



# Cifras Junio 2021

PQR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021**
- **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
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							17,251
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363							15,232
	<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>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32,483</b>
<b>Variación Total</b>		<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>45%</b>	<b>16%</b>	<b>28%</b>	<b>-10%</b>							
<b>Variación QR</b>		<b>151%</b>	<b>102%</b>	<b>82%</b>	<b>134%</b>	<b>124%</b>	<b>38%</b>							
<b>Variación PET</b>		<b>-9%</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>	<b>-28%</b>	<b>-18%</b>	<b>-36%</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	115	688	803	648	155
Grupo Colocación	313	1521	1834	1541	293
Grupo T&S PQR Nivel 1	25	244	269	250	19
Canal Ágil	7	320	327	309	18
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>2773</b>	<b>3233</b>	<b>2748</b>	<b>485</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

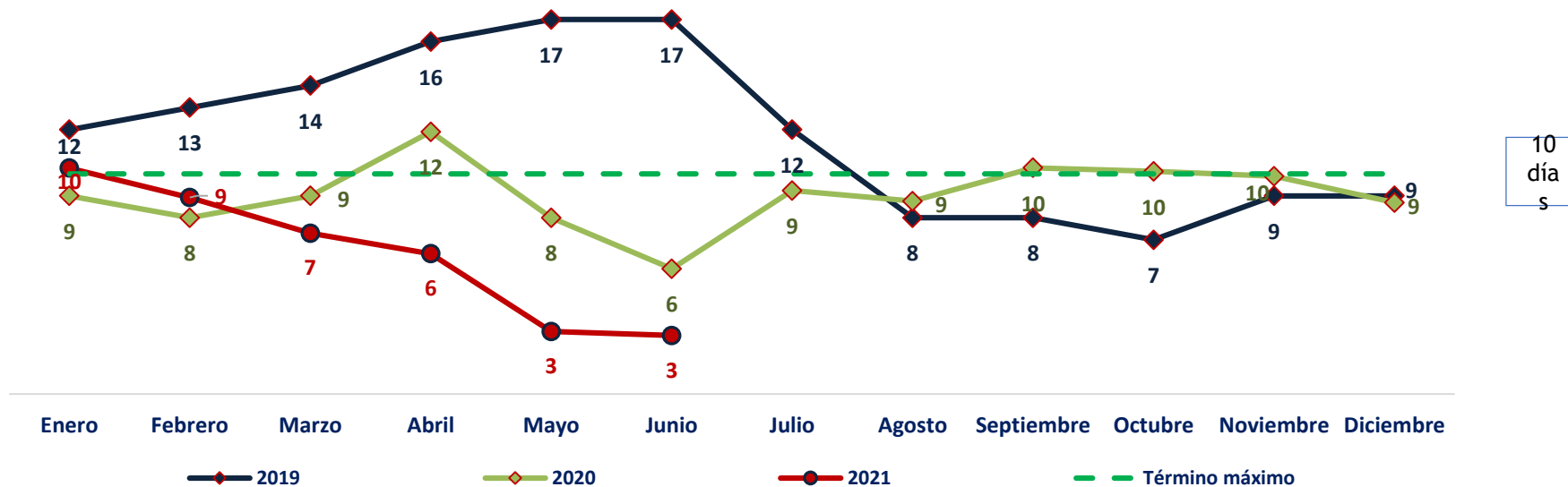




# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	63	527	590	498	92
Grupo Colocación	158	1029	1187	999	188
Grupo T&S PQR Nivel 1	25	285	310	294	16
Canal Ágil	12	522	534	520	14
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>2363</b>	<b>2621</b>	<b>2311</b>	<b>310</b>

Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





# Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	2020		2021					Var. % Ultimos meses
	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	256	287	295	421	389	423	474	12%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	186	309	444	501	280	398	394	-1%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	282	327	292	278	265	262	275	5%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	491	440	237	274	272	200	207	4%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	305	321	252	330	319	250	162	-35%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	125	242	80	59	59	55	73	33%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	122	121	85	45	40	54	49	-9%
Otras tipologías	1,013	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	10%
<b>Total general</b>	<b>2,780</b>	<b>3,223</b>	<b>2,660</b>	<b>3,197</b>	<b>2,724</b>	<b>2,674</b>	<b>2,773</b>	<b>4%</b>

➤ Disminución considerable en los últimos meses del año 2021

➤ Cifra estable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Junio_2020	Junio_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Junio 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	234	474	91%	103%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	305	36	-48%	-88%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	126	72	-75%	-43%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	169	275	177%	63%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	139	162	179%	17%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	70	74	-16%	6%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	76	73	38%	-4%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	25	30	-33%	20%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	12	24	356%	100%
Otras Tipologías	2,688	10,291	860	1,553	283%	81%
<b>Total general</b>	<b>18,795</b>	<b>23,601</b>	<b>2,016</b>	<b>2,773</b>	<b>26%</b>	<b>38%</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 11 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia