



Cifras Julio 2022

Gerencia PQRS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



- **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						16,258
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284	2,433						17,740
	Total	4,117	4,940	5,893	4,866	5,048	4,481	4,653	-	-	-	-	-	33,998
Variación Total		-24%	-15%	-7%	-3%	6%	-13%	-8%						
Variación QR		-45%	-23%	-9%	-6%	-5%	-21%	-14%						
Variación PET		7%	-9%	-5%	1%	20%	-3%	-2%						



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						1,049
	DFC	53	86	137	83	88	68	66						581
	Total	157	242	327	239	259	176	230	-	-	-	-	-	1,630
Variación		-45%	-31%	-30%	-29%	-16%	-34%	-33%						
Variación DFC		-50%	-45%	-33%	-36%	-30%	-35%	-35%						
Variación SFC		-42%	-20%	-28%	-25%	-7%	-33%	-32%						

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



Gestión Peticiones Quejas y Reclamos





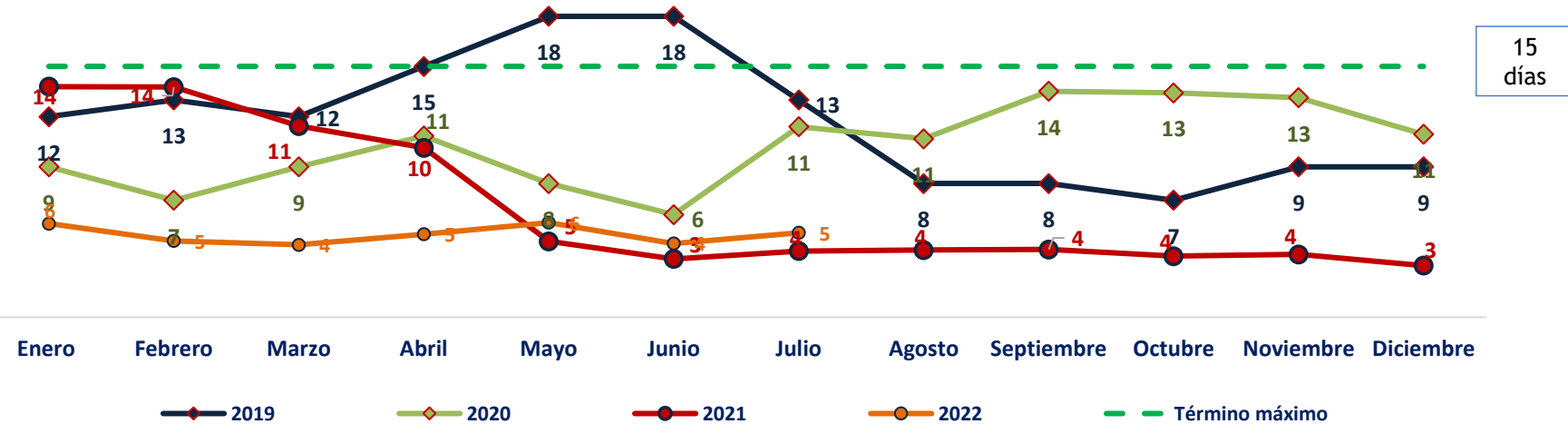
Gestión Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	213	681	894	639	255
Grupo Colocación	332	1281	1613	1142	471
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	159	173	142	31
Canal Ágil	4	99	103	101	2
TOTAL	563	2220	2783	2024	759



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2024	>10 <=15	120
		>5 <=10	610
		>=0 <=5	1294

