



# Cifras Abril 2022

PQR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



## ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022**
- **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	1,407	29,821
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363	2,471	2,759	2,367	2,184	2,073	1,268	28,354
	<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>2,675</b>	<b>58,175</b>
2022	Quejas y Reclamos	1,788	2,036	2,907	2,568									9,299
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298									10,517
	<b>Total</b>	<b>4,117</b>	<b>4,940</b>	<b>5,893</b>	<b>4,866</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>19,816</b>
<b>Variación Total</b>		<b>-24%</b>	<b>-15%</b>	<b>-7%</b>	<b>-3%</b>									
<b>Variación QR</b>		<b>-45%</b>	<b>-23%</b>	<b>-9%</b>	<b>-6%</b>									
<b>Variación PET</b>		<b>7%</b>	<b>-9%</b>	<b>-5%</b>	<b>1%</b>									



# PQR

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

	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	100	2,092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	1,328
	<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>165</b>	<b>3,420</b>
2022	SFC	104	156	190	156									606
	DFC	53	86	137	83									359
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>242</b>	<b>327</b>	<b>239</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>965</b>
<b>Variación</b>		<b>-45%</b>	<b>-31%</b>	<b>-30%</b>	<b>-29%</b>									
<b>Variación DFC</b>		<b>-50%</b>	<b>-45%</b>	<b>-33%</b>	<b>-36%</b>									
<b>Variación SFC</b>		<b>-42%</b>	<b>-20%</b>	<b>-28%</b>	<b>-25%</b>									

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



## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



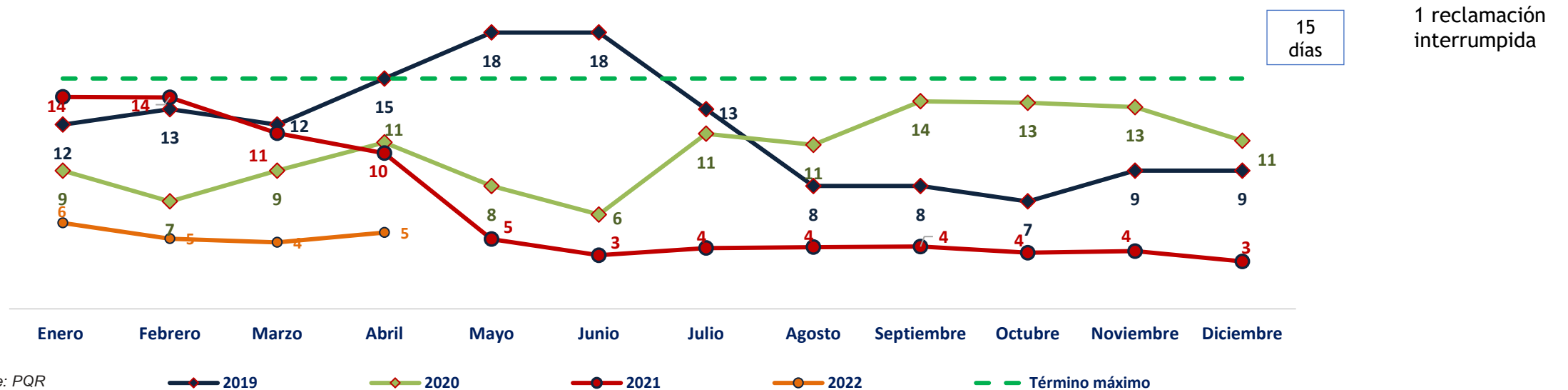
# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	195	855	1050	725	325
Grupo Colocación	312	1472	1784	1356	428
Grupo T&S PQR Nivel 1	25	178	203	155	48
Canal Ágil	0	63	63	60	3
<b>TOTAL</b>	<b>532</b>	<b>2568</b>	<b>3100</b>	<b>2296</b>	<b>804</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	1
Dentro de términos	2294	>10 <=15	141
		>5 <=10	597
		>=0 <=5	1556

## Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



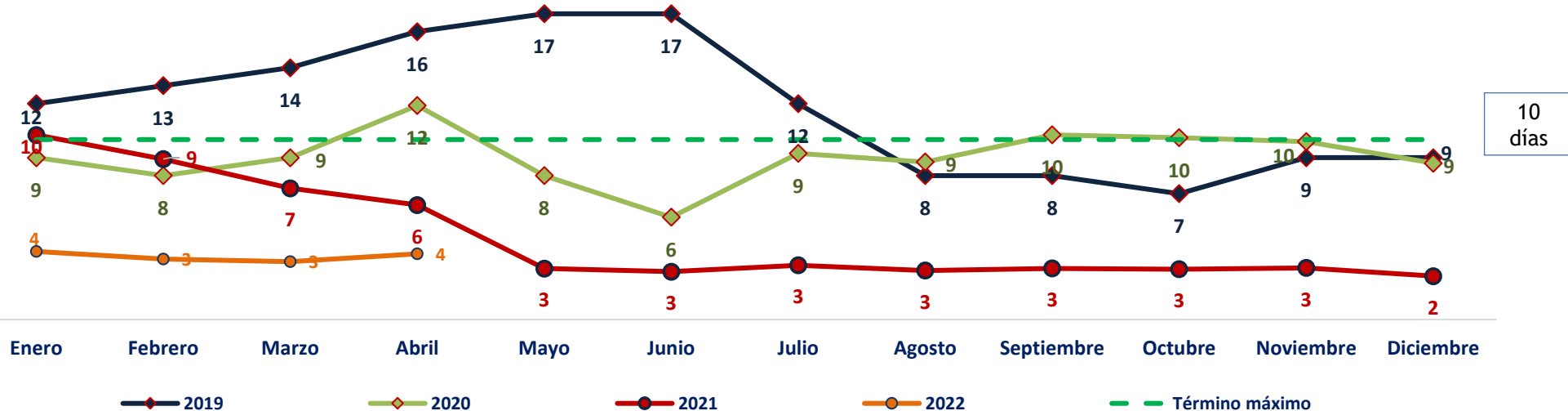
# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	89	480	569	451	118
Grupo Colocación	234	1149	1383	1086	297
Grupo T&S PQR Nivel 1	34	223	257	212	45
Canal Ágil	15	446	461	424	37
<b>TOTAL</b>	<b>372</b>	<b>2298</b>	<b>2670</b>	<b>2173</b>	<b>497</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2173	>8 <=10	68
		>5 <=8	382
		>=0 <=5	1723

Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022





# Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías/Mes	2021				2022				Var. Abril 2021-2022
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	489	431	313	432	814	711	65%
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	656	494	283	337	327	258	-48%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	520	455	382	370	430	374	-18%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	432	291	392	553	429	342	18%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	355	363	368	328	194	217	345	292	-11%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	582	316	130	216	210	130	-59%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	341	342	151	183	276	307	-10%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	337	317	120	125	145	123	-61%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	326	199	68	121	134	69	-65%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	43	60	363	339	383	319	432%
Solicitud de Información Cartera	249	321	249	127	71	87	134	103	-19%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	206	108	128	135	124	96	-11%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	46	55	308	257	268	244	344%
Otras tipologías	2,073	1,930	2,223	1,812	1,371	1,810	2,201	1,737	-4%
<b>Total general</b>	<b>5,684</b>	<b>6,191</b>	<b>6,818</b>	<b>5,335</b>	<b>4,274</b>	<b>5,182</b>	<b>6,220</b>	<b>5,105</b>	<b>-4%</b>

➤ Disminución considerable en los últimos meses

➤ Aumento considerable en los últimos meses



# 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 2 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia