

**INFORME DE PQRSF I TRIMESTRE 2024 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	95	100	7,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	2	FEBRERO	87	100	4,1
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	3	MARZO	74	97	6,4
2	QUEJAS Y RECLAMOS	1	ENERO	33	92	7,9
2	QUEJAS Y RECLAMOS	2	FEBRERO	59	95	5,8
2	QUEJAS Y RECLAMOS	3	MARZO	26	94	8,2
3	FELICITACIONES	1	ENERO	4	100	10,8
3	FELICITACIONES	2	FEBRERO	10	100	3,4
3	FELICITACIONES	3	MARZO	8	100	6,4

ARCHIVO 4-104 B

**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS I TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	2
3	NO CUMPLE REQUISITOS	10
7	INCONVENIENTES EN REPORTE DE NOVEDADES (INCAPACIDAD, LICENCIAS, VACA	1
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	10
13	TEXTOS, UTILES ESCOLARES Y DEMAS MATERIALES PARA LA EDUCACION Y FORM	10
21	BENEFICIARIOS	2
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	9
38	TARIFAS	2
41	CAPACITACION	3
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	17
46	HOTELERIA	2
48	CENTROS RECREACIONALES	5
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	40
47	TURISMO SOCIAL	3

ARCHIVO 4-104 C

**INFORME DE PQRSF II TRIMESTRE 2024 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	4	ABRIL	73	100	6,9
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	5	MAYO	75	100	5
1	PETICIONES Y SUGERENCIA	6	JUNIO	39	100	8,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	4	ABRIL	40	96	7
2	QUEJAS Y RECLAMOS	5	MAYO	33	100	3,2
2	QUEJAS Y RECLAMOS	6	JUNIO	18	81	6,8
3	FELICITACIONES	4	ABRIL	10	100	7,3
3	FELICITACIONES	5	MAYO	12	100	7
3	FELICITACIONES	6	JUNIO	4	100	6,5

ARCHIVO 4-104 B

**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II TRIMESTRE 2024 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF**

TIPOLOGIA PSQRF	NOMBRE TIPOLOGIA PSQRF	CANTIDAD PQR
1	NO ACREDITACION	10
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATIV	30
21	BENEFICIARIOS	1
29	MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE	3
32	FOVIS URBANO - VIVIENDA NUEVA	2
38	TARIFAS	2
40	COLEGIOS	1
43	ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
44	DEPORTES Y CLUBES	2
49	CREDITO	2
57	DENUNCIAS POR NO CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO.	4
60	CALL CENTER, PRESENCIAL, WEB, ETC	21
48	CENTROS RECREACIONALES	4
46	HOTELERIA	1
3	NO CUMPLE REQUISITOS	5
16	PAZ Y SALVO (PERSONAS JURIDICAS Y NATURALES)	1

ARCHIVO 4-104 C