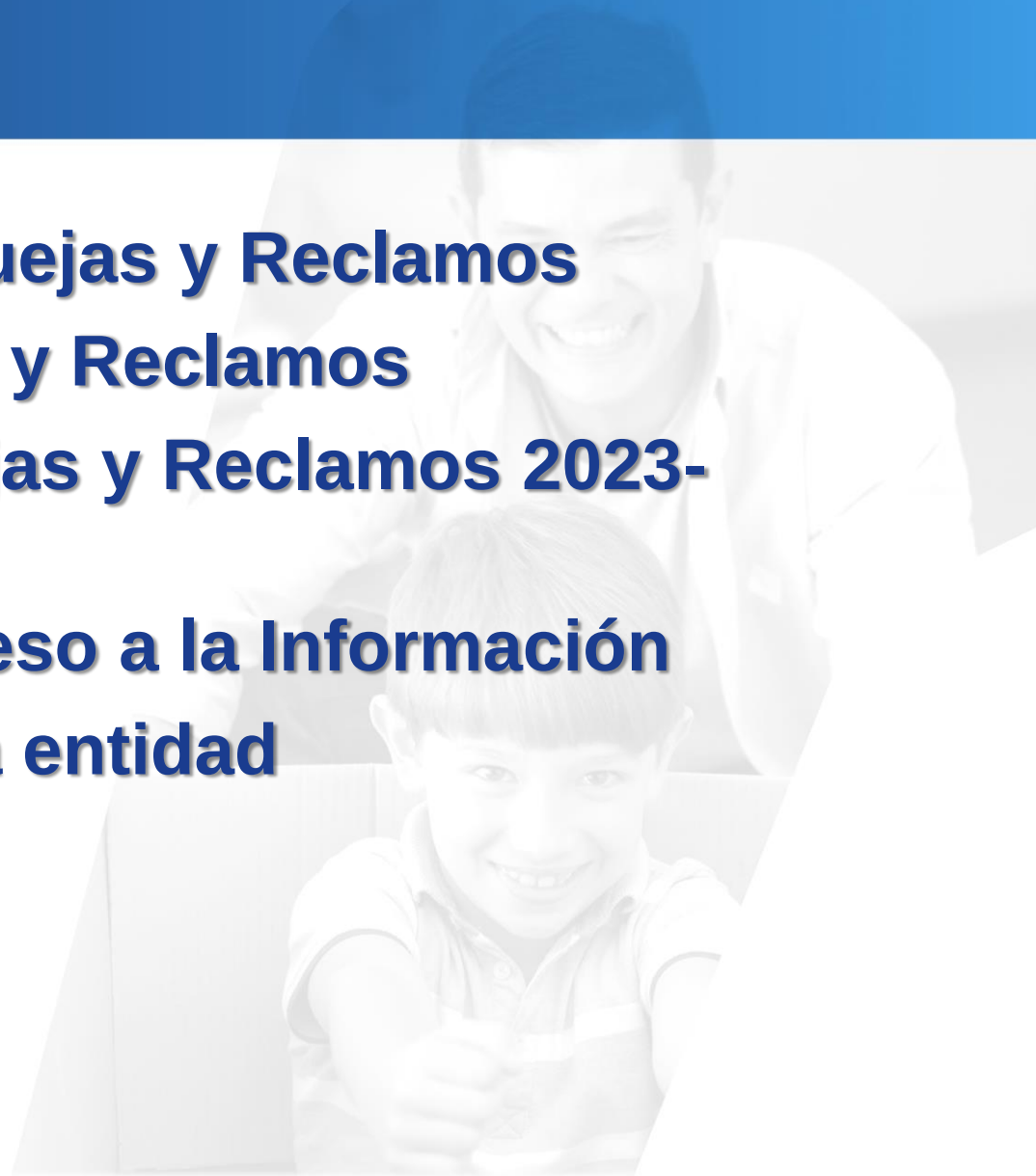


Cifras Febrero 2024

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	2,890											5,476
	Peticiones	3,487	4,691											8,178
	Total	6,073	7,581											13,654
Variación Total		33%	28%											-80%
Variación QR		56%	10%											-84%
Variación PET		20%	43%											-77%

- 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	145											269
	DFC	61	69											130
	Total	185	214											399
Variación		16%	0%											-85%
Variación DFC		-13%	-27%											-85%
Variación SFC		38%	21%											-85%

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



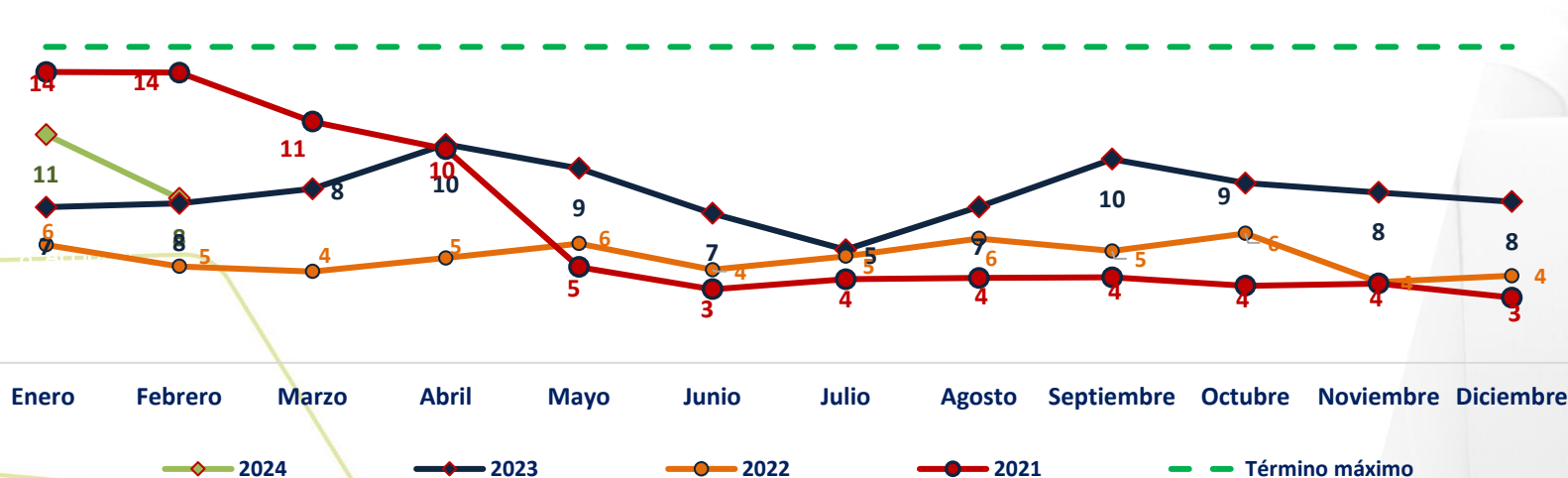
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	338	1083	1421	819	602
Grupo Colocación	687	1507	2194	1581	613
Grupo T&S PQR Nivel 1	31	193	224	165	59
Canal Ágil	1	0	1	1	0
Casos Especiales	53	321	374	296	78
TOTAL	1110	3104	4214	2862	1352



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2647	>10 <=15	655
		>5 <=10	1206
		>=0 <=5	786

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	215	>6 <=8	2
		>3 <=6	137
		>=0 <=3	76

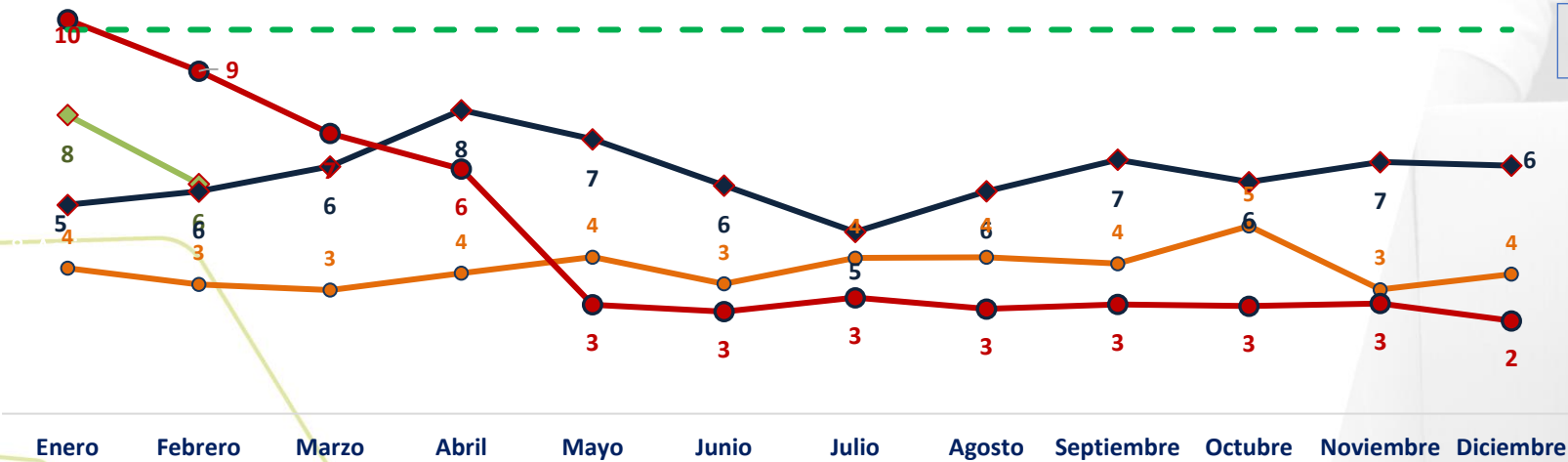


Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	447	1591	2038	1468	570
Grupo Colocación	649	1804	2453	1898	555
Grupo T&S PQR Nivel 1	155	957	1112	859	253
Canal Ágil	23	313	336	295	41
Casos Especiales	7	26	33	26	7
TOTAL	1281	4691	5972	4546	1426

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4537	>8 <=10	657
		>5 <=8	2223
		>=0 <=5	1657

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR 2024 2023 2022 2021 Término máximo

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	9	>20 <=30	1
		>10 <=20	2
		>=0 <=10	6

Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

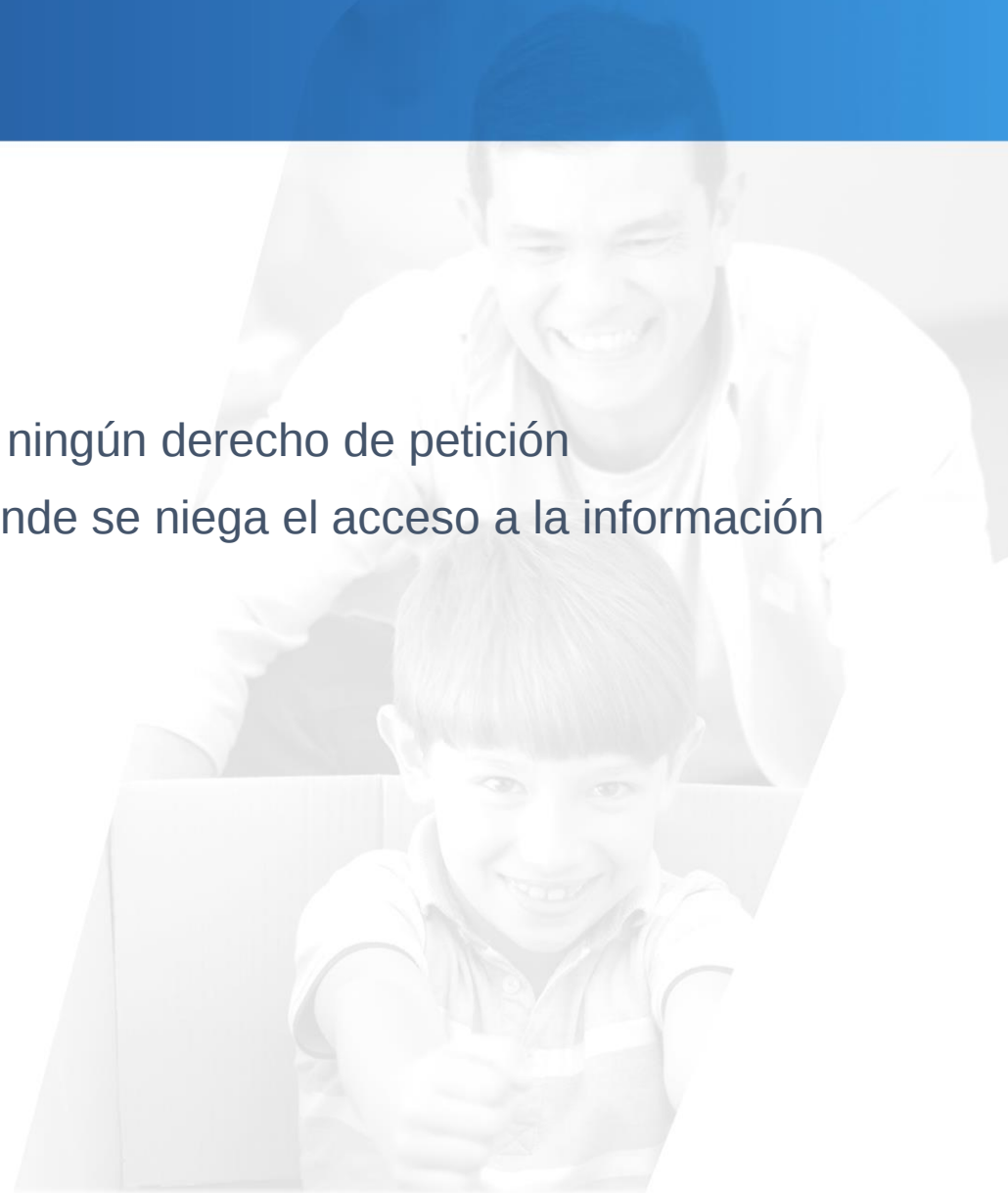
	Top Tipologías	Ene y Feb 2024	Consolidad o Ene- Dic 2023	Consolidad o Ene-Dic 2022	Part. Ene y Feb 2024	Var. 2022-2023
★	Solicitud Certificaciones de Cuentas	1,657	6,499	4,424	12%	47%
★	Solicitud acerca de Cuentas	1,536	3,209	3,015	11%	6%
★	Solicitud acerca de Cartera	1,490	6,628	5,641	11%	17%
1	Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	1,232	5,932	745	9%	696%
	Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	711	5,632	6,137	5%	-8%
2	Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	600	4,295	1,857	4%	131%
	Solicitud acerca de Crédito	506	2,871	1,479	4%	94%
	Solicitud acerca de Cobranza	494	3,845	4,702	4%	-18%
	Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	462	2,536	3,017	3%	-16%
	Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	455	2,687	2,321	3%	16%
	Solicitud de Información Cartera	358	2,047	1,870	3%	9%
3	Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca	335	2,089	1,075	2%	94%
	Solicitud Certificaciones de Cartera	325	2,083	2,404	2%	-13%
4	Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	246	2,279	1,268	2%	80%
	Otras Tipologías	3,705	20,256	20,005	26%	1%
	Total general	14,112	72,888	59,960	100%	22%

- “Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso” presenta incremento significativo, **696%**
- Respecto a la tipología “Inconformidad con el acceso a medios no presenciales” presenta incremento del **131%**. *(impacto cambios en herramientas y proceso actualización de datos).*
- Respecto a la tipología “Inconformidad con el proceso de cancelación y levantamiento de hipoteca” presenta incremento del **94%**, *(impacto relacionado a cambios de firma).*
- En “Inconformidad con el proceso de análisis de crédito - etapa comercial” **80%**. *(causales de rechazo y recepción documental)*
- Aumento en la tipología “Solicitud Certificaciones de Cuentas” incremento de **47%** en el consolidado ene-dic 2022-2023. impacto vigente relacionado con certificados de inmovilización con **crecimiento del 304%** con 251 Enero y 764 febrero 2024.



Gestión de traslados y acceso a la información

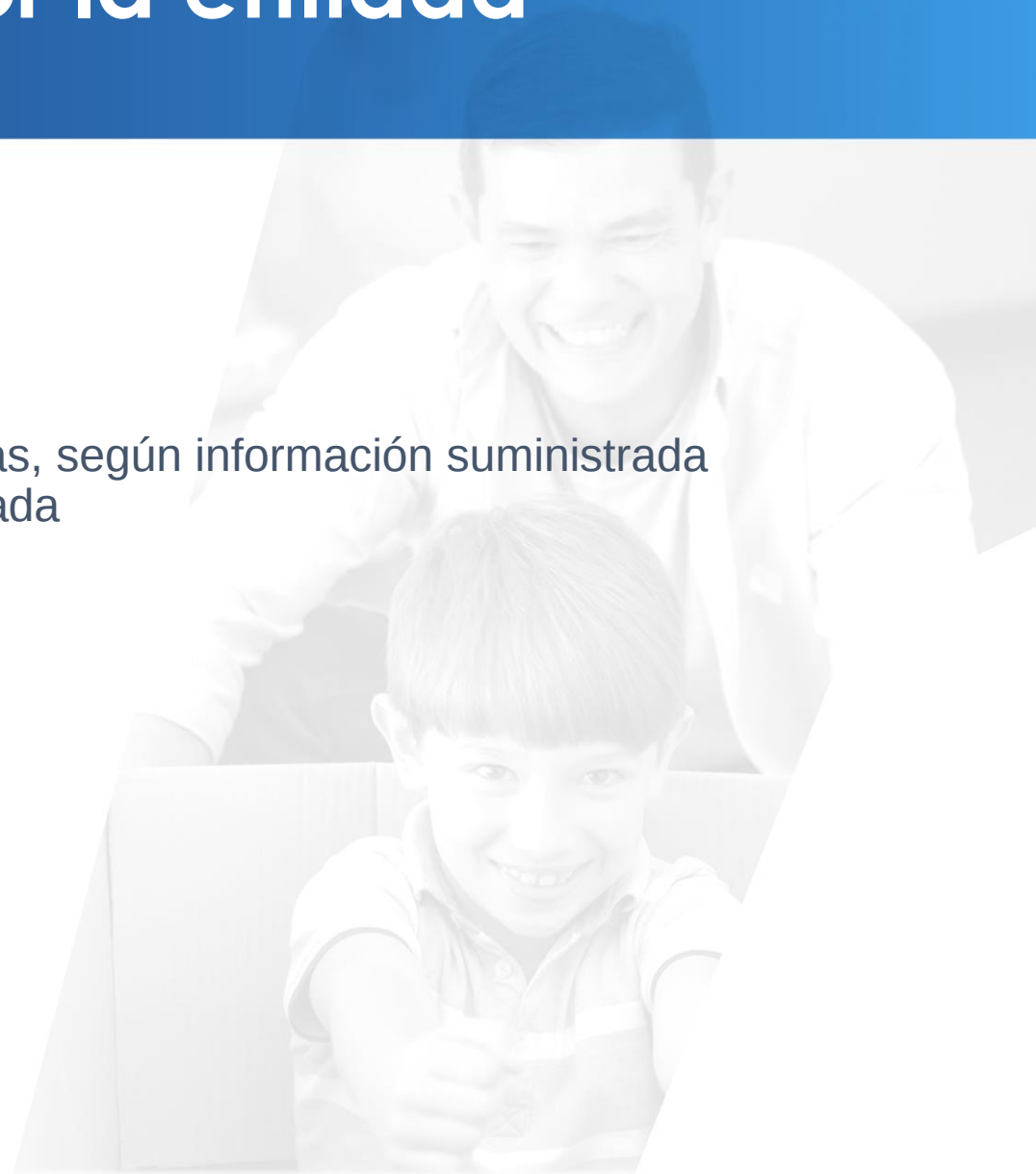
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



GRACIAS