5,9
3	FELICITACIONES	11	NOVIEMBRE	6	100	0,7
3	FELICITACIONES	12	DICIEMBRE	5	60	2,2

ARCHIVO 4-104 B

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

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	1
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	1
4	CADUCIDAD / PRESCRIPCIÓN / RETROACTIVIDAD	1
6	ACREDITACIÓN DE DISCAPACIDAD	4
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	2
10	MEDICAMENTOS, APARATOS ORTOPÉDICOS, PRÓTESIS Y OTROS (NO POS).	1
11	PRODUCTOS O ELEMENTOS QUE FORMEN PARTE DE PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN	2
23	CERTIFICACIONES	3
47	TURISMO SOCIAL	1
48	CENTROS RECREACIONALES	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	6

ARCHIVO 4-104 C

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

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	5
7	INCONVENIENTES EN REPORTE DE NOVEDADES (INCAPACIDAD, LICENCIAS, VACACIONES)	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	14
19	EMPRESAS	5
20	TRABAJADOR	2
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
40	COLEGIOS	2
41	CAPACITACION	1
44	DEPORTES Y CLUBES	1
48	CENTROS RECREACIONALES	1
49	CREDITO	5
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	22

ARCHIVO 4-104 C