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

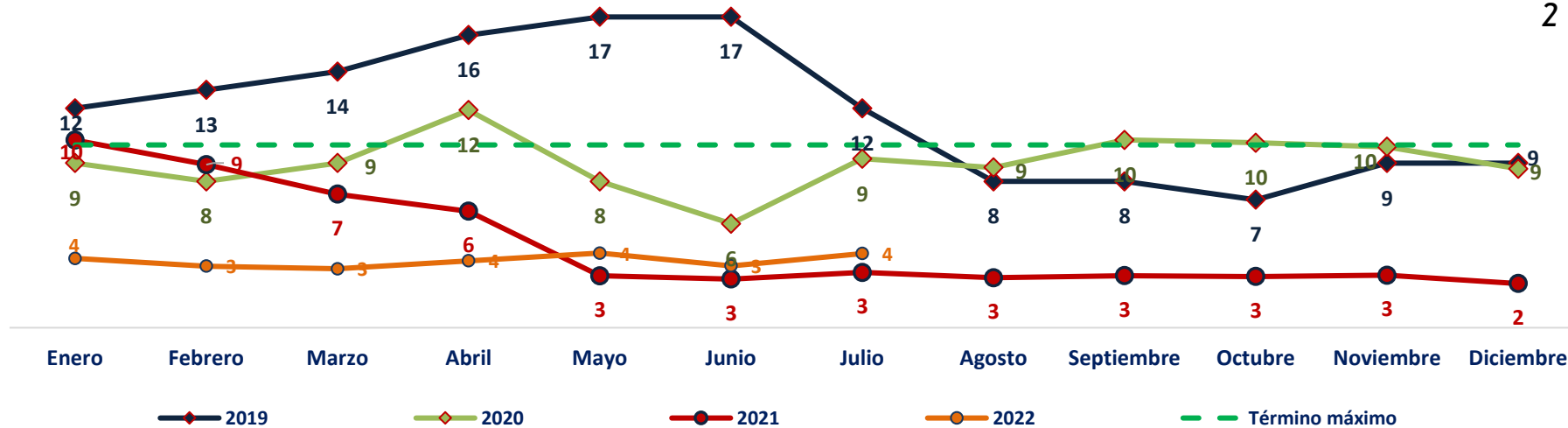


Gestión Peticiones

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	143	487	630	500	130
Grupo Colocación	359	1248	1607	1282	325
Grupo T&S PQR Nivel 1	11	168	179	155	24
Canal Ágil	8	530	538	500	38
TOTAL	521	2433	2954	2437	517

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2435	>10 <=15	0
		>5 <=10	659
		>=0 <=5	1776

Tiempo de respuesta Peticiones



2 Peticiones interrumpidas

10 días



Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022





Tipologías Peticiones Quejas y Reclamos 2021-2022

Tipologías	2021		2022		Var. Primer semestre 2021-2022	Var. Julio 2021-2022
	Primer semestre	Julio	Primer semestre	Julio		
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	2,548	550	3,477	487	36%	-11%
Solicitud acerca de Cartera	2,379	366	2,436	431	2%	18%
Solicitud acerca de Cuentas	2,817	478	1,707	265	-39%	-45%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	2,001	289	2,332	432	17%	49%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	2,073	348	1,598	223	-23%	-36%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	2,567	353	1,009	228	-61%	-35%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,709	160	1,425	202	-17%	26%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	1,926	245	835	183	-57%	-25%
Solicitud acerca de Cobranza	312	173	2,182	354	599%	105%
Solicitud de información trámites de Cuentas	1,592	179	563	82	-65%	-54%
Solicitud Información sobre productos ofrecidos por el FNA	1,356	142	662	76	-51%	-46%
Solicitud de Información Cartera	1,261	208	640	96	-49%	-54%
Inconformidad con la gestión de cobranza	439	146	1,467	136	234%	-7%
Solicitud Certificaciones de Cartera	324	104	1,390	259	329%	149%
Solicitud acerca de Crédito	975	230	615	132	-37%	-43%
Otras tipologías	10,222	1,432	8,407	1,297	-18%	-9%
Total general	34,501	5,403	30,745	4,883	-11%	-10%

Aumento considerable respecto al año anterior

Se destaca la reducción del 11% en el primer semestre del 2022 vs 2021



Gestión de traslados y acceso a la Información

Durante el presente mes se dio traslado a 2 derechos de petición, los cuales se relacionan a continuación.

Radicado recibida	Estado	Entidad traslado	Radicado respuesta
02-4601-202207210895374	Trasladada	Fondo de adaptación	01-2303-202207290475775
02-4701-202207250911675	Trasladada	CENTRO CIVICO PLAZA LA LIBERTAD	01-2303-202208010476283

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 8 denuncias, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO