

INFORME DE PQRSF I TRIMESTRE 2023 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	114	100	5,5
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	2	FEBRERO	94	100	2,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	3	MARZO	126	98	2,1
2	QUEJAS Y RECLAMOS	1	ENERO	46	91	7,3
2	QUEJAS Y RECLAMOS	2	FEBRERO	33	96	4,3
2	QUEJAS Y RECLAMOS	3	MARZO	38	96	4,6
3	FELICITACIONES	1	ENERO	7	100	7,1
3	FELICITACIONES	2	FEBRERO	6	100	5,3
3	FELICITACIONES	3	MARZO	15	100	6,7

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	3
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	4
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR.	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	14
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORMACION	5
21	BENEFICIARIOS	3
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	1
32	FOVIS	2
40	COLEGIOS	1
41	CAPACITACION	7
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	5
44	DEPORTES Y CLUBES	12
46	HOTELERIA	5
48	CENTROS RECREACIONALES	13
49	CREDITO	3
58	CONVENIO / ALIANZAS	1
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	35

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2023 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	98	100	3,8
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	85	100	3,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	78	100	2,7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	28	85	4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	50	100	4,9
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	39	91	5,5
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	13	100	5,5
3	FELICITACIONES	5	MAYO	11	100	1,9
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	16	100	2,9

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	3
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	1
6	ACREDITACION DE DISCAPACIDAD	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	10
19	EMPRESAS	2
20	TRABAJADOR	2
21	BENEFICIARIOS	2
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	1
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
38	TARIFAS	2
40	COLEGIOS	3
41	CAPACITACION	1
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	6
45	EVENTOS	6
47	TURISMO SOCIAL	1
48	CENTROS RECREACIONALES	23
49	CREDITO	2
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	46

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD		NOMBRE		PORC		OPORTUNIDAD
PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	MES PQR	CANTIDAD PQR	SATISFACCION	RESPUESTAS
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	7	JULIO	102	99	3,3
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	8	AGOSTO	101	100	7,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	9	SEPTIEMBRE	64	100	7,6
2	QUEJAS Y RECLAMOS	7	JULIO	38	95	7,5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	8	AGOSTO	50	100	10,7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	9	SEPTIEMBRE	38	90	7,8
3	FELICITACIONES	7	JULIO	17	100	5,4
3	FELICITACIONES	8	AGOSTO	25	100	7,3
3	FELICITACIONES	9	SEPTIEMBRE	13	100	8,1

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS III TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	1
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	1
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIVOS)	17
19	EMPRESAS	1
21	BENEFICIARIOS	3
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
40	COLEGIOS	21
41	CAPACITACION	1
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	13
45	EVENTOS	1
46	HOTELERIA	2
47	TURISMO SOCIAL	2
48	CENTROS RECREACIONALES	13
49	CREDITO	2
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	41

ARCHIVO 4-104 C

INFORME DE PQRSF IV TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD		NOMBRE		PORC	OPORTUNIDAD	
PQR	NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	MES PQR	CANTIDAD PQR	SATISFACCION	RESPUESTAS
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	10	OCTUBRE	66	98	4,2
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	11	NOVIEMBRE	47	100	4,2
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	12	DICIEMBRE	51	98	4,4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	10	OCTUBRE	49	94	7,5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	11	NOVIEMBRE	37	100	7,5
2	QUEJAS Y RECLAMOS	12	DICIEMBRE	10	100	5,2
3	FELICITACIONES	10	OCTUBRE	11	100	5,6
3	FELICITACIONES	11	NOVIEMBRE	13	100	8,1
3	FELICITACIONES	12	DICIEMBRE	5	100	6

ARCHIVO 4-104 B

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE 2023 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	1
2	NO CUENTA CON MEDIO DE PAGO	3
8	NO PAGO DE APORTES DEL EMPLEADOR.	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	16
19	EMPRESAS	1
21	BENEFICIARIOS	2
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	2
40	COLEGIOS	17
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	6
45	EVENTOS	1
46	HOTELERIA	2
48	CENTROS RECREACIONALES	12
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	30

ARCHIVO 4-104 C