



Cifras Diciembre 2020

PQR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020**
- **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
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996	2,638	2,491	2,164	2,349	38,638
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
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	2,937	3,068	3,050	3,082	43,299
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
Variación Total		2%	8%	-3%	-4%	-21%	79%	53%	63%	96%	75%	48%	40%	31%
Variación QR		-22%	-13%	-23%	-54%	-54%	52%	66%	80%	175%	167%	113%	120%	26%
Variación PET		23%	23%	18%	62%	20%	98%	45%	55%	61%	26%	10%	-15%	36%



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

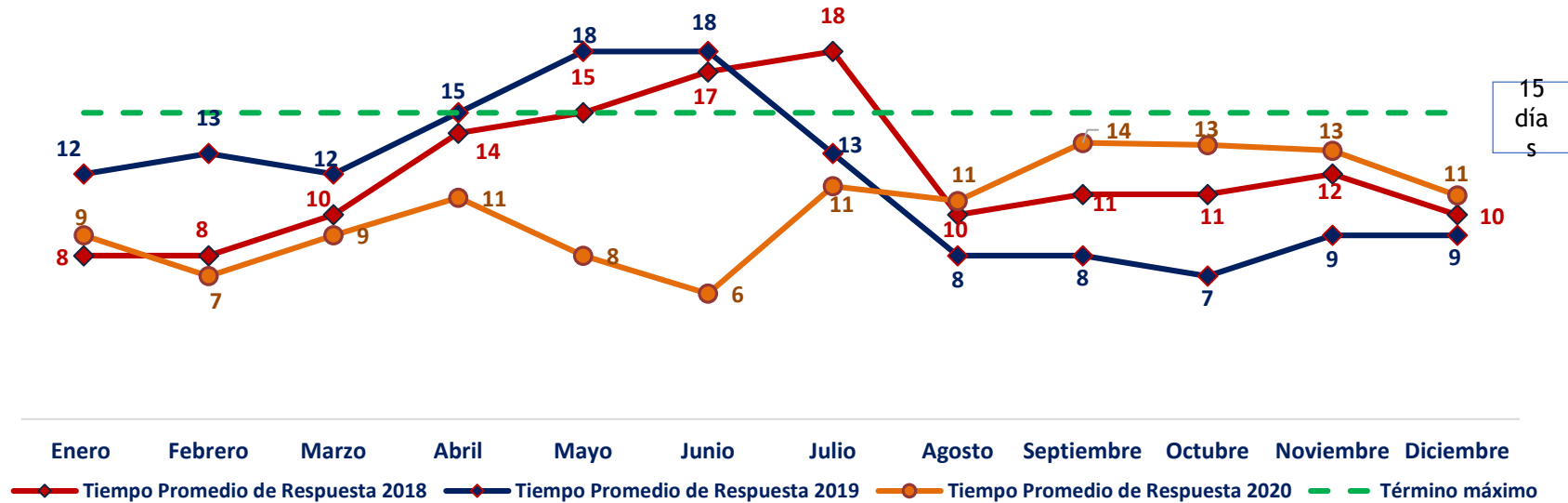




Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	242	500	742	459	283
Grupo Colocación	1042	1959	3001	1760	1241
Grupo T&S PQR Nivel 1	200	321	521	433	88
TOTAL	1484	2780	4264	2652	1612

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



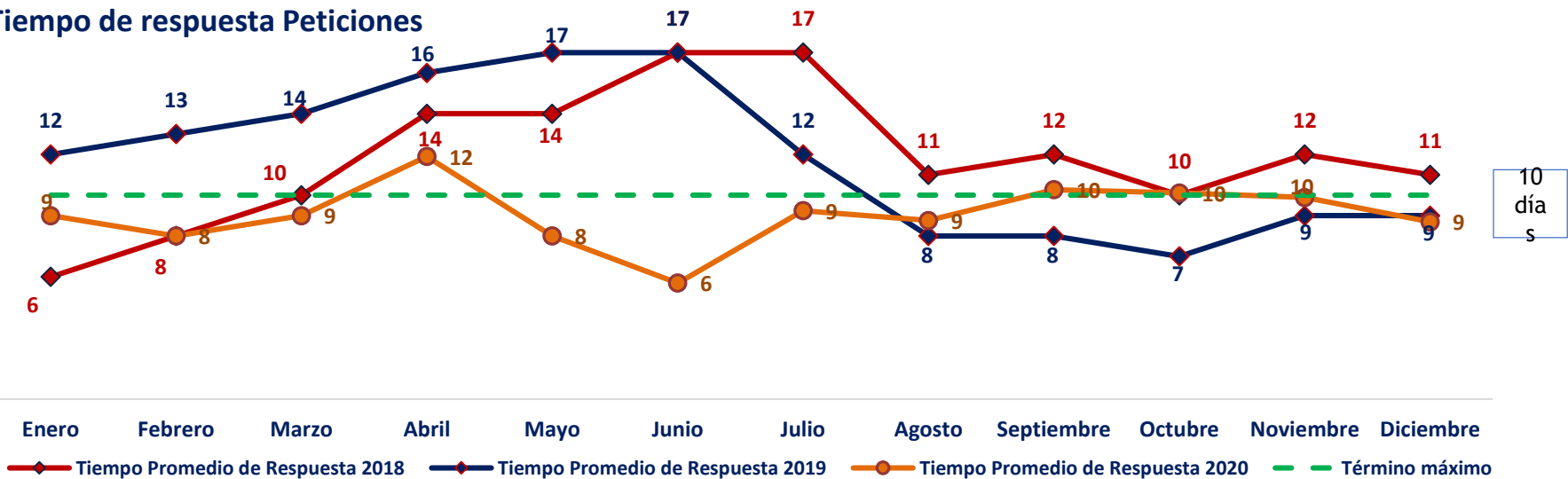
Fuente: PQR



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	195	373	568	425	143
Grupo Colocación	479	680	1159	782	377
Grupo T&S PQR Nivel 1	317	490	807	675	132
TOTAL	991	1543	2534	1882	652

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR



Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019-2020

Tipologías	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	592	423	491
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	266	161	305
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	361	318	282
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	242	205	256
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	177	217	186
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	89	91	125
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	243	135	122
Otras tipologías	872	883	1,013
Total general	2,842	2,433	2,780

➤ Aumento considerable de los reclamos en temas seguros; producto cobro seguro desempleo.

➤ Disminución QRS sobre aplicación de alivios

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Consolidado 2020	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	3,376	91%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	2,625	-48%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	1,517	-75%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	2,265	177%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	1,627	179%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	609	-16%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	891	38%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	245	-33%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	155	356%	-83%
Otras Tipologías	2,611	2,688	10,291	283%	3%
Total general	13,024	18,795	23,601	26%	44%



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes no se dio traslado de 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 5 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia