

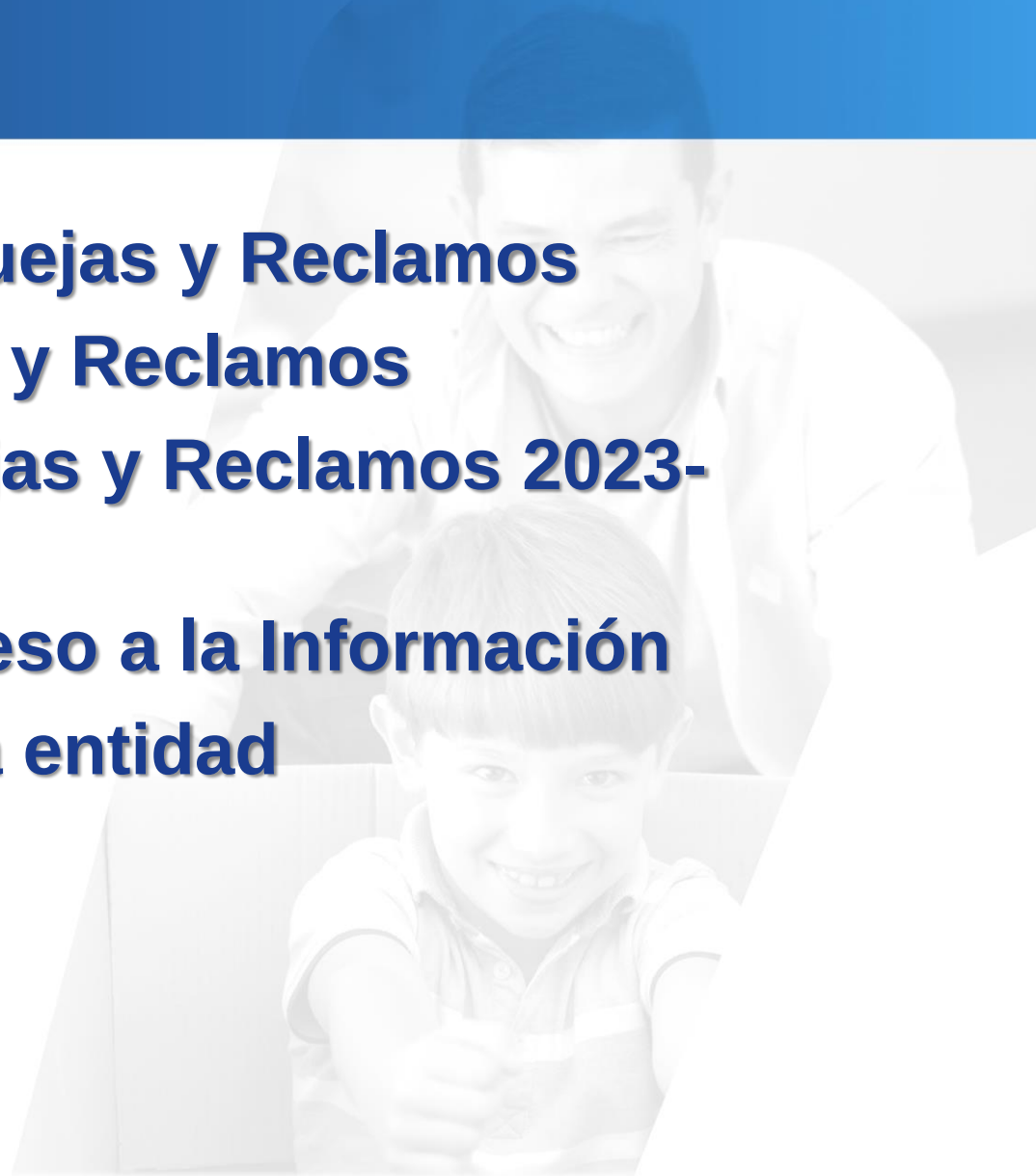


Cifras Diciembre 2024

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	2,339	2,112	1,831	1,598	2,557	30,686
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154	3,695	4,721	4,499	4,147	3,312	3,174	3,968	47,614
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707	6,751	7,083	6,838	6,259	5,143	4,772	6,525	78,300
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%	14%	14%	-3%	-9%	-4%	-4%	5%	12%	12%
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%	-8%	-4%	-38%	-35%	-32%	-31%	-33%	-12%	-12%
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%	42%	34%	35%	14%	22%	22%	48%	37%	37%

- 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	129	115	92	68	132	1,477
	DFC	61	69	119	111	79	104	123	94	72	61	32	34	89	959
	Total	185	214	238	264	220	239	275	198	201	176	124	102	226	2,436
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%	34%	15%	-33%	-8%	-26%	-43%	-39%	1%	-7%
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%	181%	173%	8%	29%	-18%	-54%	-38%	23%	12%
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%	-4%	-22%	-50%	-20%	-30%	-38%	-39%	-13%	-17%

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



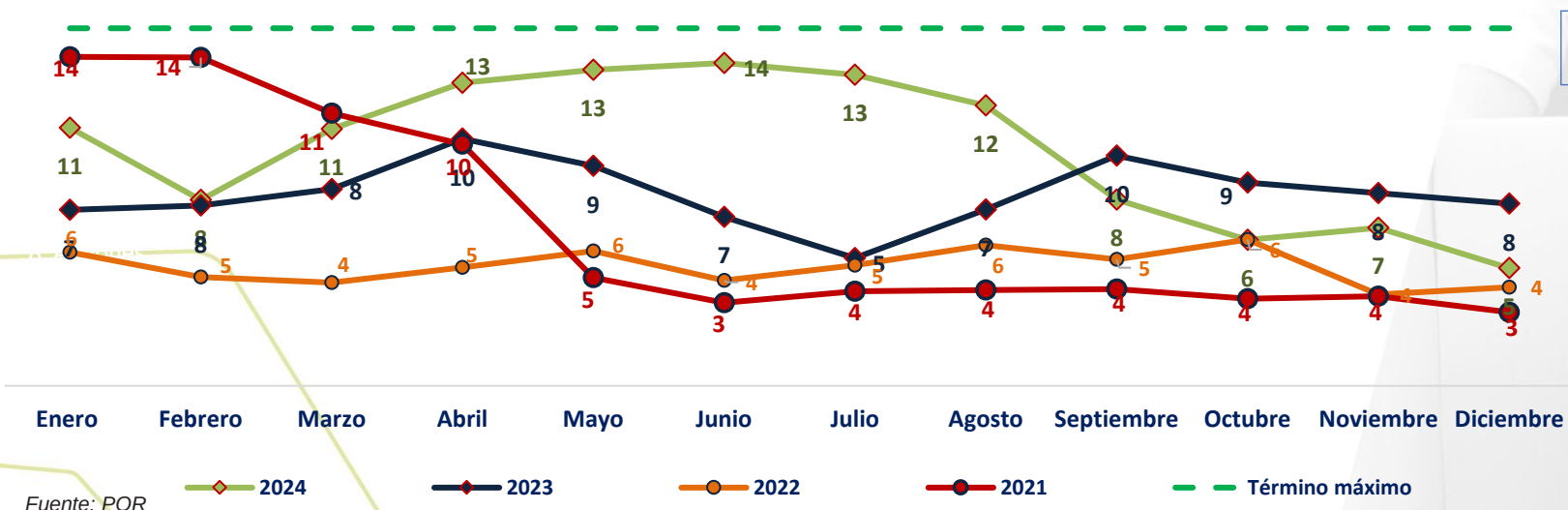
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	101	320	421	327	94
Grupo Colocación	440	1205	1645	1308	337
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	8	9	7	2
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	24	167	191	163	28
TOTAL	566	1700	2266	1805	461



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	1692	>10 <=15	158
		>5 <=10	370
		>=0 <=5	1164

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	113	>6 <=8	2
		>3 <=6	88
		>=0 <=3	23



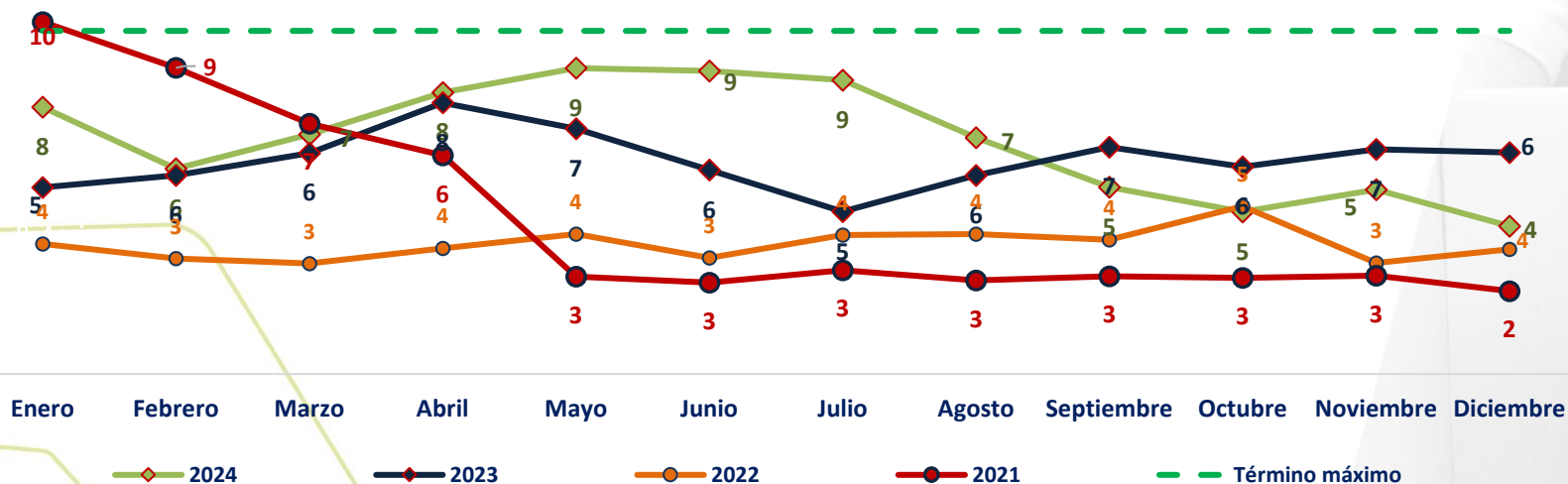
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	156	601	757	630	127
Grupo Colocación	583	2438	3021	2396	625
Grupo T&S PQR Nivel 1	3	37	40	31	9
Canal Ágil	3	73	76	73	3
Casos Especiales	3	25	28	23	5
TOTAL	748	3174	3922	3153	769



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3150	>8 <=10	187
		>5 <=8	707
		>=0 <=5	2256

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	3	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	3



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

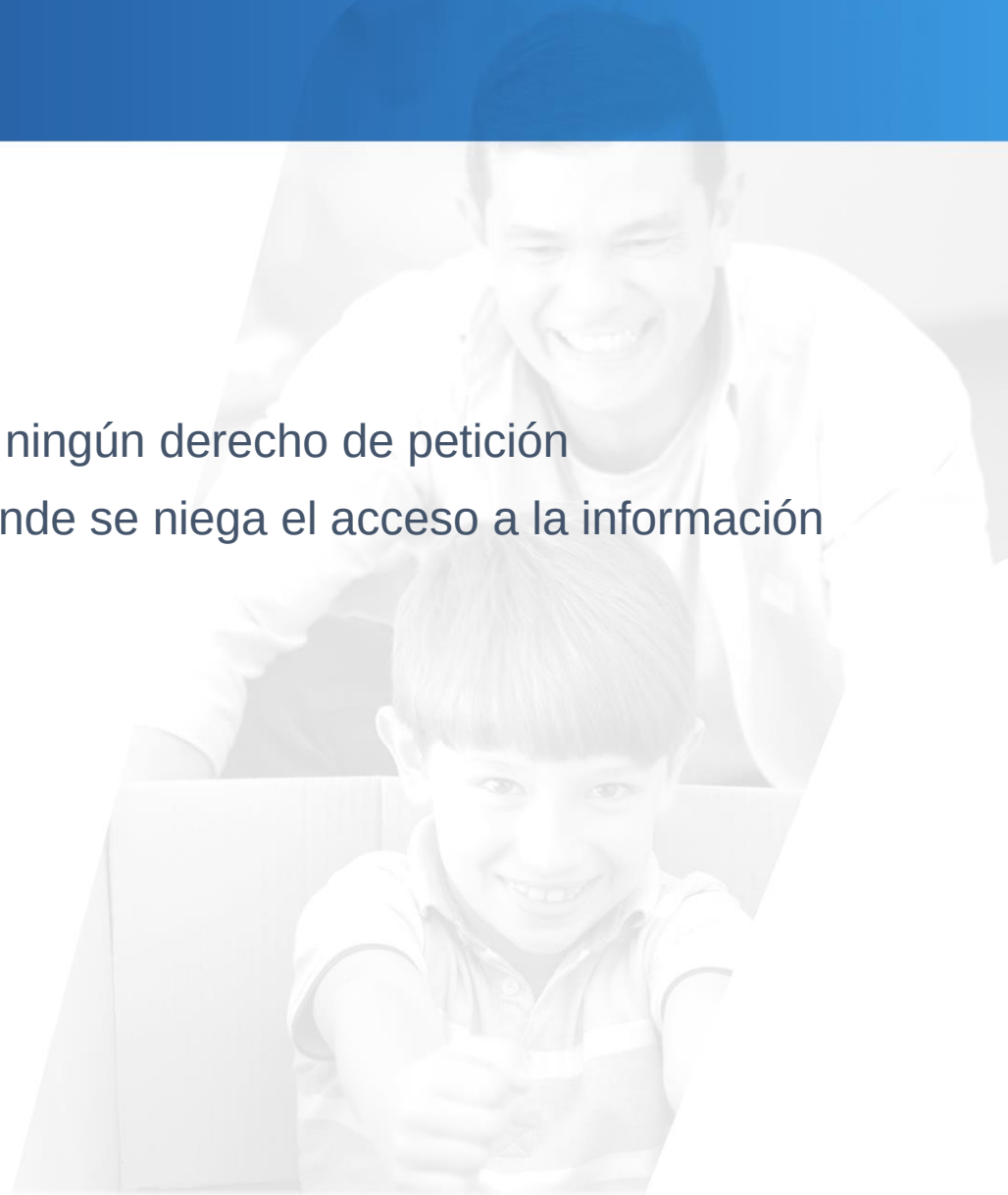
Top Tipologías	Noviembre	Diciembre	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Dic 2024	Var. 2023-2024
Solicitud acerca de Cartera	1,281	1,478	12,834	6,628	30%	94%
Solicitud acerca de Cuentas	374	346	7,720	3,209	7%	141%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	223	179	7,403	6,499	4%	14%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	219	206	5,572	5,632	4%	-1%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	294	220	5,048	5,932	4%	-15%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	245	194	3,999	2,536	4%	58%
Solicitud acerca de Cobranza	337	285	3,567	3,845	6%	-7%
Otras Tipologías	2,303	1,983	34,852	38,607	41%	-10%
Total general	5,276	4,891	80,995	72,888	100%	11%

- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **incremento del 141%** vs 2023 impacto relacionado con **certificados de inmovilización** en 2024.
- Respecto a la tipología “**Solicitud acerca de cartera**” presenta un **aumento vs 2023 del 94%**.
- **Inconformidad crédito desembolsado** **aumento del 58%** en el consolidado 2024 vs 2023. **Impacto problemática de tasas.**
- “ **Solicitud Certificaciones de Cuentas**” **aumenta el 14%** vs 2023. **Impacto certificados tributarios.**



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 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

