



# Cifras Marzo 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

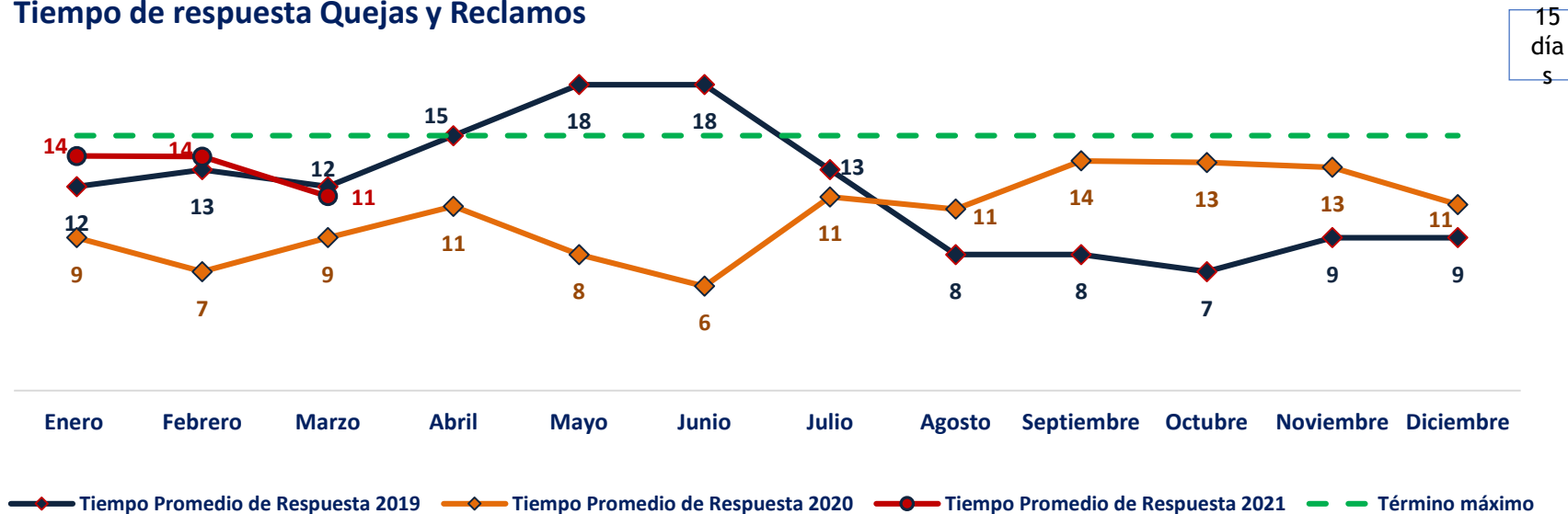




# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	359	717	1076	631	445
Grupo Colocación	1044	1829	2873	1642	1231
Grupo T&S PQR Nivel 1	291	495	786	724	62
Canal Ágil	4	156	160	93	67
<b>TOTAL</b>	<b>1698</b>	<b>3197</b>	<b>4895</b>	<b>3090</b>	<b>1805</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



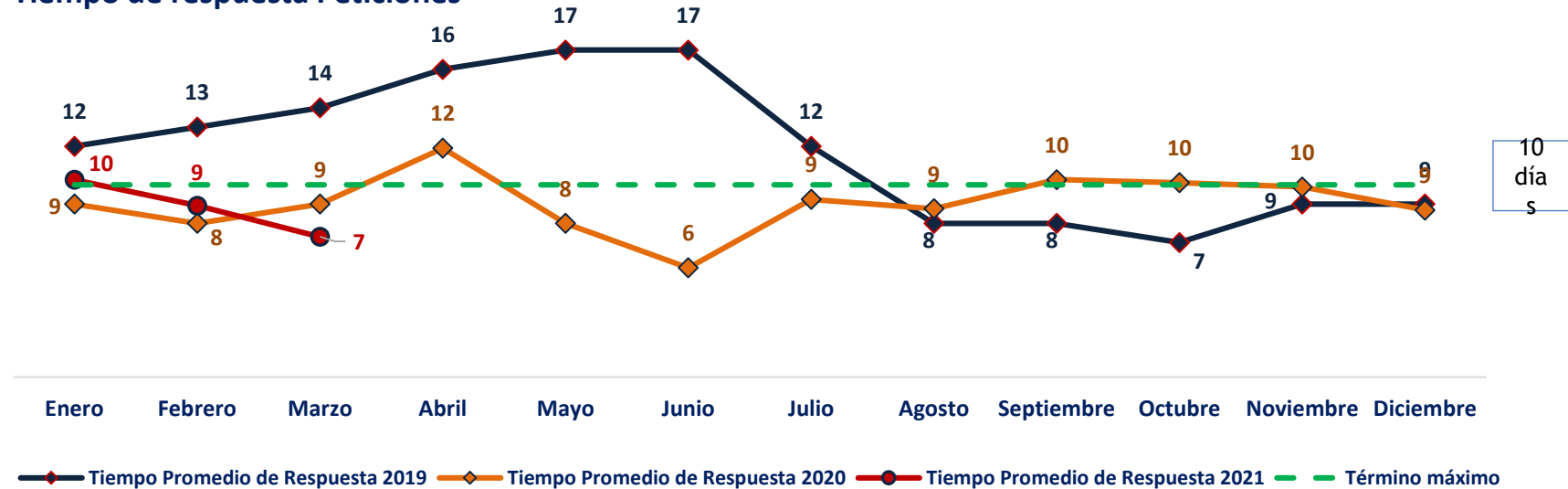
Fuente: PQR



# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	405	701	1106	831	275
Grupo Colocación	583	1146	1729	1241	488
Grupo T&S PQR Nivel 1	406	546	952	880	72
Canal Ágil	148	762	910	822	88
<b>TOTAL</b>	<b>1542</b>	<b>3155</b>	<b>4697</b>	<b>3774</b>	<b>923</b>

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR



## Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020





# Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2020

Tipologías	2020			2021		Var. % Ultimos meses
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	423	491	440	237	274	16%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	161	305	321	252	330	31%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	318	282	327	292	278	-5%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	205	256	287	295	421	43%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	217	186	309	444	501	13%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	91	125	242	80	59	-26%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	135	122	121	85	45	-47%
Otras tipologías	883	1,013	1,176	975	1,289	32%
<b>Total general</b>	<b>2,433</b>	<b>2,780</b>	<b>3,223</b>	<b>2,660</b>	<b>3,197</b>	<b>20%</b>

➤ Disminución considerable en el mes de febrero del 2021

➤ Aumento importante en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Marzo_2020	Marzo_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Marzo 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	680	421	91%	-38%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	316	36	-48%	-89%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	154	84	-75%	-45%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	52	278	177%	435%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	74	330	179%	346%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	65	63	-16%	-3%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	45	59	38%	31%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	48	62	-33%	29%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	14	32	356%	129%
Otras Tipologías	2,688	10,291	313	1,832	283%	485%
<b>Total general</b>	<b>18,795</b>	<b>23,601</b>	<b>1,761</b>	<b>3,197</b>	<b>26%</b>	<b>82%</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 22 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia