



# Cifras Septiembre 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				24.654
	Peticiones	2.174	3.181	3.155	2.273	2.086	2.363	2.471	2.759	2.367				22.829
	<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>47.483</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>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>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>				



## 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	113	526	639	559	80
Grupo Colocación	364	1620	1984	1721	263
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	223	237	223	14
Canal Ágil	0	44	44	44	0
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>2413</b>	<b>2904</b>	<b>2547</b>	<b>357</b>

## Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

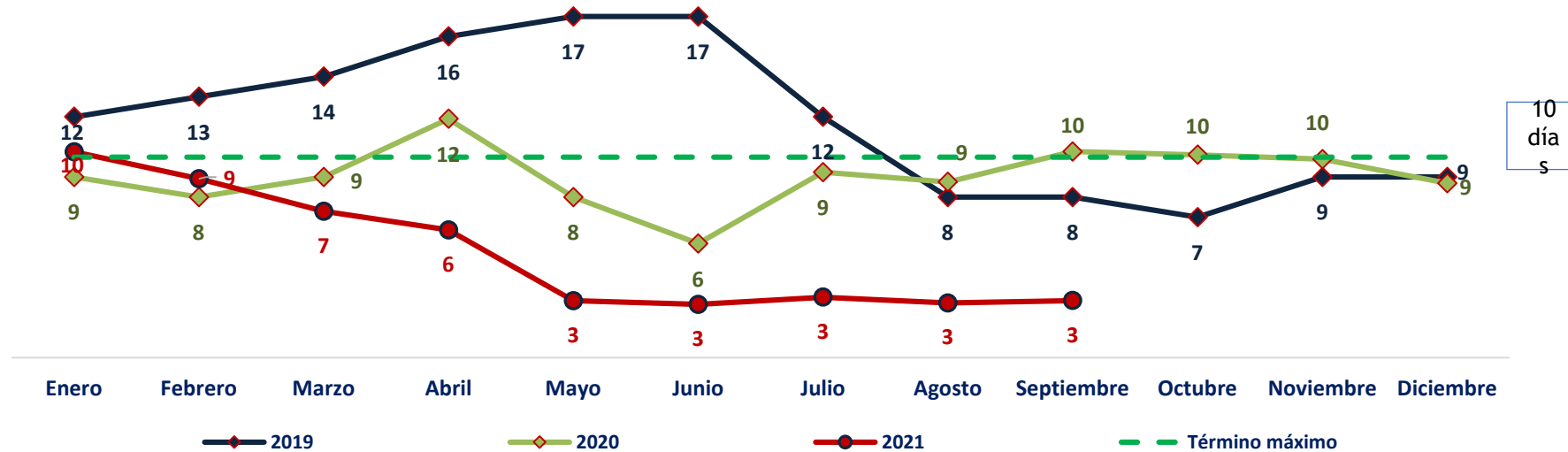




# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	67	554	621	573	48
Grupo Colocación	207	1103	1310	1141	169
Grupo T&S PQR Nivel 1	40	257	297	286	11
Canal Ágil	14	453	467	463	4
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>2367</b>	<b>2695</b>	<b>2463</b>	<b>232</b>

## Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021





# Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2021

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Var. % Ultimos meses
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	287	295	421	389	423	474	485	367	356	-3%
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	-7%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	440	237	274	272	200	207	208	222	244	10%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	321	252	330	319	250	162	158	175	192	10%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	309	444	501	280	398	394	308	138	180	30%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	242	80	59	59	55	73	75	93	118	27%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	121	85	45	40	54	49	59	67	41	-39%
Otras tipologías	1,176	975	1,289	1,100	1,032	1,139	1,017	1,027	993	-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>-7%</b>

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Disminución considerable en los últimos meses

Tipologías	Consolidado 2019	Consolidado 2020	Septiembre_2020	Septiembre_2021	% Var. Consolidado 2019-2020	% Var. Agosto 2020 vs 2021
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	1,770	3,376	255	356	91%	40%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	5,040	2,625	157	48	-48%	-69%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	6,123	1,517	94	100	-75%	6%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	817	2,265	274	289	177%	5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	584	1,627	168	192	179%	14%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	727	609	48	29	-16%	-40%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	648	891	103	118	38%	15%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	364	245	10	18	-33%	80%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	34	155	31	15	356%	-52%
Otras Tipologías	2,688	10,291	1,358	1,248	283%	-8%
<b>Total general</b>	<b>18,795</b>	<b>23,601</b>	<b>2,498</b>	<b>2,413</b>	<b>26%</b>	<b>-3%</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 8 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia