



Cifras Enero 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 2019-2020**
- **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	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	283	544	827	374	453
Grupo Colocación	1241	2263	3504	1811	1693
Grupo T&S PQR Nivel 1	88	416	504	199	305
TOTAL	1612	3223	4835	2384	2451

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



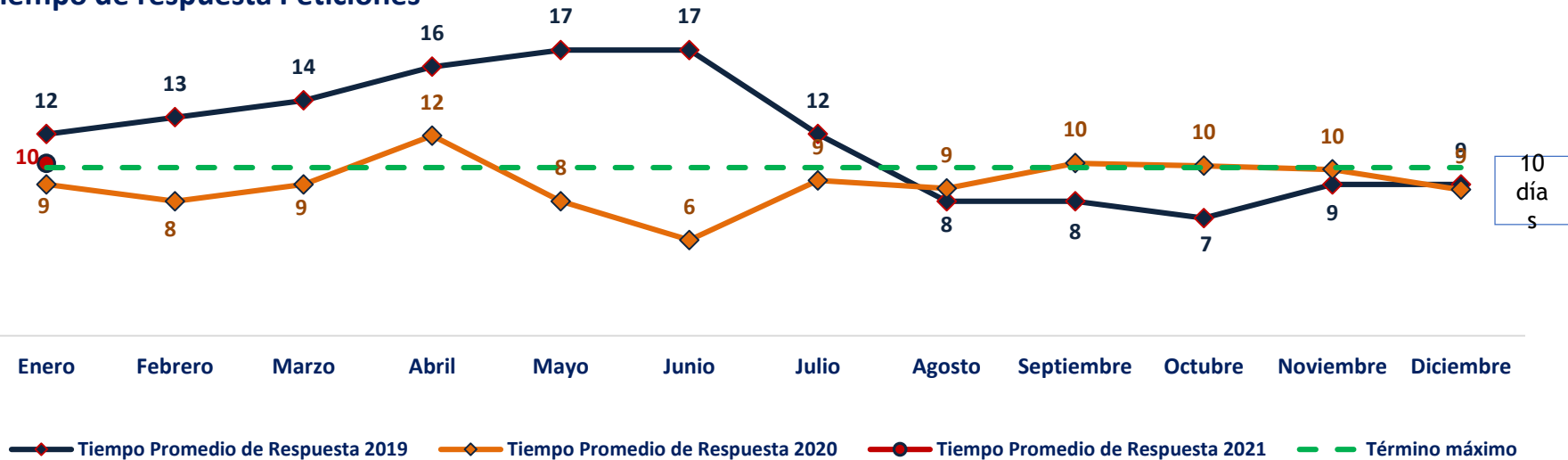
Fuente: PQR



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	143	504	647	313	334
Grupo Colocación	377	712	1089	658	431
Grupo T&S PQR Nivel 1	132	958	1090	489	601
TOTAL	652	2174	2826	1460	1366

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020

Tipologías	2020			2021
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	592	423	491	440
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	266	161	305	321
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	361	318	282	327
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	242	205	256	287
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	177	217	186	309
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	89	91	125	242
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	243	135	122	121
Otras tipologías	872	883	1,013	1,176
Total general	2,842	2,433	2,780	3,223

➤ Aumento considerable de los reclamos en temas seguros; producto cobro seguro desempleo.

➤ Aumento importante en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Enero_2020	Enero_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Enero 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	215	287	91%	33%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	410	127	-48%	-69%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	190	162	-75%	-15%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	107	327	177%	206%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	52	321	179%	517%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	42	23	-16%	-45%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	60	242	38%	303%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	6	23	-33%	283%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	7	13	356%	86%
Otras Tipologías	2,688	10,291	196	1,698	283%	766%
Total general	18,795	23,601	1,285	3,223	26%	151%



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