

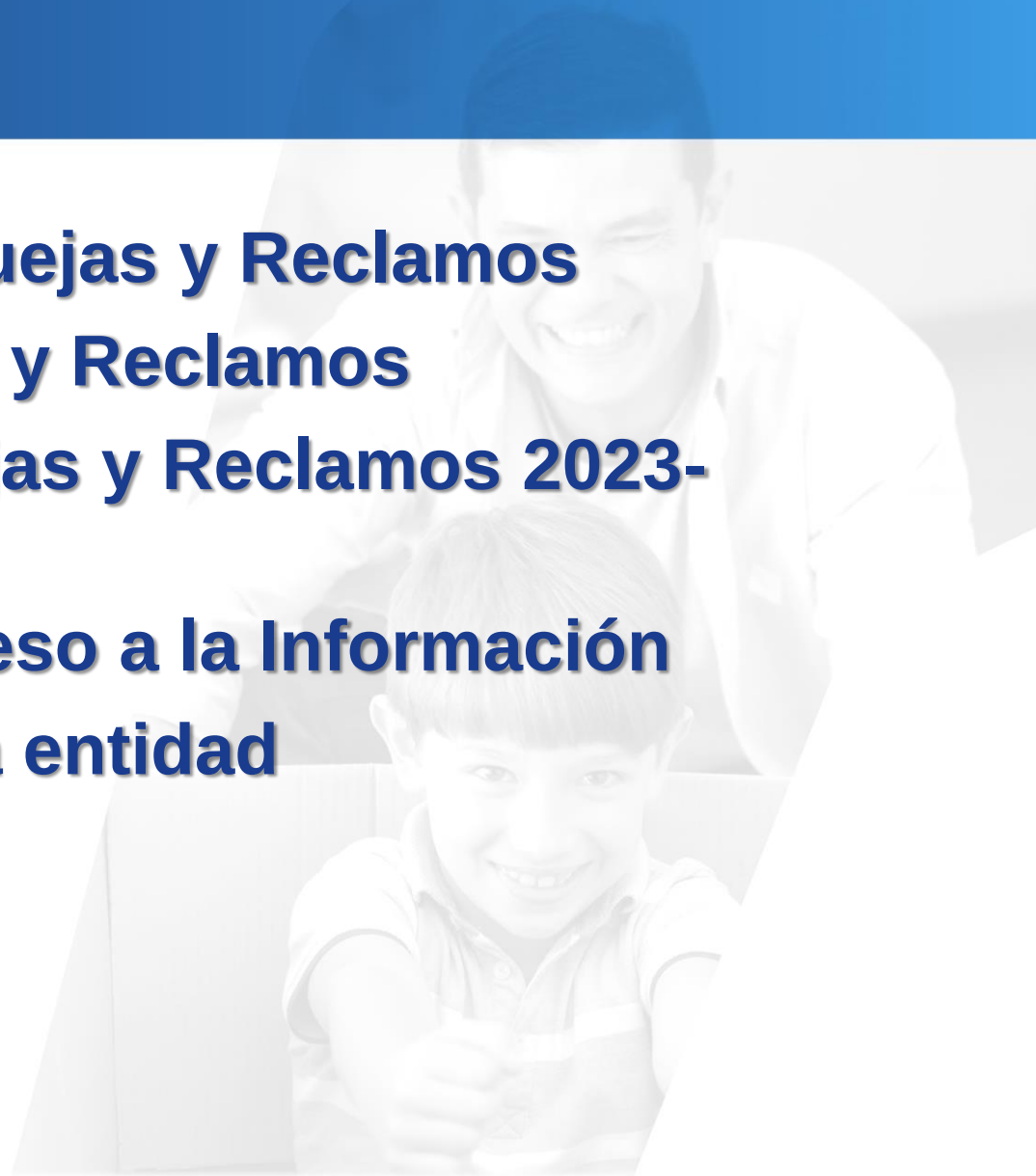


Cifras Agosto 2024

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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	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	2,895	2,553	3,056	2,362					2,851	22,806
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154	3,695	4,721					4,060	32,482
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707	6,751	7,083					6,911	55,288
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%	14%	14%	-3%						
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%	-8%	-4%	-38%						
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%	42%	34%	35%						

- 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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	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	141	135	152	104					134	1,073
	DFC	61	69	119	111	79	104	123	94					95	760
	Total	185	214	238	264	220	239	275	198					229	1,833
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%	34%	15%	-33%						
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%	181%	173%	8%						
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%	-4%	-22%	-50%						

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



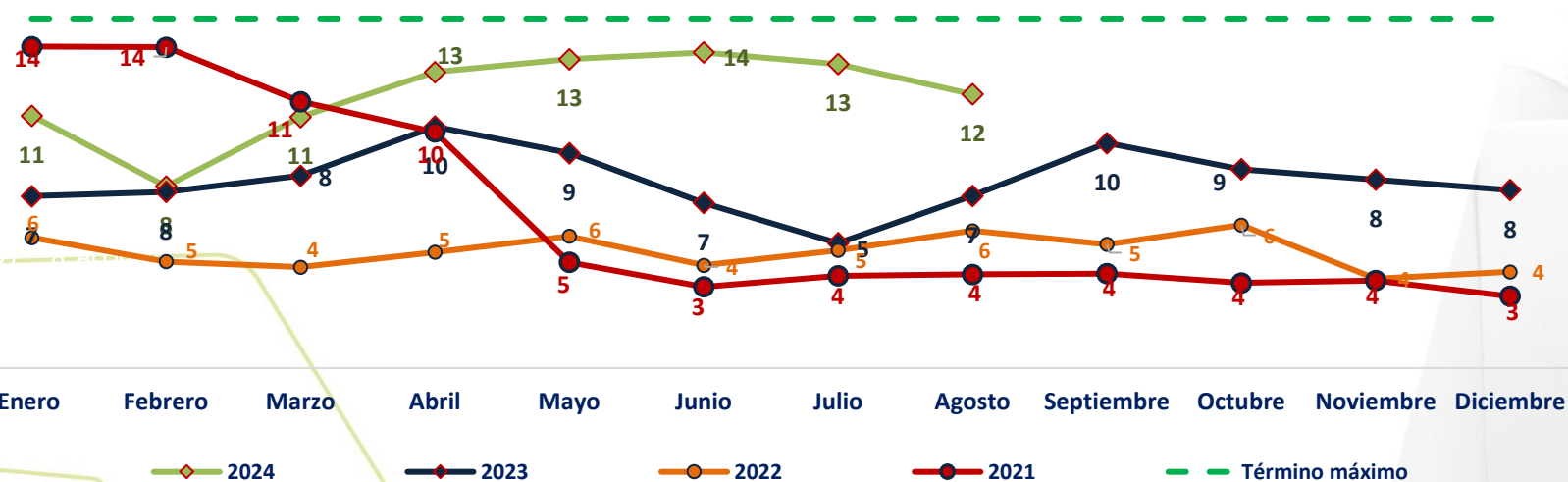
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	554	572	1126	836	290
Grupo Colocación	1256	1628	2884	2099	785
Grupo T&S PQR Nivel 1	25	101	126	106	20
Canal Ágil	0	1	1	1	0
Casos Especiales	55	258	313	282	31
TOTAL	1890	2560	4450	3324	1126



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3104	>10 <=15	2195
		>5 <=10	606
		>=0 <=5	303

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	6	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	6
Dentro de términos	214	>6 <=8	18
		>3 <=6	126
		>=0 <=3	70



