



# Cifras Febrero 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											3.824
	Peticiones	2.329	2.904											5.233
	<b>Total</b>	<b>4.117</b>	<b>4.940</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>9.057</b>
<b>Variación Total</b>		<b>-24%</b>	<b>-15%</b>											
<b>Variación QR</b>		<b>-45%</b>	<b>-23%</b>											
<b>Variación PET</b>		<b>7%</b>	<b>-9%</b>											

Fuente: PQR



# 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											260
	DFC	53	86											139
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>242</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>399</b>
<b>Variación</b>	<b>-45%</b>	<b>-31%</b>												
<b>Variación DFC</b>	<b>-50%</b>	<b>-45%</b>												
<b>Variación SFC</b>	<b>-42%</b>	<b>-20%</b>												

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



## Gestión Peticiones Quejas y Reclamos

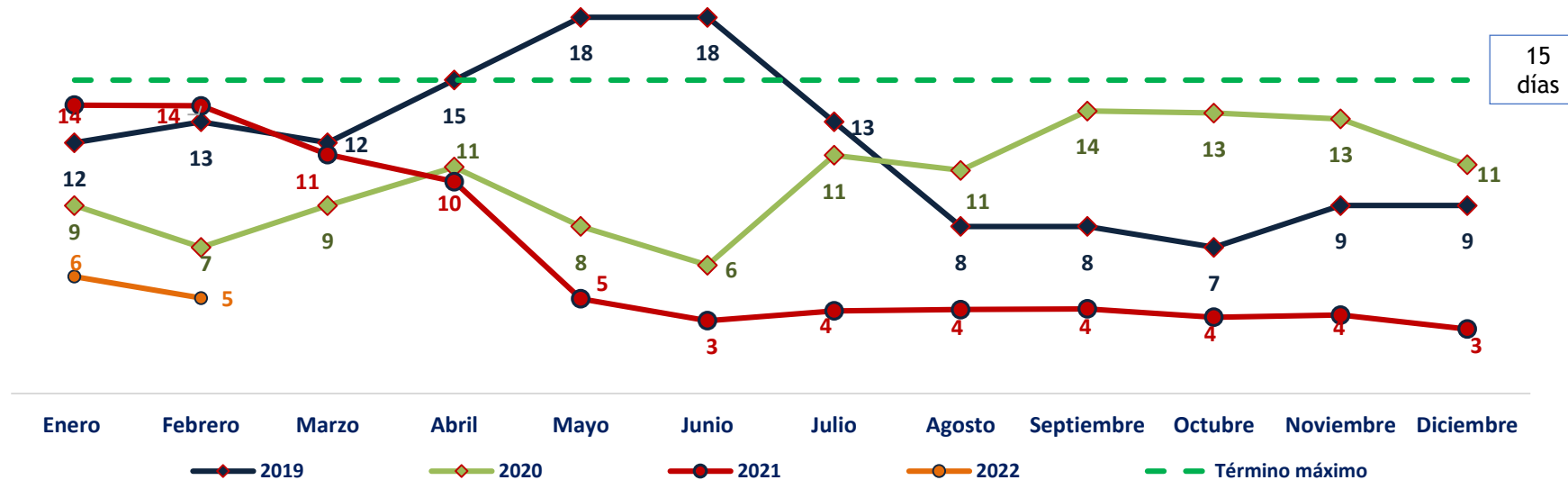




# Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	135	583	718	549	169
Grupo Colocación	287	1258	1545	1211	334
Grupo T&S PQR Nivel 1	35	158	193	181	12
Canal Ágil	3	37	40	38	2
<b>TOTAL</b>	<b>460</b>	<b>2036</b>	<b>2496</b>	<b>1979</b>	<b>517</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

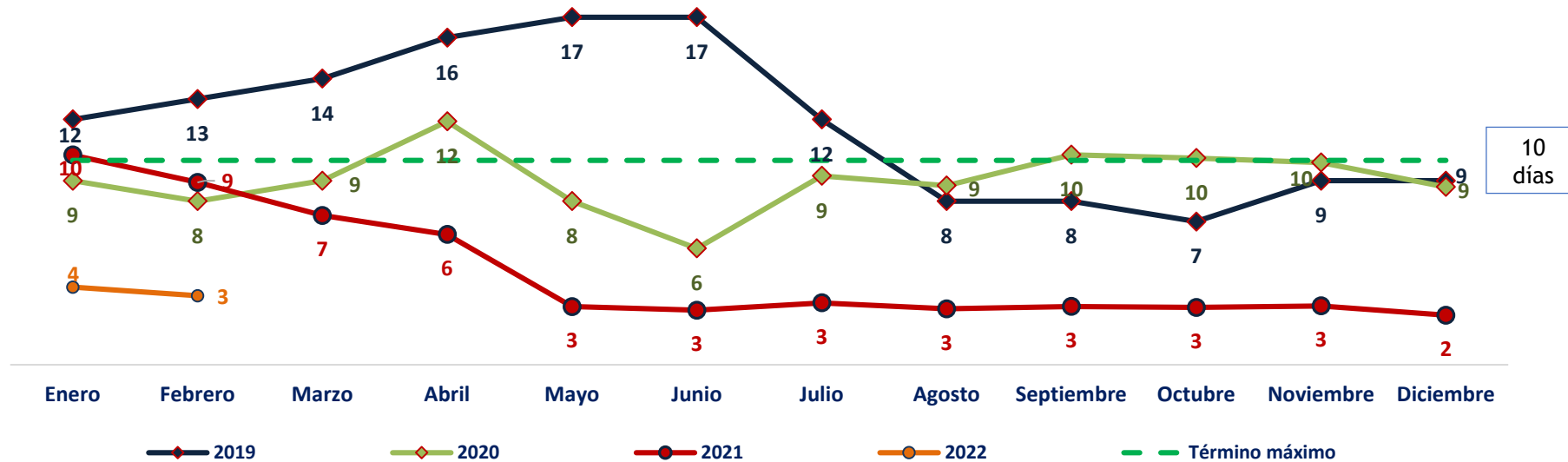




# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	148	747	895	757	138
Grupo Colocación	270	1301	1571	1290	281
Grupo T&S PQR Nivel 1	42	306	348	306	42
Canal Ágil	25	550	575	548	27
<b>TOTAL</b>	<b>485</b>	<b>2904</b>	<b>3389</b>	<b>2901</b>	<b>488</b>

## Tiempo de respuesta Peticiones





## Tipologías Quejas y Reclamos 2021- 2022





# Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías	2021				2022		Var. Feb 2022 vs 2021
	Enero	Febrero	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	173	106	392	553	20%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	272	235	313	432	30%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	517	329	382	370	-10%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	268	156	363	339	1313%
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	395	232	283	337	-32%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	159	233	308	257	257%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	355	363	271	134	194	217	-40%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	85	58	130	216	-55%
Solicitud acerca de Entidades	38	72	35	28	101	208	189%
Solicitud Certificaciones de Cartera	33	25	93	38	206	188	652%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	113	137	151	183	-31%
Solicitud de Aplicación de Cesantías	7	66	4	8	40	160	142%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	65	44	128	135	-58%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	174	130	120	125	-59%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	83	41	68	121	-71%
Solicitud acerca de Crédito	78	111	181	122	89	101	-9%
Solicitud de Actualización de Datos	25	41	17	33	61	100	144%
Otras tipologías	2,141	1,936	1,086	776	945	1,140	-41%
<b>Total general</b>	<b>5,684</b>	<b>6,191</b>	<b>3,991</b>	<b>2,840</b>	<b>4,274</b>	<b>5,182</b>	<b>-16%</b>

➤ Aumento considerable frente al año anterior

➤ Disminución considerable frente al año anterior.



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



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia