



Cifras Marzo 2023

PQR



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2022-0223**
- **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										7,740
	Peticiones	2,903	3,289	3,245										9,437
	Total	4,565	5,920	6,692	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17,177
Variación Total		11%	20%	14%										
Variación QR		-7%	29%	19%										
Variación PET		25%	13%	9%										

- *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										375
	DFC	70	95	114										279
	Total	160	215	279	-	654								
Variación		2%	-11%	-15%										
Variación DFC		32%	10%	-17%										
Variación SFC		-13%	-23%	-13%										

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



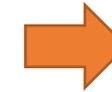
Gestión Peticiones Quejas y Reclamos





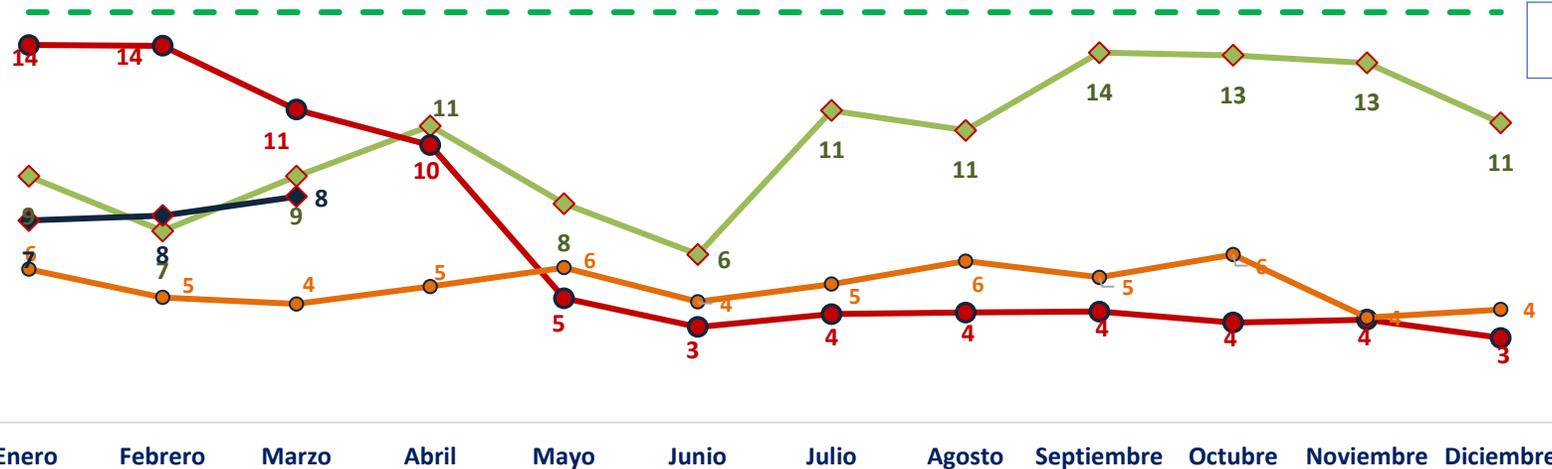
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	434	1126	1560	1115	445
Grupo Colocación	737	2001	2738	1963	775
Grupo T&S PQR Nivel 1	124	599	723	630	93
Canal Ágil	1		1	1	0
TOTAL	1296	3726	5022	3709	1313



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3445	>10 <=15	982
		>5 <=10	1623
		>=0 <=5	840

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Fuente: PQR

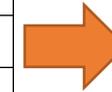
◆ 2020
 ● 2021
 ○ 2022
 ◆ 2023
 - - - Término máximo

Respuestas generadas			
Fuera de términos	10	>20	5
		>15 <=20	4
		>13 <=15	1
		>8 <=12	0
Dentro de términos	254	>6 <=8	45
		>3 <=6	172
		>=0 <=3	37



