



Cifras Marzo 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
2015	Quejas y Reclamos	1,170	1,354	2,399	4,330	2,708	3,838	5,254	3,974	3,839	2,562	1,718	1,096	34,242
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										6,731
	Peticiones	2,329	2,904	2,986										8,219
	Total	4,117	4,940	5,893	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14,950
Variación Total		-24%	-15%	-7%										
Variación QR		-45%	-23%	-9%										
Variación PET		7%	-9%	-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										450
	DFC	53	86	137										276
	Total	157	242	327	-	-	-	-	-	-	-	-	-	726
Variación		-45%	-31%	-30%										
Variación DFC		-50%	-45%	-33%										
Variación SFC		-42%	-20%	-28%										

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



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



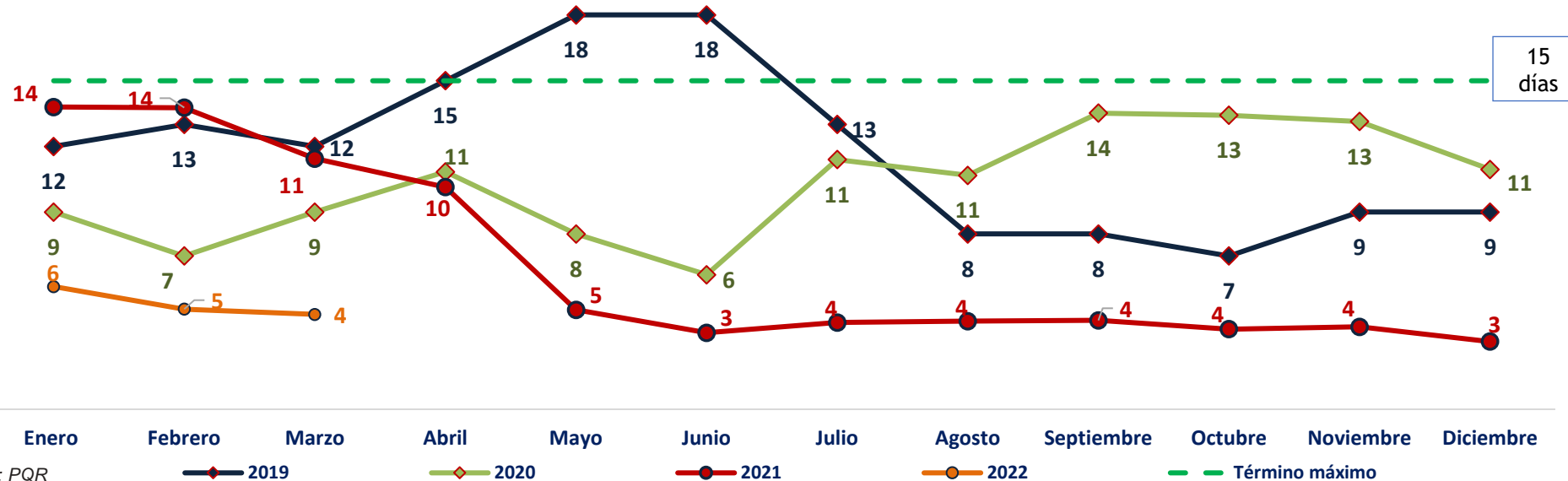
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	169	930	1099	904	195
Grupo Colocación	334	1689	2023	1711	312
Grupo T&S PQR Nivel 1	12	239	251	226	25
Canal Ágil	2	49	51	51	0
TOTAL	517	2907	3424	2892	532



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2892	>10 <=15	99
		>5 <=10	514
		>=0 <=5	2279

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR



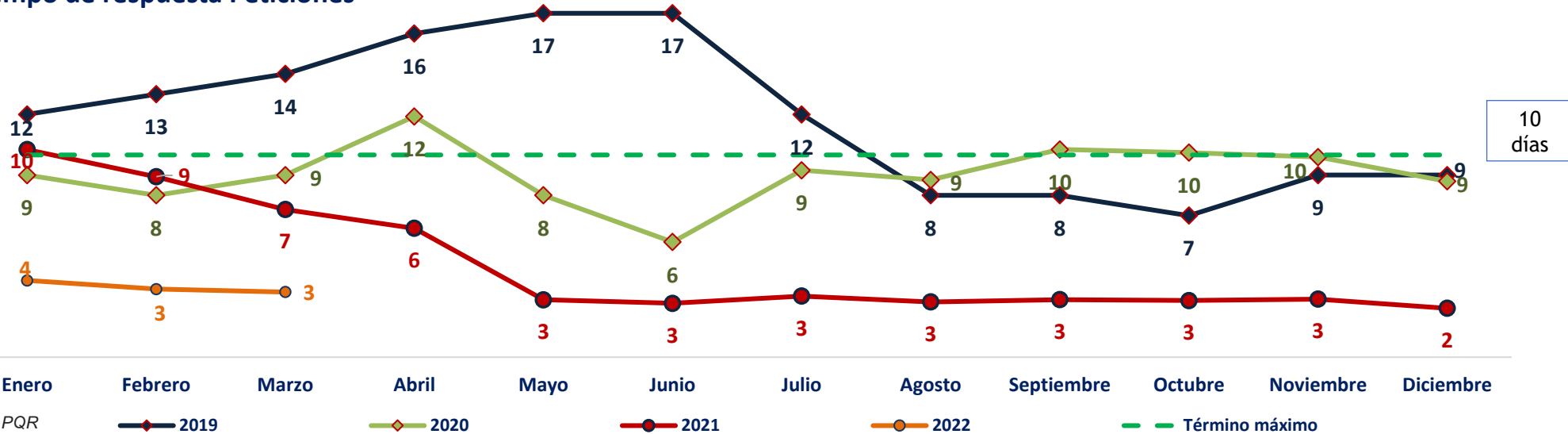
Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	138	656	794	705	89
Grupo Colocación	281	1559	1840	1606	234
Grupo T&S PQR Nivel 1	42	273	315	281	34
Canal Ágil	27	498	525	510	15
TOTAL	488	2986	3474	3102	372



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	3101	>8 <=10	72
		>5 <=8	298
		>=0 <=5	2731

Tiempo de respuesta Peticiones





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías	2021			2022			Var. Marzo 2020-2021
	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo	
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	656	283	337	327	-50%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	489	313	432	715	46%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	520	382	370	430	-17%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	432	392	553	429	-1%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	355	363	368	194	217	294	-20%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	582	130	216	189	-68%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	337	120	125	123	-64%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	341	151	183	254	-26%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	43	363	339	382	788%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	326	68	121	133	-59%
Solicitud acerca de Crédito	78	111	185	89	101	137	-26%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	206	128	135	124	-40%
Solicitud de Información Cartera	249	321	249	71	87	132	-47%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	46	308	257	243	428%
Inconformidad por debito de ceantías para aplicación al crédito	126	97	346	33	68	103	-70%
Otras Tipologías	1,869	1,722	1,692	1,249	1,641	1,878	11%
Total general	5,684	6,191	6,818	4,274	5,182	5,893	-14%

➤ Disminución considerable frente al año anterior

➤ Aumento 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