



Cifras Junio 2023

GERENCIA PQR





Contenido

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticione, 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	2,953	2,775							16,150
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,615	2,220							16,406
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	-	-	-	-	-	-	32,556
Variación Total		11%	20%	14%	-1%	10%	11%							
Variación QR		-7%	29%	19%	4%	16%	26%							
Variación PET		25%	13%	9%	-7%	4%	-3%							

- *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	130	141							786
	DFC	70	95	114	103	47	37							466
	Total	160	215	279	243	177	178	-	-	-	-	-	-	1,252
Variación		2%	-11%	-15%	2%	-32%	1%							
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%	-47%	-46%							
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%	-24%	31%							

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



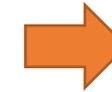
Gestión Peticiones Quejas y Reclamos





Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	341	783	1124	925	199
Grupo Colocación	735	1745	2480	1979	501
Grupo T&S PQR Nivel 1	52	186	238	203	35
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	65	239	304	255	49
TOTAL	1193	2953	4146	3362	784



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3187	>10 <=15	498
		>5 <=10	1645
		>=0 <=5	1044

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

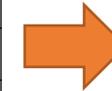
Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	1
Dentro de términos	174	>6 <=8	64
		>3 <=6	98
		>=0 <=3	12



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	233	535	768	656	112
Grupo Colocación	515	1375	1890	1569	321
Grupo T&S PQR Nivel 1	76	192	268	235	33
Canal Ágil	22	109	131	123	8
Casos Especiales	4	9	13	11	2
TOTAL	850	2220	3070	2594	476



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2590	>8 <=10	310
		>5 <=8	1332
		>=0 <=5	948

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	3	>20 <=30	0
		>10 <=20	1
		>=0 <=10	2



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2022-2023



Tipologías Quejas y Reclamos 2022-2023

Top Tipologías	Junio	Total Semestre 2023	Total Semestre 2022	Part. Junio 2023	Var. 2022-2023
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	518	3,095	3,477	10%	-11%
Solicitud acerca de Cartera	482	3,280	2,436	9%	35%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	312	871	262	6%	232%
Solicitud acerca de Cobranza	305	2,080	2,182	6%	-5%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	282	1,110	535	5%	107%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	234	1,917	2,332	5%	-18%
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	214	909	519	4%	75%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	210	1,523	1,425	4%	7%
Solicitud acerca de Cuentas	209	1,630	1,707	4%	-5%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	197	1,355	1,598	4%	-15%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	183	1,833	1,009	4%	82%
Solicitud acerca de Crédito	178	923	615	3%	50%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	151	838	835	3%	0%
Solicitud de Información Cartera	140	1,135	640	3%	77%
Otras Tipologías	1,573	11,340	10,921	30%	4%
Total general	5,188	33,936	30,745	100%	10%

Variación principales Causas de las tipologías de mayor impacto 2023 vs 2022

- Cesantías - Retiros, disminución del **11%**.
- La inconformidad con el proceso de **legalización** y desembolso ha tenido un incremento significativo, **232%** (impacto junio con 312 PQRS).
- Inconformidad análisis de crédito **107%**.
- Cartera - desde septiembre del 2022, impacto de la UVR. aumento del **35%**.



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 6 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



GRACIAS