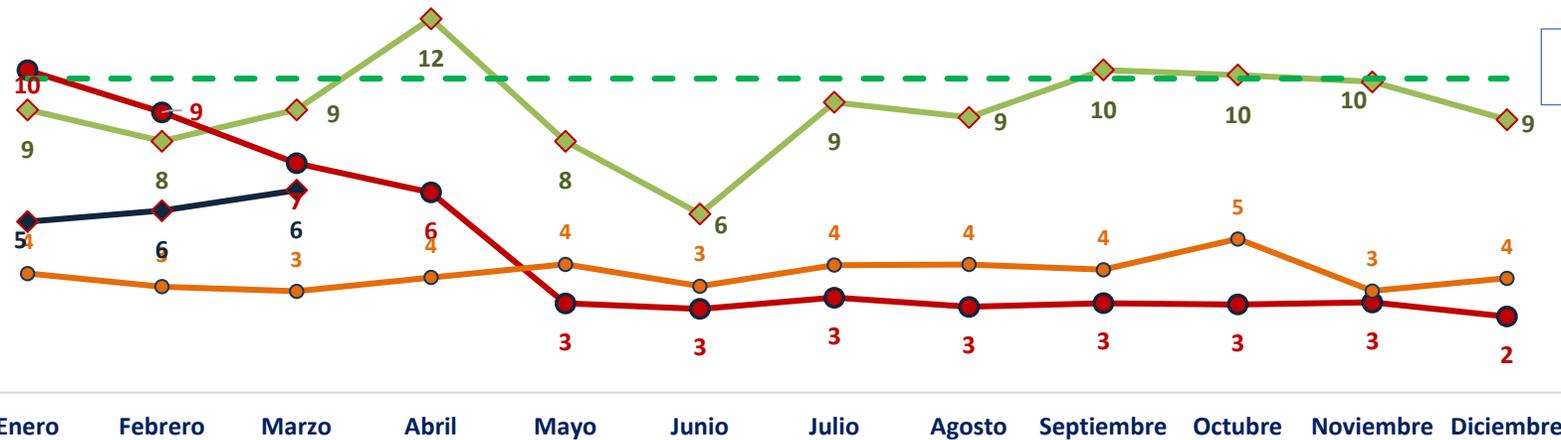
Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	329	763	1092	862	230
Grupo Colocación	632	1689	2321	1812	509
Grupo T&S PQR Nivel 1	164	601	765	696	69
Canal Ágil	53	192	245	229	16
TOTAL	1178	3245	4423	3599	824



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	3596	>8 <=10	660
		>5 <=8	1904
		>=0 <=5	1032

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR

2020

2021

2022

2023

Término máximo

Consultas

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



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2022-2023

Tipo Pet	Tipologías	2022					2023				Var. 1 Tri 2022-2023	% Par 1 Trim 2023
		Ene	Feb	Mar	Primer Trimestre 2022	Total 2022	Ene	Feb	Mar	Primer Trimestre 2023		
Pet	Solicitud acerca de Cartera	382	370	430	1,182	5,641	652	577	579	1,808	53%	10%
Rec	Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	313	432	814	1,559	6,137	303	418	714	1,435	-8%	8%
Pet	Solicitud acerca de Cobranza	363	339	383	1,085	4,702	424	351	379	1,154	6%	6%
Pet	Solicitud Certificaciones de Cuentas	392	553	429	1,374	4,424	313	457	377	1,147	-17%	6%
Rec	Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	130	216	210	556	1,857	134	333	545	1,012	82%	6%
Pet	Solicitud acerca de Cuentas	283	337	327	947	3,015	323	318	293	934	-1%	5%
Rec	Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	151	183	276	610	2,321	149	297	349	795	30%	4%
Rec	Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	194	217	345	756	3,017	192	243	315	750	-1%	4%
Pet	Solicitud de Información Cartera	71	87	134	292	1,870	189	202	237	628	115%	4%
Pet	Solicitud acerca de Entidades	101	208	175	484	1,342	139	222	222	583	20%	3%
Pet	Solicitud Certificaciones de Cartera	206	188	256	650	2,404	181	130	241	552	-15%	3%
Pet	Solicitud de información trámites de Cuentas	68	121	134	323	1,164	115	175	216	506	57%	3%
Rec	Inconformidad con la gestión de cobranza	308	257	268	833	2,402	127	179	180	486	-42%	3%
Rec	Inconformidad con el cambio de condiciones iniciales del crédito	47	45	61	153	1,114	143	150	152	445	191%	2%
Rec	Inconformidad con el cobro o pago de seguros	120	125	145	390	1,860	121	151	148	420	8%	2%
Pet	Solicitud acerca de Crédito	89	101	138	328	1,479	146	128	137	411	25%	2%
Rec	Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	62	66	95	223	1,268	114	151	140	405	82%	2%
	Otras Tipologías	994	1,337	1,600	3,931	13,695	960	1,653	1,747	4,360	11%	24%
	Total general	4,274	5,182	6,220	15,676	59,712	4,725	6,135	6,971	17,831	14%	100%

Los principales temas de **Cartera** – aumentaron del **65%↑** en el primer trimestre 2023 vs el 2022, lo que representa 962

Reducción del **42%↓** en los **Reclamos de cobranza**, en el primer trimestre 2023 vs el 2022

Cesantías – Retiros, cifra reducción **8%↓** en el primer trimestre 2023 vs el 2022

La **inconformidad por el cambio de condiciones iniciales del crédito** ha **aumentado 191%↑** en el primer trimestre 2023 vs el 2022, lo que representan 292 casos mas



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 1 denuncias,
según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO