



Cifras Octubre 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
	Total	3.587	3.746	4.522	4.483	4.715	3.173	3.469	3.467	2.937	3.068	3.050	3.082	43.299
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
	Total	3.671	4.062	4.389	4.321	3.727	5.680	5.301	5.666	5.768	5.372	4.529	4.323	56.809
2021	Quejas y Reclamos	3.223	2.660	3.197	2.724	2.674	2.773	2.589	2.401	2.413	2.005			26.659
	Peticiones	2.174	3.181	3.155	2.273	2.086	2.363	2.471	2.759	2.367	2.184			25.013
	Total	5.397	5.841	6.352	4.997	4.760	5.136	5.060	5.160	4.780	4.189	-	-	51.672
Variación Total		47%	44%	45%	16%	28%	-10%	-5%	-9%	-17%	-22%			
Variación QR		151%	102%	82%	134%	124%	38%	18%	14%	-3%	-29%			
Variación PET		-9%	16%	20%	-28%	-18%	-36%	-20%	-23%	-28%	-14%			



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	80	418	498	433	65
Grupo Colocación	263	1375	1638	1430	208
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	189	203	188	15
Canal Ágil	0	23	23	22	1
TOTAL	357	2005	2362	2073	289

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



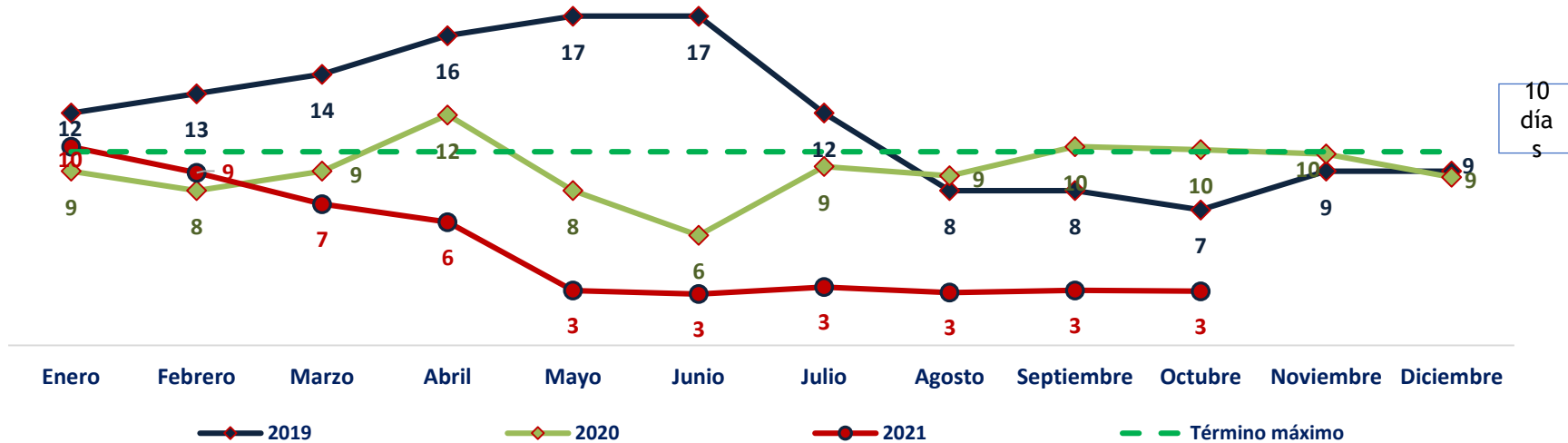
Fuente: PQR



Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	48	439	487	439	48
Grupo Colocación	169	1227	1396	1227	169
Grupo T&S PQR Nivel 1	11	173	184	173	11
Canal Ágil	4	345	349	340	9
TOTAL	232	2184	2416	2179	237

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	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	287	295	421	389	423	474	485	367	356	268	-25%
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	-10%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	440	237	274	272	200	207	208	222	244	242	-1%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	309	444	501	280	398	394	308	138	180	160	-11%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	321	252	330	319	250	162	158	175	192	159	-17%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	242	80	59	59	55	73	75	93	118	90	-24%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	121	85	45	40	54	49	59	67	41	30	-27%
Otras tipologías	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	1,027	993	797	-20%
Total general	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	2,413	2,005	-17%

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Disminución considerable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Octubre 2020	Octubre 2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Octubre 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	242	268	91%	11%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	135	49	-48%	-64%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	116	80	-75%	-31%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	361	259	177%	-28%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	266	159	179%	-40%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	35	30	-16%	-14%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	89	90	38%	1%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	7	18	-33%	157%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	24	18	356%	-25%
Otras Tipologías	2,688	10,291	1,567	1,034	283%	-34%
Total general	18,795	23,601	2,842	2,005	26%	-29%



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