



Cifras Octubre 2022

PQR



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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	2.197	2.220	2.429	2.123	1.884			22.694
	Peticiones	2.329	2.904	2.986	2.298	2.506	2.284	2.433	2.896	2.743	2.638			26.017
	Total	4.117	4.940	5.893	4.866	5.048	4.481	4.653	5.325	4.866	4.522	-	-	48.711
Variación Total		-24%	-15%	-7%	-3%	6%	-13%	-8%	3%	2%	8%			
Variación QR		-45%	-23%	-9%	-6%	-5%	-21%	-14%	1%	-12%	-6%			
Variación PET		7%	-9%	-5%	1%	20%	-3%	-2%	5%	16%	21%			

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



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	108	164	138	127	149			1.463
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53			761
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	-	-	2.224
Variación	-45%	-31%	-30%	-29%	-16%	-34%	-33%	-23%	-23%	-9%				
Variación DFC	-50%	-45%	-33%	-36%	-30%	-35%	-35%	-33%	-36%	-37%				
Variación SFC	-42%	-20%	-28%	-25%	-7%	-33%	-32%	-17%	-15%	7%				

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

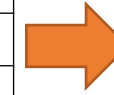


Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



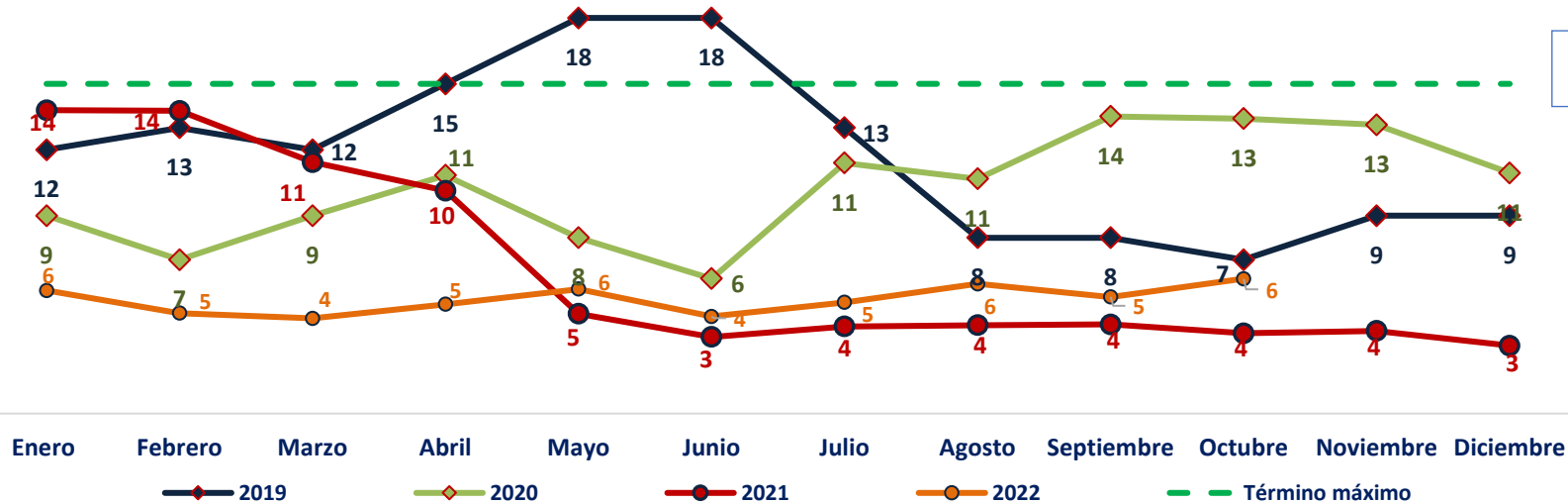
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	224	549	773	640	133
Grupo Colocación	341	1190	1531	1241	290
Grupo T&S PQR Nivel 1	8	128	136	110	26
Canal Ágil	0	17	17	15	2
TOTAL	573	1884	2457	2006	451



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2006	>10 <=15	238
		>5 <=10	838
		>=0 <=5	930

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Gestión Peticiones

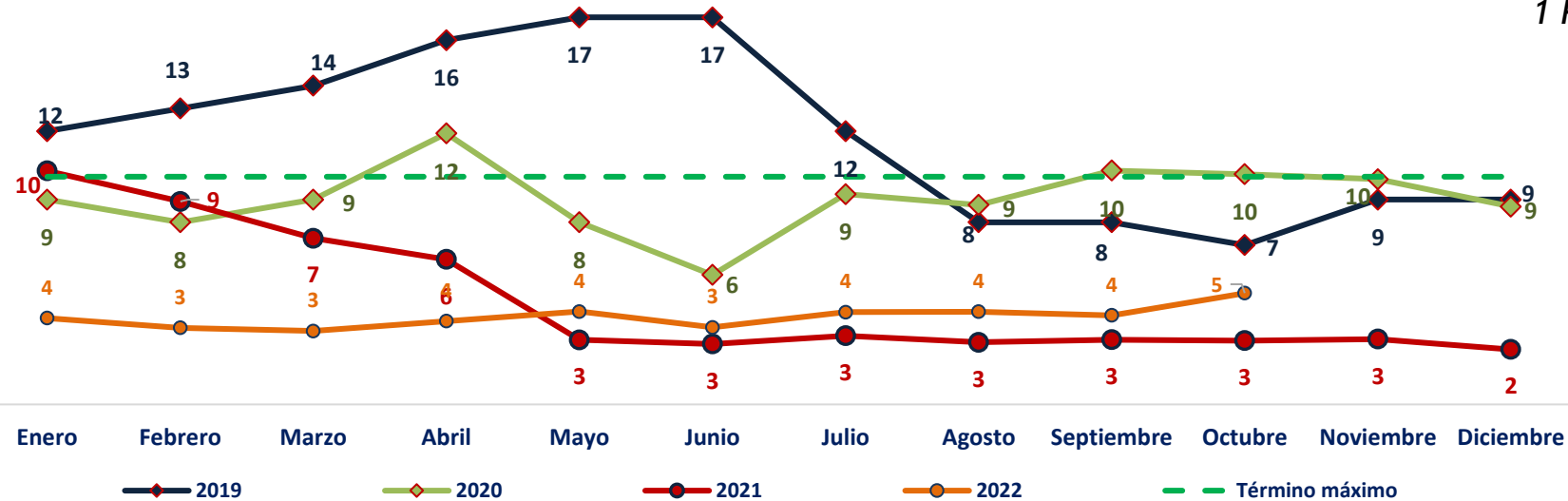
Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	127	426	553	431	122
Grupo Colocación	394	1663	2057	1660	397
Grupo T&S PQR Nivel 1	8	157	165	138	27
Canal Ágil	11	392	403	362	41
TOTAL	540	2638	3178	2591	587



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2590	>10 <=15	0
		>5 <=10	1101
		>=0 <=5	1489

1 Petición interrumpida

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: PQR



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





CONSOLIDADO TIPOLOGÍAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2021-2022

Tipologías	2021						2022						Var. Primer semestre 2021-2022	Var. Consolidado 2021-2022
	Primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Consolidado 2021	Primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Consolidado 2022		
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	2,548	550	406	395	305	4,204	3,477	487	417	465	455	5,301	36%	26%
Solicitud acerca de Cartera	2,379	366	353	379	540	4,017	2,436	431	405	508	654	4,434	2%	10%
Solicitud acerca de Cuentas	2,817	478	492	433	394	4,614	1,707	265	252	215	203	2,642	-39%	-43%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	2,001	289	501	417	224	3,432	2,332	432	589	416	256	4,025	17%	17%
valor de cuota y sistema de amortización)	2,073	348	361	344	311	3,437	1,598	223	247	279	250	2,597	-23%	-24%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	2,567	353	151	187	167	3,425	1,009	228	183	110	102	1,632	-61%	-52%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a créditos	1,709	160	186	196	165	2,416	1,425	202	214	130	116	2,087	-17%	-14%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	1,926	245	260	288	279	2,998	835	183	204	164	173	1,559	-57%	-48%
Solicitud acerca de Cobranza	312	173	233	221	223	1,162	2,182	354	390	436	476	3,838	599%	230%
Solicitud de información trámites de Cuentas	1,592	179	176	108	87	2,142	563	82	135	96	83	959	-65%	-55%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	1,356	142	170	95	69	1,832	662	76	108	70	108	1,024	-51%	-44%
Solicitud de Información Cartera	1,261	208	180	121	82	1,852	640	96	235	262	212	1,445	-49%	-22%
Inconformidad con la gestión de cobranza	439	146	143	158	142	1,028	1,467	136	167	170	151	2,091	234%	103%
Solicitud Certificaciones de Cartera	324	104	123	107	83	741	1,390	259	199	146	165	2,159	329%	191%
Solicitud acerca de Crédito	975	230	183	214	235	1,837	615	132	135	165	158	1,205	-37%	-34%
Otras tipologías	10,222	1,432	1,503	1,364	1,106	15,627	8,407	1,297	1,647	1,424	1,162	13,937	-18%	-11%
Total general	34,501	5,403	5,421	5,027	4,412	54,764	30,745	4,883	5,527	5,056	4,724	50,935	-11%	-7%

↑ Se presenta una reducción muy importante en las principales tipologías de gestión. Se destaca, la reducción en los temas de seguros y las inconformidades por los créditos desembolsados

↑ Se presenta una reducción muy significativa frente al año anterior; con una radicación de 3829 menos en el 2022 vs 2021, lo que representa una disminución del 7%



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes no se dio traslado a 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 26 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO