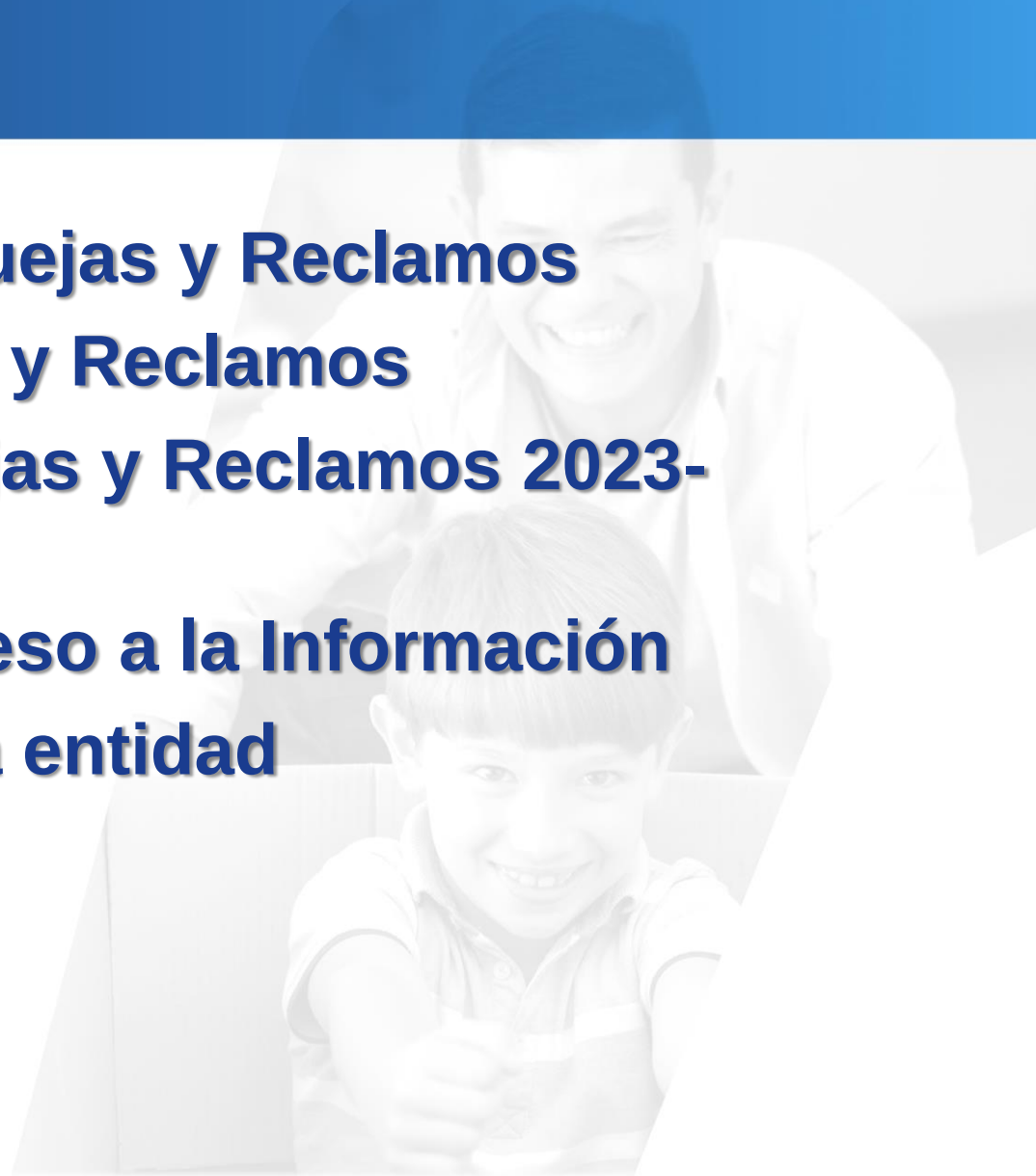


Cifras Abril 2024

GERENCIA PQR

- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2023-2024**
- **Gestión de traslados y acceso a la Información**
- **Denuncias Recibidas por la entidad**





Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio de eventos	Total proceso
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	1,967	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	2,767	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	4,734	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	2,485	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	2,363	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	4,848	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	1,958	1,723	2,198	26,375
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284	2,433	2,896	2,743	2,638	2,526	2,206	2,562	30,749
	Total	4,117	4,940	5,893	4,866	5,048	4,481	4,653	5,325	4,866	4,522	4,484	3,929	4,760	57,124
2023	Quejas y Reclamos	1,662	2,631	3,447	2,682	2,951	2,775	3,183	3,820	3,577	3,117	2,643	2,397	2,907	34,885
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,617	2,220	2,759	3,506	3,941	3,392	2,713	2,151	2,906	34,870
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	5,942	7,326	7,518	6,509	5,356	4,548	5,813	69,755
2024	Quejas y Reclamos	2,586	2,890	3,119	3,345									2,985	11,940
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473									4,313	17,253
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818									7,298	29,193
Variación Total		33%	28%	15%	62%										
Variación QR		56%	10%	-10%	25%										
Variación PET		20%	43%	42%	110%										

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



Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio de eventos	Total proceso
2020	SFC	90	104	220	307	199	209	480	227	325	320	198	178	238	2,857
	DFC	101	89	98	103	112	97	132	81	142	215	133	125	119	1,428
	Total	191	193	318	410	311	306	612	308	467	535	331	303	357	4,285
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104	100	189	2,092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	120	1,328
	Total	287	350	466	338	310	267	343	261	247	223	163	165	319	3,420
2022	SFC	104	156	190	156	171	108	164	138	127	149	131	113	146	1,707
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53	67	53	76	881
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	225	2,588
2023	SFC	90	120	165	140	130	141	194	209	162	164	148	112	152	1,775
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74	70	55	73	853
	Total	160	215	279	243	177	178	239	296	218	238	218	167	223	2,628
2024	SFC	124	145	119	153									135	541
	DFC	61	69	119	111									90	360
	Total	185	214	238	264									225	901
Variación		16%	0%	-15%	9%										
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%										
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%										

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



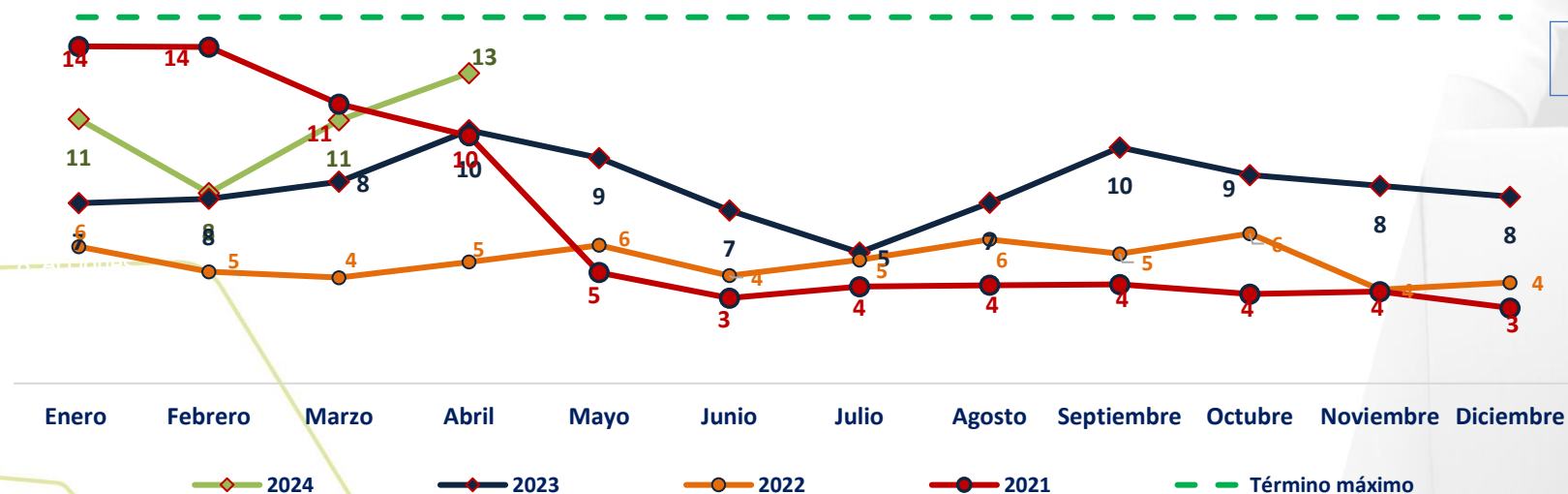
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	1000	1242	2242	1452	790
Grupo Colocación	1113	1836	2949	1727	1222
Grupo T&S PQR Nivel 1	42	154	196	147	49
Canal Ágil	0	1	1	0	1
Casos Especiales	113	376	489	373	116
TOTAL	2268	3609	5877	3699	2178



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3440	>10 <=15	2776
		>5 <=10	456
		>=0 <=5	208

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	9	>20	5
		>15 <=20	1
		>13 <=15	1
		>8 <=12	2
Dentro de términos	250	>6 <=8	27
		>3 <=6	212
		>=0 <=3	11



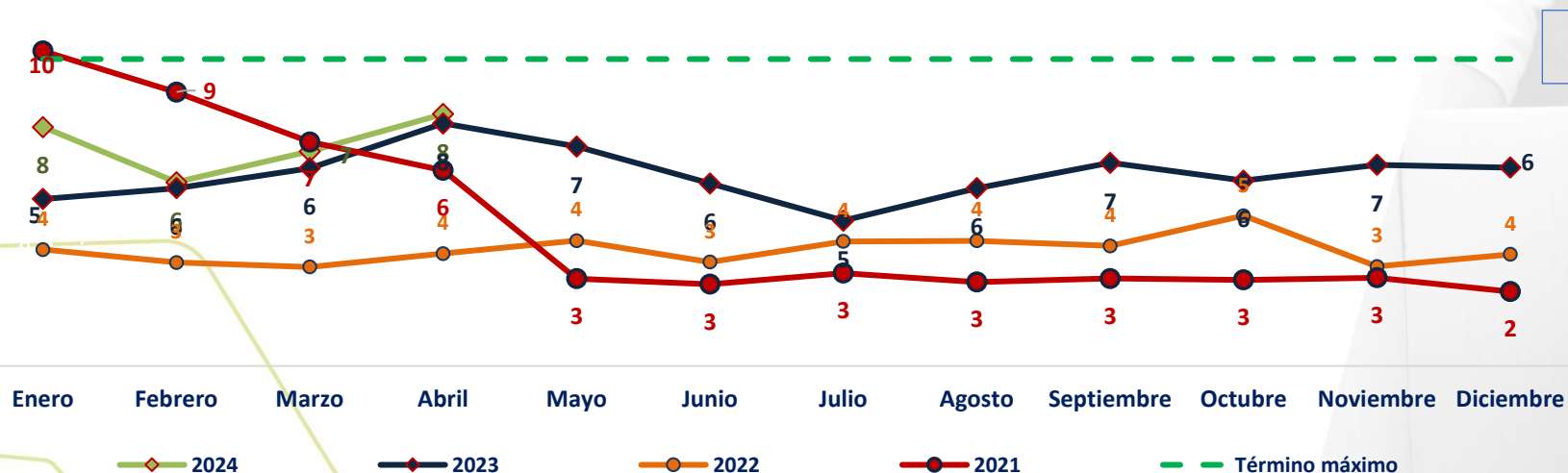
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	565	1061	1626	1159	467
Grupo Colocación	1065	2050	3115	2209	906
Grupo T&S PQR Nivel 1	161	663	824	593	231
Canal Ágil	116	677	793	589	204
Casos Especiales	10	22	32	25	7
TOTAL	1917	4473	6390	4575	1815



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4574	>8 <=10	2966
		>5 <=8	872
		>=0 <=5	736

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

10 días

Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	1	>20 <=30	1
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	0



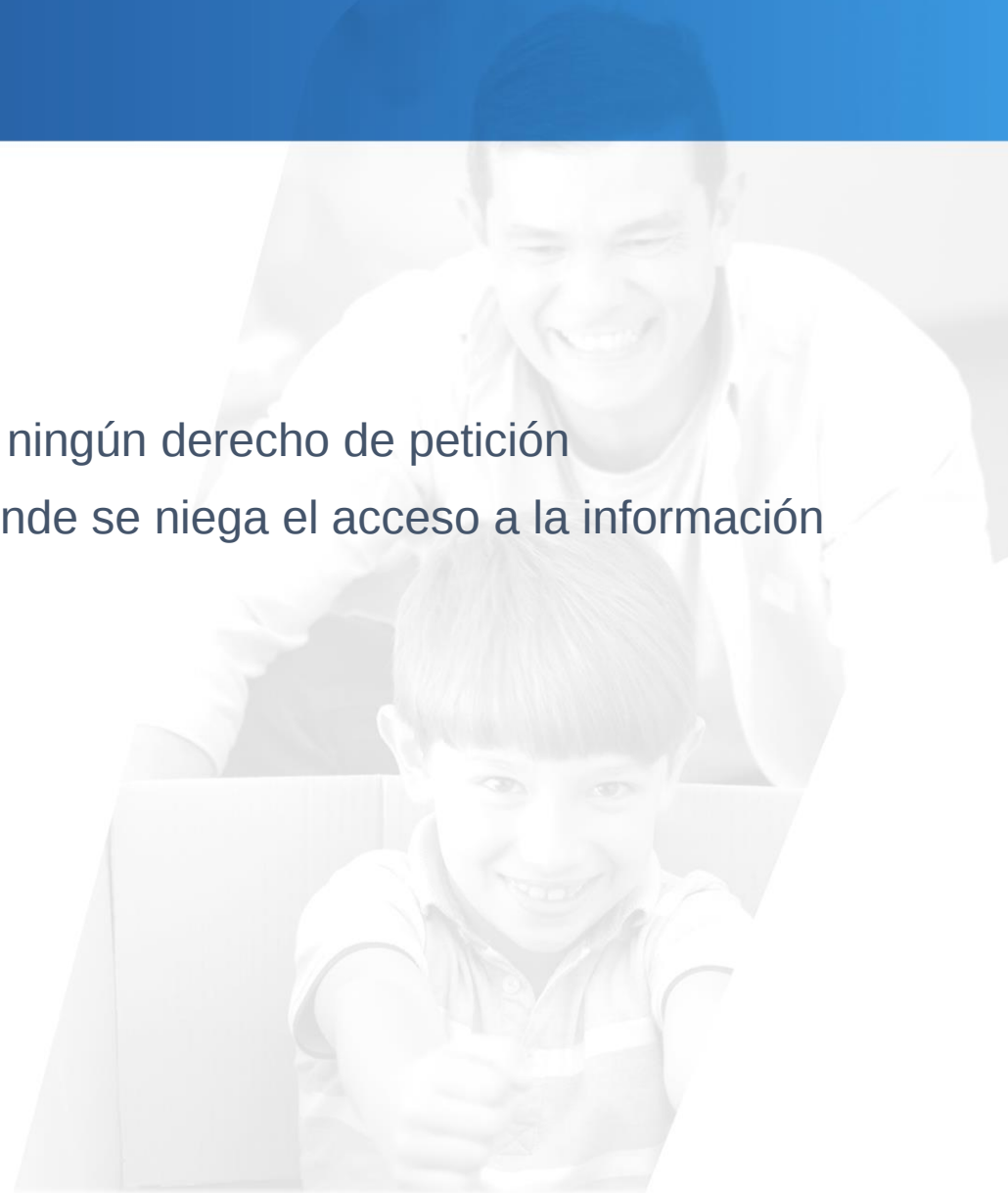
Top Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Abril 2024	Var. 2023-2024
2 Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	1,191	3,828	1,150	15%	233%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	388	813	908	2,432	1,991	11%	22%
Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	804	3,192	2,258	10%	41%
3 Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	519	2,765	1,379	6%	101%
1 Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	736	496	329	508	2,069	365	6%	467%
4 Solicitud acerca de Cobranza	262	232	285	343	1,122	1,455	4%	-23%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito	185	270	279	309	1,043	1,076	4%	-3%
Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	281	1,028	536	3%	92%
Solicitud acerca de Entidades	180	245	226	267	918	681	3%	35%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	217	245	275	260	997	944	3%	6%
Solicitud de Información Cartera	179	179	215	257	830	790	3%	5%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	199	401	335	244	1,179	1,427	3%	-17%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	206	199	261	215	881	460	3%	92%
Otras Tipologías	1,642	2,139	2,133	2,009	7,923	8,471	25%	-6%
Total general	6,277	7,835	7,980	8,115	30,207	22,983	100%	31%

- Respecto a la tipología "Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso" presenta un aumento vs 2023 del 467%. No obstante, en el 2024 se presenta una tendencia a la baja
- Solicitud acerca de Cuentas" presenta incremento del 233%, vs 2023 impacto vigente relacionado con certificados de inmovilización en 2024, pasamos de 153 en enero a 700 en abril.
- Aumento en la tipología "Solicitud Certificaciones de Cuentas" del 101%, vs 2023
- Solicitud acerca de cobranza **disminución** del -23% en el consolidado 2024 vs 2023..



Gestión de traslados y acceso a la información

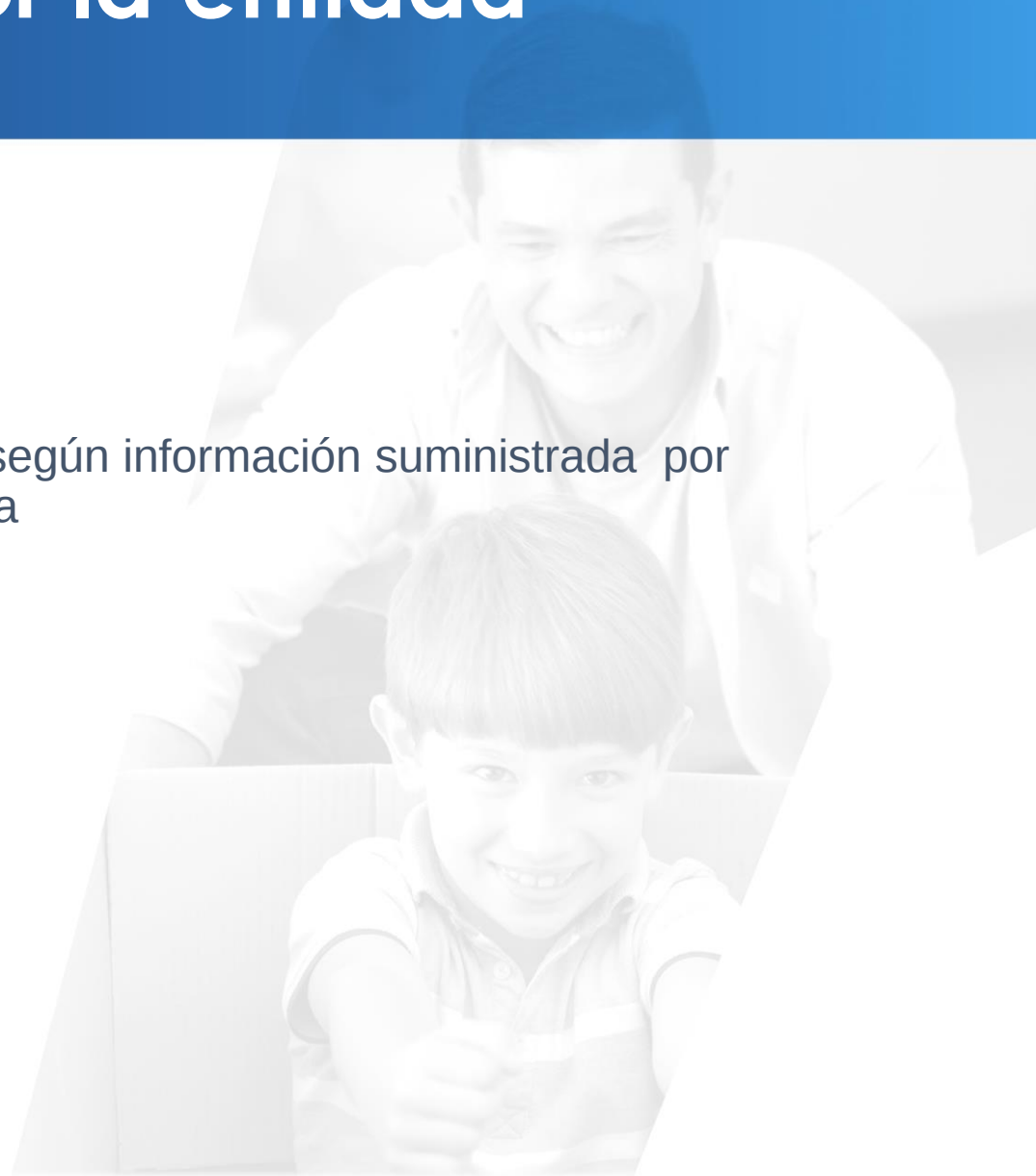
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 1 denuncia, según información suministrada por el área encargada



GRACIAS