



Cifras Agosto 2023



GERENCIA PQR



Índice

- Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos
- Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos
- Tipologías Quejas y Reclamos 2022-2021
- Gestión de traslados y acceso a la Información
- Denuncias Recibidas por la entidad

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	2,953	2,775	3,183	3,820					23,153
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,615	2,220	2,759	3,506					22,671
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	5,942	7,326	-	-	-	-	45,824
Variación Total		11%	20%	14%	-1%	10%	11%	28%	38%					
Variación QR		-7%	29%	19%	4%	16%	26%	43%	57%					
Variación PET		25%	13%	9%	-7%	4%	-3%	13%	21%					

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

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	130	141	194	209					1,189
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87					598
	Total	160	215	279	243	177	178	239	296	-	-	-	-	1,787
Variación		2%	-11%	-15%	2%	-32%	1%	4%	47%					
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%	-47%	-46%	-32%	36%					
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%	-24%	31%	18%	51%					

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

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

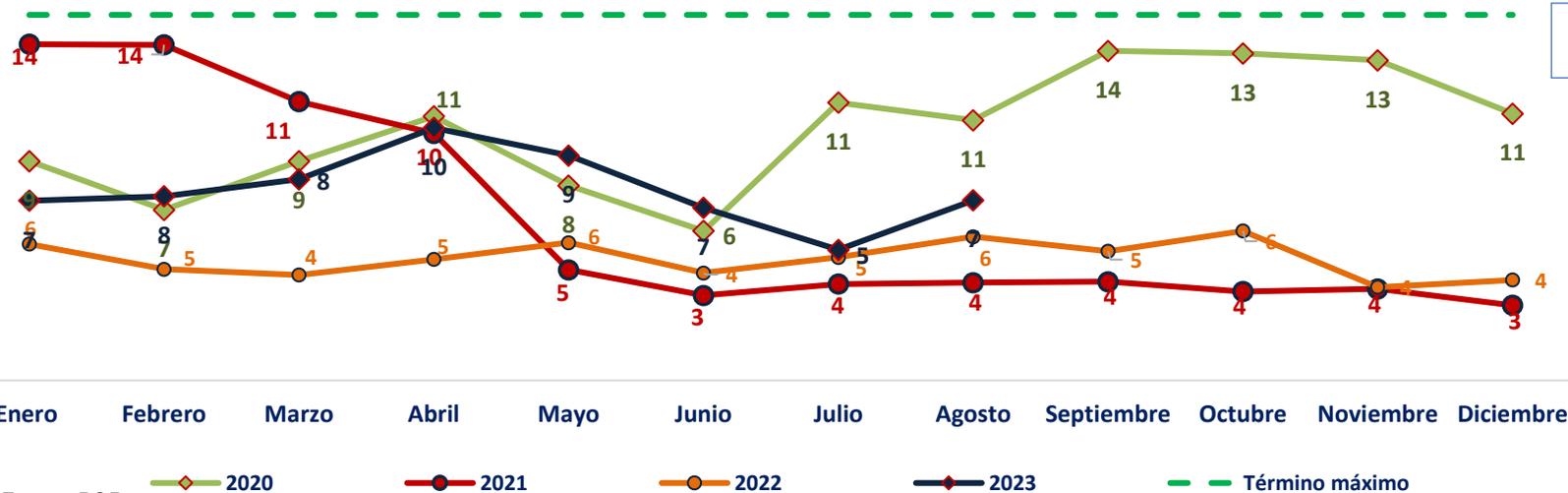
Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	314	1443	1757	1113	644
Grupo Colocación	665	2093	2758	1808	950
Grupo T&S PQR Nivel 1	44	302	346	234	112
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	73	278	351	265	86
TOTAL	1096	4116	5212	3420	1792



Respuestas generadas			
Fuera de términos	2	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	2
Dentro de términos	3147	>10 <=15	504
		>5 <=10	1748
		>=0 <=5	895

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	271	>6 <=8	4
		>3 <=6	217
		>=0 <=3	50

