



Cifras Mayo 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

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								13,375
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,615								14,186
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	-	-	-	-	-	-	-	27,561
Variación Total	11%	20%	14%	-1%	10%									
Variación QR	-7%	29%	19%	4%	16%									
Variación PET	25%	13%	9%	-7%	4%									

- 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								645
	DFC	70	95	114	103	47								429
	Total	160	215	279	243	177	-	-	-	-	-	-	-	1,074
Variación	2%	-11%	-15%	2%	-32%									
Variación DFC	32%	10%	-17%	24%	-47%									
Variación SFC	-13%	-23%	-13%	-10%	-24%									

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

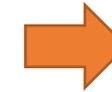


Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



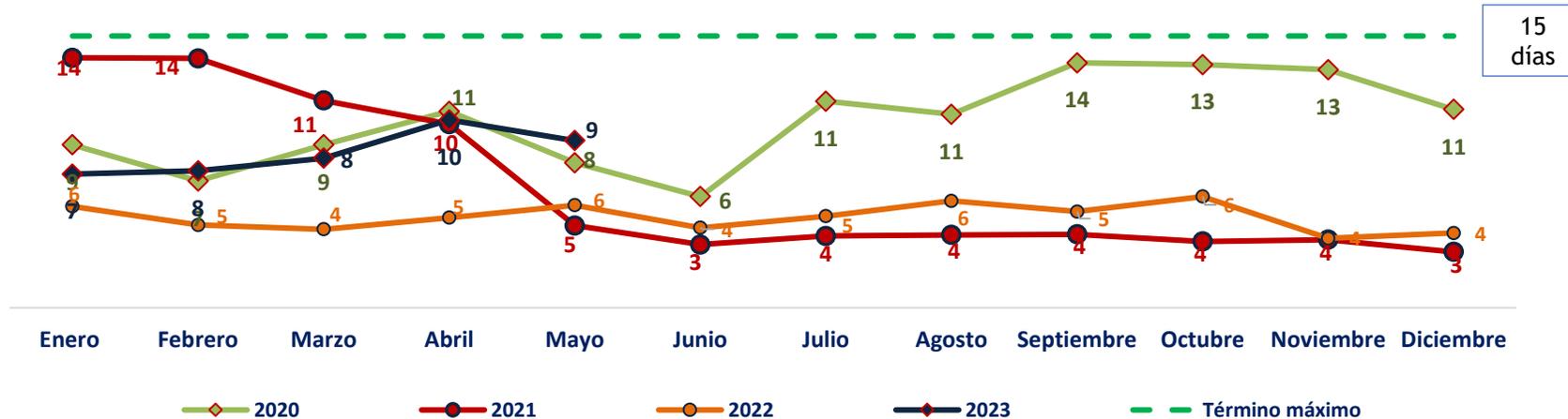
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	456	823	1279	938	341
Grupo Colocación	814	1723	2537	1802	735
Grupo T&S PQR Nivel 1	85	347	432	380	52
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	49	235	284	219	65
TOTAL	1404	3128	4532	3339	1193



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3139	>10 <=15	1245
		>5 <=10	1401
		>=0 <=5	493

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



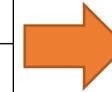
Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	4	>20	2
		>15 <=20	1
		>13 <=15	0
		>8 <=12	1
Dentro de términos	196	>6 <=8	78
		>3 <=6	107
		>=0 <=3	11



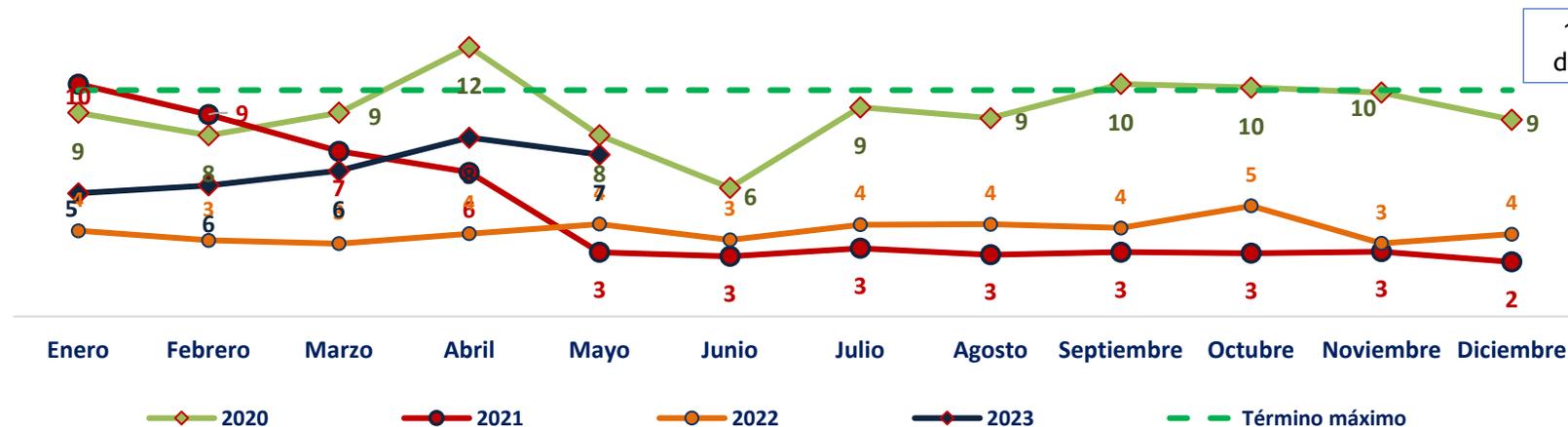
Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	231	578	809	576	233
Grupo Colocación	555	1518	2073	1558	515
Grupo T&S PQR Nivel 1	71	379	450	374	76
Canal Ágil	3	124	127	105	22
Casos Especiales	1	18	19	15	4
TOTAL	861	2617	3478	2628	850



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2627	>8 <=10	812
		>5 <=8	1287
		>=0 <=5	528

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR

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 2022-2023





Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2022-2023

Top Tipologías	may	Total Quinquemest re 2023	Total Quinquemest re 2022	Part. Mayo 2023	Variación 2022-2023
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	586	2,577	2,951	10.2%	-13%
Solicitud acerca de Cartera	540	2,798	2,000	9.4%	40%
Solicitud acerca de Cobranza	320	1,775	1,789	5.6%	-1%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	304	1,683	2,065	5.3%	-18%
Solicitud acerca de Cuentas	271	1,421	1,458	4.7%	-3%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	270	828	417	4.7%	99%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	237	1,313	1,203	4.1%	9%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	223	1,650	847	3.9%	95%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	214	1,158	1,326	3.7%	-13%
Solicitud acerca de Crédito	209	745	522	3.6%	43%
Solicitud de Información Cartera	205	995	527	3.6%	89%
Solicitud Certificaciones de Cartera	158	831	1,146	2.7%	-27%
Solicitud de información trámites de Cuentas	127	739	490	2.2%	51%
Inconformidad con la gestión de cobranza	126	718	1,309	2.2%	-45%
Solicitud acerca de Entidades	118	799	702	2.0%	14%
Otras Tipologías	1,857	8,718	7,336	32.2%	19%
Total General	5,765	28,748	26,088		

Principales Causas de las tipologías que tienen mas incremento

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

↑ aumento del **40%** en Ene-May 2023 vs 2022

Respecto a la tipología de medios presenciales incremento del **95%** esta se afecta por la Solicitud de turnos a aumento del **238%** en Ene-May 2023 vs 2022, pasando de 278 a 939 en el 2023

↓ **Cesantías - Retiros**, disminución del **-13%** en Ene-Mayo 2023 vs 2022

*LA cifra expuesta en la gráfica incluye felicitaciones y sugerencias



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