



Cifras Agosto 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
	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
2021	Quejas y Reclamos	3.223	2.660	3.197	2.724	2.674	2.773	2.589	2.401					22.241
	Peticiones	2.174	3.181	3.155	2.273	2.086	2.363	2.471	2.759					20.462
	Total	5.397	5.841	6.352	4.997	4.760	5.136	5.060	5.160	-	-	-	-	42.703
Variación Total		47%	44%	45%	16%	28%	-10%	-5%	-9%					
Variación QR		151%	102%	82%	134%	124%	38%	18%	14%					
Variación PET		-9%	16%	20%	-28%	-18%	-36%	-20%	-23%					



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	152	563	715	602	113
Grupo Colocación	358	1577	1935	1571	364
Grupo T&S PQR Nivel 1	37	196	233	219	14
Canal Ágil	1	65	66	66	0
TOTAL	548	2401	2949	2458	491

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

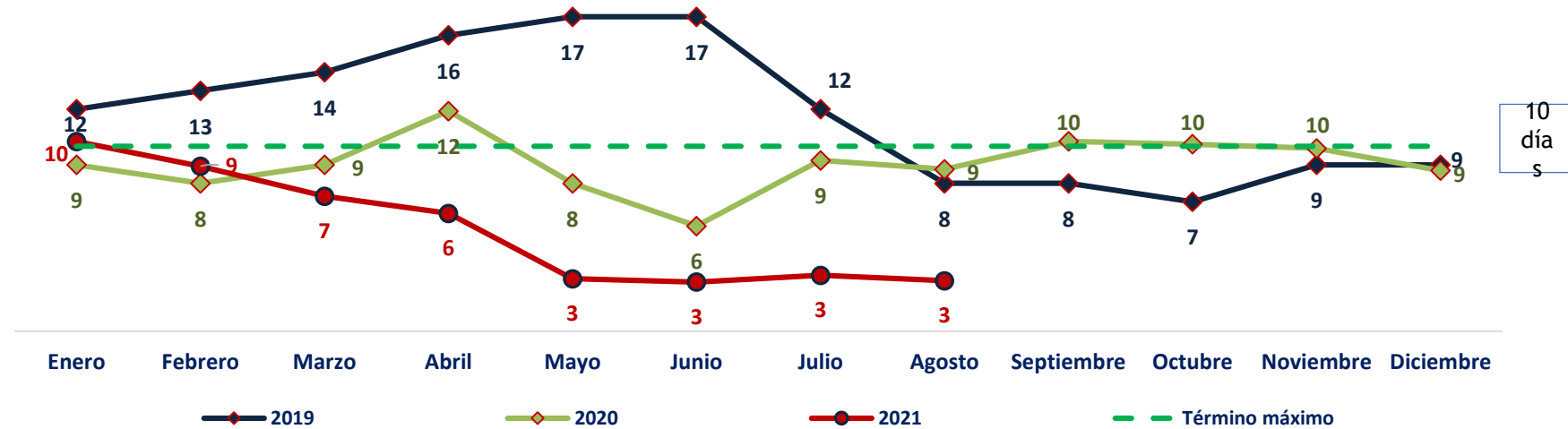




Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	128	618	746	679	67
Grupo Colocación	232	1144	1376	1169	207
Grupo T&S PQR Nivel 1	50	393	443	403	40
Canal Ágil	17	604	621	607	14
TOTAL	427	2759	3186	2858	328

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	Julio	Agosto	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	256	287	295	421	389	423	474	485	367	-24%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	282	327	292	278	265	262	275	279	312	12%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	491	440	237	274	272	200	207	208	222	7%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	305	321	252	330	319	250	162	158	175	11%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	186	309	444	501	280	398	394	308	138	-55%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	125	242	80	59	59	55	73	75	93	24%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	122	121	85	45	40	54	49	59	67	14%
Otras tipologías	1,013	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	1,027	1%
Total general	2,780	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	-7%

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Disminución del 55 en el mes de agosto con respecto a Julio

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Agosto_2020	Agosto_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Agosto 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	240	367	91%	53%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	198	45	-48%	-77%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	64	80	-75%	25%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	210	312	177%	49%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	119	175	179%	47%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	47	47	-16%	0%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	99	93	38%	-6%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	17	29	-33%	71%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	11	25	356%	127%
Otras Tipologías	2,688	10,291	1,100	1,228	283%	12%
Total general	18,795	23,601	2,105	2,401	26%	14%



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 15 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia