



# Cifras Octubre 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
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	3,447	2,682	2,951	2,775	3,183	3,820	3,577	3,117			29,845
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,617	2,220	2,759	3,506	3,941	3,392			30,006
	<b>Total</b>	<b>4,565</b>	<b>5,920</b>	<b>6,692</b>	<b>4,816</b>	<b>5,568</b>	<b>4,995</b>	<b>5,942</b>	<b>7,326</b>	<b>7,518</b>	<b>6,509</b>	-	-	<b>59,851</b>
<b>Variación Total</b>		<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>	<b>-1%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>28%</b>	<b>38%</b>	<b>55%</b>	<b>44%</b>			
<b>Variación QR</b>		<b>-7%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>	<b>68%</b>	<b>65%</b>			
<b>Variación PET</b>		<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>9%</b>	<b>-7%</b>	<b>4%</b>	<b>-3%</b>	<b>13%</b>	<b>21%</b>	<b>44%</b>	<b>29%</b>			

- 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
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	165	140	130	141	194	209	162	164			1,515
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74			728
	<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>215</b>	<b>279</b>	<b>243</b>	<b>177</b>	<b>178</b>	<b>239</b>	<b>296</b>	<b>218</b>	<b>238</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2,243</b>
<b>Variación</b>		<b>2%</b>	<b>-11%</b>	<b>-15%</b>	<b>2%</b>	<b>-32%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>	<b>47%</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>			
<b>Variación DFC</b>		<b>32%</b>	<b>10%</b>	<b>-17%</b>	<b>24%</b>	<b>-47%</b>	<b>-46%</b>	<b>-32%</b>	<b>36%</b>	<b>-11%</b>	<b>40%</b>			
<b>Variación SFC</b>		<b>-13%</b>	<b>-23%</b>	<b>-13%</b>	<b>-10%</b>	<b>-24%</b>	<b>31%</b>	<b>18%</b>	<b>51%</b>	<b>28%</b>	<b>10%</b>			

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

# Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

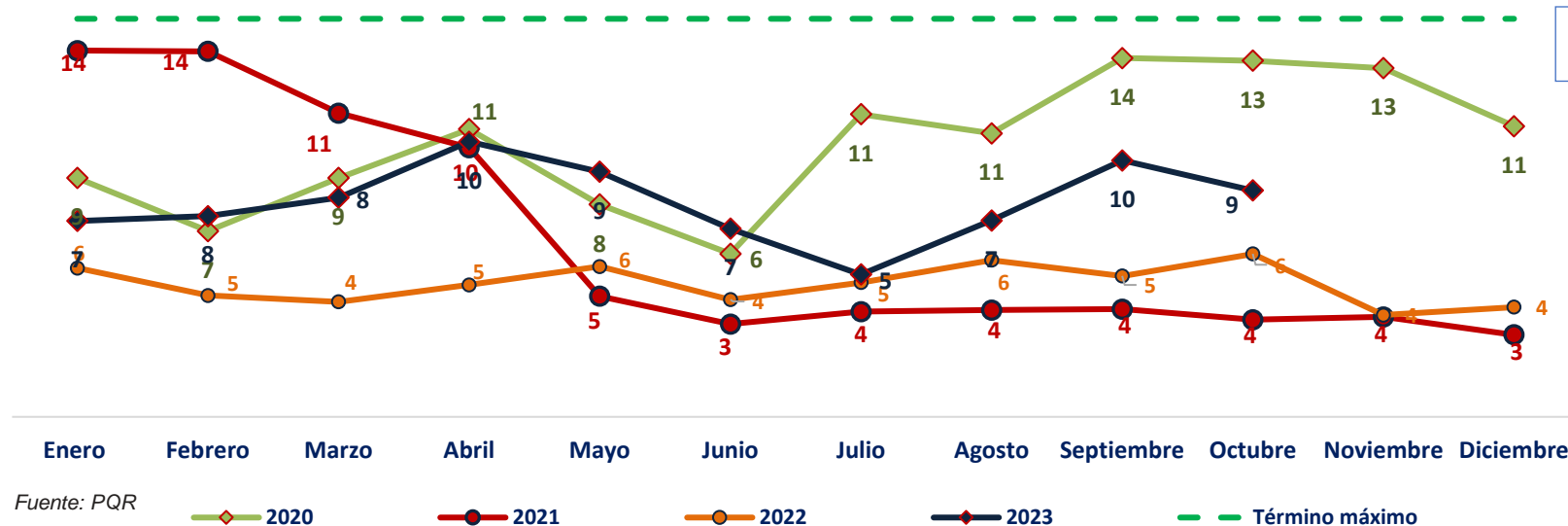
## Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	411	680	1091	857	234
Grupo Colocación	1164	2246	3410	2443	967
Grupo T&S PQR Nivel 1	62	144	206	190	16
Canal Ágil	0	1	1	1	0
Casos Especiales	41	284	325	234	91
<b>TOTAL</b>	<b>1678</b>	<b>3355</b>	<b>5033</b>	<b>3725</b>	<b>1308</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3519	>10 <=15	1075
		>5 <=10	1746
		>=0 <=5	698

### Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	206	>6 <=8	4
		>3 <=6	172
		>=0 <=3	30

# Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

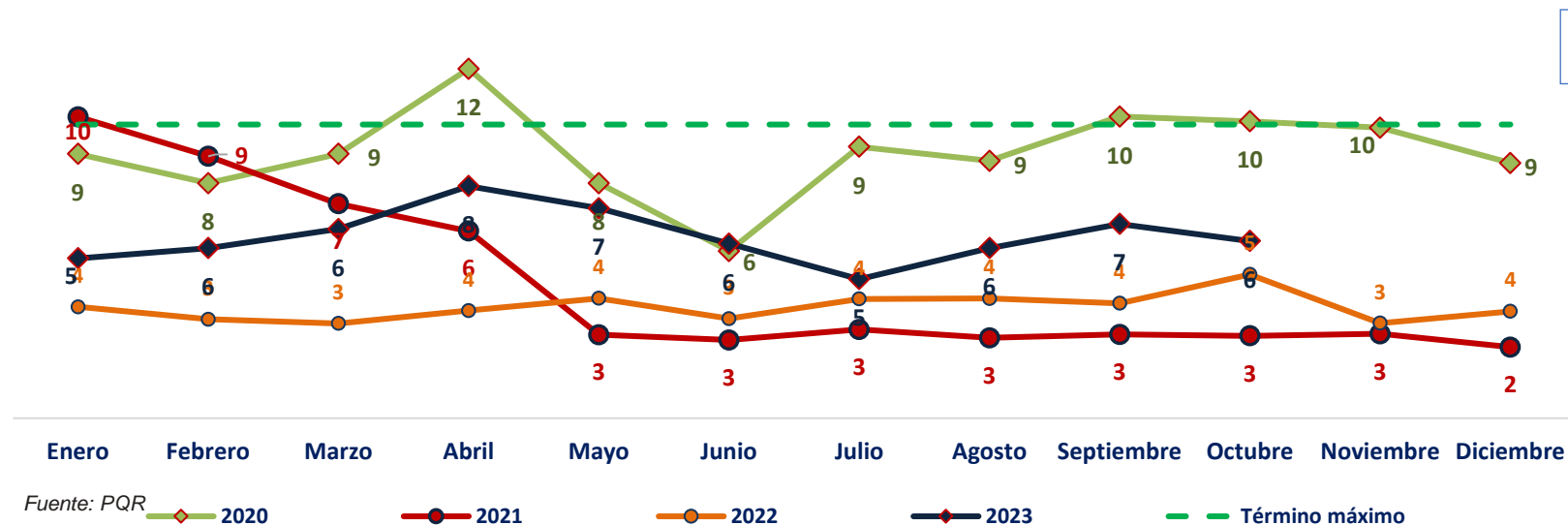
## Solicitudes y trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en trámite
Grupo Captación	245	767	1012	731	281
Grupo Colocación	529	1771	2300	1669	631
Grupo T&S PQR Nivel 1	61	169	230	212	18
Canal Ágil	283	668	951	902	49
Casos Especiales	6	17	23	20	3
<b>TOTAL</b>	<b>1124</b>	<b>3392</b>	<b>4516</b>	<b>3534</b>	<b>982</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3533	>8 <=10	466
		>5 <=8	1799
		>=0 <=5	1267

### 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	1	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	1

# Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos



Top Tipologías	Octubre	Consolidado Ene-Oct 2023	Consolidado Ene-Oct 2022	Part. Oct 2023	Var. 2022-2023
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	1,201	3,958	573	18%	591%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	810	5,896	4,025	12%	46%
Solicitud acerca de Cartera	636	5,512	4,434	9%	24%
Solicitud acerca de Crédito	389	2,158	1,205	6%	79%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	347	5,013	5,301	5%	-5%
Solicitud acerca de Cobranza	322	3,344	3,838	5%	-13%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	314	4,034	1,632	5%	147%
Solicitud acerca de Cuentas	286	2,636	2,642	4%	0%
Solicitud Certificaciones de Cartera	266	1,880	2,159	4%	-13%
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	191	1,814	906	3%	100%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	190	2,192	2,597	3%	-16%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	169	2,369	2,087	2%	14%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	163	1,980	1,028	2%	93%
Otras tipologías	1,483	19,759	18,727	22%	6%
<b>Total general</b>	<b>6,767</b>	<b>62,545</b>	<b>51,154</b>	<b>100%</b>	<b>22%</b>

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

- En la tipología de “inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC” presenta reducción **-5%**.
- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **591%** (*impacto junio - represamiento subsidios Mi casa Ya* ).
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **147%**, (*impacto periodo declaración de renta* ).
- En “Inconformidad con el proceso de análisis de crédito - etapa comercial” **93%**. (*causales de rechazo y recepción documental*)
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas ” incremento de **46%** en el consolidado ene-oct 2022-2023. Sin embargo, frente a octubre del año 2022 se presenta un aumento del **216%**, pasando de **256** certificaciones en el 2022 a **810** en el año 2023.



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



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO