



Cifras Abril 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**





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	445	584	1029	854	175
Grupo Colocación	1231	1664	2895	2214	681
Grupo T&S PQR Nivel 1	62	220	282	269	13
Canal Ágil	67	256	323	319	4
TOTAL	1805	2724	4529	3656	873

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	275	534	809	685	124
Grupo Colocación	488	881	1369	1145	224
Grupo T&S PQR Nivel 1	72	303	375	359	16
Canal Ágil	88	555	643	635	8
TOTAL	923	2273	3196	2824	372

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	2020			2021			Var. % Ultimos meses
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	423	491	440	237	274	272	-1%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	161	305	321	252	330	319	-3%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	318	282	327	292	278	265	-5%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	205	256	287	295	421	389	-8%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	217	186	309	444	501	280	-44%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	91	125	242	80	59	59	0%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	135	122	121	85	45	40	-11%
Otras tipologías	883	1,013	1,176	975	1,289	1,100	-15%
Total general	2,433	2,780	3,223	2,660	3,197	2,724	-15%

➤ Disminución considerable en los últimos meses del año 2021

➤ Reducción del 44% en el mes de abril con respecto a marzo

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Abril_2020	Abril_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Marzo 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	387	389	91%	1%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	150	48	-48%	-68%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	83	67	-75%	-19%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	67	265	177%	296%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	85	319	179%	275%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	42	52	-16%	24%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	15	59	38%	293%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	22	20	-33%	-9%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	9	33	356%	267%
Otras Tipologías	2,688	10,291	303	1,472	283%	386%
Total general	18,795	23,601	1,163	2,724	26%	134%



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 12 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia