



Cifras Abril 2023

PQR



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2022-2023**
- **Gestión de traslados y acceso a la Información**
- **Denuncias Recibidas por la entidad**



**Consolidado
Peticiónes, Quejas y
Reclamos**





Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2020	Quejas y Reclamos	1,285	1,319	1,761	1,163	1,196	2,016	2,203	2,105	2,498	2,842	2,433	2,780	23,601
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098	3,561	3,270	2,530	2,096	1,543	33,208
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	3,727	5,680	5,301	5,666	5,768	5,372	4,529	4,323	56,809
2021	Quejas y Reclamos	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	2,413	2,005	1,755	1,407	29,821
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363	2,471	2,759	2,367	2,184	2,073	1,268	28,354
	Total	5,397	5,841	6,352	4,997	4,760	5,136	5,060	5,160	4,780	4,189	3,828	2,675	58,175
2022	Quejas y Reclamos	1,788	2,036	2,907	2,568	2,542	2,197	2,220	2,429	2,123	1,884	1,958	1,723	26,375
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284	2,433	2,896	2,743	2,638	2,526	2,206	30,749
	Total	4,117	4,940	5,893	4,866	5,048	4,481	4,653	5,325	4,866	4,522	4,484	3,929	57,124
2023	Quejas y Reclamos	1,662	2,631	3,447	2,682									10,422
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134									11,571
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	-	-	-	-	-	-	-	-	21,993
Variación Total		11%	20%	14%	-1%									
Variación QR		-7%	29%	19%	4%									
Variación PET		25%	13%	9%	-7%									

- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior



PQR

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2020	SFC	90	104	220	307	199	209	480	227	325	320	198	178	2,857
	DFC	101	89	98	103	112	97	132	81	142	215	133	125	1,428
	Total	191	193	318	410	311	306	612	308	467	535	331	303	4,285
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104	100	2,092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	1,328
	Total	287	350	466	338	310	267	343	261	247	223	163	165	3,420
2022	SFC	104	156	190	156	171	108	164	138	127	149	131	113	1,707
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53	67	53	881
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	2,588
2023	SFC	90	120	165	140									515
	DFC	70	95	114	103									382
	Total	160	215	279	243	-	897							
Variación		2%	-11%	-15%	2%									
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%									
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%									

- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior



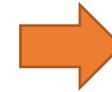
Gestión Peticiones Quejas y Reclamos





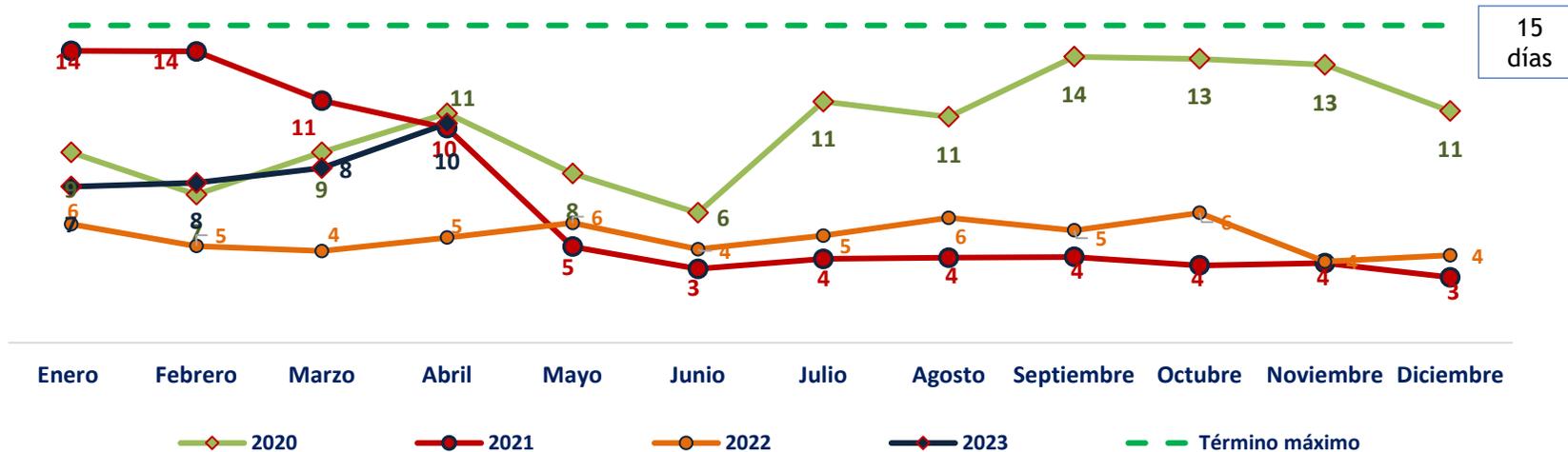
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	445	926	1371	915	456
Grupo Colocación	775	1464	2239	1425	814
Grupo T&S PQR Nivel 1	93	353	446	361	85
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	0	182	182	133	49
TOTAL	1313	2925	4238	2834	1404



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2576	>10 <=15	1431
		>5 <=10	792
		>=0 <=5	353

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



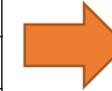
Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	9	>20	4
		>15 <=20	4
		>13 <=15	1
		>8 <=12	0
Dentro de términos	249	>6 <=8	80
		>3 <=6	131
		>=0 <=3	38



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	230	552	782	551	231
Grupo Colocación	509	1257	1766	1211	555
Grupo T&S PQR Nivel 1	69	228	297	226	71
Canal Ágil	16	85	101	98	3
Casos Especiales	0	12	12	11	1
TOTAL	824	2134	2958	2097	861



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	2092	>8 <=10	1064
		>5 <=8	750
		>=0 <=5	278

Tiempo de respuesta Peticiones



Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	2	>20 <=30	2
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	0



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023

Tipologías	2022					2023					Var. Abril 2022-2023
	Enero	Febrero	Marzo	Primes trimestre 2022	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Primes trimestre 2023	Abril	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	313	432	814	1,559	711	303	418	714	1,435	556	-22%
Solicitud acerca de Cartera	382	370	430	1,182	374	652	577	579	1,808	450	20%
Solicitud acerca de Cobranza	363	339	383	1,085	319	424	351	379	1,154	301	-6%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	392	553	429	1,374	342	313	457	377	1,147	232	-32%
Solicitud acerca de Cuentas	283	337	327	947	258	323	318	293	934	216	-16%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	194	217	345	756	292	192	243	315	750	194	-34%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	151	183	276	610	307	149	297	349	795	281	-8%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	130	216	210	556	130	134	333	545	1,012	415	219%
Solicitud Certificaciones de Cartera	206	188	256	650	240	181	130	241	552	121	-50%
Inconformidad con la gestión de cobranza	308	257	268	833	244	127	179	180	486	106	-57%
Otras Tipologías	1,552	2,090	2,482	6,124	1,888	1,927	2,832	2,999	7,758	2,187	16%
Total general	4,274	5,182	6,220	15,676	5,105	4,725	6,135	6,971	17,831	5,059	-1%

Principales Causas de las tipologías que tienen mas incremento

Inconformidad con el acceso a medios No presenciales

- Inconformidad por agendamiento de turnos **57%**
- Inconformidad por acceso a la APP **21%**

Solicitud de información Cartera

- Información sobre Cambio de línea de uvr a pesos **20%**
- Información sobre proyección del crédito **14%**

Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, etapa comercial

- Inconformidad por las causales de rechazo **69%**
- Inconformidad por el análisis de la solicitud **13%**



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.



Denuncias Recibidas por la entidad

Durante el presente mes se recibieron 27 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO