



Cifras Mayo 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**





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	175	566	741	626	115
Grupo Colocación	681	1549	2230	1917	313
Grupo T&S PQR Nivel 1	13	209	222	197	25
Canal Ágil	4	350	354	347	7
TOTAL	873	2674	3547	3087	460

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

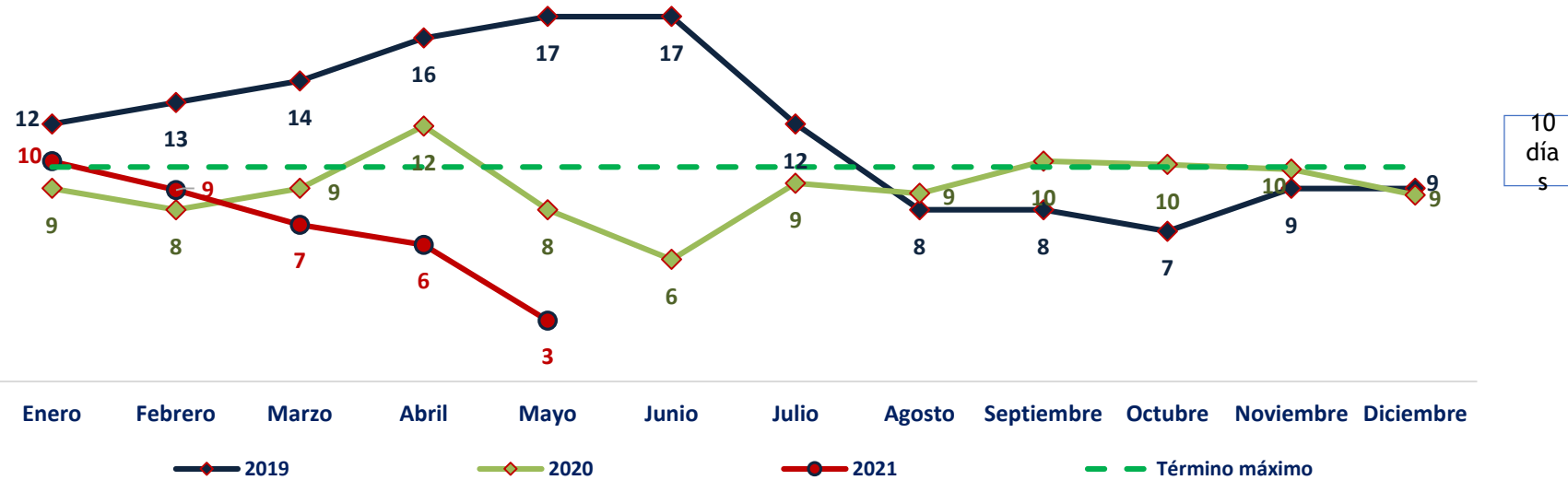




Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	124	389	513	450	63
Grupo Colocación	224	825	1049	891	158
Grupo T&S PQR Nivel 1	16	307	323	298	25
Canal Ágil	8	565	573	561	12
TOTAL	372	2086	2458	2200	258

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	2020			2021				Var. % Últimos meses
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	423	491	440	237	274	272	200	-26%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	161	305	321	252	330	319	250	-22%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	318	282	327	292	278	265	262	-1%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	205	256	287	295	421	389	423	9%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	217	186	309	444	501	280	398	42%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	91	125	242	80	59	59	55	-7%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	135	122	121	85	45	40	54	35%
Otras tipologías	883	1,013	1,176	975	1,289	1,100	1,032	-6%
Total general	2,433	2,780	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	-2%

➤ Disminución considerable en los últimos meses del año 2021

➤ Aumento del 42% en el mes de Mayo con respecto a abril

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Mayo_2020	Mayo_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Marzo 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	178	423	91%	138%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	144	49	-48%	-66%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	91	50	-75%	-45%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	77	262	177%	240%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	61	250	179%	310%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	33	22	-16%	-33%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	26	55	38%	112%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	15	28	-33%	87%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	8	43	356%	438%
Otras Tipologías	2,688	10,291	563	1,492	283%	165%
Total general	18,795	23,601	1,196	2,674	26%	124%



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 12 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia