



# Cifras Febrero 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

AHORR		Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
	<b>Total</b>		<b>3.791</b>	<b>4.365</b>	<b>4.413</b>	<b>4.176</b>	<b>3.701</b>	<b>2.824</b>	<b>2.730</b>	<b>2.996</b>	<b>2.638</b>	<b>2.491</b>	<b>2.164</b>	<b>2.349</b>	<b>38.638</b>
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											4.293
	Peticiones		2.903	3.289											6.192
	<b>Total</b>		<b>4.565</b>	<b>5.920</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>10.485</b>
<b>Variación Total</b>			<b>11%</b>	<b>20%</b>											
<b>Variación QR</b>			<b>-7%</b>	<b>29%</b>											
<b>Variación PET</b>			<b>25%</b>	<b>13%</b>											

- 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
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											210
	DFC	70	95											165
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>215</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>375</b>
	<b>Variación</b>	<b>2%</b>	<b>-11%</b>											
	<b>Variación DFC</b>	<b>32%</b>	<b>10%</b>											
	<b>Variación SFC</b>	<b>-13%</b>	<b>-23%</b>											

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



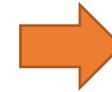
## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos





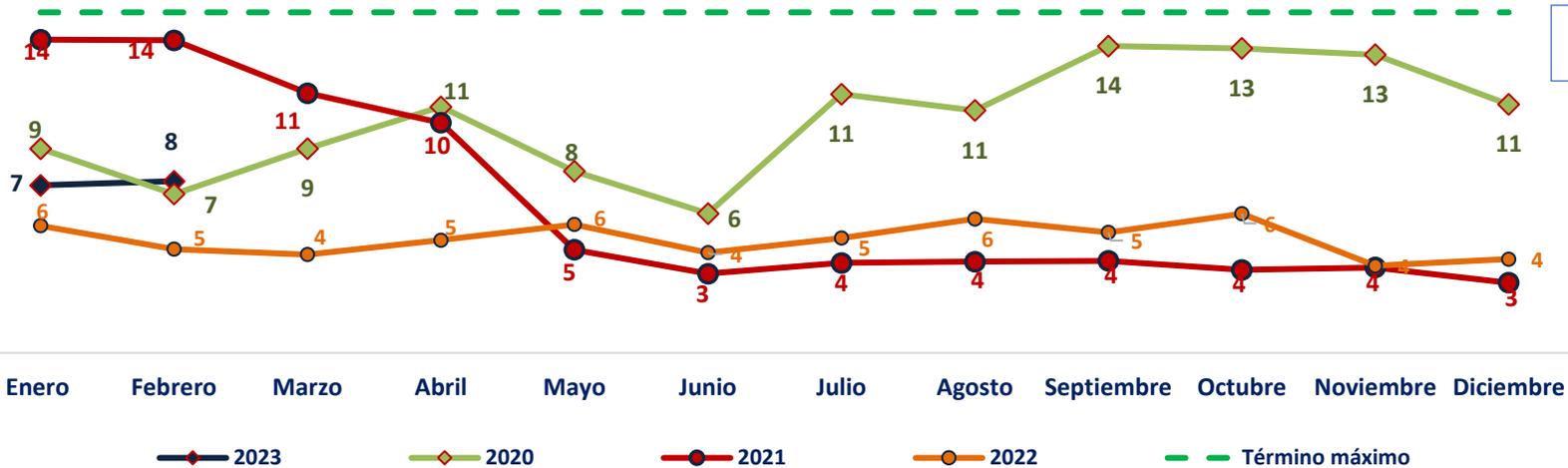
# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	159	812	971	537	434
Grupo Colocación	364	1680	2044	1307	737
Grupo T&S PQR Nivel 1	22	343	365	241	124
Canal Ágil	0	11	11	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>545</b>	<b>2846</b>	<b>3391</b>	<b>2095</b>	<b>1296</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	1917	>10 <=15	418
		>5 <=10	942
		>=0 <=5	557

## Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



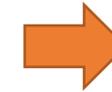
Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	5	>20	0
		>15 <=20	1
		>13 <=15	0
		>8 <=12	3
Dentro de términos	173	>6 <=8	28
		>3 <=6	90
		>=0 <=3	55



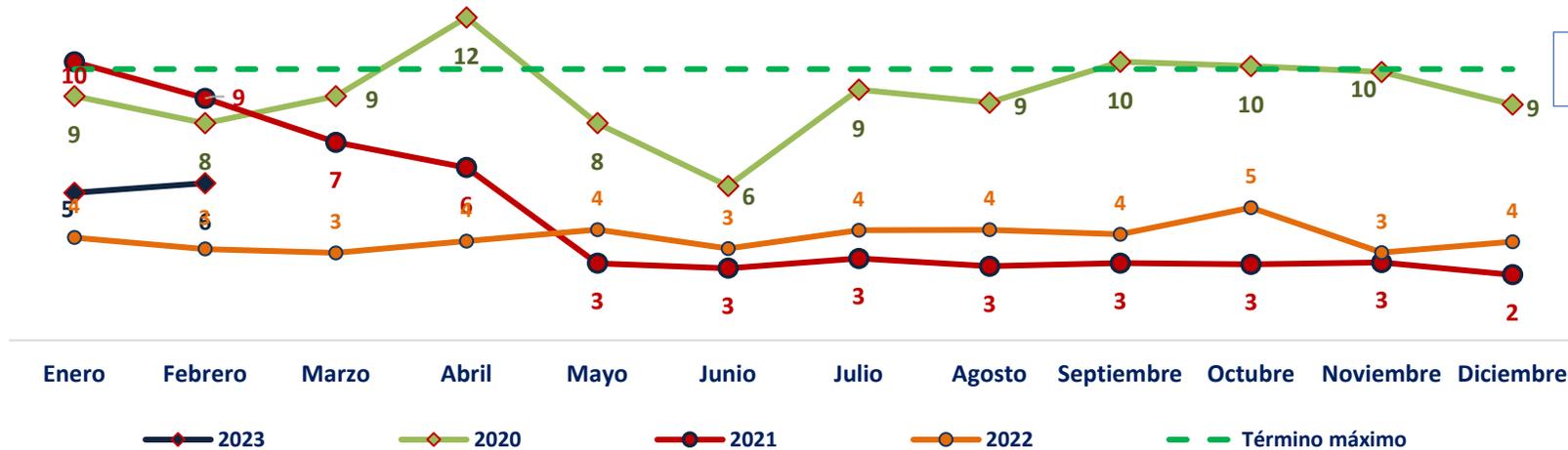
# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	172	796	968	639	329
Grupo Colocación	440	1653	2093	1461	632
Grupo T&S PQR Nivel 1	22	331	353	189	164
Canal Ágil	68	509	577	524	53
<b>TOTAL</b>	<b>702</b>	<b>3289</b>	<b>3991</b>	<b>2813</b>	<b>1178</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2810	>8 <=10	312
		>5 <=8	1408
		>=0 <=5	1090

## Tiempo de respuesta Peticiones



10 días

Fuente: PQR

## Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	1	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	1



# Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023





# Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023

Tipo	Tipologías	2022			2023		Total 2022	% Part. Consolidado	Var. Pri-Seg semestre 2022	Var. Feb 2022-2023
		Feb	1er Sem 2022	2do Sem 2022	Ene	Feb				
Pet	Solicitud acerca de Cartera	370	2,436	3,205	652	577	5,641	9%	32%	56%
Pet	Solicitud Certificaciones de Cuentas	553	2,332	2,092	313	457	4,424	7%	-10%	-17%
Rec	Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	432	3,477	2,660	303	418	6,137	10%	-23%	-3%
Pet	Solicitud acerca de Cobranza	339	2,182	2,520	424	351	4,702	8%	15%	4%
Rec	Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	216	1,009	848	134	333	1,857	3%	-16%	54%
Pet	Solicitud acerca de Cuentas	337	1,707	1,308	323	318	3,015	5%	-23%	-6%
Rec	Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	183	1,425	896	149	297	2,321	4%	-37%	62%
Rec	Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	217	1,598	1,419	192	243	3,017	5%	-11%	12%
Pet	Solicitud acerca de Entidades	208	789	553	139	222	1,342	2%	-30%	7%
Pet	Solicitud de Información Cartera	87	640	1,230	189	202	1,870	3%	92%	132%
Rec	Inconformidad con la gestión de cobranza	257	1,467	935	127	179	2,402	4%	-36%	-30%
Rec	Inconformidad con el cobro o pago de seguros	125	835	1,025	121	151	1,860	3%	23%	21%
Pet	Solicitud Certificaciones de Cartera	188	1,390	1,014	181	130	2,404	4%	-27%	-31%
Pet	Solicitud acerca de Crédito	101	615	864	146	128	1,479	2%	40%	27%
	Otras Tipologías	1,569	8,843	8,398	1,332	2,129	17,241	29%	-5%	36%
	<b>Total general</b>	<b>5,182</b>	<b>30,745</b>	<b>28,967</b>	<b>4,725</b>	<b>6,135</b>	<b>59,712</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>	<b>18%</b>

**Cartera** - desde septiembre del 2022, **impacto de la UVR.**

↑ **48%**

**Cambio de condiciones** del crédito han tenido un **95%**, Para febrero de 2023

↑ **233%** frente al mismo mes del año anterior

**Solicitud de turnos**

↑ **317%** en febrero vs enero 2023

**Cesantías** – Retiros, cifra estable respecto al año 2022



# 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 10 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO