

INFORME DE PQRSF I TRIMESTRE 2022 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	1	ENERO	92	89	3,6
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	2	FEBRERO	54	81	2,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	3	MARZO	100	87	2,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	1	ENERO	29	90	4,6
2	QUEJAS Y RECLAMOS	2	FEBRERO	34	79	3,6
2	QUEJAS Y RECLAMOS	3	MARZO	34	85	5
3	FELICITACIONES	1	ENERO	4	100	3,8
3	FELICITACIONES	3	MARZO	2	100	2

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2022 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
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR.	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	26
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORMACION	10
19	EMPRESAS	8
20	TRABAJADOR	2
21	BENEFICIARIOS	6
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	3
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	3
38	TARIFAS	4
40	COLEGIOS	4
44	DEPORTES Y CLUBES	2
45	EVENTOS	1
58	CONVENIOS CON SEGUROS, COBRANZAS, CONSTRUCTORAS Y/U OTROS.	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	15
48	CENTROS RECREACIONALES	4
18	INDEPENDIENTES	2
46	HOTELERIA	1
3	TRABAJADOR	1

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2022 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	113	96	6,4
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	148	95	3,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	134	96	3,3
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	56	86	5,6
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	44	95	3,8
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	30	97	5,3
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	1	100	2
3	FELICITACIONES	5	MAYO	15	100	7,9
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	5	100	9

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2022 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	8
3	NO CUMPLE REQUISITOS	1
4	CADUCIDAD / PRESCRIPCION / RETROACTIVIDAD	3
5	ACREDITACION DE CUSTODIA	1
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	52
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORMACION	1
19	EMPRESAS	2
20	TRABAJADOR	13
21	BENEFICIARIOS	4
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
40	COLEGIOS	5
41	CAPACITACION	3
44	DEPORTES Y CLUBES	2
45	EVENTOS	2
46	HOTELERIA	1
48	CENTROS RECREACIONALES	4
57	DENUNCIAS POR NO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO.	1
59	OTRA ENTIDAD (LA PETICION DEBE SER RESUELTA POR OTRA ENTIDAD)	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	22

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2022 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	7	JULIO	124	85	4,6
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	8	AGOSTO	128	85	3,8
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	9	SEPTIEMBRE	125	90	3,5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	JULIO	51	84	6,1
2	QUEJAS Y RECLAMOS	8	AGOSTO	41	90	6,3
2	QUEJAS Y RECLAMOS	9	SEPTIEMBRE	54	83	5,5
3	FELICITACIONES	7	JULIO	2	100	15
3	FELICITACIONES	9	SEPTIEMBRE	5	100	4,6

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2022 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	4
3	NO CUMPLE REQUISITOS	9
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	30
18	INDEPENDIENTES	1
19	EMPRESAS	2
20	TRABAJADOR	6
21	BENEFICIARIOS	4
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	1
38	TARIFAS	4
40	COLEGIOS	3
41	CAPACITACION	6
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	3
44	DEPORTES Y CLUBES	16
45	EVENTOS	7
46	HOTELERIA	3
47	TURISMO SOCIAL	3
48	CENTROS RECREACIONALES	9
49	CREDITO	4
50	ADULTO MAYOR	2
58	CONVENIOS CON SEGUROS, COBRANZAS, CONSTRUCTORAS Y/U OTROS.	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	25

ARCHIVO 4-104 C