



Cifras Febrero 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

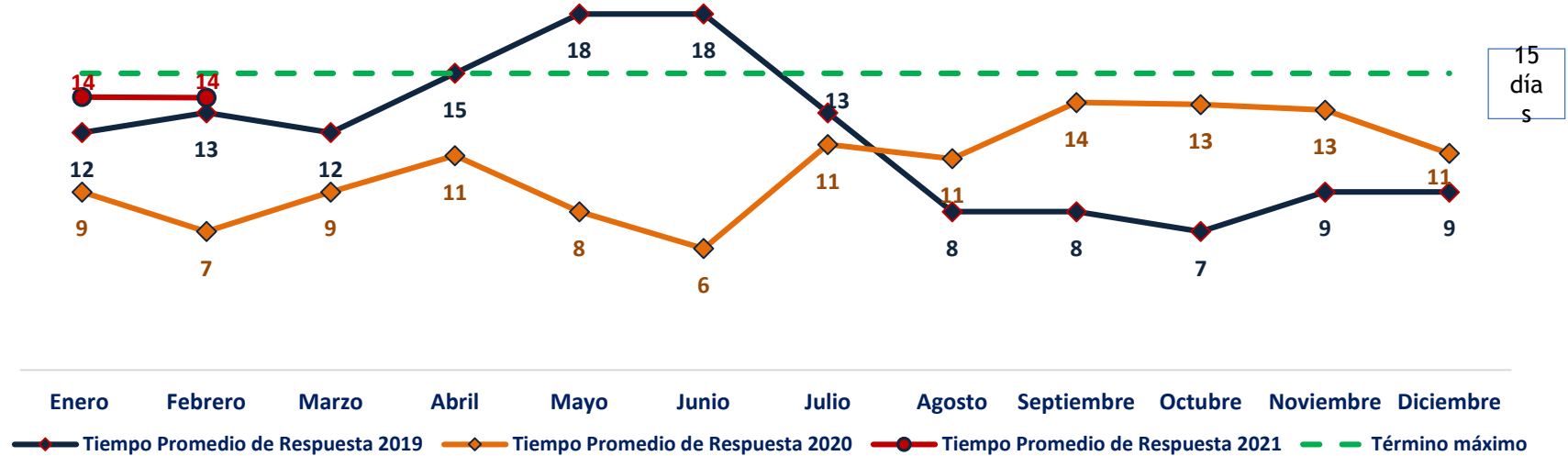




Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	453	523	976	617	359
Grupo Colocación	1693	1593	3286	2242	1044
Grupo T&S PQR Nivel 1	305	501	806	515	291
Canal Ágil	0	43	43	39	4
TOTAL	2451	2660	5111	3413	1698

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

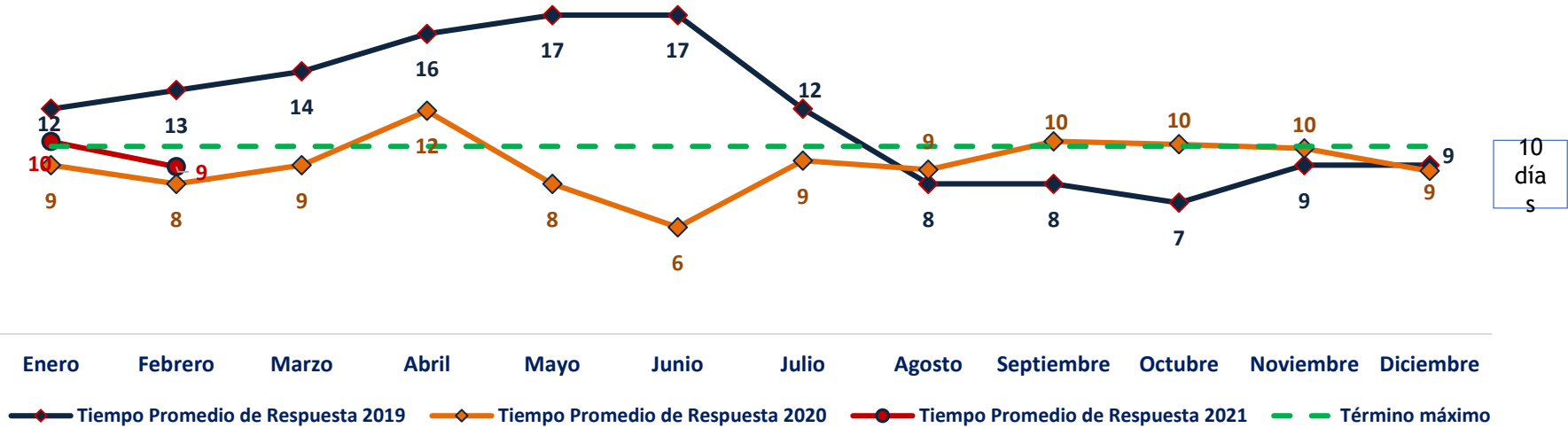




Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	334	809	1143	738	405
Grupo Colocación	431	1088	1519	936	583
Grupo T&S PQR Nivel 1	601	1086	1687	1281	406
Canal Ágil	0	198	198	50	148
TOTAL	1366	3181	4547	3005	1542

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020

Tipologías	2020		2021		Var. % Ultimos meses
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	423	491	440	237	-46%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	161	305	321	252	-21%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	318	282	327	292	-11%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	205	256	287	295	3%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	217	186	309	444	44%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	91	125	242	80	-67%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	135	122	121	85	-30%
Otras tipologías	883	1,013	1,176	975	-17%
Total general	2,433	2,780	3,223	2,660	-17%

➤ Disminución considerable en el mes de febrero del 2021

➤ Aumento importante en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Febrero_2020	Febrero_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Febrero 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	195	295	91%	51%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	363	68	-48%	-81%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	180	134	-75%	-26%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	83	292	177%	252%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	73	252	179%	245%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	59	28	-16%	-53%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	56	80	38%	43%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	40	44	-33%	10%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	4	17	356%	325%
Otras Tipologías	2,688	10,291	266	1,450	283%	445%
Total general	18,795	23,601	1,319	2,660	26%	102%



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 10 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia