



# Cifras Julio 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
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	<b>3,746</b>	<b>4,522</b>	<b>4,483</b>	<b>4,715</b>	<b>3,173</b>	<b>3,469</b>	<b>3,467</b>	<b>2,937</b>	<b>3,068</b>	<b>3,050</b>	<b>3,082</b>	<b>43,299</b>
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
	<b>Total</b>	<b>3,671</b>	<b>4,062</b>	<b>4,389</b>	<b>4,321</b>	<b>3,727</b>	<b>5,680</b>	<b>5,301</b>	<b>5,666</b>	<b>5,768</b>	<b>5,372</b>	<b>4,529</b>	<b>4,323</b>	<b>56,809</b>
2021	Quejas y Reclamos	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589						19,840
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363	2,471						17,703
	<b>Total</b>	<b>5,397</b>	<b>5,841</b>	<b>6,352</b>	<b>4,997</b>	<b>4,760</b>	<b>5,136</b>	<b>5,060</b>	-	-	-	-	-	<b>37,543</b>
<b>Variación Total</b>		<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>45%</b>	<b>16%</b>	<b>28%</b>	<b>-10%</b>	<b>-5%</b>						
<b>Variación QR</b>		<b>151%</b>	<b>102%</b>	<b>82%</b>	<b>134%</b>	<b>124%</b>	<b>38%</b>	<b>18%</b>						
<b>Variación PET</b>		<b>-9%</b>	<b>16%</b>	<b>20%</b>	<b>-28%</b>	<b>-18%</b>	<b>-36%</b>	<b>-20%</b>						



## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

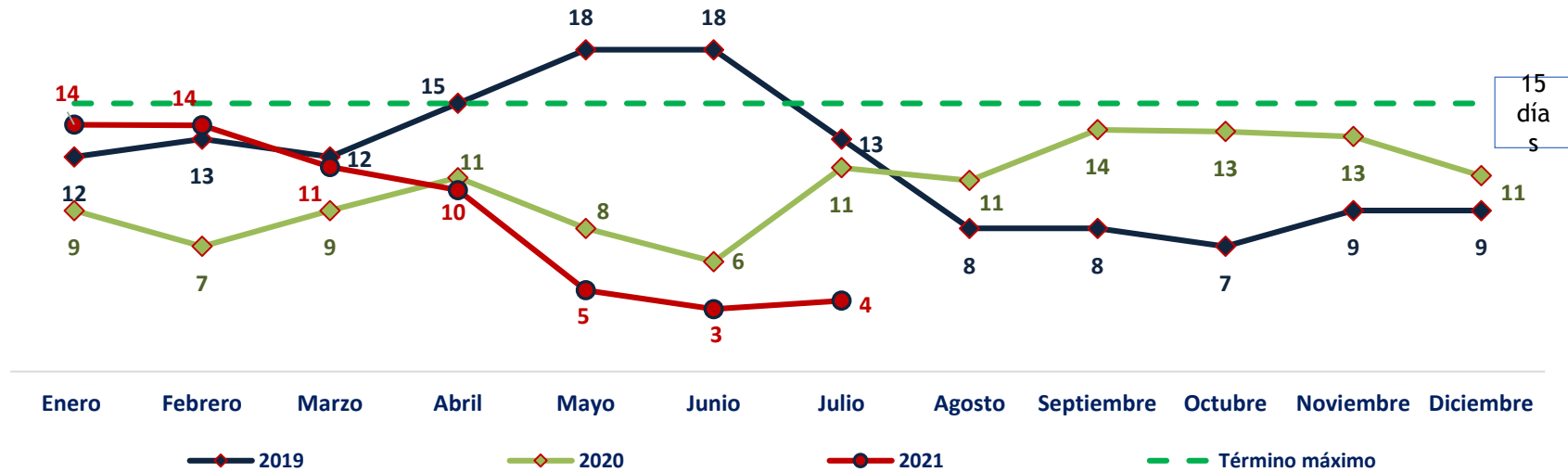




# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	155	653	808	656	152
Grupo Colocación	293	1454	1747	1389	358
Grupo T&S PQR Nivel 1	19	237	256	219	37
Canal Ágil	18	245	263	262	1
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>2589</b>	<b>3074</b>	<b>2526</b>	<b>548</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

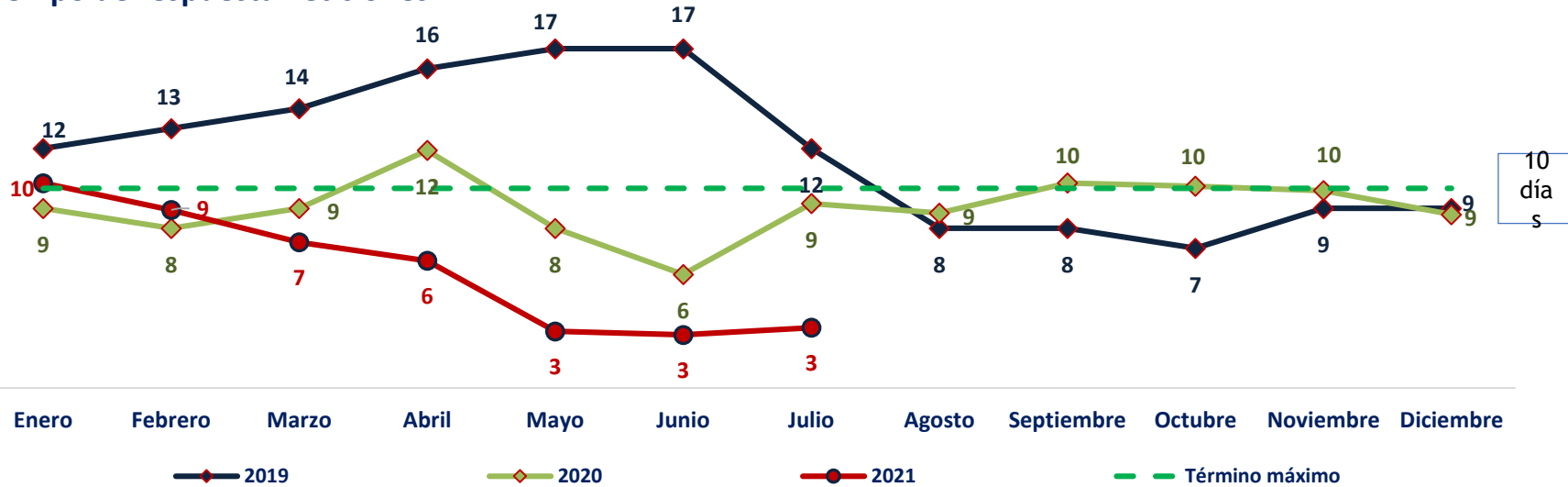




# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	92	553	645	517	128
Grupo Colocación	188	1110	1298	1066	232
Grupo T&S PQR Nivel 1	16	318	334	284	50
Canal Ágil	14	490	504	487	17
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>2471</b>	<b>2781</b>	<b>2354</b>	<b>427</b>

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	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	256	287	295	421	389	423	474	485	2%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	186	309	444	501	280	398	394	308	-22%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	282	327	292	278	265	262	275	279	1%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	491	440	237	274	272	200	207	208	0%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	305	321	252	330	319	250	162	158	-2%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	125	242	80	59	59	55	73	75	3%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	122	121	85	45	40	54	49	59	20%
Otras tipologías	1,013	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	-11%
<b>Total general</b>	<b>2,780</b>	<b>3,223</b>	<b>2,660</b>	<b>3,197</b>	<b>2,724</b>	<b>2,674</b>	<b>2,773</b>	<b>2,589</b>	<b>-7%</b>

➤ Disminución considerable en los últimos meses del año 2021

➤ Cifra estable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Julio_2020	Julio_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Julio 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	289	485	91%	68%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	271	36	-48%	-87%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	87	77	-75%	-11%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	265	279	177%	5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	124	158	179%	27%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	96	55	-16%	-43%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	106	75	38%	-29%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	24	25	-33%	4%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	8	29	356%	263%
Otras Tipologías	2,688	10,291	933	1,370	283%	47%
<b>Total general</b>	<b>18,795</b>	<b>23,601</b>	<b>2,203</b>	<b>2,589</b>	<b>26%</b>	<b>18%</b>



# 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 6 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia