



Cifras Diciembre 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	2.413	2.005	1.755	1.407	29.821
	Peticiones	2.174	3.181	3.155	2.273	2.086	2.363	2.471	2.759	2.367	2.184	2.073	1.268	28.354
	Total	5.397	5.841	6.352	4.997	4.760	5.136	5.060	5.160	4.780	4.189	3.828	2.675	58.175
Variación Total		47%	44%	45%	16%	28%	-10%	-5%	-9%	-17%	-22%	-15%	-38%	2%
Variación QR		151%	102%	82%	134%	124%	38%	18%	14%	-3%	-29%	-28%	-49%	26%
Variación PET		-9%	16%	20%	-28%	-18%	-36%	-20%	-23%	-28%	-14%	-1%	-18%	-15%



PQR

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

Consolidado Quejas y Reclamos Defensor y SFC														
Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso	
2019	SFC	72	69	115	139	91	99	91	93	73	95	68	132	1.137
	DFC	84	75	120	147	115	75	93	60	61	70	90	102	1.092
	Total	156	144	235	286	206	174	184	153	134	165	158	234	2.229
2020	SFC	90	104	220	307	199	209	480	227	325	320	198	178	2.857
	DFC	101	89	98	103	112	97	132	81	142	215	133	125	1.428
	Total	191	193	318	410	311	306	612	308	467	535	331	303	4.285
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104	100	2.092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	1.328
	Total	287	350	466	338	310	267	343	261	247	223	163	165	3.420
Variación	50%	81%	47%	-18%	0%	-13%	-44%	-15%	-47%	-58%	-51%	-46%	-20%	
Variación DFC	6%	74%	107%	25%	13%	8%	-23%	17%	-31%	-61%	-56%	-48%	-7%	
Variación SFC	100%	88%	20%	-32%	-8%	-22%	-50%	-27%	-54%	-57%	-47%	-44%	-27%	

- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

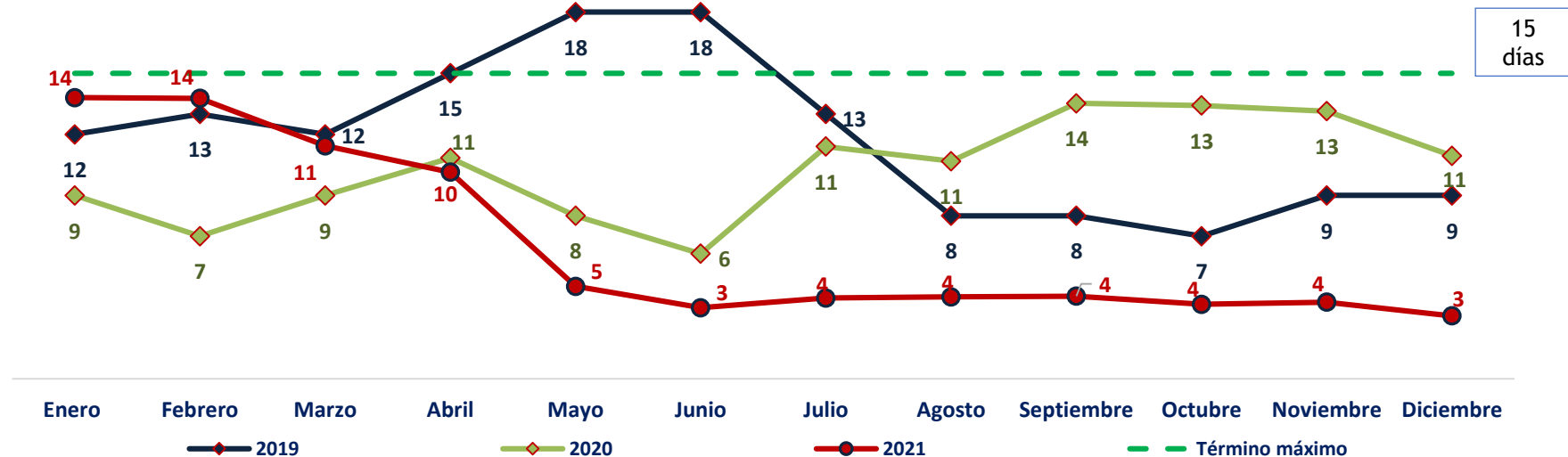




Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	67	298	365	283	82
Grupo Colocación	205	999	1204	892	312
Grupo T&S PQR Nivel 1	13	89	102	88	14
Canal Ágil	0	21	21	17	4
TOTAL	285	1407	1692	1280	412

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



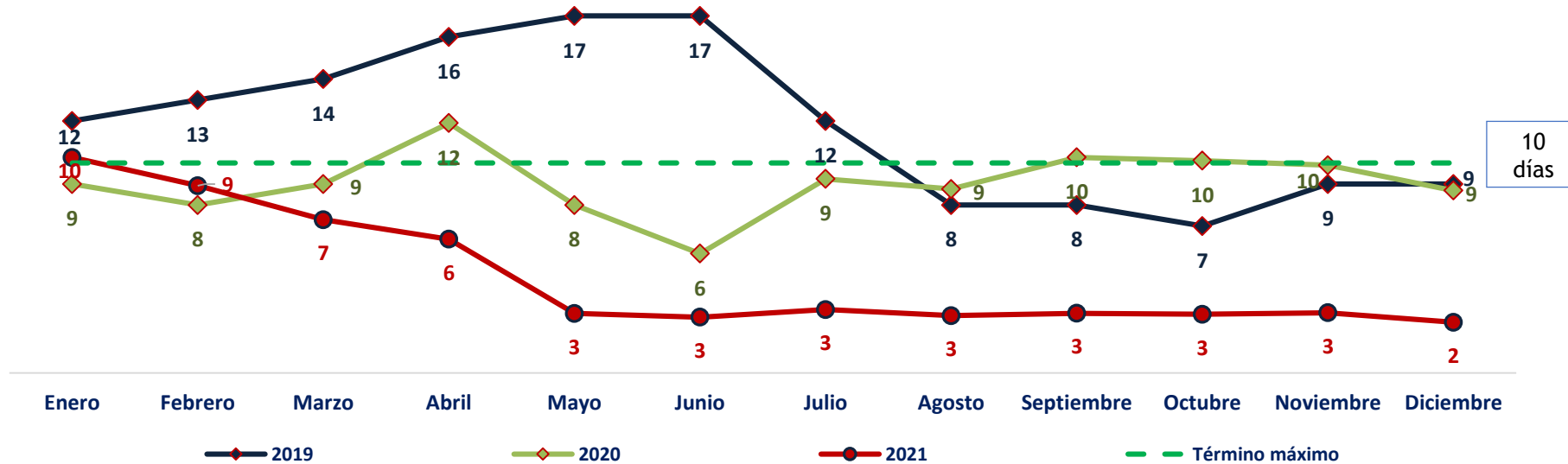
Fuente: PQR



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	59	276	335	262	73
Grupo Colocación	197	684	881	609	272
Grupo T&S PQR Nivel 1	15	133	148	123	25
Canal Ágil	3	175	178	147	31
TOTAL	274	1268	1542	1141	401

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR



Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	2021												Var. % Últimos meses
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	327	292	278	265	262	275	279	312	289	259	246	121	-51%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	287	295	421	389	423	474	485	367	356	268	233	205	-12%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	440	237	274	272	200	207	208	222	244	242	154	106	-31%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	321	252	330	319	250	162	158	175	192	159	106	134	26%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	242	80	59	59	55	73	75	93	118	90	88	46	-48%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	309	444	501	280	398	394	308	138	180	160	83	56	-33%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	121	85	45	40	54	49	59	67	41	30	25	22	-12%
Otras tipologías	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	1,027	993	797	820	717	-13%
Total general	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	2,413	2,005	1,755	1,407	-20%

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Disminución considerable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Diciembre_2020	Diciembre_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Diciembre 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	256	205	91%	-20%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	87	31	-48%	-64%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	118	65	-75%	-45%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	282	121	177%	-57%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	305	134	179%	-56%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	42	30	-16%	-29%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	125	46	38%	-63%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	19	12	-33%	-37%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	19	4	356%	-79%
Otras Tipologías	2,688	10,291	1,527	759	283%	-50%
Total general	18,795	23,601	2,780	1,407	26%	-49%



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