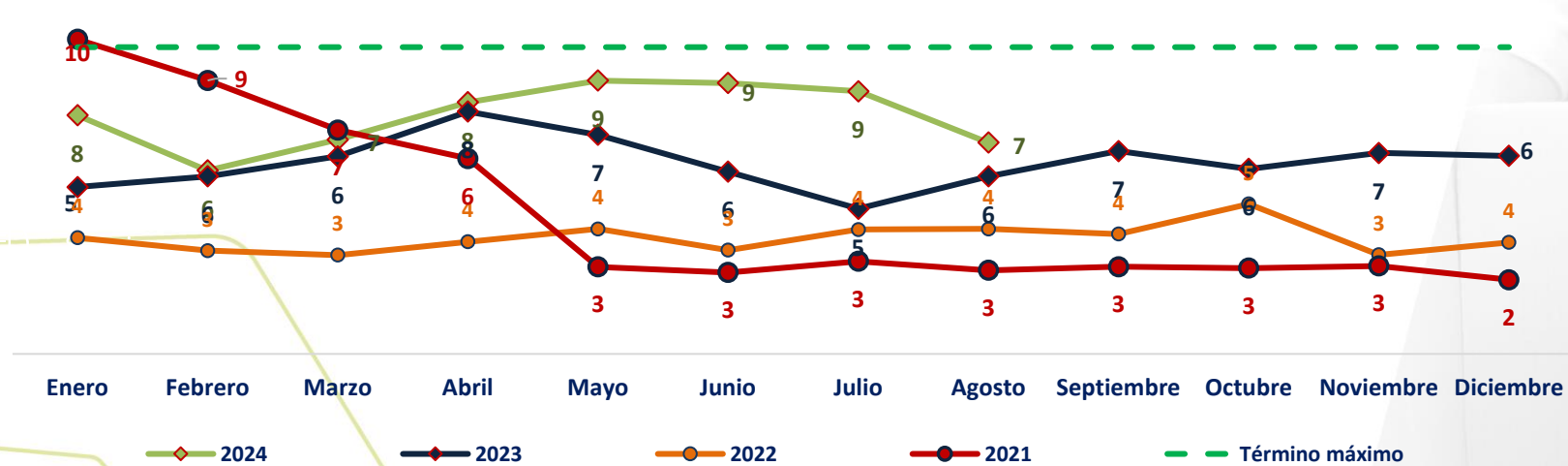
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	390	817	1207	864	343
Grupo Colocación	903	2351	3254	2412	842
Grupo T&S PQR Nivel 1	108	348	456	390	66
Canal Ágil	24	1156	1180	1057	123
Casos Especiales	2	49	51	39	12
TOTAL	1427	4721	6148	4762	1386



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	4757	>8 <=10	1964
		>5 <=8	1263
		>=0 <=5	1530

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



10 días

Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	2	>20 <=30	1
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	1

Fuente: PQR



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

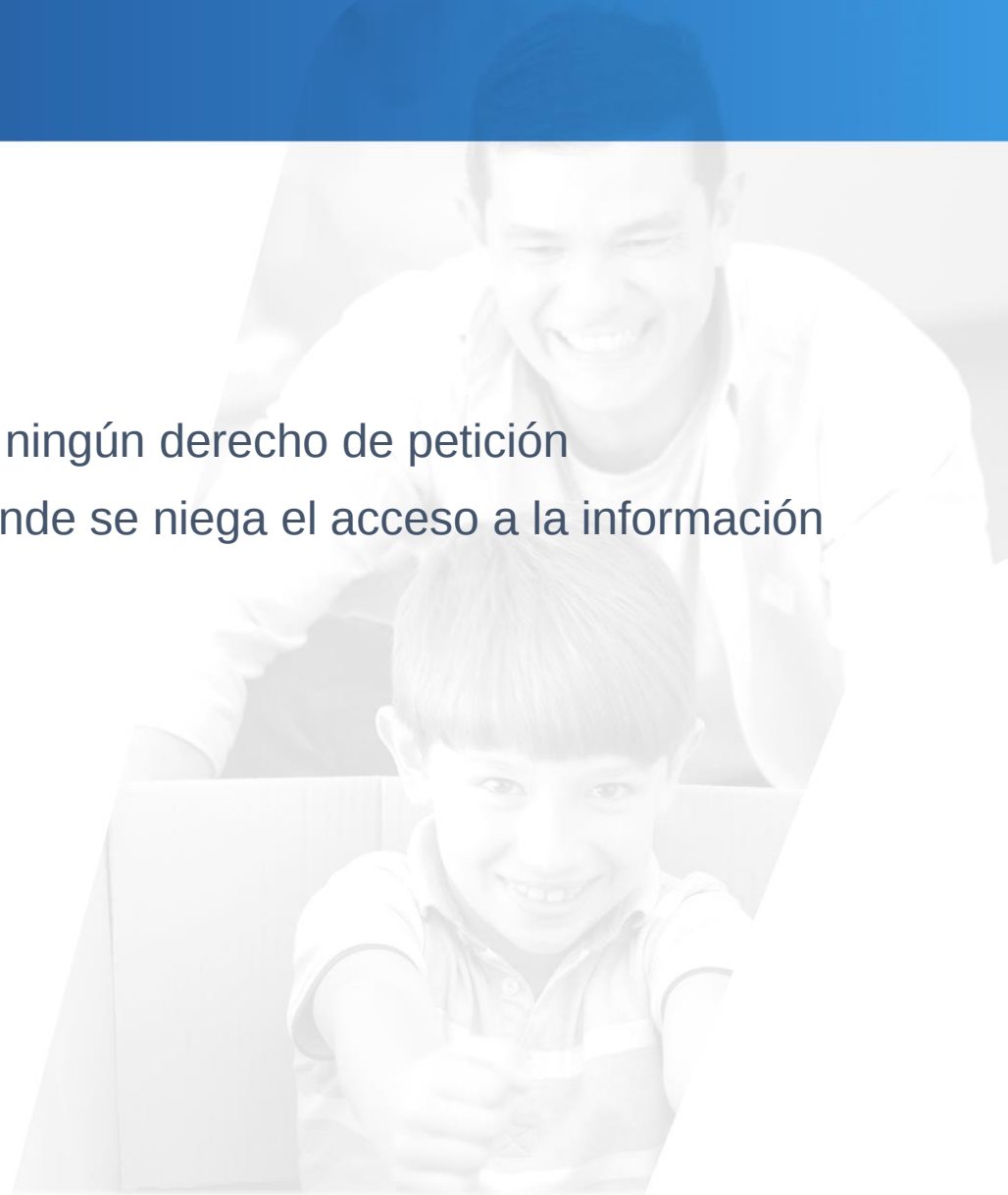
Top Tipologías	Julio	Agosto	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Agos 2024	Var. 2023-2024
Solicitud Certificaciones de Cuentas	514	1,337	5,289	3,448	18%	53%
Solicitud acerca de Cartera	1,119	1,175	7,377	4,357	16%	69%
Solicitud acerca de Cuentas	529	469	6,062	2,119	6%	186%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	648	391	2,777	1,806	5%	54%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	588	387	4,515	4,251	5%	6%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	484	305	3,967	1,835	4%	116%
Solicitud acerca de Crédito	275	295	2,155	1,486	4%	45%
Otras Tipologías	2,890	2,948	25,176	28,706	40%	-12%
Total general	7,047	7,307	57,318	48,008	100%	19%

- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta incremento del **186%** vs 2023 impacto relacionado con **certificados de inmovilización** en 2024, pasamos de 153 en enero a un pico de 700 en abril .
- Respecto a la tipología “**Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso**” presenta un aumento vs 2023 del **116%**. No obstante, se presenta una reducción del 37% en el mes de Agosto vs julio del 2024
- Aumento en la tipología “**Solicitud Certificaciones de Cuentas**” del **53%** vs 2023. **Impacto certificados tributarios** . En el mes de Agosto se presenta un aumento del 160%. vs Julio del 2024
- **Inconformidad crédito desembolsado** aumento del **54%** en el consolidado 2024 vs 2023. En el mes de Agosto se presenta una reducción del 40%. vs Julio del 2024



Gestión de traslados y acceso a la información

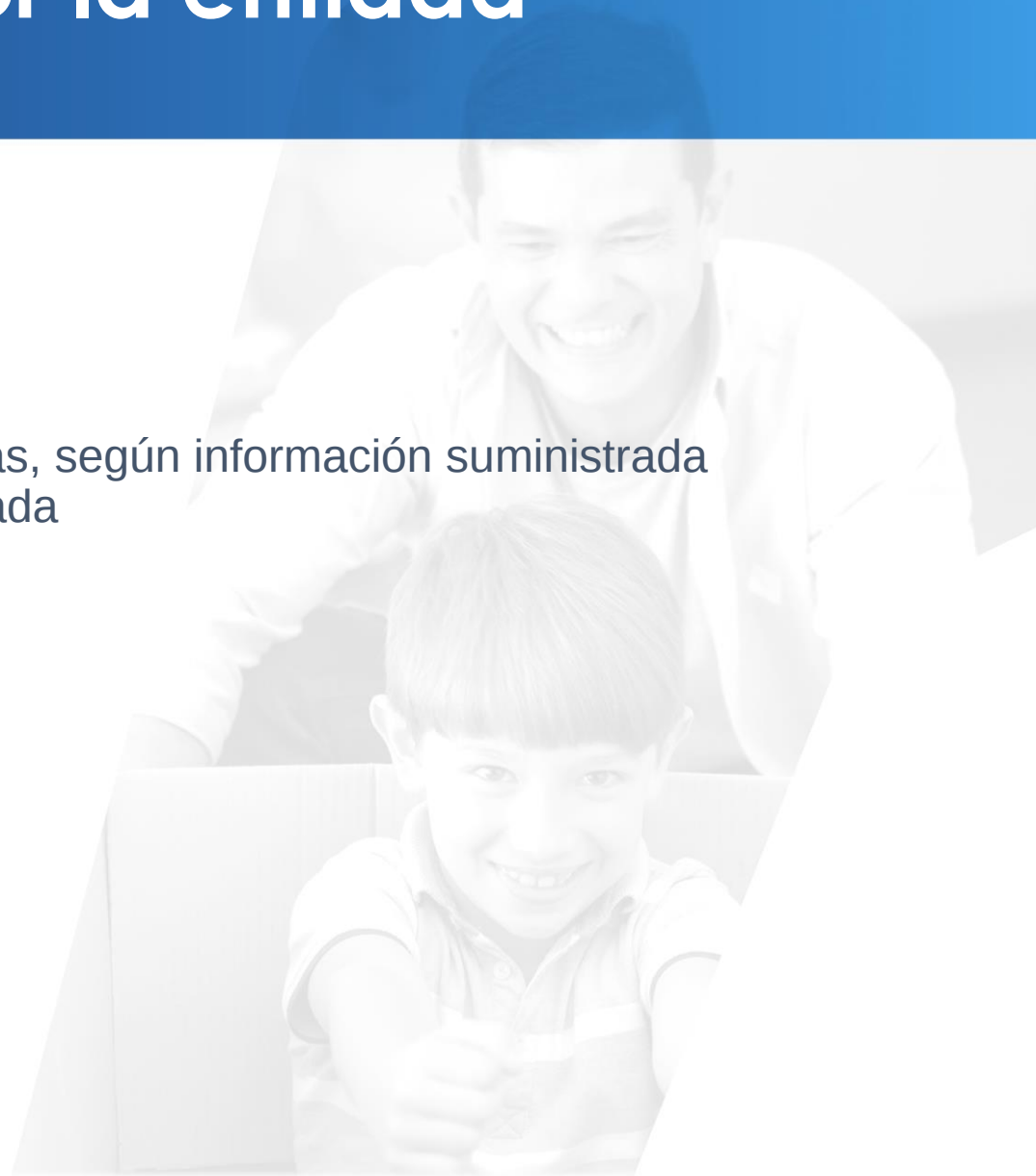
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 42 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

