



Cifras Agosto 2022

GERENCIA PQR



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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
	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	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
	Total	5.397	5.841	6.352	4.997	4.760	5.136	5.060	5.160	4.780	4.189	3.828	2.675	58.175
2022	Quejas y Reclamos	1.788	2.036	2.907	2.568	2.542	2.197	2.220	2.429					18.687
	Peticiones	2.329	2.904	2.986	2.298	2.506	2.284	2.433	2.896					20.636
	Total	4.117	4.940	5.893	4.866	5.048	4.481	4.653	5.325	-	-	-	-	39.323
Variación Total		-24%	-15%	-7%	-3%	6%	-13%	-8%	3%					
Variación QR		-45%	-23%	-9%	-6%	-5%	-21%	-14%	1%					
Variación PET		7%	-9%	-5%	1%	20%	-3%	-2%	5%					



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
	Total	156	144	235	286	206	174	184	153	134	165	158	234	2.229
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
	Total	191	193	318	410	311	306	612	308	467	535	331	303	4.285
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
	Total	287	350	466	338	310	267	343	261	247	223	163	165	3.420
2022	SFC	104	156	190	156	171	108	164	138					1.187
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64					645
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	-	-	-	-	1.832
Variación		-45%	-31%	-30%	-29%	-16%	-34%	-33%	-23%					
Variación DFC		-50%	-45%	-33%	-36%	-30%	-35%	-35%	-33%					
Variación SFC		-42%	-20%	-28%	-25%	-7%	-33%	-32%	-17%					

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



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



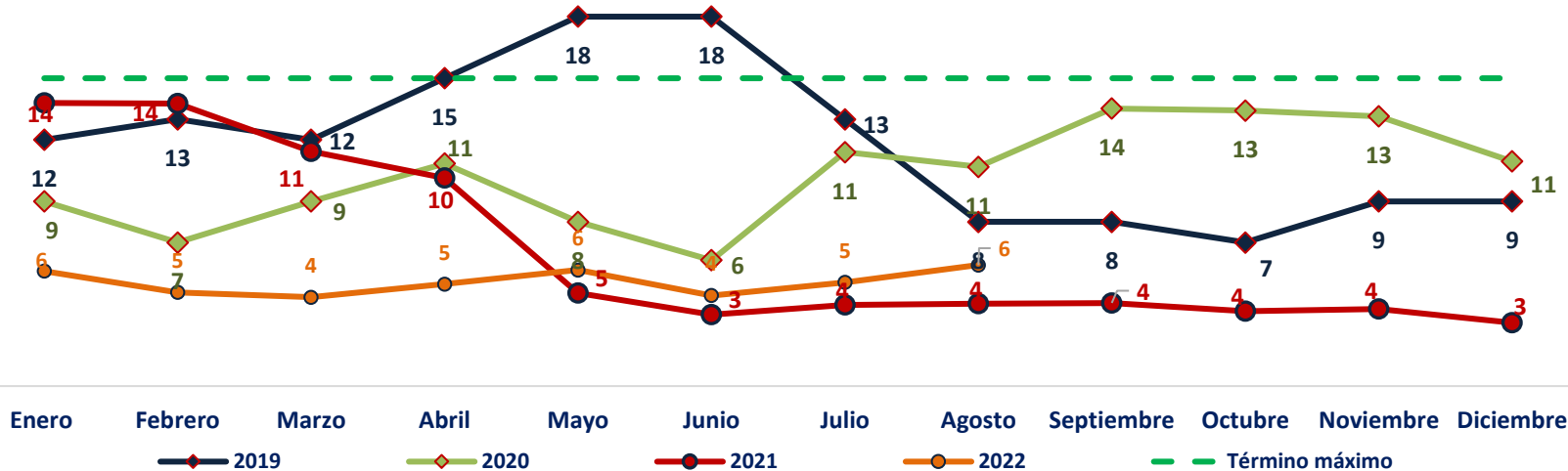
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	255	711	966	811	155
Grupo Colocación	471	1528	1999	1659	340
Grupo T&S PQR Nivel 1	31	148	179	160	19
Canal Ágil	2	42	44	42	2
TOTAL	759	2429	3188	2672	516



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2672	>10 <=15	232
		>5 <=10	1099
		>=0 <=5	1341

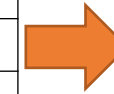
Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos





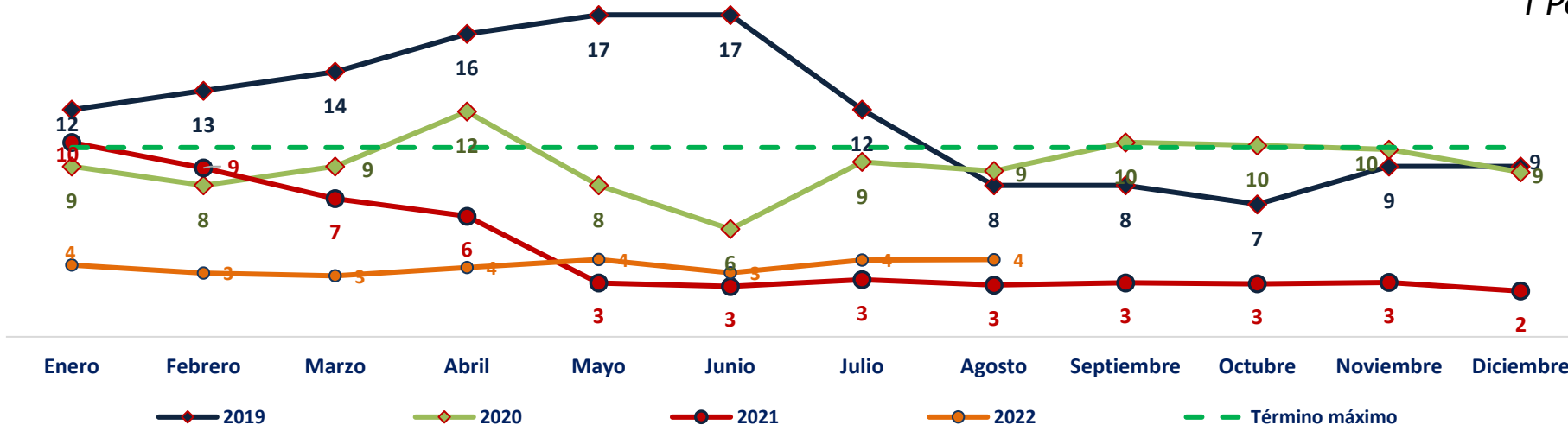
Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	130	570	700	567	133
Grupo Colocación	325	1359	1684	1353	331
Grupo T&S PQR Nivel 1	24	145	169	146	23
Canal Ágil	38	822	860	799	61
TOTAL	517	2896	3413	2865	548



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2864	>8 <=10	128
		>5 <=8	818
		>=0 <=5	1918

Tiempo de respuesta Peticiones



1 Petición interrumpida

10 días

Fuente: PQR



Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021- 2022

Tipologías	2021			2022			Var. Primer semestre 2021-2022	Var. Agosto 2021-2022
	Primer semestre	Julio	Agosto	Primer semestre	Julio	Agosto		
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	2,548	550	406	3,477	487	417	36%	3%
Solicitud acerca de Cartera	2,379	366	353	2,436	431	405	2%	15%
Solicitud acerca de Cuentas	2,817	478	492	1,707	265	252	-39%	-49%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	2,001	289	501	2,332	432	589	17%	18%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	2,073	348	361	1,598	223	247	-23%	-32%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	2,567	353	151	1,009	228	183	-61%	21%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,709	160	186	1,425	202	214	-17%	15%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	1,926	245	260	835	183	204	-57%	-22%
Solicitud acerca de Cobranza	312	173	233	2,182	354	390	599%	67%
Solicitud de información trámites de Cuentas	1,592	179	176	563	82	135	-65%	-23%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	1,356	142	170	662	76	108	-51%	-36%
Solicitud de Información Cartera	1,261	208	180	640	96	235	-49%	31%
Inconformidad con la gestión de cobranza	439	146	143	1,467	136	167	234%	17%
Solicitud Certificaciones de Cartera	324	104	123	1,390	259	199	329%	62%
Solicitud acerca de Crédito	975	230	183	615	132	135	-37%	-26%
Otras tipologías	10,222	1,432	1,503	8,407	1,297	1,647	-18%	10%
Total general	34,501	5,403	5,421	30,745	4,883	5,527	-11%	2%

• Disminución importante frente al año anterior, 23% en el primer semestre y 32% en julio

• Disminución del 11% en el primer semestre de 2022 vs 2021



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes no se dio traslado a 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 10 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia