

INFORME DE PQRSF III TRIMESTRE 2021 SEGÚN CIRCULAR 007 DEL 2019 SSF

COD MODALIDAD		NOMBRE MODALIDAD PQR	MES PQR	NOMBRE		CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS
PQR	MES PQR			MES PQR				
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		CANTIDAD PQR	PORC SATISFACCION	OPORTUNIDAD RESPUESTAS
PQR	MES PQR			MES PQR				
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 ADMINISTRATI	2
10	MEDICAMENTOS, APARATOS ORTOPÉDICOS, PRÓTESIS Y OTROS (NO POS).	1
11	PRODUCTOS O ELEMENTOS QUE FORMEN PARTE DE PROGRAMAS DE ALIMENT/	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, VAC,	2
9	FALLAS OPERATIVAS (INCONSISTENCIAS EN SISTEMAS, ERRORES ADMINISTRATI	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