



Cifras Enero 2022

PQR



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



ÍNDICE

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, 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												1.788
	Peticiones	2.329												2.329
	Total	4.117	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.117
Variación Total		-24%												
Variación QR		-45%												
Variación PET		7%												



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												104
	DFC	53												53
	Total	157	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	157
Variación		-45%												
Variación DFC		-50%												
Variación SFC		-42%												

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



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

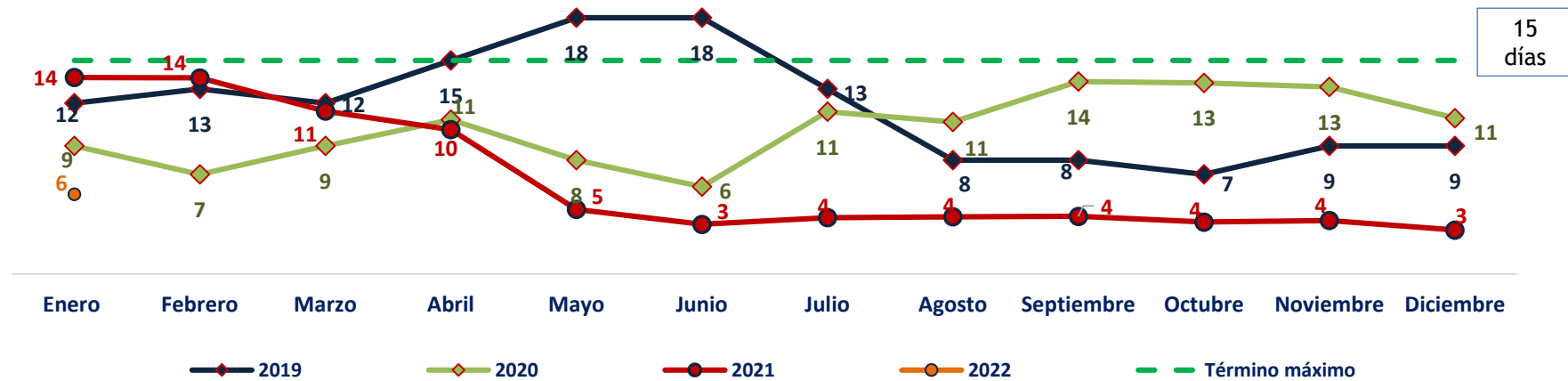




Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	82	398	480	345	135
Grupo Colocación	312	1205	1517	1230	287
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	152	166	131	35
Canal Ágil	4	33	37	34	3
TOTAL	412	1788	2200	1740	460

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

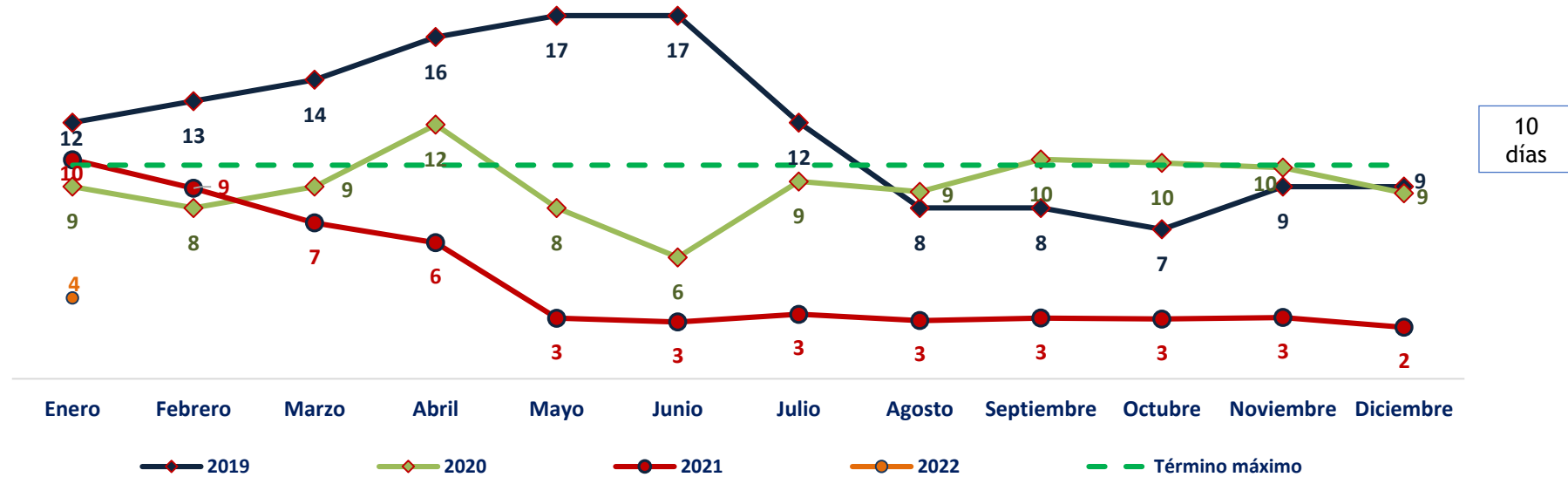




Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	73	463	536	388	148
Grupo Colocación	272	1134	1406	1136	270
Grupo T&S PQR Nivel 1	25	215	240	198	42
Canal Ágil	31	517	548	523	25
TOTAL	401	2329	2730	2245	485

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipología	2021												2022	Var. Ene-2021-22
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	656	494	366	447	478	492	433	394	395	232	283	-22%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	520	455	386	369	366	353	379	540	517	329	382	62%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	489	431	457	525	550	406	395	305	272	235	313	0%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	432	291	272	275	289	501	417	224	173	106	392	44%
valor de cuota y sistema de amortización)	355	363	368	328	326	333	348	361	344	311	271	134	194	-45%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	582	316	445	420	353	151	187	167	85	58	130	-60%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	337	317	242	234	245	260	288	279	174	130	120	-76%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	341	342	256	164	160	186	196	165	113	137	151	-55%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	326	199	118	169	179	176	108	87	83	41	68	-81%
Solicitud acerca de Crédito	78	111	185	195	169	237	230	183	214	235	181	122	89	14%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	206	108	304	206	142	170	95	69	65	44	128	-40%
Solicitud de Información Cartera	249	321	249	127	123	192	208	180	121	82	68	57	71	-71%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	43	60	59	112	173	233	221	223	268	156	363	2493%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	46	55	75	115	146	143	158	142	159	233	308	305%
Inconformidad por debito de ceantias para aplicación al crédito	126	97	346	253	179	127	102	76	57	30	44	44	33	-74%
Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	85	53	91	103	170	209	153	134	114	112	83	88	74	-13%
Otras Tipologías	1,784	1,669	1,601	1,261	1,123	1,269	1,281	1,416	1,300	1,047	1,040	694	1,175	-34%
Total general	5,684	6,191	6,818	5,335	5,070	5,403	5,403	5,421	5,027	4,412	3,991	2,840	4,274	-25%

Disminución considerable en los últimos meses

Aumento considerable en los últimos meses

Disminución del 25% con respecto al año anterior



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes se dio traslado al siguiente derecho de petición.

Radicado de entrada	Radicado de salida	Entidad Traslada	Nombre del peticionario	Causal de traslado	Fecha de traslado
02-2303-202201150037041	01-2303-202201200022536	Ministerio de Vivienda	No Aplica	Información de subsidios	28/01/2022

Durante el presente mes no se presento ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.



Denuncias Recibidas por la entidad

Durante el presente mes se recibieron 3 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia