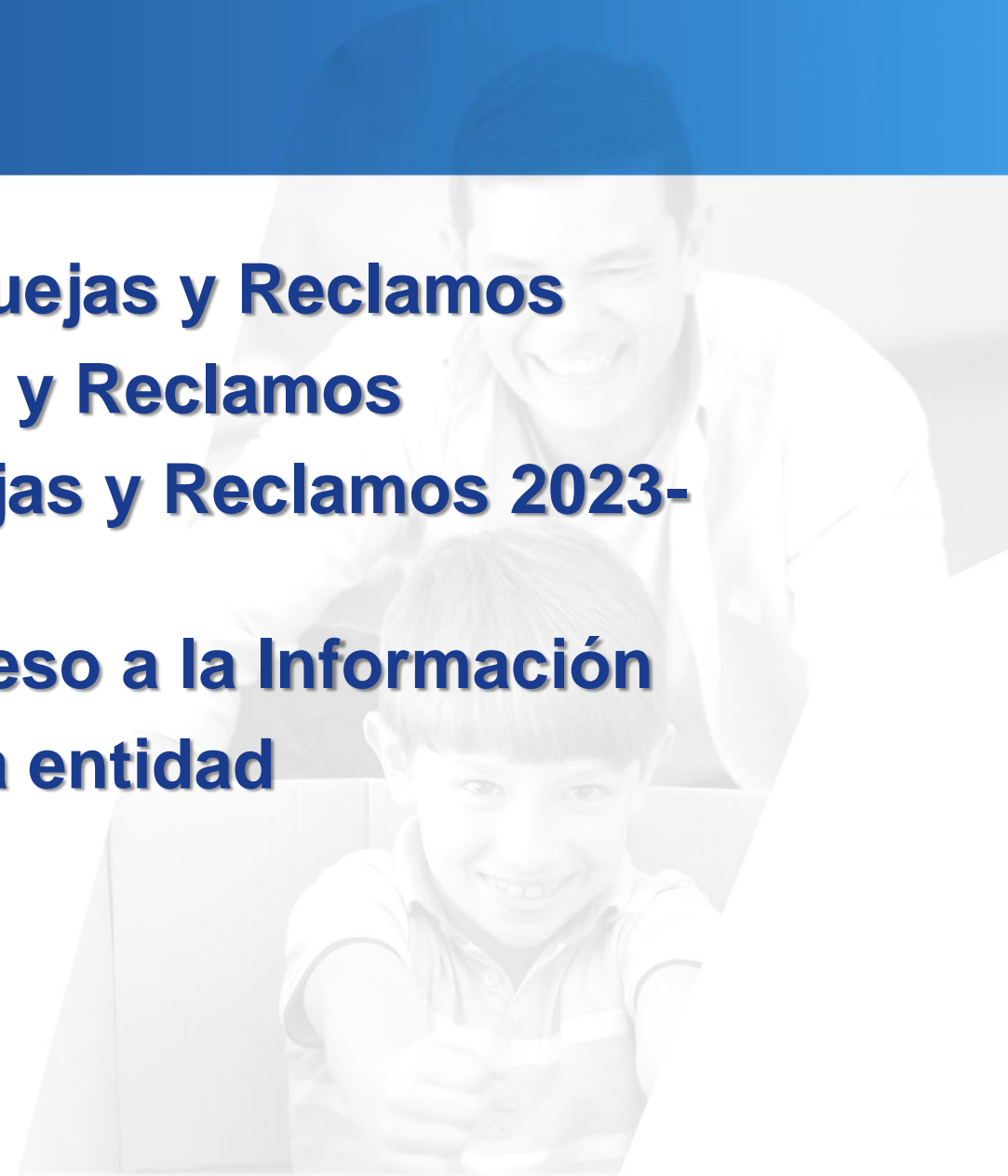




Cifras Enero 2024

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	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	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	1,884	1,958	1,723	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	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	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	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	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	69,755
2024	Quejas y Reclamos	2,586												2,586
	Peticiones	3,487												3,487
	Total	6,073	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,073
Variación Total		33%												
Variación QR		56%												
Variación PET		20%												

- 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	Total proceso
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	149	131	113	1,707
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53	67	53	881
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	2,588
2023	SFC	90	120	165	140	130	141	194	209	162	164	148	112	1,775
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74	70	55	853
	Total	160	215	279	243	177	178	239	296	218	238	218	167	2,628
2024	SFC	124												124
	DFC	61												61
	Total	185	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	185
Variación		16%												
Variación DFC		-13%												
Variación SFC		38%												

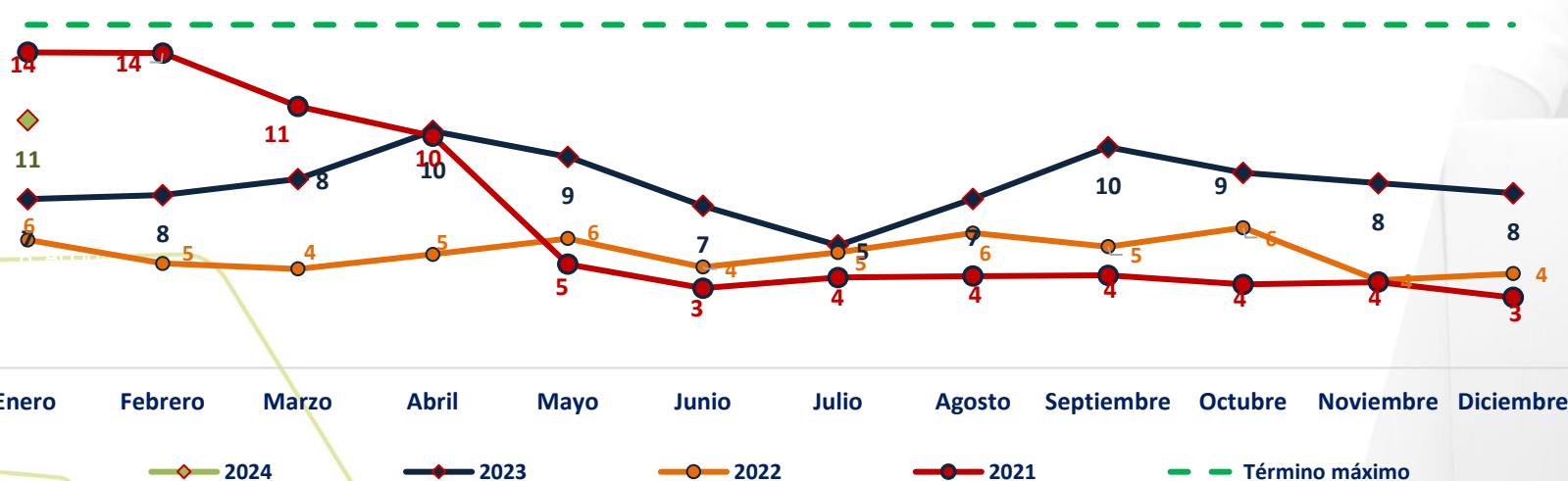
- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	273	711	984	646	338
Grupo Colocación	724	1659	2383	1696	687
Grupo T&S PQR Nivel 1	19	132	151	120	31
Canal Ágil	0	1	1	0	1
Casos Especiales	17	268	285	232	53
TOTAL	1033	2771	3804	2694	1110



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2530	>10 <=15	1528
		>5 <=10	721
		>=0 <=5	281

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	164	>6 <=8	2
		>3 <=6	124
		>=0 <=3	38



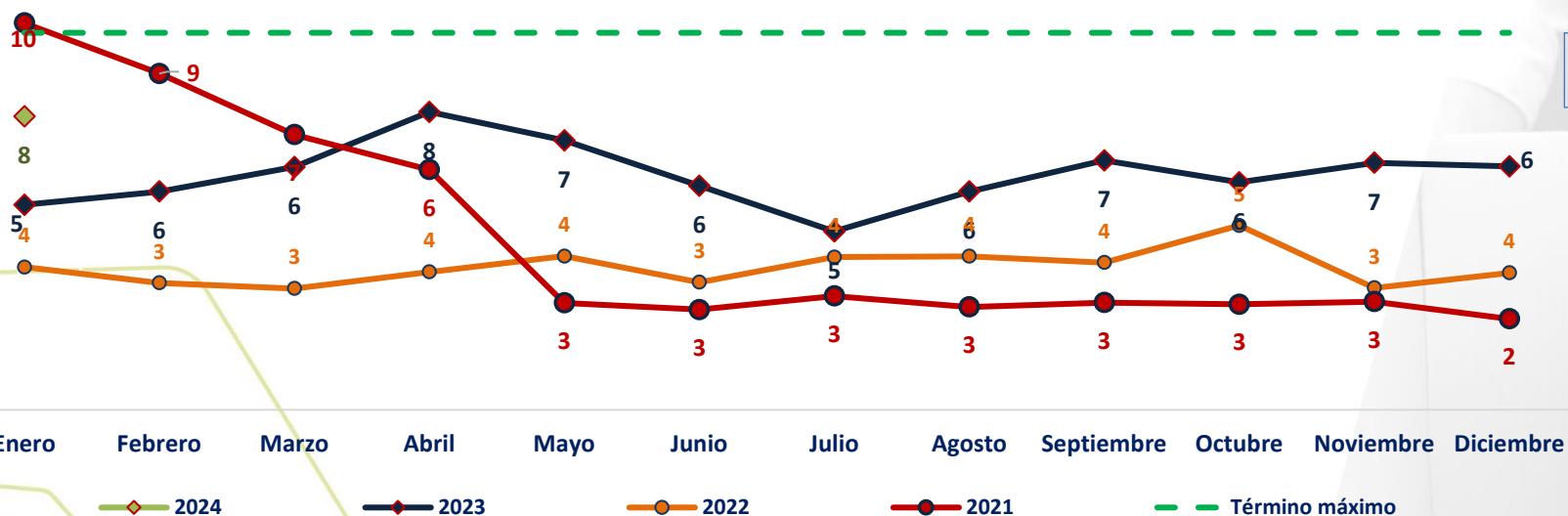
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	190	1046	1236	789	447
Grupo Colocación	460	1753	2213	1564	649
Grupo T&S PQR Nivel 1	34	529	563	408	155
Canal Ágil	5	145	150	127	23
Casos Especiales	5	14	19	12	7
TOTAL	694	3487	4181	2900	1281



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	2900	>8 <=10	1346
		>5 <=8	1102
		>=0 <=5	452

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

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

Top Tipologías	Enero	Consolidado Ene 2024	Consolidado Ene 2023	Part. Ene 2024	Var. 2023-2024
1 Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	736	736	88	12%	736%
Solicitud acerca de Cartera	724	724	652	12%	11%
3 Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	646	313	10%	106%
Solicitud acerca de Cuentas	493	493	323	8%	53%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	323	303	5%	7%
4 Solicitud acerca de Crédito	285	285	146	5%	95%
Solicitud acerca de Cobranza	262	262	424	4%	-38%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo,	217	217	192	3%	13%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	206	206	70	3%	194%
2 Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	199	199	134	3%	49%
5 Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	185	185	149	3%	24%
Solicitud acerca de Entidades	180	180	139	3%	29%
Otras tipologías	1,821	1,821	1,811	29%	1%
Total general	6,277	6,277	4,744	100%	32%

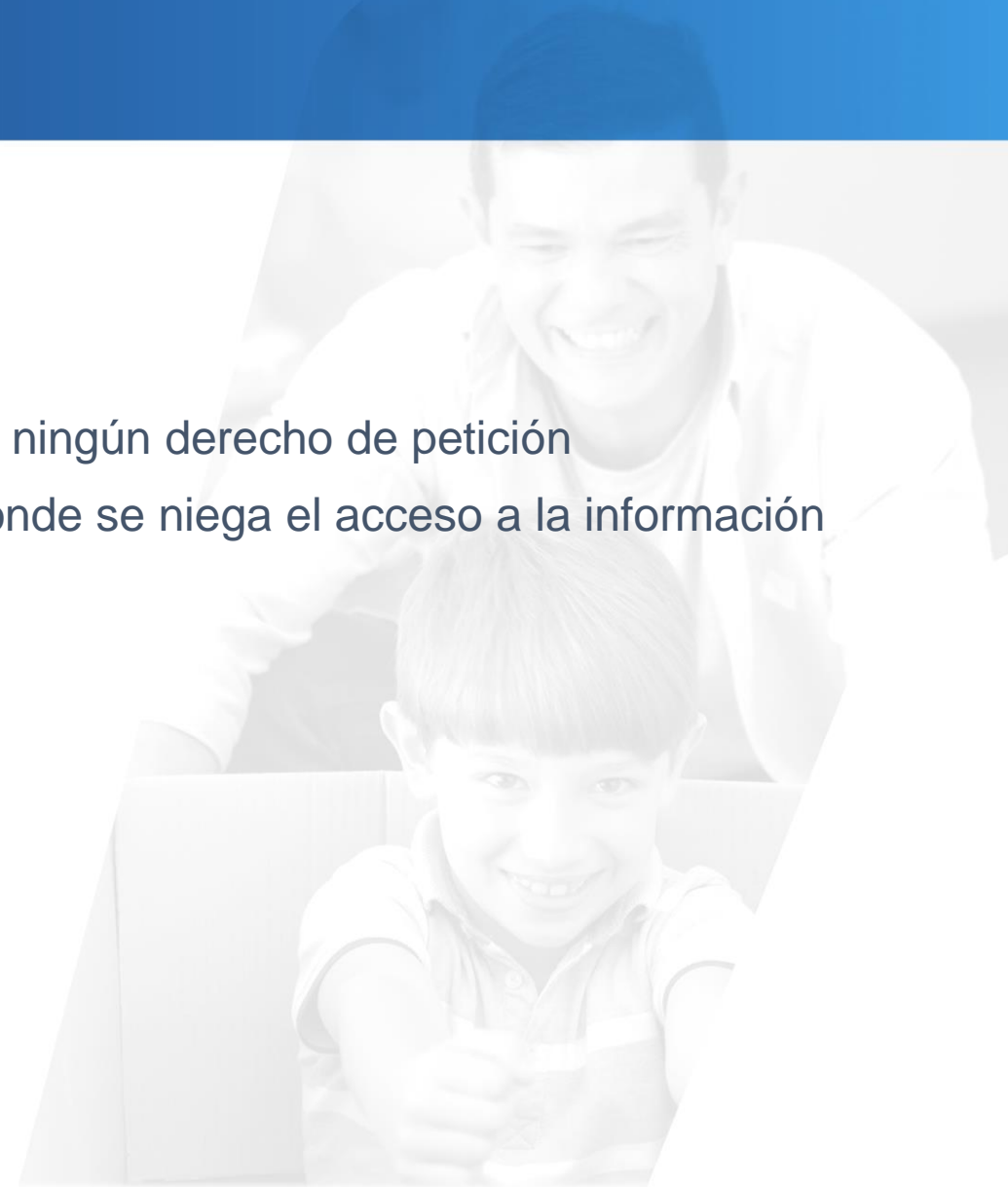
TIPOLOGÍAS CON MAYOR VARIACIÓN 2024 VS 2023

- En “inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **736%** (*impacto junio – Mi casa Ya, represamiento de avalúos en los meses de agosto y septiembre*).
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios presenciales” presenta incremento del **194%**.
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas ” incremento de **106%**
- Respecto a la tipología “Solicitud acerca de crédito” presenta incremento del **95%**.
- Respecto a la tipología “inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **49%**.
- Respecto a la tipología “Solicitud acerca de cobranza” presenta una disminución del **38%**



Gestión de traslados y acceso a la información

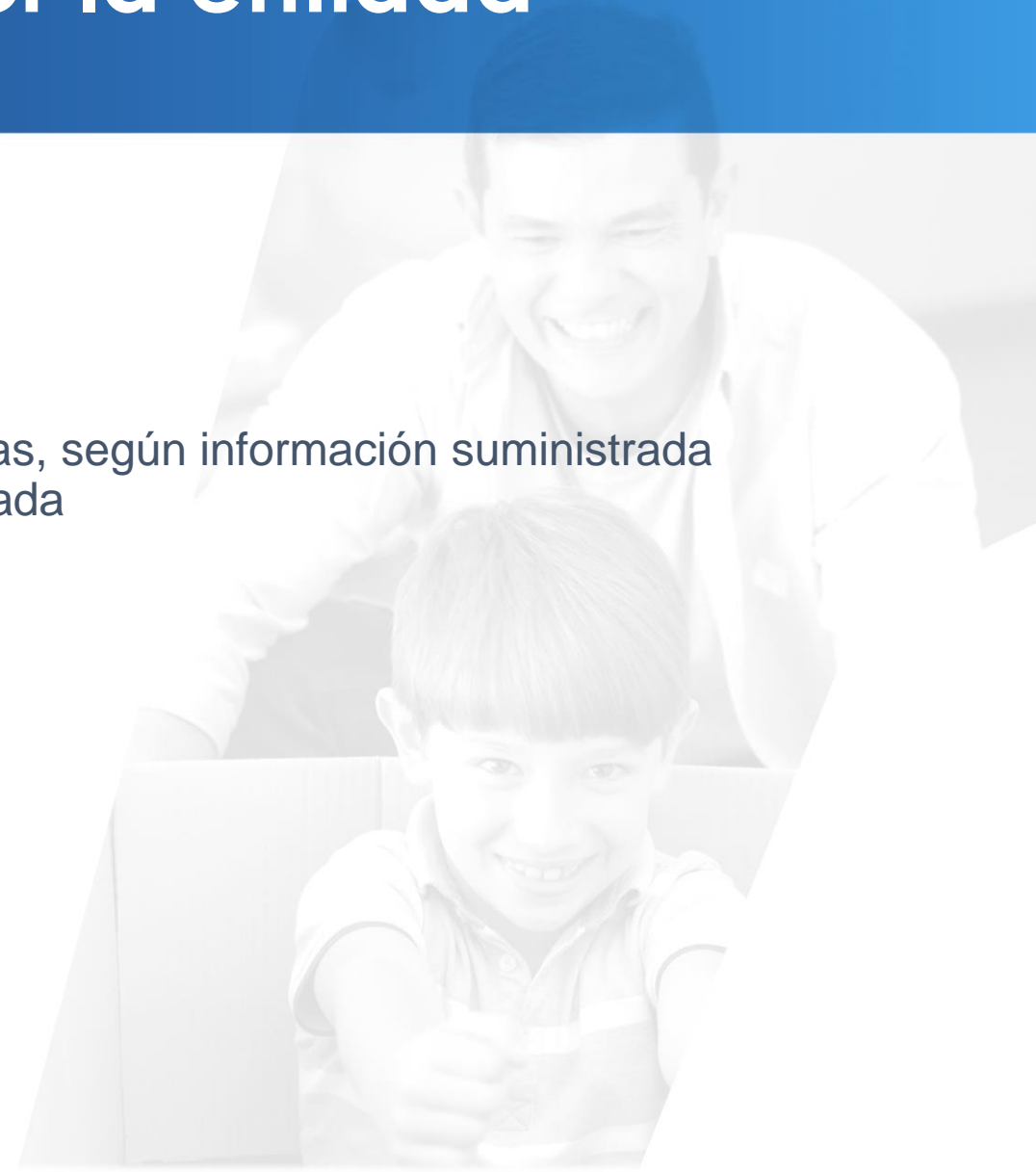
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 10 denuncias, según información suministrada por el área encargada



GRACIAS