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

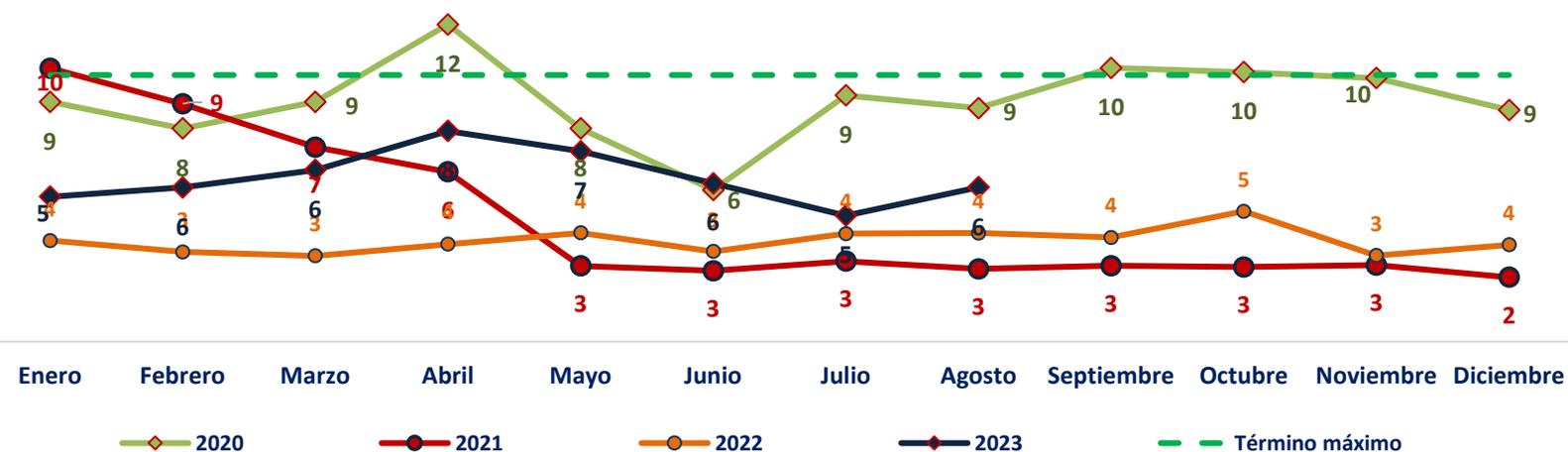
Solicitudes y trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	203	943	1146	886	260
Grupo Colocación	452	1573	2025	1518	507
Grupo T&S PQR Nivel 1	38	162	200	148	52
Canal Ágil	29	821	850	703	147
Casos Especiales	2	7	9	7	2
TOTAL	724	3506	4230	3262	968



Respuestas generadas			
Fuera de términos	7	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	7
Dentro de términos	3255	>8 <=10	476
		>5 <=8	1394
		>=0 <=5	1385

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

10 días

Consultas

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

Tipologías Quejas y Reclamos

TIPOLOGÍAS PQRS

Top Tipologías	Agosto	Parcial 18 Sept	Part. Sept 2023	Var. 2022-2023	Consolidad o Ene-Ago 2023	Consolidad o Ene-Ago 2022
Solicitud Certificaciones de Cuentas	1,111	938	20%	3%	3,448	3,353
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	536	481	10%	322%	1,835	435
Solicitud acerca de Cartera	526	393	8%	33%	4,357	3,272
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	957	350	7%	123%	3,173	1,420
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	595	232	5%	-3%	4,251	4,381
Solicitud acerca de Crédito	283	208	4%	68%	1,486	882
Solicitud acerca de Cuentas	240	170	4%	-5%	2,119	2,224
Solicitud acerca de Cobranza	317	150	3%	-6%	2,750	2,926
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	233	134	3%	111%	1,587	753
Solicitud Certificaciones de Cartera	210	129	3%	-27%	1,344	1,848
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	243	124	3%	88%	1,388	740
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	223	120	3%	7%	1,977	1,841
Otras Tipologías	2,195	1,268	27%	6%	18,293	17,245
Total general	7,669	4,697	100%	16%	48,008	41,320

CIFRAS DE GESTIÓN GERENCIA PQR

CAUSA RAIZ



PRINCIPALES IMPACTOS DE LAS TIPOLOGÍAS CON MAYOR VARIACIÓN 2023 VS 2022

- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **322%** (*impacto junio - Mi casa Ya - avalúos*).
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **123%**, (*falla fondo en línea, impacto periodo declaración de renta*).
- En “Inconformidad con el proceso de análisis de crédito - etapa comercial” **111%**. (*causales de rechazo y recepción documental*)
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas ” incremento de **3%** en el consolidado ene-ago 2022-2023. Sin embargo, si lo comparamos con el mes de agosto del año 2022 se presenta un aumento del 89%, pasando de 589 certificaciones en el 2022 a 1111 en el año 2023.

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 5 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO