



Cifras Octubre 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			18,388
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098	3,561	3,270	2,530			29,569
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	3,727	5,680	5,301	5,666	5,768	5,372	-	-	47,957
Variación Total		2%	8%	-3%	-4%	-21%	79%	53%	63%	96%	75%			
Variación QR		-22%	-13%	-23%	-54%	-54%	52%	66%	80%	175%	167%			
Variación PET		23%	23%	18%	62%	20%	98%	45%	55%	61%	26%			



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

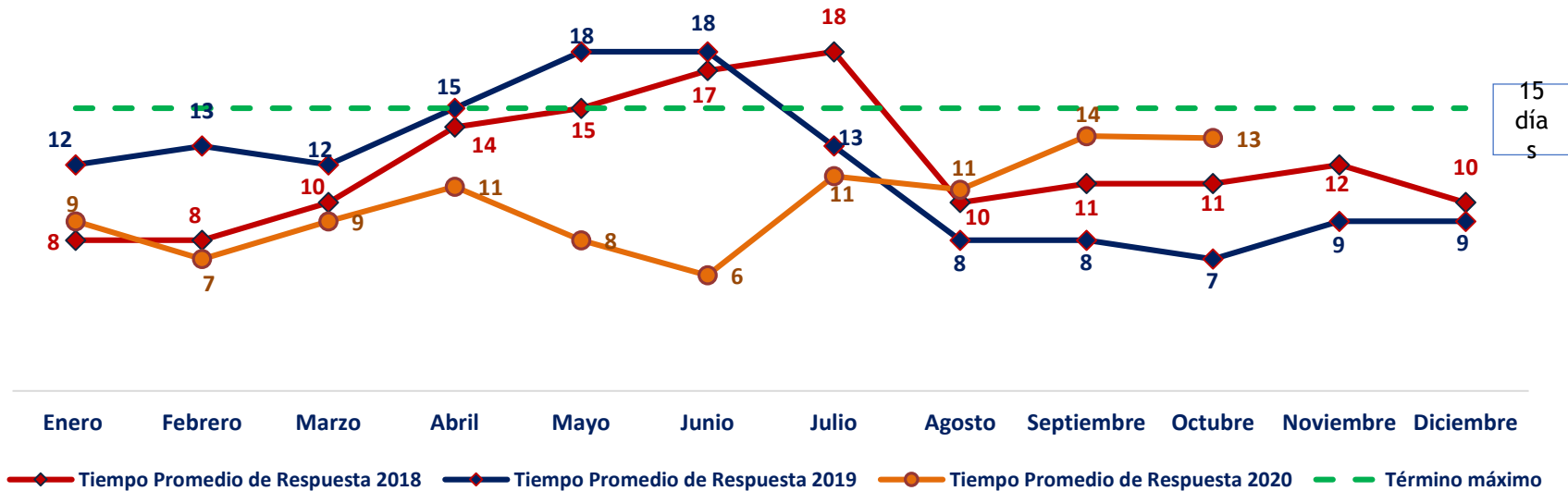




Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	275	416	691	393	298
Grupo Colocación	1258	2077	3335	2058	1277
Grupo T&S PQR Nivel 1	212	349	561	395	166
TOTAL	1745	2842	4587	2846	1741

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

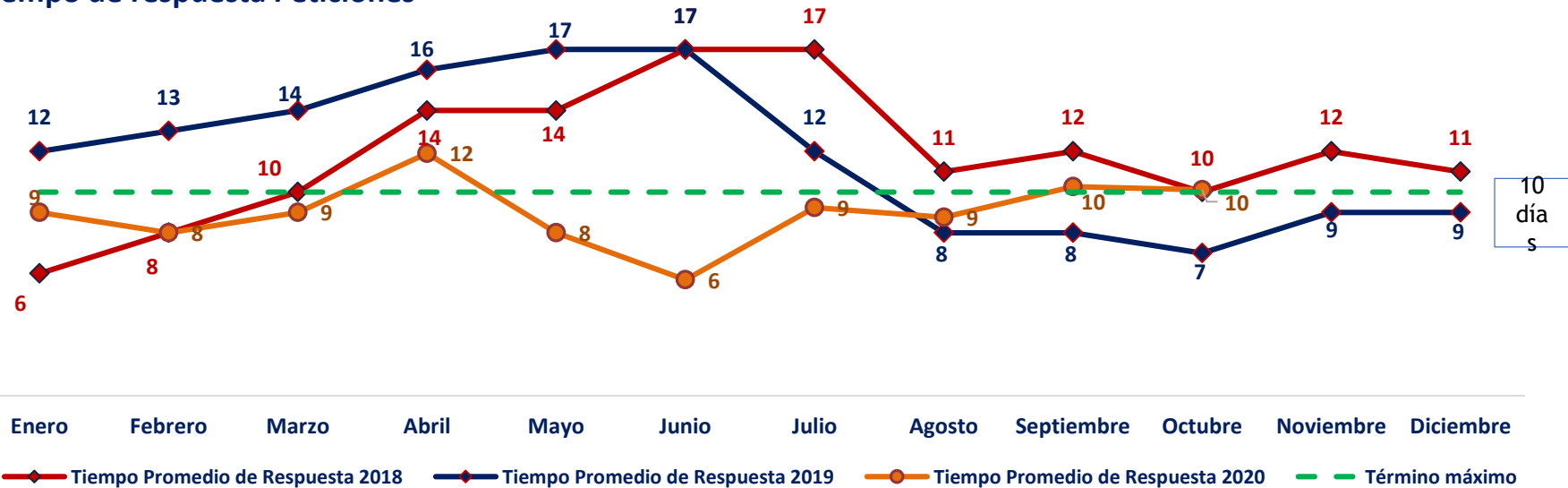




Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	212	473	685	441	244
Grupo Colocación	808	1192	2000	1392	608
Grupo T&S PQR Nivel 1	378	865	1243	881	362
TOTAL	1398	2530	3928	2714	1214

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020

Tipologías	Agosto	Septiembre	Octubre	Var. Ago_Sep	Var. Sep_Oct
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	62	328	592	429%	80%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	210	274	361	30%	32%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	119	168	266	41%	58%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	240	255	242	6%	-5%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	294	379	243	29%	-36%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	280	115	177	-59%	54%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	198	157	135	-21%	-14%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	99	103	89	4%	-14%
Otras Tipologías	603	719	737	19%	3%
Total general	2,105	2,498	2,842	19%	14%

Tipologías	Enero_Octubre_2019	Enero_Octubre_2020	% Var. Ene_Oct 2019-2020
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,457	2,915	100%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	3,961	2,449	-38%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	5,835	1,185	-80%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	704	1,665	137%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	524	1,161	122%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	657	537	-18%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	534	675	26%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	349	214	-39%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	23	128	457%
Otras Tipologías	2,342	7,459	218%
Total general	16,386	18,388	12%



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 3 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia