



Cifras Septiembre 2022

PQR



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



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
	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				20.810
	Peticiones	2.329	2.904	2.986	2.298	2.506	2.284	2.433	2.896	2.743				23.379
	Total	4.117	4.940	5.893	4.866	5.048	4.481	4.653	5.325	4.866	-	-	-	44.189
Variación Total		-24%	-15%	-7%	-3%	6%	-13%	-8%	3%	2%				
Variación QR		-45%	-23%	-9%	-6%	-5%	-21%	-14%	1%	-12%				
Variación PET		7%	-9%	-5%	1%	20%	-3%	-2%	5%	16%				



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				1.314
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63				708
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	-	-	-	2.022
Variación		-45%	-31%	-30%	-29%	-16%	-34%	-33%	-23%	-23%				
Variación DFC		-50%	-45%	-33%	-36%	-30%	-35%	-35%	-33%	-36%				
Variación SFC		-42%	-20%	-28%	-25%	-7%	-33%	-32%	-17%	-15%				

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



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos



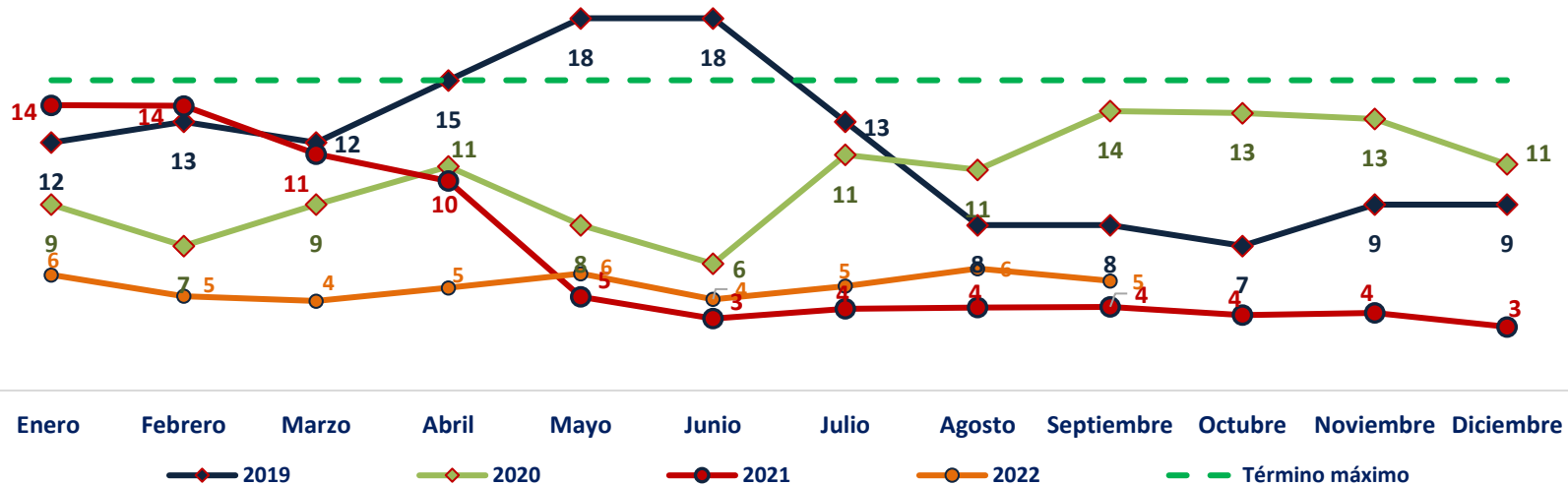
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	155	641	796	572	224
Grupo Colocación	340	1340	1680	1339	341
Grupo T&S PQR Nivel 1	19	121	140	132	8
Canal Ágil	2	21	23	23	0
TOTAL	516	2123	2639	2066	573



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2066	>10 <=15	125
		>5 <=10	664
		>=0 <=5	1277

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días



Gestión Peticiones

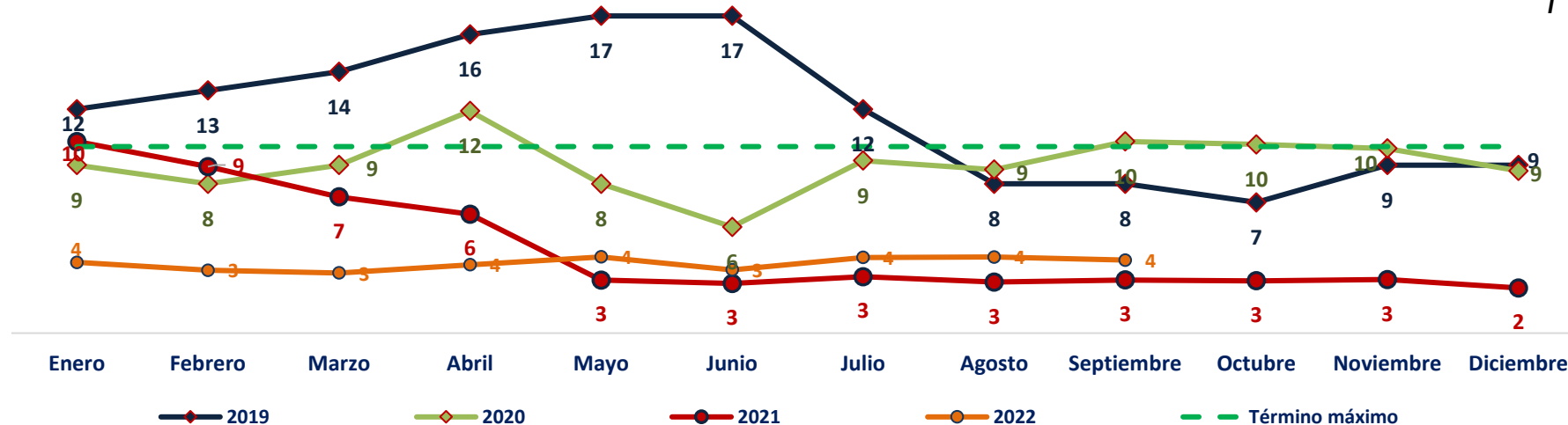
Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	133	480	613	486	127
Grupo Colocación	331	1548	1879	1485	394
Grupo T&S PQR Nivel 1	23	136	159	151	8
Canal Ágil	61	579	640	629	11
TOTAL	548	2743	3291	2751	540



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2749	>10 <=15	0
		>5 <=10	746
		>=0 <=5	2003

Tiempo de respuesta Peticiones

1 Petición interrumpida



Fuente: PQR



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías	2021				2022				Var. Primer semestre 2021-2022	Var. Septiembre 2021-2022
	Primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre	Primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre		
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	2,548	550	406	395	3,477	487	417	465	36%	18%
Solicitud acerca de Cartera	2,379	366	353	379	2,436	431	405	508	2%	34%
Solicitud acerca de Cuentas	2,817	478	492	433	1,707	265	252	215	-39%	-50%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	2,001	289	501	417	2,332	432	589	416	17%	0%
valor de cuota y sistema de amortización)	2,073	348	361	344	1,598	223	247	279	-23%	-19%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	2,567	353	151	187	1,009	228	183	110	-61%	-41%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,709	160	186	196	1,425	202	214	130	-17%	-34%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	1,926	245	260	288	835	183	204	164	-57%	-43%
Solicitud acerca de Cobranza	312	173	233	221	2,182	354	390	436	599%	97%
Solicitud de información trámites de Cuentas	1,592	179	176	108	563	82	135	96	-65%	-11%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	1,356	142	170	95	662	76	108	70	-51%	-26%
Solicitud de Información Cartera	1,261	208	180	121	640	96	235	262	-49%	117%
Inconformidad con la gestión de cobranza	439	146	143	158	1,467	136	167	170	234%	8%
Solicitud Certificaciones de Cartera	324	104	123	107	1,390	259	199	146	329%	36%
Solicitud acerca de Crédito	975	230	183	214	615	132	135	165	-37%	-23%
Otras tipologías	10,222	1,432	1,503	1,364	8,407	1,297	1,647	1,424	-18%	4%
Total general	34,501	5,403	5,421	5,027	30,745	4,883	5,527	5,056	-11%	1%

Disminución considerable frente al año anterior

Aumento considerable con respecto al año anterior



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes se dio traslado a 1 derecho de petición, el cual se relacionan a continuación.

Radicado recibida	Estado	Entidad traslado	Radicado respuesta
02-2303-202209091103282	Trasladada	Ministerio de vivienda	01-2303-202209150584882

Durante el presente mes no se presento 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



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO