



Cifras Mayo 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	2,036	2,907	2,568	2,542								11,841
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506								13,023
	Total	4,117	4,940	5,893	4,866	5,048	-	-	-	-	-	-	-	24,864
Variación Total		-24%	-15%	-7%	-3%	6%								
Variación QR		-45%	-23%	-9%	-6%	-5%								
Variación PET		7%	-9%	-5%	1%	20%								



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								777
	DFC	53	86	137	83	88								447
	Total	157	242	327	239	259	-	-	-	-	-	-	-	1,224
Variación		-45%	-31%	-30%	-29%	-16%								
Variación DFC		-50%	-45%	-33%	-36%	-30%								
Variación SFC		-42%	-20%	-28%	-25%	-7%								

- 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	325	869	1194	980	214
Grupo Colocación	428	1485	1913	1563	350
Grupo T&S PQR Nivel 1	48	116	164	147	17
Canal Ágil	3	72	75	72	3
TOTAL	804	2542	3346	2762	584

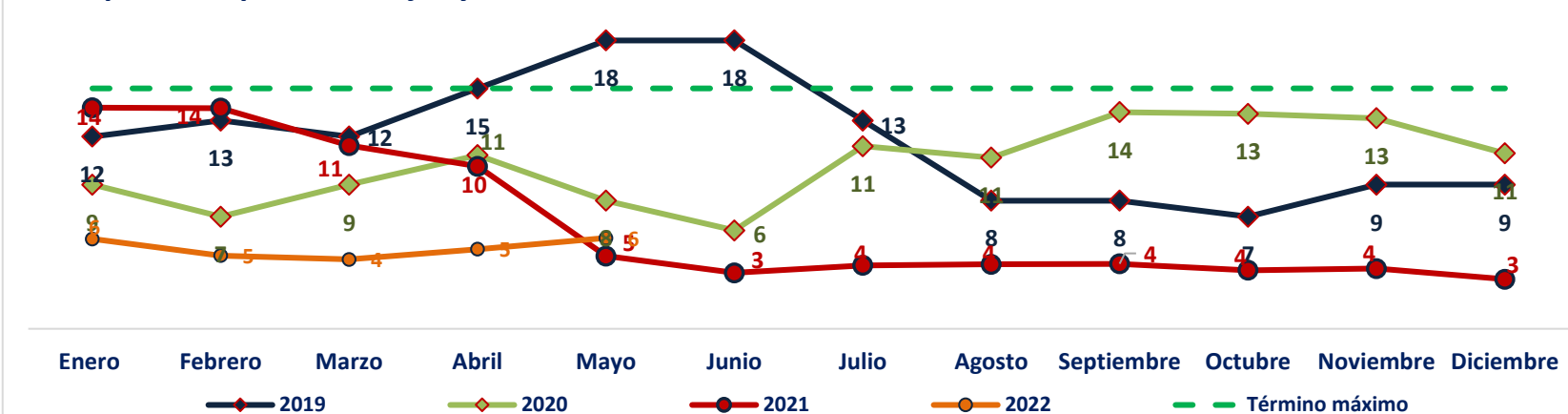


Respuestas generadas			
Fuera de términos	5	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	5
Dentro de términos	2755	>10 <=15	238
		>5 <=10	899
		>=0 <=5	1618

2 reclamación interrumpida

15 días

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos





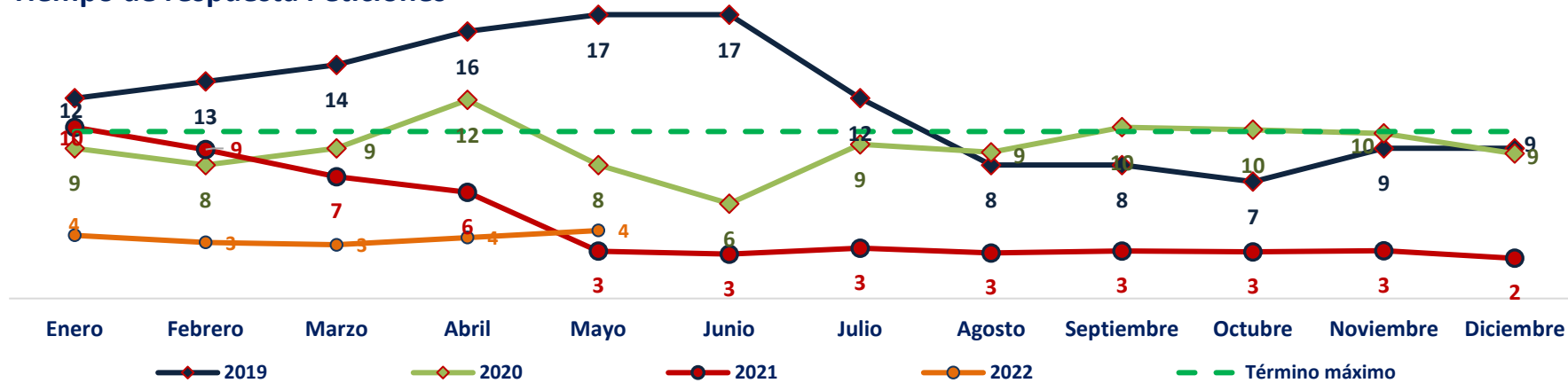
Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	118	596	714	599	115
Grupo Colocación	297	1347	1644	1360	284
Grupo T&S PQR Nivel 1	45	119	164	155	9
Canal Ágil	37	444	481	465	16
TOTAL	497	2506	3003	2579	424



Respuestas generadas			
Fuera de términos	5	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	5
Dentro de términos	2569	>8 <=10	102
		>5 <=8	558
		>=0 <=5	1909

Tiempo de respuesta Peticiones



2 peticiones de información interrumpidas

10 días



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías/Mes	2021					2022					Var. Mayo 2021-2022
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	314	332	489	431	457	313	432	814	711	681	49%
Solicitud acerca de Cartera	236	413	520	455	386	382	370	430	374	444	15%
Solicitud acerca de Cuentas	362	492	656	494	366	283	337	327	258	253	-31%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	272	459	432	291	272	392	553	429	342	349	28%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y	355	363	368	328	326	194	217	345	292	278	-15%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	324	480	582	316	445	130	216	210	130	161	-64%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	339	267	341	342	256	151	183	276	307	286	12%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	494	302	337	317	242	120	125	145	123	174	-28%
Solicitud acerca de Cobranza	14	24	43	60	59	363	339	383	319	385	553%
Solicitud de información trámites de Cuentas	363	417	326	199	118	68	121	134	69	98	-17%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	213	319	206	108	304	128	135	124	96	97	-68%
Inconformidad con la gestión de cobranza	76	72	46	55	75	308	257	268	244	232	209%
Solicitud de Información Cartera	249	321	249	127	123	71	87	134	103	132	7%
Solicitud Certificaciones de Cartera	33	25	78	63	69	206	188	256	240	256	271%
Inconformidad por debito de ceantias para aplicación al crédito	126	97	346	253	179	33	68	143	105	45	-75%
Solicitud acerca de Crédito	78	111	185	195	169	89	101	138	94	100	-41%
Otras tipologías	1,836	1,697	1,614	1,301	1,224	1,043	1,453	1,664	1,298	1,336	9%
Total general	5,684	6,191	6,818	5,335	5,070	4,274	5,182	6,220	5,105	5,307	5%

- Se resaltan las disminuciones del 64% y 28% en las reclamaciones con el “acceso a medios no presenciales” y “ con el cobro o pago de seguros”
- Se presentó un aumento en el retiro de cesantías o AVC, producto de los estados especiales que han retrasado este proceso.
- Se presentó un incremento en las tipologías de cobranza, producto de los cobros de honorarios y gastos judiciales.



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