



# Cifras Junio 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	2,542	2,197							14,038
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284							15,307
	<b>Total</b>	<b>4,117</b>	<b>4,940</b>	<b>5,893</b>	<b>4,866</b>	<b>5,048</b>	<b>4,481</b>	-	-	-	-	-	-	<b>29,345</b>
<b>Variación Total</b>	<b>-24%</b>	<b>-15%</b>	<b>-7%</b>	<b>-3%</b>	<b>6%</b>	<b>-13%</b>								
<b>Variación QR</b>	<b>-45%</b>	<b>-23%</b>	<b>-9%</b>	<b>-6%</b>	<b>-5%</b>	<b>-21%</b>								
<b>Variación PET</b>	<b>7%</b>	<b>-9%</b>	<b>-5%</b>	<b>1%</b>	<b>20%</b>	<b>-3%</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	171	108							885
	DFC	53	86	137	83	88	68							515
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>242</b>	<b>327</b>	<b>239</b>	<b>259</b>	<b>176</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1,400</b>
<b>Variación</b>		<b>-45%</b>	<b>-31%</b>	<b>-30%</b>	<b>-29%</b>	<b>-16%</b>	<b>-34%</b>							
<b>Variación DFC</b>		<b>-50%</b>	<b>-45%</b>	<b>-33%</b>	<b>-36%</b>	<b>-30%</b>	<b>-35%</b>							
<b>Variación SFC</b>		<b>-42%</b>	<b>-20%</b>	<b>-28%</b>	<b>-25%</b>	<b>-7%</b>	<b>-33%</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	214	695	909	696	213
Grupo Colocación	350	1337	1687	1355	332
Grupo T&S PQR Nivel 1	17	104	121	107	14
Canal Ágil	3	61	64	60	4
<b>TOTAL</b>	<b>584</b>	<b>2197</b>	<b>2781</b>	<b>2218</b>	<b>563</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2217	>10 <=15	116
		>5 <=10	406
		>=0 <=5	1695

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

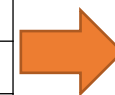


1 reclamación interrumpida



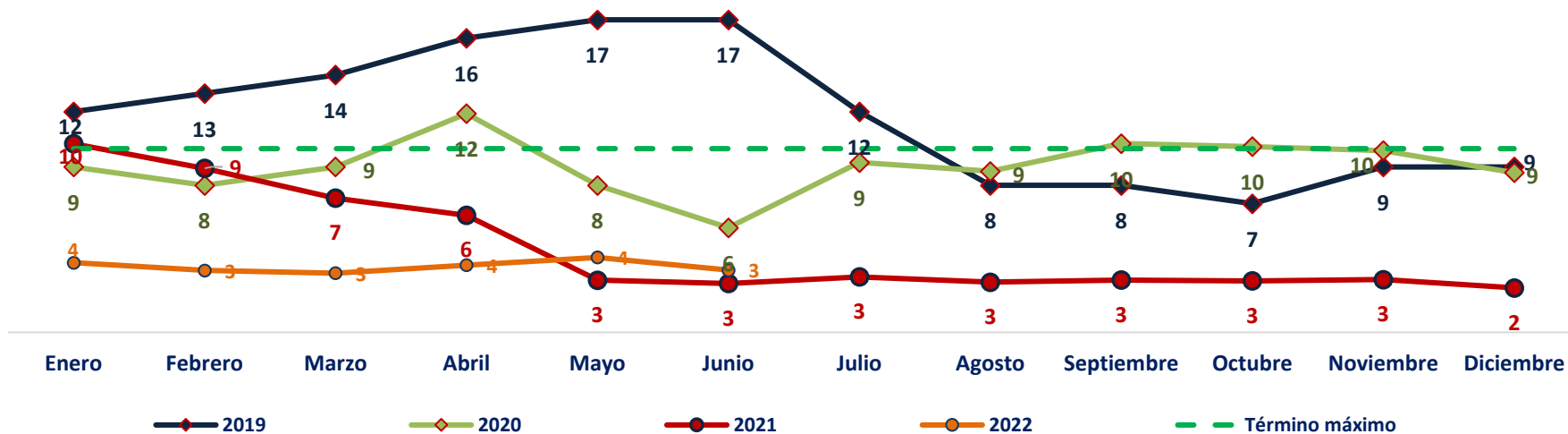
# Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicanas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	115	513	628	485	143
Grupo Colocación	284	1352	1636	1277	359
Grupo T&S PQR Nivel 1	9	100	109	98	11
Canal Ágil	16	319	335	327	8
<b>TOTAL</b>	<b>424</b>	<b>2284</b>	<b>2708</b>	<b>2187</b>	<b>521</b>



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2187	>10 <=15	0
		>5 <=10	336
		>=0 <=5	1851

## Tiempo de respuesta Peticiones



10 días

Fuente: PQR



## Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022





# Tipologías Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías/Mes	2021						2022						Var. Junio 2021-2022
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	489	431	457	525	313	432	814	711	681	526	0%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	520	455	386	369	382	370	430	374	444	436	18%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	43	60	59	112	363	339	383	319	385	393	251%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y	355	363	368	328	326	333	194	217	345	292	278	272	-18%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	432	291	272	275	392	553	429	342	349	267	-3%
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	656	494	366	447	283	337	327	258	253	249	-44%
Solicitud Certificaciones de Cartera	33	25	78	63	69	56	206	188	256	240	256	244	336%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	341	342	256	164	151	183	276	307	286	222	35%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	582	316	445	420	130	216	210	130	161	162	-61%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	46	55	75	115	308	257	268	244	232	158	37%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	337	317	242	234	120	125	145	123	174	148	-37%
Solicitud de Información Cartera	249	321	249	127	123	192	71	87	134	103	132	113	-41%
Solicitud acerca de Crédito	78	111	185	195	169	237	89	101	138	94	100	93	-61%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	206	108	304	206	128	135	124	96	97	82	-60%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	326	199	118	169	68	121	134	69	98	73	-57%
Inconformidad por debito de ceantias para aplicación al crédito	126	97	346	253	179	127	33	68	143	105	45	35	-72%
Otras tipologías	1,836	1,697	1,614	1,301	1,224	1,422	1,043	1,453	1,664	1,298	1,336	1,184	-17%
<b>Total general</b>	<b>5,684</b>	<b>6,191</b>	<b>6,818</b>	<b>5,335</b>	<b>5,070</b>	<b>5,403</b>	<b>4,274</b>	<b>5,182</b>	<b>6,220</b>	<b>5,105</b>	<b>5,307</b>	<b>4,657</b>	<b>-14%</b>

- Se resaltan las disminuciones del 61% y 28% en las reclamaciones con el “acceso a medios no presenciales” y “con el cobro o pago de seguros”
- Se presentó una estabilización en el retiro de cesantías o AVC.
- Se presentó un incremento en las tipologías de cobranza frente al año anterior. Sin embargo, con respecto a los meses anteriores del año actual ha venido mejorando este proceso



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



GRACIAS



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia