

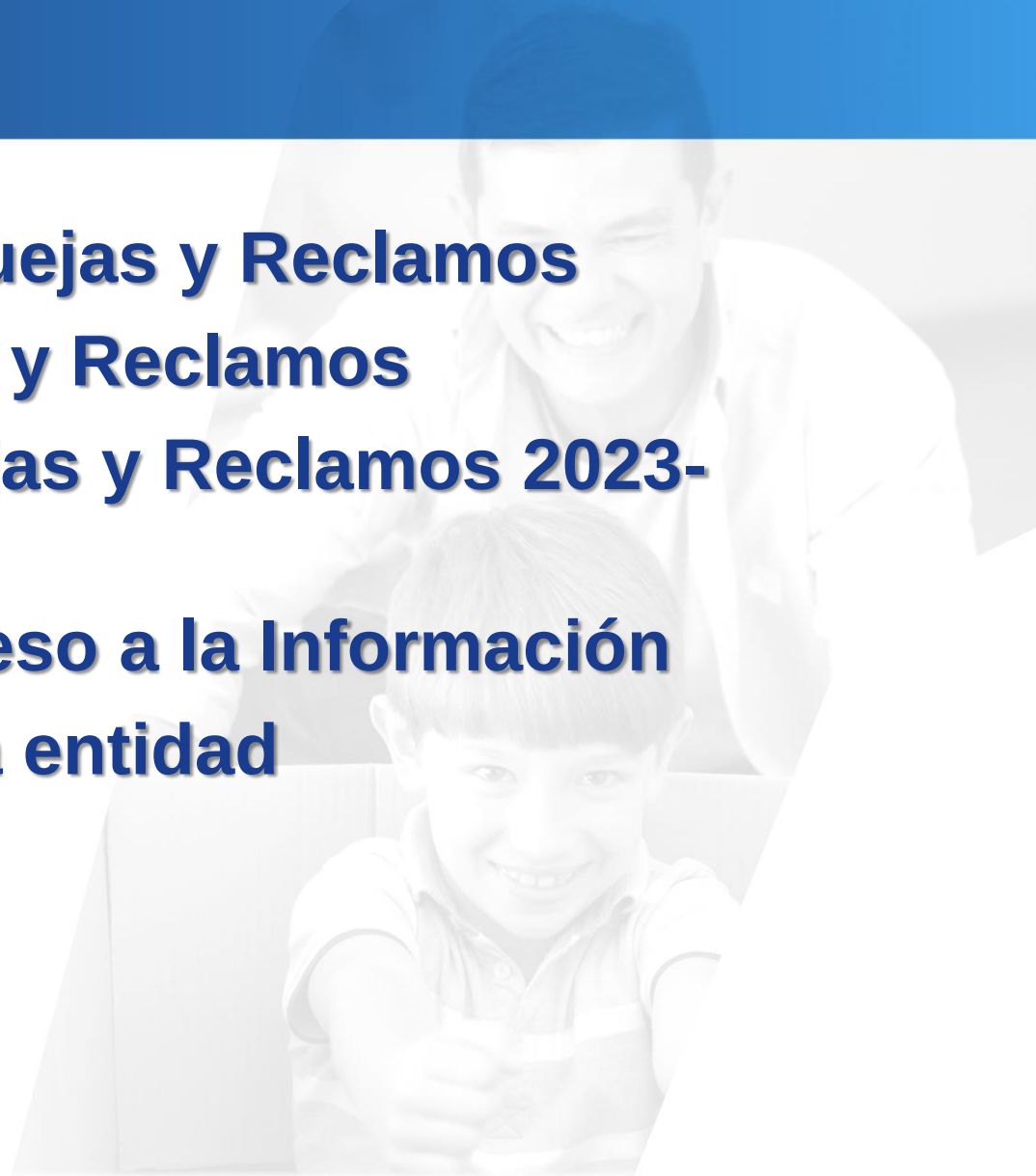


Cifras Julio 2024

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						2,921	20,444
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154	3,695						3,966	27,761
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707	6,751						6,886	48,205
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%	14%	14%							
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%	-8%	-4%							
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%	42%	34%							

- 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						138	969
	DFC	61	69	119	111	79	104	123						95	666
	Total	185	214	238	264	220	239	275						234	1,635
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%	34%	15%							
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%	181%	173%							
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%	-4%	-22%							

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



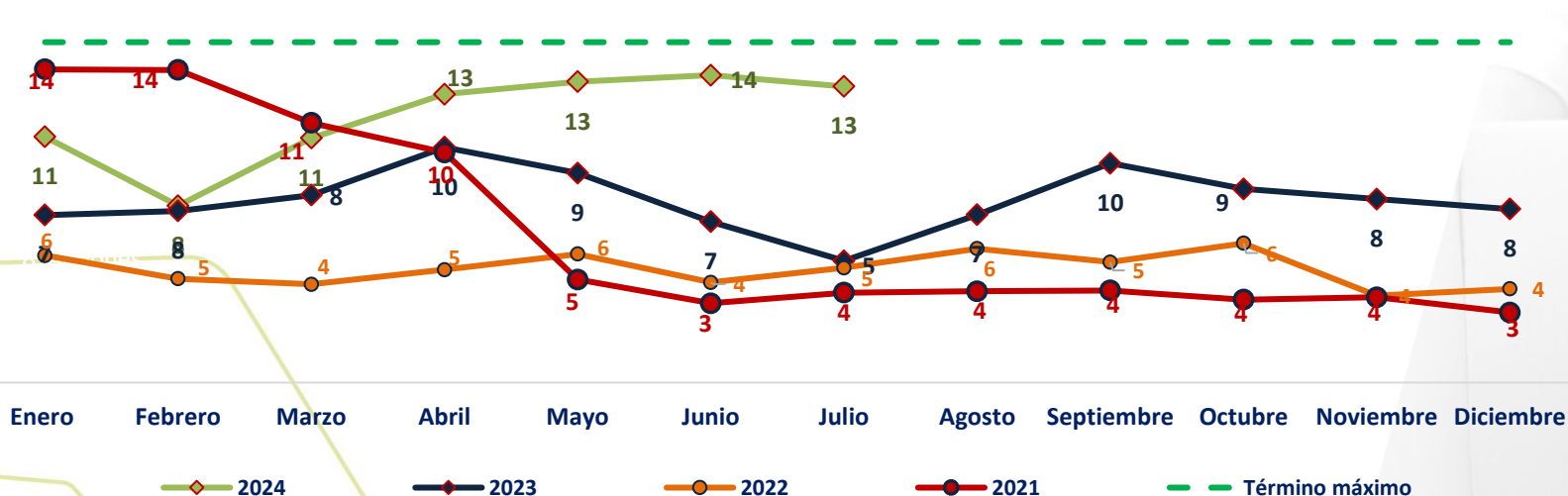
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	584	805	1389	835	554
Grupo Colocación	1460	2115	3575	2319	1256
Grupo T&S PQR Nivel 1	27	101	128	103	25
Canal Ágil	1	0	1	1	0
Casos Especiales	71	310	381	326	55
TOTAL	2143	3331	5474	3584	1890



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3250	>10 <=15	2759
		>5 <=10	279
		>=0 <=5	212

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	85	>20	5
		>15 <=20	5
		>13 <=15	2
		>8 <=12	71
Dentro de términos	249	>6 <=8	72
		>3 <=6	149
		>=0 <=3	28

Fuente: PQR



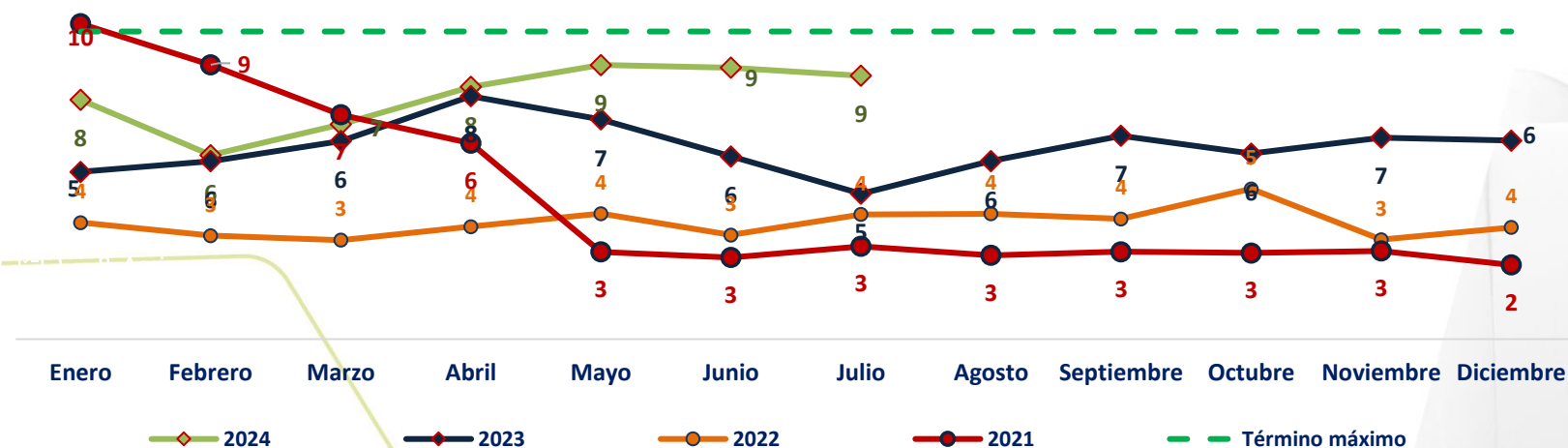
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	445	886	1331	941	390
Grupo Colocación	965	2279	3244	2341	903
Grupo T&S PQR Nivel 1	40	343	383	275	108
Canal Ágil	17	179	196	172	24
Casos Especiales	0	8	8	6	2
TOTAL	1467	3695	5162	3735	1427



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	3733	>8 <=10	2789
		>5 <=8	437
		>=0 <=5	507

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	1	>20 <=30	0
		>10 <=20	1
		>=0 <=10	0



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

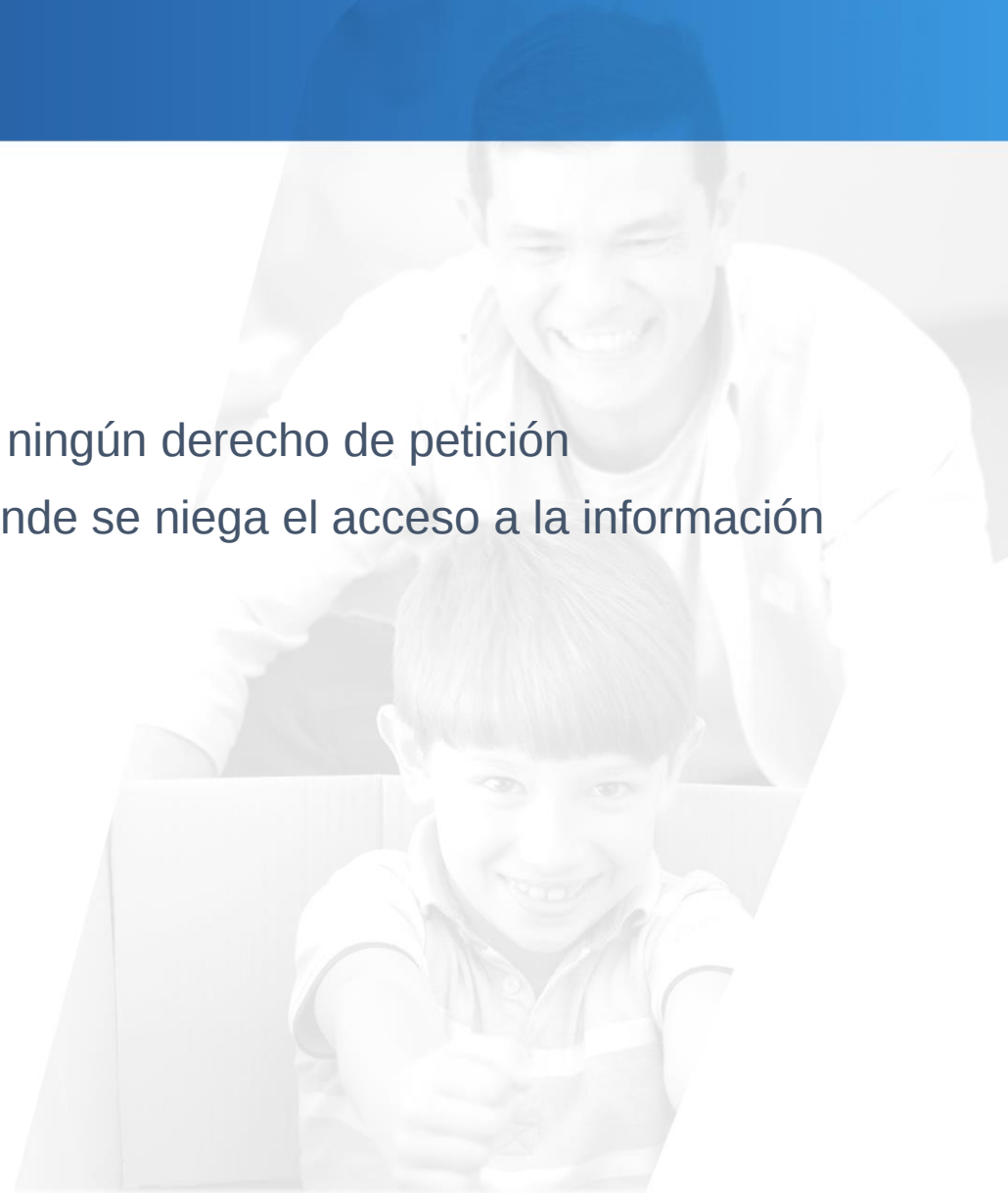
Top Tipologías	Junio	Julio	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Julio 2024	Var. 2023-2024
Solicitud acerca de Cartera	924	1,119	6,202	3,831	16%	62%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	404	648	2,386	1,580	9%	51%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantias o AVC	517	588	4,128	3,656	8%	13%
Solicitud acerca de Cuentas	528	529	5,593	1,879	8%	198%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	313	514	3,952	2,337	7%	69%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	564	484	3,662	1,299	7%	182%
Solicitud acerca de Cobranza	273	303	2,004	2,433	4%	-18%
Solicitud acerca de Crédito	300	275	1,860	1,203	4%	55%
Otras tipologías	2,132	2,587	20,224	22,121	37%	-9%
Total general	5,955	7,047	50,011	40,339	100%	24%

- Respecto a la tipología **“Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso”** presenta un aumento vs 2023 del **182%**. No obstante, se presenta una reducción del 14% en el mes de julio de junio
- Solicitud acerca de Cuentas” presenta incremento del **198%**, vs 2023 impacto vigente relacionado con **certificados de inmovilización** en 2024, pasamos de 153 en enero a un pico de 700 en abril .
- Aumento en la tipología **“ Solicitud Certificaciones de Cuentas”** del **69%** vs 2023.
- **Inconformidad crédito desembolsado** aumento del **51%** en el consolidado 2024 vs 2023.



Gestión de traslados y acceso a la información

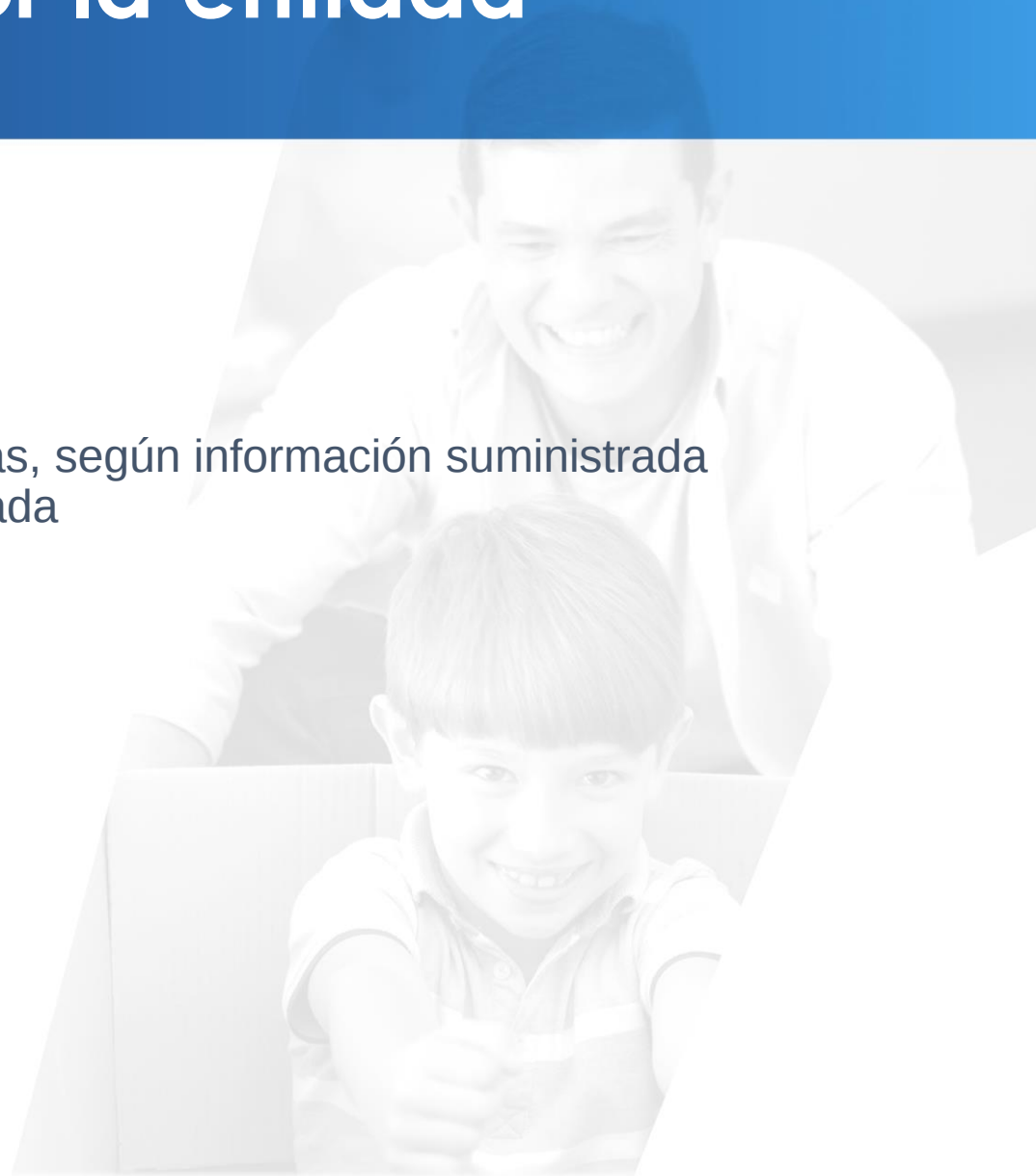
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 12 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

