



Cifras Septiembre 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	3,820	3,577				26,730
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,615	2,220	2,759	3,506	3,941				26,612
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	5,942	7,326	7,518	-	-	-	53,342
Variación Total		11%	20%	14%	-1%	10%	11%	28%	38%	55%				
Variación QR		-7%	29%	19%	4%	16%	26%	43%	57%	68%				
Variación PET		25%	13%	9%	-7%	4%	-3%	13%	21%	44%				

- *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	209	162				1,351
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56				654
	Total	160	215	279	243	177	178	239	296	218	-	-	-	2,005
Variación		2%	-11%	-15%	2%	-32%	1%	4%	47%	15%				
Variación DFC		32%	10%	-17%	24%	-47%	-46%	-32%	36%	-11%				
Variación SFC		-13%	-23%	-13%	-10%	-24%	31%	18%	51%	28%				

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

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

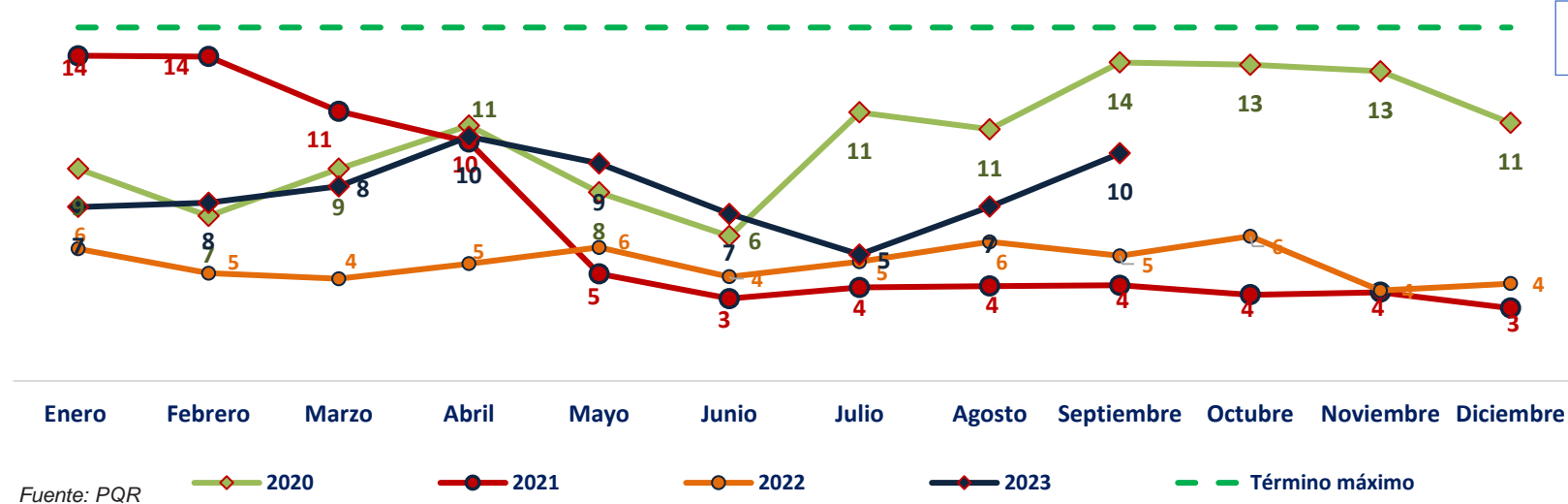
Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	644	1000	1644	1233	411
Grupo Colocación	950	2373	3323	2159	1164
Grupo T&S PQR Nivel 1	112	165	277	215	62
Canal Ágil	0	1	1	1	0
Casos Especiales	86	256	342	301	41
TOTAL	1792	3795	5587	3909	1678



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3634	>10 <=15	1538
		>5 <=10	1688
		>=0 <=5	408

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	273	>6 <=8	4
		>3 <=6	238
		>=0 <=3	31

Gestión de peticiones, Quejas y Reclamos

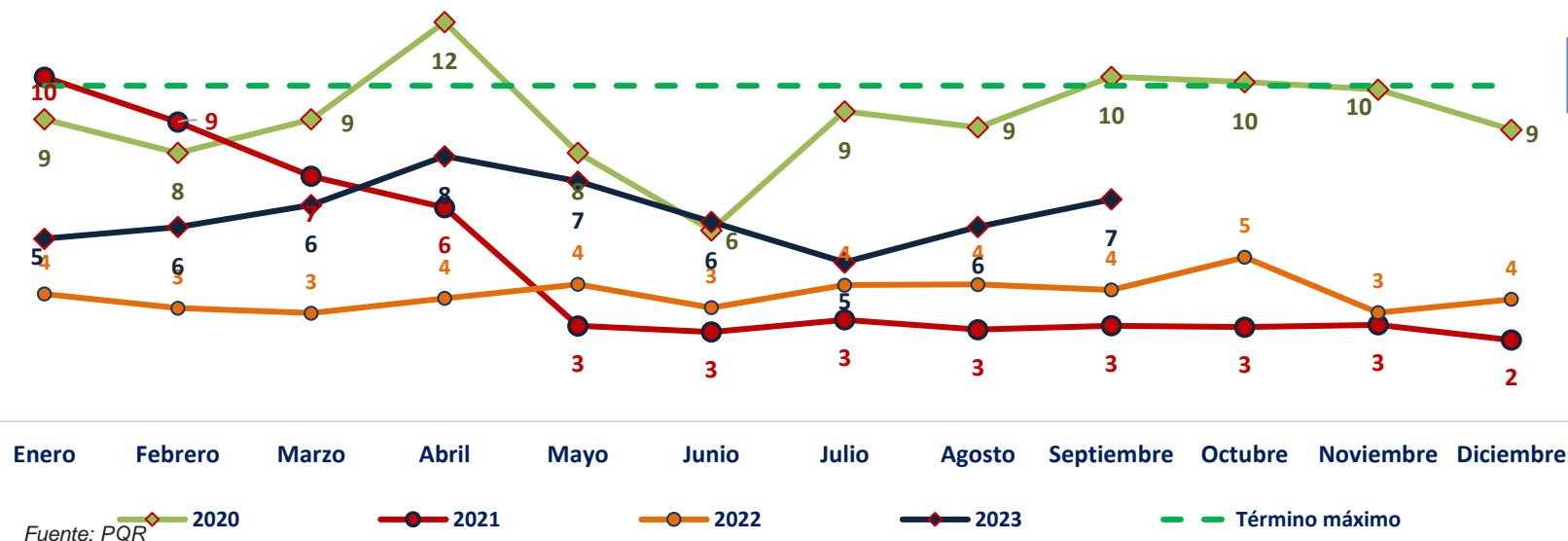
Solicitudes y trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	260	804	1064	819	245
Grupo Colocación	507	1431	1938	1409	529
Grupo T&S PQR Nivel 1	52	170	222	161	61
Canal Ágil	147	1516	1663	1380	283
Casos Especiales	2	20	22	16	6
TOTAL	968	3941	4909	3785	1124



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3784	>8 <=10	685
		>5 <=8	2082
		>=0 <=5	1017

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

COMPORTAMIENTO TIPOLOGÍAS PQRS – SEPT

Top Tipologías	Septiembre	Consolidado Ene-Sep 2023	Consolidado Ene-Sep 2022	Part. Sept 2023	Var. 2022-2023
Solicitud Certificaciones de Cuentas	1,638	5,086	3,769	21%	35%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	922	2,757	517	12%	433%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	547	3,720	1,530	7%	143%
Solicitud acerca de Cartera	519	4,876	3,780	7%	29%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	415	4,666	4,846	5%	-4%
Solicitud acerca de Crédito	283	1,769	1,047	4%	69%
Solicitud acerca de Cobranza	272	3,022	3,362	4%	-10%
Solicitud Certificaciones de Cartera	270	1,614	1,994	3%	-19%
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	235	1,623	834	3%	95%
Solicitud acerca de Cuentas	231	2,350	2,439	3%	-4%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	230	1,817	890	3%	104%
Otras Tipologías	2,208	22,478	21,400	28%	5%
Total general	7,770	55,778	46,408	100%	20%



TIPOLOGÍAS CON MAYOR VARIACIÓN 2023 VS 2022

- En la tipología de “inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC” presenta reducción **-4%**.
- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **433%** (*impacto junio - Mi casa Ya*).
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **143%**, (*falla FELP (fondo en línea), impacto periodo declaración de renta*).
- En “Inconformidad con el proceso de análisis de crédito - etapa comercial” **104%**. (*causales de rechazo y recepción documental*)
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas ” incremento de **35% en el consolidado ene-sept 2022-2023**. Sin embargo, si lo comparamos con el mes de septiembre del año 2022 se presenta un aumento del **296%**, pasando de 416 certificaciones en el 2022 a 1648 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 12 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO