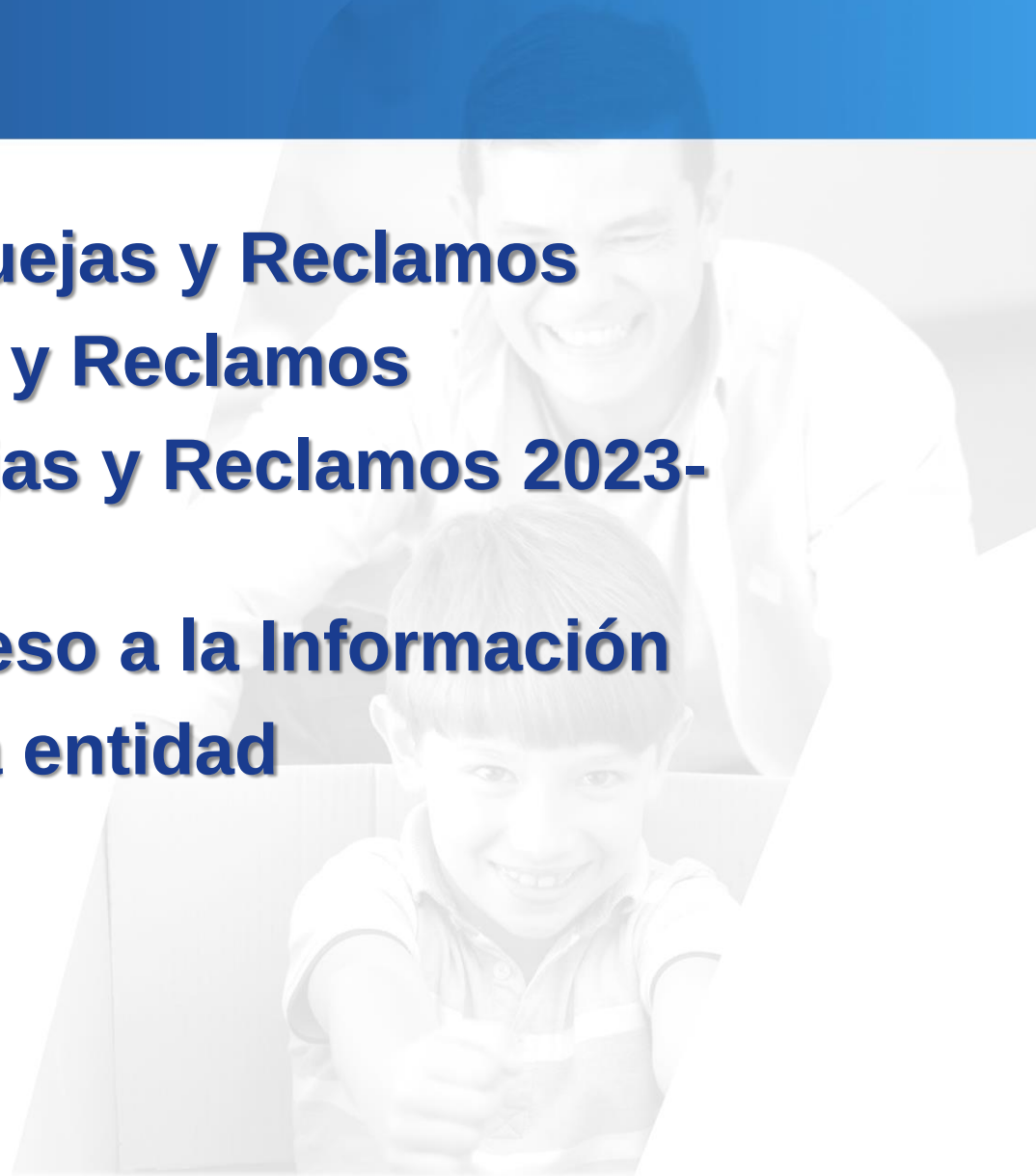


Cifras Junio 2024

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							2,898	17,388
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154							4,011	24,066
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707							6,909	41,454
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%	14%								
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%	-8%								
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%	42%								

- 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							136	817
	DFC	61	69	119	111	79	104							91	543
	Total	185	214	238	264	220	239							227	1,360
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%	34%								
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%	181%								
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%	-4%								

