



# Cifras Noviembre 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        |
|                        | <b>Total</b>      | <b>3,791</b> | <b>4,365</b> | <b>4,413</b> | <b>4,176</b> | <b>3,701</b> | <b>2,824</b> | <b>2,730</b> | <b>2,996</b> | <b>2,638</b> | <b>2,491</b> | <b>2,164</b> | <b>2,349</b> | <b>38,638</b> |
| 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        |              | 20,821        |
|                        | Peticiones        | 2,386        | 2,743        | 2,628        | 3,158        | 2,531        | 3,664        | 3,098        | 3,561        | 3,270        | 2,530        | 2,096        |              | 31,665        |
|                        | <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>-</b>     | <b>52,486</b> |
| <b>Variación Total</b> |                   | <b>2%</b>    | <b>8%</b>    | <b>-3%</b>   | <b>-4%</b>   | <b>-21%</b>  | <b>79%</b>   | <b>53%</b>   | <b>63%</b>   | <b>96%</b>   | <b>75%</b>   | <b>48%</b>   |              |               |
| <b>Variación QR</b>    |                   | <b>-22%</b>  | <b>-13%</b>  | <b>-23%</b>  | <b>-54%</b>  | <b>-54%</b>  | <b>52%</b>   | <b>66%</b>   | <b>80%</b>   | <b>175%</b>  | <b>167%</b>  | <b>113%</b>  |              |               |
| <b>Variación PET</b>   |                   | <b>23%</b>   | <b>23%</b>   | <b>18%</b>   | <b>62%</b>   | <b>20%</b>   | <b>98%</b>   | <b>45%</b>   | <b>55%</b>   | <b>61%</b>   | <b>26%</b>   | <b>10%</b>   |              |               |



## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

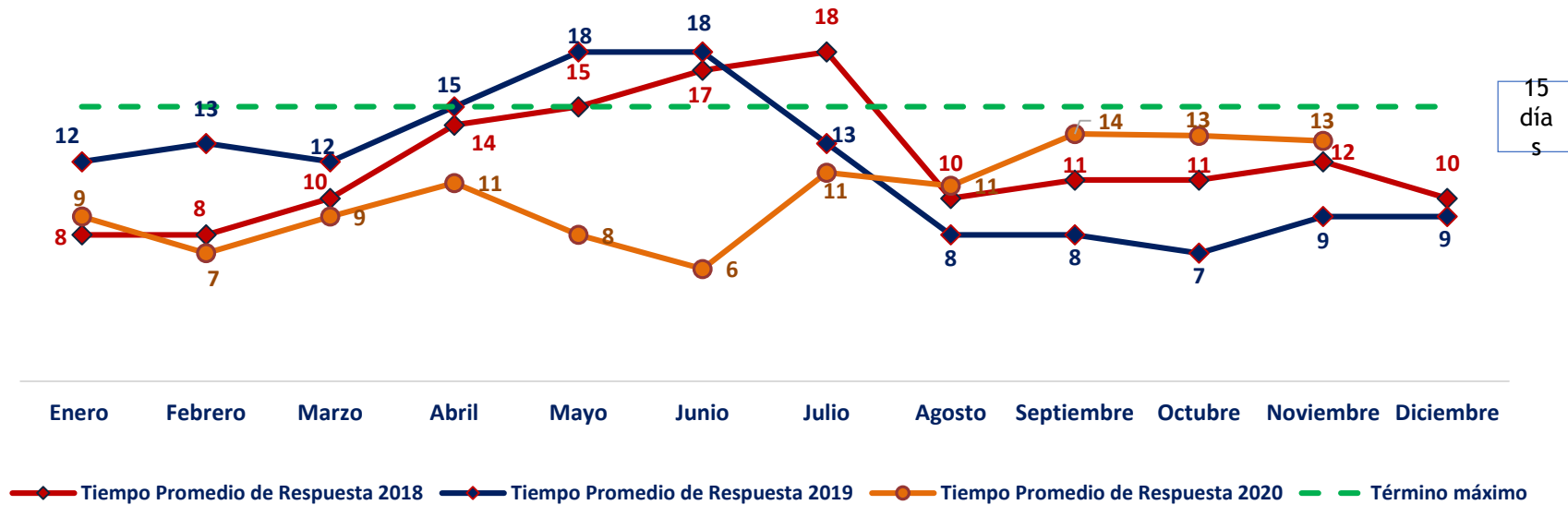




# Gestión Quejas y Reclamos

| Área                  | Pendientes del mes Anterior | Radizadas durante el mes | Reclamaciones por resolver | Tramitada   | Reclamaciones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| Grupo Captación       | 298                         | 338                      | 636                        | 394         | 242                      |
| Grupo Colocación      | 1277                        | 1658                     | 2935                       | 1893        | 1042                     |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 166                         | 437                      | 603                        | 403         | 200                      |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1741</b>                 | <b>2433</b>              | <b>4174</b>                | <b>2690</b> | <b>1484</b>              |

## Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

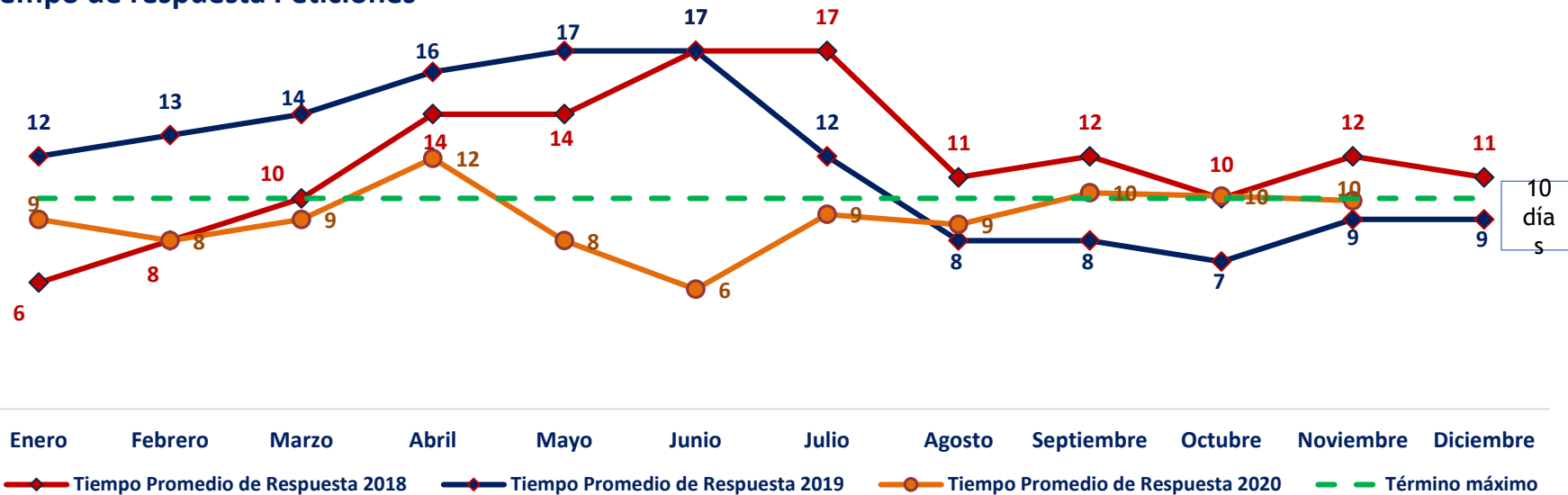




# Gestión Peticiones

| Área                  | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Peticiones por resolver | Tramitada   | Peticiones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|
| Grupo Captación       | 244                         | 385                      | 629                     | 434         | 195                   |
| Grupo Colocación      | 608                         | 983                      | 1591                    | 1112        | 479                   |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 362                         | 728                      | 1090                    | 773         | 317                   |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1214</b>                 | <b>2096</b>              | <b>3310</b>             | <b>2319</b> | <b>991</b>            |

Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





# Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020

| Tipologías   | Agosto       | Septiembre   | Octubre      | Noviembre    | Var. Sep_Oct | Var. Oct_Nov |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Inconformidad con el cobro o pago de seguros   | 62           | 328          | 592          | 423          | 80%          | -29%         |
| Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización) | 210          | 274          | 361          | 318          | 32%          | -12%         |
| Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)   | 280          | 115          | 177          | 217          | 54%          | 23%          |
| Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas   | 240          | 255          | 242          | 205          | -5%          | -15%         |
| Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)   | 119          | 168          | 266          | 161          | 58%          | -39%         |
| Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno                                      | 294          | 379          | 243          | 135          | -36%         | -44%         |
| Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial                                      | 99           | 103          | 89           | 91           | -14%         | 2%           |
| Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso  | 198          | 157          | 135          | 89           | -14%         | -34%         |
| Otras Tipologías   | 603          | 719          | 737          | 794          | 3%           | 8%           |
| <b>Total general</b>   | <b>2,105</b> | <b>2,498</b> | <b>2,842</b> | <b>2,433</b> | <b>14%</b>   | <b>-14%</b>  |

| Tipologías   | Enero_Noviembre_2019 | Enero_Noviembre_2020 | % Var. Ene_Nov 2019-2020 |
|--|----------------------|----------------------|--------------------------|
| Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas   | 1,562                | 3,120                | 100%                     |
| Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso  | 4,507                | 2,538                | -44%                     |
| Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA   | 5,987                | 1,399                | -77%                     |
| Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización) | 750                  | 1,983                | 164%                     |
| Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)   | 555                  | 1,322                | 138%                     |
| Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)  | 685                  | 567                  | -17%                     |
| Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial                                      | 581                  | 766                  | 32%                      |
| Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías  | 359                  | 226                  | -37%                     |
| Inconformidad con medio(s) no presencial(es)   | 29                   | 136                  | 369%                     |
| Otras Tipologías   | 2,515                | 8,764                | 248%                     |
| <b>Total general</b>   | <b>17,530</b>        | <b>20,821</b>        | <b>19%</b>               |



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



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia