



Cifras Julio 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
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						19,333
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,615	2,220	2,759						19,165
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	5,942	-	-	-	-	-	38,498
Variación Total		11%	20%	14%	-1%	10%	11%	28%						
Variación QR		-7%	29%	19%	4%	16%	26%	43%						
Variación PET		25%	13%	9%	-7%	4%	-3%	13%						

- 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						980
	DFC	70	95	114	103	47	37	45						511
	Total	160	215	279	243	177	178	239	-	-	-	-	-	1,491
Variación		2%	-11%	-15%	2%	-32%	1%	4%						
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%	-47%	-46%	-32%						
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%	-24%	31%	18%						

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

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

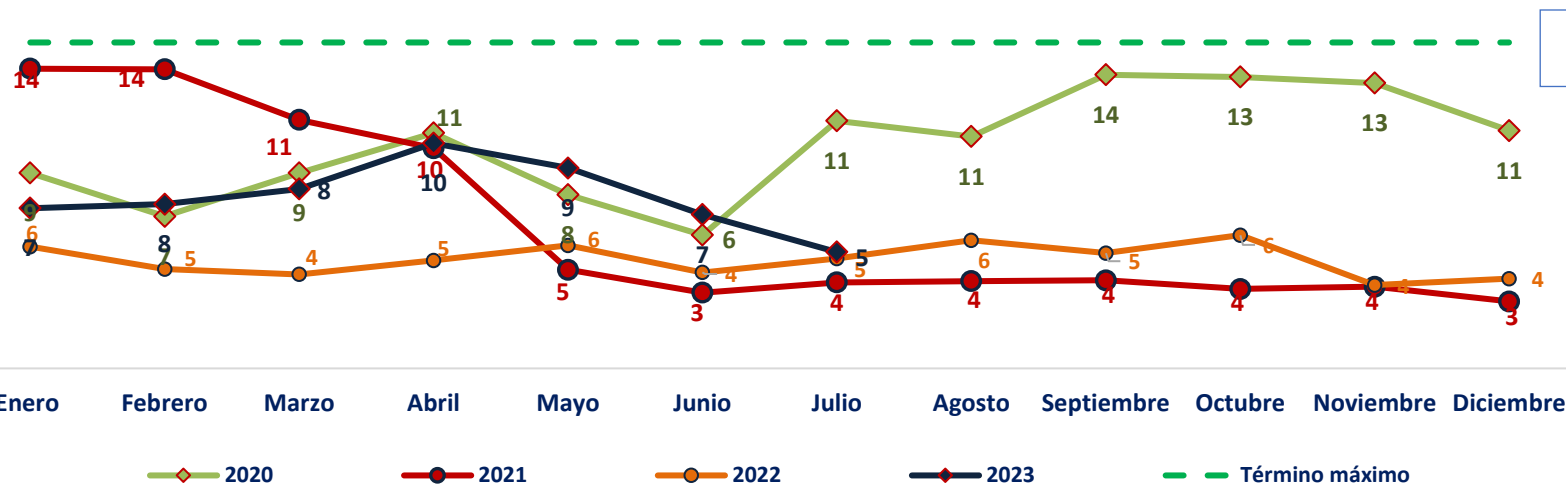
Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	199	839	1038	724	314
Grupo Colocación	501	2119	2620	1955	665
Grupo T&S PQR Nivel 1	35	241	276	232	44
Canal Ágil	0	1	1	1	0
Casos Especiales	49	222	271	198	73
TOTAL	784	3422	4206	3110	1096



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2896	>10 <=15	131
		>5 <=10	1015
		>=0 <=5	1750

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	214	>6 <=8	37
		>3 <=6	137
		>=0 <=3	40

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

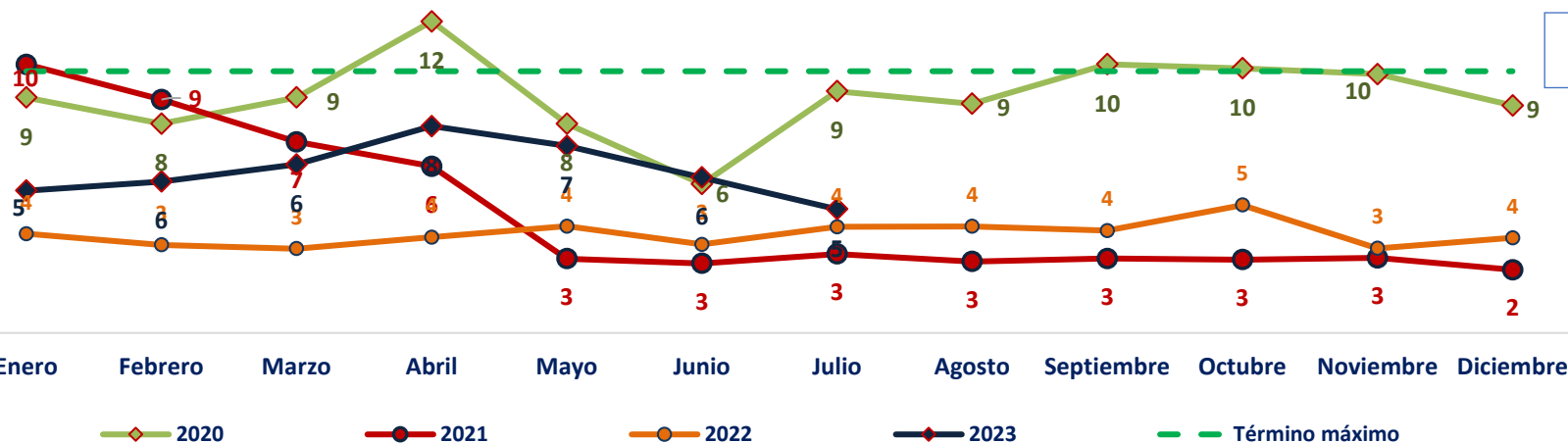
Solicitudes y trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	112	632	744	541	203
Grupo Colocación	321	1700	2021	1569	452
Grupo T&S PQR Nivel 1	33	240	273	235	38
Canal Ágil	8	179	187	158	29
Casos Especiales	2	8	10	8	2
TOTAL	476	2759	3235	2511	724



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2510	>8 <=10	132
		>5 <=8	704
		>=0 <=5	1673

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



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 Peticiones, Quejas y Reclamos

Top Tipologías	Julio	Consolidado Ene-Jul 2023	Consolidado Ene-Jul 2022	Part. Cons 2023	Var. 2022-2023
Solicitud acerca de Cartera	551	3,831	2,867	9%	34%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	561	3,656	3,964	9%	-8%
Solicitud acerca de Cobranza	353	2,433	2,536	6%	-4%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	420	2,337	2,764	6%	-15%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	383	2,216	1,237	5%	79%
Solicitud acerca de Cuentas	249	1,879	1,972	5%	-5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	231	1,754	1,627	4%	8%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	225	1,580	1,821	4%	-13%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	244	1,354	632	3%	114%
Solicitud de Información Cartera	171	1,306	736	3%	77%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	428	1,299	353	3%	268%
Solicitud acerca de Crédito	280	1,203	747	3%	61%
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	236	1,145	624	3%	83%
Solicitud Certificaciones de Cartera	164	1,134	1,649	3%	-31%
Otras Tipologías	1,907	13,212	12,244	33%	8%
Total general	6,403	40,339	35,773	100%	13%

IMPACTOS DE LAS TIPOLOGÍAS 2023 VS 2022

- En la tipología de “inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC” presenta reducción **-8%**.
- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **268%** (*impacto junio - Mi casa Ya*).
- Aumento en la tipología “Solicitud acerca de cartera” incremento del **34%**, (*Impacto aplicación de pagos y cambio de sistema de amortización*).

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 9 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO