



# Cifras Noviembre 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	2.401	2.413	2.005	1.755		28.414
	Peticiones	2.174	3.181	3.155	2.273	2.086	2.363	2.471	2.759	2.367	2.184	2.073		27.086
	<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>5.160</b>	<b>4.780</b>	<b>4.189</b>	<b>3.828</b>	<b>-</b>	<b>55.500</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>-9%</b>	<b>-17%</b>	<b>-22%</b>	<b>-15%</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>14%</b>	<b>-3%</b>	<b>-29%</b>	<b>-28%</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>	<b>-23%</b>	<b>-28%</b>	<b>-14%</b>	<b>-1%</b>		



# PQR

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

### Consolidado SFC y DFC

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2019	SFC	72	69	115	139	91	99	91	93	73	95	68	132	1.137
	DFC	84	75	120	147	115	75	93	60	61	70	90	102	1.092
	<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>144</b>	<b>235</b>	<b>286</b>	<b>206</b>	<b>174</b>	<b>184</b>	<b>153</b>	<b>134</b>	<b>165</b>	<b>158</b>	<b>234</b>	<b>2.229</b>
2020	SFC	90	104	220	307	199	209	480	227	325	320	198	178	2.857
	DFC	101	89	98	103	112	97	132	81	142	215	133	125	1.428
	<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>193</b>	<b>318</b>	<b>410</b>	<b>311</b>	<b>306</b>	<b>612</b>	<b>308</b>	<b>467</b>	<b>535</b>	<b>331</b>	<b>303</b>	<b>4.285</b>
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104		1.992
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59		1.263
	<b>Total</b>	<b>287</b>	<b>350</b>	<b>466</b>	<b>338</b>	<b>310</b>	<b>267</b>	<b>343</b>	<b>261</b>	<b>247</b>	<b>223</b>	<b>163</b>		<b>3.255</b>
<b>Variación Total</b>		<b>50%</b>	<b>81%</b>	<b>47%</b>	<b>-18%</b>	<b>0%</b>	<b>-13%</b>	<b>-44%</b>	<b>-15%</b>	<b>-47%</b>	<b>-58%</b>	<b>-51%</b>		
<b>Variación SFC</b>		<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>20%</b>	<b>-32%</b>	<b>-8%</b>	<b>-22%</b>	<b>-50%</b>	<b>-27%</b>	<b>-54%</b>	<b>-57%</b>	<b>-47%</b>		
<b>Variación DFC</b>		<b>6%</b>	<b>74%</b>	<b>107%</b>	<b>25%</b>	<b>13%</b>	<b>8%</b>	<b>-23%</b>	<b>17%</b>	<b>-31%</b>	<b>-61%</b>	<b>-56%</b>		

- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior



## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

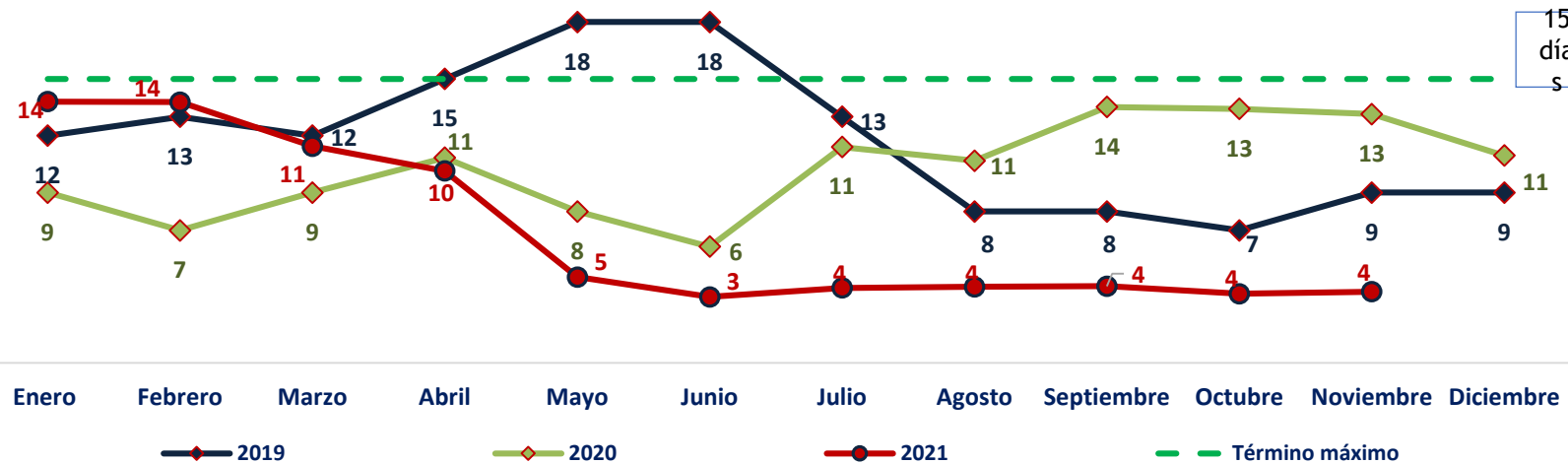




# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	65	371	436	369	67
Grupo Colocación	208	1225	1433	1228	205
Grupo T&S PQR Nivel 1	15	147	162	149	13
Canal Ágil	1	12	13	13	0
<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>1755</b>	<b>2044</b>	<b>1759</b>	<b>285</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

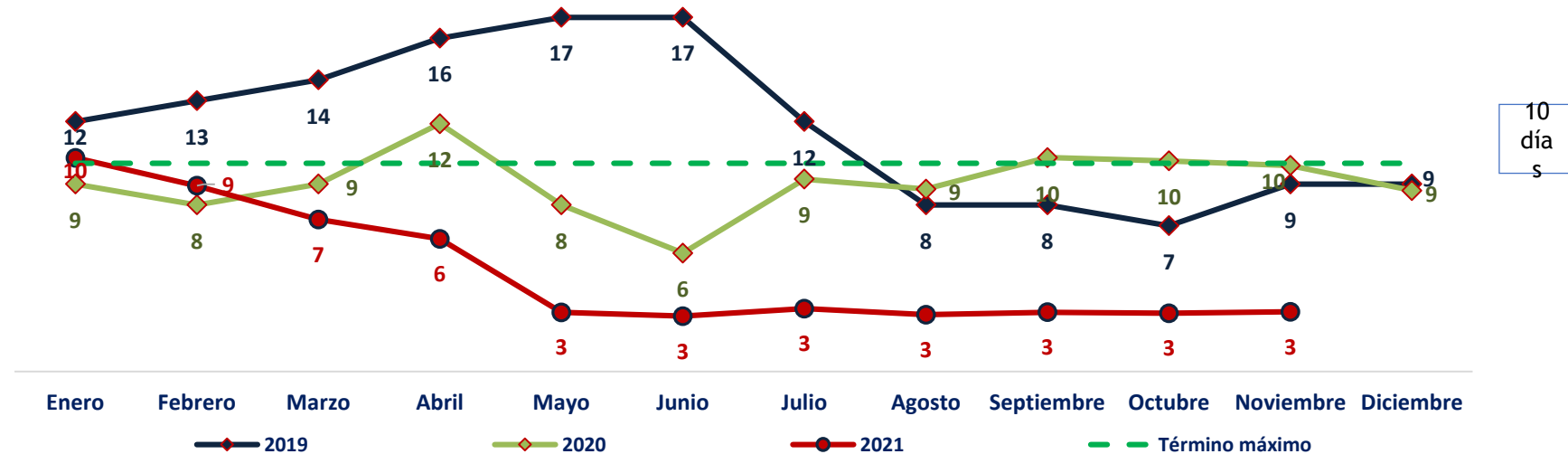




# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	48	457	505	446	59
Grupo Colocación	169	1211	1380	1183	197
Grupo T&S PQR Nivel 1	11	168	179	164	15
Canal Ágil	9	237	246	243	3
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>2073</b>	<b>2310</b>	<b>2036</b>	<b>274</b>

## Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





# Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	2021											Var. % Ultimos meses
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	327	292	278	265	262	275	279	312	289	259	246	-5%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	287	295	421	389	423	474	485	367	356	268	233	-13%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	440	237	274	272	200	207	208	222	244	242	154	-36%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	321	252	330	319	250	162	158	175	192	159	106	-33%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	242	80	59	59	55	73	75	93	118	90	88	-2%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	309	444	501	280	398	394	308	138	180	160	83	-48%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	121	85	45	40	54	49	59	67	41	30	25	-17%
Otras tipologías	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	1,027	993	797	820	3%
<b>Total general</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>2,401</b>	<b>2,413</b>	<b>2,005</b>	<b>1,755</b>	<b>-12%</b>

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Disminución considerable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Noviembre_2020	Noviembre_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Noviembre 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	205	229	91%	12%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	89	33	-48%	-63%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	214	119	-75%	-44%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	318	246	177%	-23%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	161	106	179%	-34%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	30	30	-16%	0%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	91	88	38%	-3%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	12	12	-33%	0%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	8	19	356%	138%
Otras Tipologías	2,688	10,291	1,305	873	283%	-33%
<b>Total general</b>	<b>18,795</b>	<b>23,601</b>	<b>2,433</b>	<b>1,755</b>	<b>26%</b>	<b>-28%</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 1 denuncias,  
según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia