



# Cifras Diciembre 2023



# GERENCIA PQR



# 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 Peticiones, Quejas y Reclamos



	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2019	Quejas y Reclamos	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	1,144	1,265	18,795
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028	2,002	1,906	1,817	24,504
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	<b>3,746</b>	<b>4,522</b>	<b>4,483</b>	<b>4,715</b>	<b>3,173</b>	<b>3,469</b>	<b>3,467</b>	<b>2,937</b>	<b>3,068</b>	<b>3,050</b>	<b>3,082</b>	<b>43,299</b>
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
	<b>Total</b>	<b>3,671</b>	<b>4,062</b>	<b>4,389</b>	<b>4,321</b>	<b>3,727</b>	<b>5,680</b>	<b>5,301</b>	<b>5,666</b>	<b>5,768</b>	<b>5,372</b>	<b>4,529</b>	<b>4,323</b>	<b>56,809</b>
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
	<b>Total</b>	<b>5,397</b>	<b>5,841</b>	<b>6,352</b>	<b>4,997</b>	<b>4,760</b>	<b>5,136</b>	<b>5,060</b>	<b>5,160</b>	<b>4,780</b>	<b>4,189</b>	<b>3,828</b>	<b>2,675</b>	<b>58,175</b>
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
	<b>Total</b>	<b>4,117</b>	<b>4,940</b>	<b>5,893</b>	<b>4,866</b>	<b>5,048</b>	<b>4,481</b>	<b>4,653</b>	<b>5,325</b>	<b>4,866</b>	<b>4,522</b>	<b>4,484</b>	<b>3,929</b>	<b>57,124</b>
2023	Quejas y Reclamos	1,662	2,631	3,447	2,682	2,951	2,775	3,183	3,820	3,577	3,117	2,643	2,397	34,885
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,617	2,220	2,759	3,506	3,941	3,392	2,713	2,151	34,870
	<b>Total</b>	<b>4,565</b>	<b>5,920</b>	<b>6,692</b>	<b>4,816</b>	<b>5,568</b>	<b>4,995</b>	<b>5,942</b>	<b>7,326</b>	<b>7,518</b>	<b>6,509</b>	<b>5,356</b>	<b>4,548</b>	<b>69,755</b>
<b>Variación Total</b>		<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>-1%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>28%</b>	<b>38%</b>	<b>55%</b>	<b>44%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>22%</b>
<b>Variación QR</b>		<b>-7%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>	<b>68%</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>	<b>39%</b>	<b>32%</b>
<b>Variación PET</b>		<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>-7%</b>	<b>4%</b>	<b>-3%</b>	<b>13%</b>	<b>21%</b>	<b>44%</b>	<b>29%</b>	<b>7%</b>	<b>-2%</b>	<b>13%</b>

- 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
2019	SFC	72	69	115	139	91	99	91	93	73	95	68	132	1,137
	DFC	84	75	120	147	115	75	93	60	61	70	90	102	1,092
	<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>144</b>	<b>235</b>	<b>286</b>	<b>206</b>	<b>174</b>	<b>184</b>	<b>153</b>	<b>134</b>	<b>165</b>	<b>158</b>	<b>234</b>	<b>2,229</b>
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
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>193</b>	<b>318</b>	<b>410</b>	<b>311</b>	<b>306</b>	<b>612</b>	<b>308</b>	<b>467</b>	<b>535</b>	<b>331</b>	<b>303</b>	<b>4,285</b>
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
	<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>350</b>	<b>466</b>	<b>338</b>	<b>310</b>	<b>267</b>	<b>343</b>	<b>261</b>	<b>247</b>	<b>223</b>	<b>163</b>	<b>165</b>	<b>3,420</b>
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
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>242</b>	<b>327</b>	<b>239</b>	<b>259</b>	<b>176</b>	<b>230</b>	<b>202</b>	<b>190</b>	<b>202</b>	<b>198</b>	<b>166</b>	<b>2,588</b>
2023	SFC	90	120	165	140	130	141	194	209	162	164	148	112	1,775
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74	70	55	853
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>215</b>	<b>279</b>	<b>243</b>	<b>177</b>	<b>178</b>	<b>239</b>	<b>296</b>	<b>218</b>	<b>238</b>	<b>218</b>	<b>167</b>	<b>2,628</b>
Variación		2%	-11%	-15%	2%	-32%	1%	4%	47%	15%	18%	10%	1%	2%
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%	-47%	-46%	-32%	36%	-11%	40%	4%	4%	-3%
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%	-24%	31%	18%	51%	28%	10%	13%	-1%	4%

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

# Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

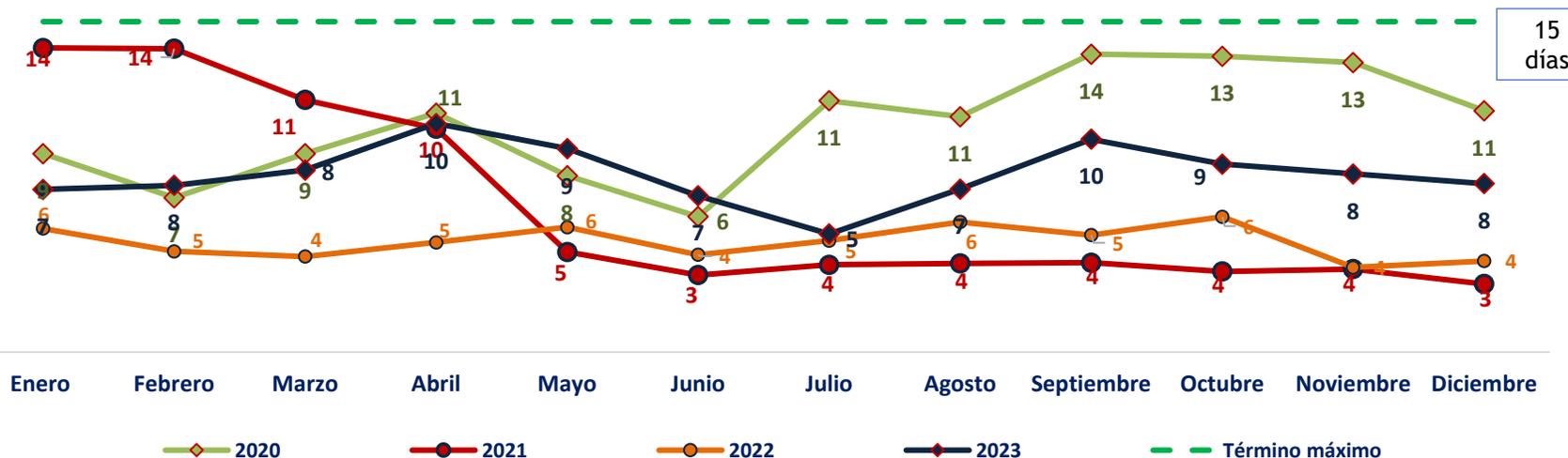
## Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	229	572	801	528	273
Grupo Colocación	788	1683	2471	1747	724
Grupo T&S PQR Nivel 1	10	81	91	72	19
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	31	228	259	242	17
<b>TOTAL</b>	<b>1058</b>	<b>2564</b>	<b>3622</b>	<b>2589</b>	<b>1033</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2400	>10 <=15	511
		>5 <=10	1230
		>=0 <=5	659

### Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>20	0
		>15 <=20	1
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	188	>6 <=8	3
		>3 <=6	127
		>=0 <=3	58

# Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

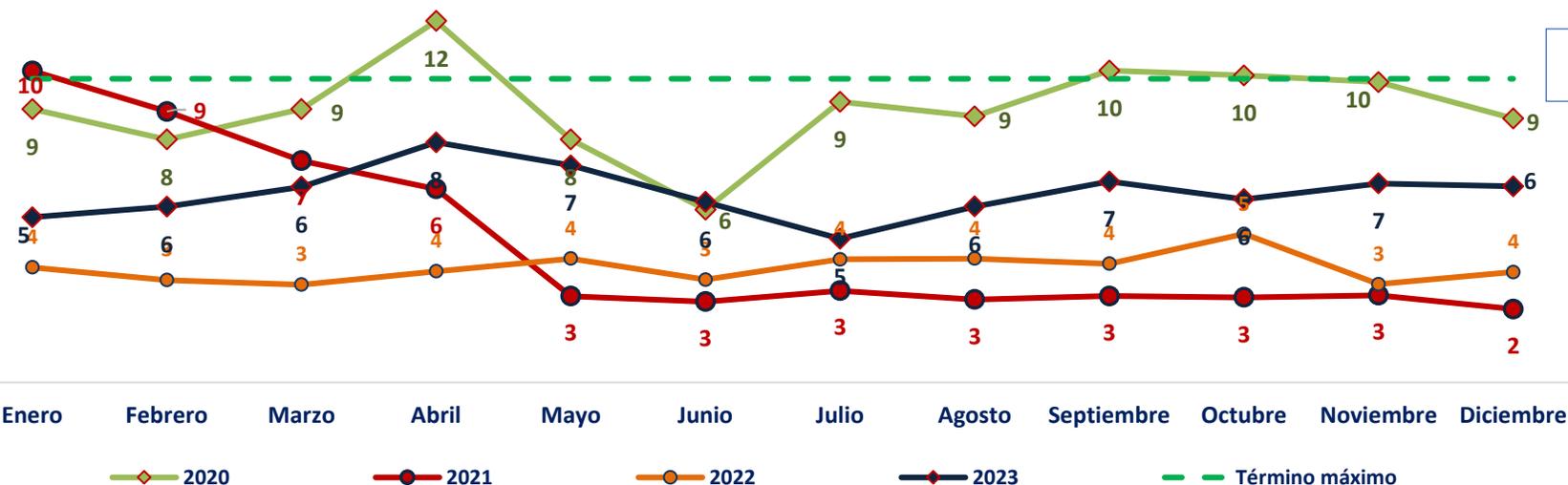
## Solicitudes y trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	241	511	752	562	190
Grupo Colocación	465	1348	1813	1353	460
Grupo T&S PQR Nivel 1	57	195	252	218	34
Canal Ágil	3	83	86	81	5
Casos Especiales	1	14	15	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>2151</b>	<b>2918</b>	<b>2224</b>	<b>694</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	2221	>8 <=10	387
		>5 <=8	1214
		>=0 <=5	620

### 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	2	>20 <=30	0
		>10 <=20	2
		>=0 <=10	0

# Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos



Top Tipologías	Diciembre 2023	Consolidado Ene- Dic 2023	Consolidado Ene-Dic 2022	Part. Dic 2023	Var. 2022-2023
<b>1</b> Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	946	5,932	745	20%	696%
Solicitud acerca de Cartera	559	6,628	5,641	12%	17%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	351	5,632	6,137	7%	-8%
<b>3</b> Solicitud acerca de Crédito	272	2,871	1,479	6%	94%
Solicitud acerca de Cobranza	249	3,845	4,702	5%	-18%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	247	6,499	4,424	5%	47%
Solicitud acerca de Cuentas	227	3,209	3,015	5%	6%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	168	2,687	2,321	4%	16%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	148	2,536	3,017	3%	-16%
Solicitud de Información Cartera	139	2,047	1,870	3%	9%
<b>5</b> Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	138	2,279	1,268	3%	80%
<b>4</b> Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	110	2,089	1,075	2%	94%
<b>2</b> Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	105	4,295	1,857	2%	131%
Solicitud Certificaciones de Cartera	101	2,083	2,404	2%	-13%
Otras Tipologías	979	20,256	20,005	21%	1%
<b>Total general</b>	<b>4,739</b>	<b>72,888</b>	<b>59,960</b>	<b>100%</b>	<b>22%</b>

## TIPOLOGÍAS CON MAYOR VARIACIÓN 2023 VS 2022

- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **696%** (*impacto cambios en Mi casa Ya-junio*).
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **131%**, (*Impacto actualización de datos / ajustes de aplicaciones*).
- Respecto a la tipología “Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca ” presenta incremento del **94%**.
- En “Inconformidad con el proceso de análisis de crédito - etapa comercial” **80%**. (*causales de rechazo y recepción documental*)
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas ” incremento de **47%** en el consolidado ene-dic 2022-2023.
- En la tipología de “inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC” presenta reducción **-8%**.

# 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