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



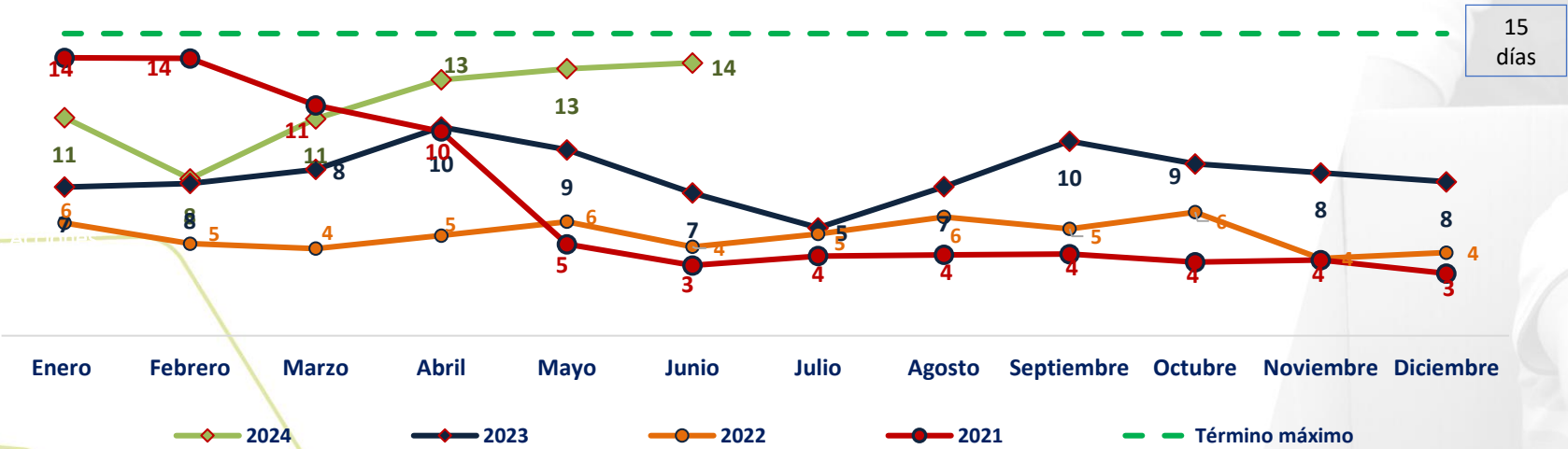
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	603	674	1277	693	584
Grupo Colocación	1260	1814	3074	1614	1460
Grupo T&S PQR Nivel 1	20	82	102	75	27
Canal Ágil	0	1	1	0	1
Casos Especiales	83	221	304	233	71
TOTAL	1966	2792	4758	2615	2143



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2415	>10 <=15	2111
		>5 <=10	173
		>=0 <=5	131

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	36	>20	0
		>15 <=20	1
		>13 <=15	1
		>8 <=12	33
Dentro de términos	164	>6 <=8	90
		>3 <=6	63
		>=0 <=3	11



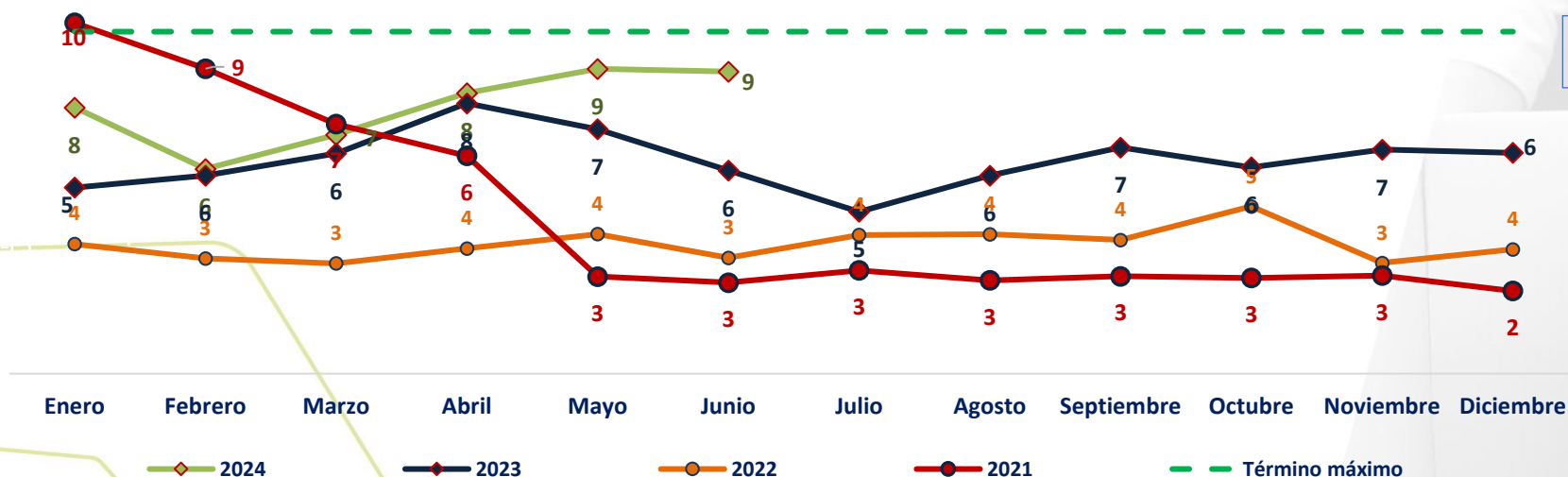
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	502	803	1305	860	445
Grupo Colocación	888	1970	2858	1893	965
Grupo T&S PQR Nivel 1	46	194	240	200	40
Canal Ágil	30	172	202	185	17
Casos Especiales	5	15	20	20	0
TOTAL	1471	3154	4625	3158	1467



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	3154	>8 <=10	2522
		>5 <=8	252
		>=0 <=5	380

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

Consultas

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

IMPACTOS

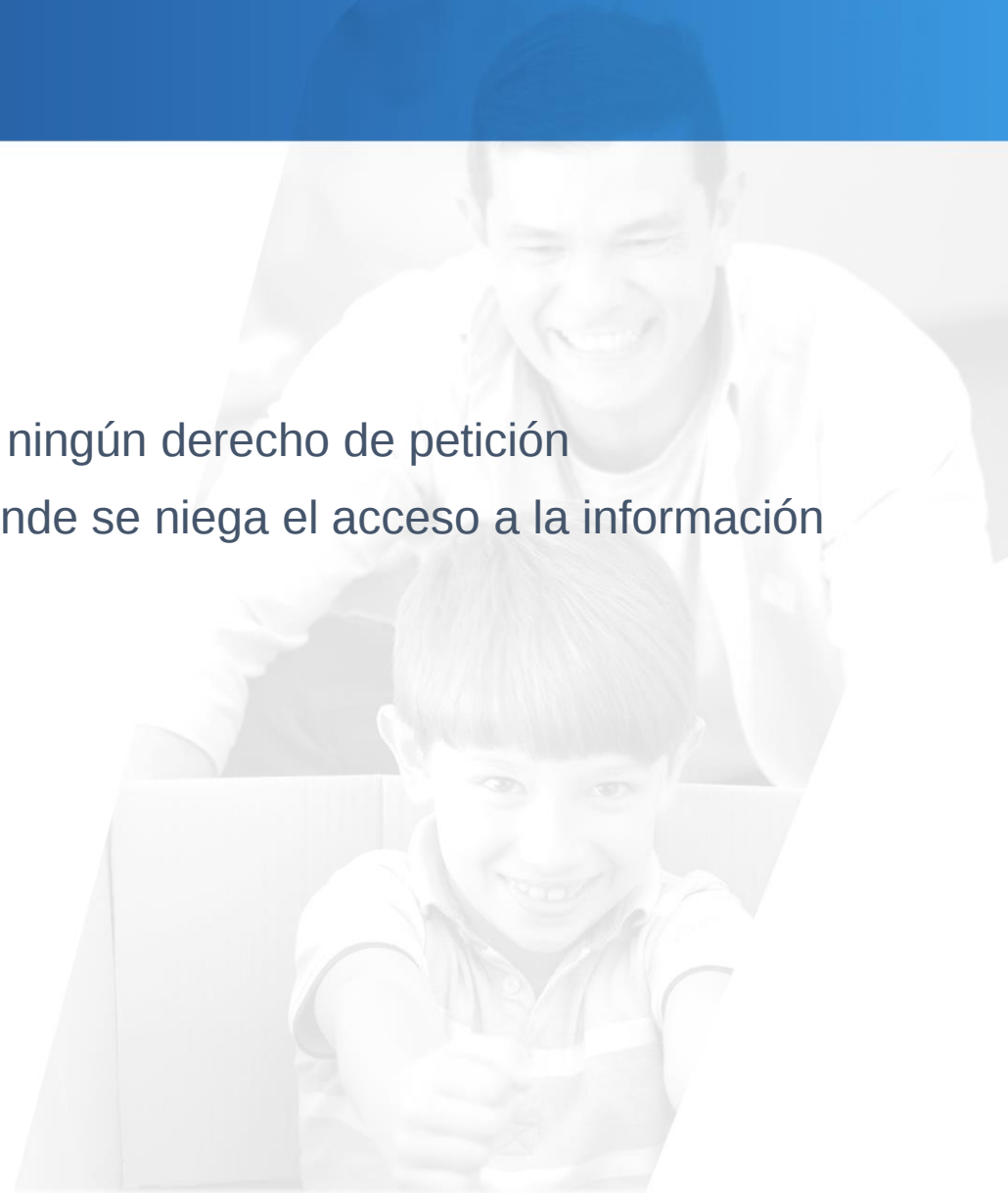
Top Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Junio 2024	Var. 2023-2024
Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	804	967	924	5,083	3,280	16%	55%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	736	496	329	508	545	564	3,178	871	9%	265%
Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	1,191	708	528	5,064	1,630	9%	211%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	388	813	908	591	517	3,540	3,095	9%	14%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	217	245	275	260	337	404	1,738	1,355	7%	28%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	519	360	313	3,438	1,917	5%	79%
Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	281	257	300	1,585	923	5%	72%
Solicitud acerca de Cobranza	262	232	285	343	306	273	1,701	2,080	5%	-18%
Solicitud de Información Cartera	179	179	215	257	235	194	1,259	1,135	3%	11%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito	185	270	279	309	250	185	1,478	1,523	3%	-3%
Solicitud acerca de Entidades	180	245	226	267	211	149	1,278	908	3%	41%
Otras tipologías	2,047	2,739	2,729	2,468	2,035	1,604	13,622	15,219	27%	-10%
Total general	6,277	7,835	7,980	8,115	6,802	5,955	42,964	33,936	100%	27%

- Respecto a la tipología **“Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso”** presenta un aumento vs 2023 del 265%. En este sentido, pese a la reducción en el primer trimestre 2024, en el segundo trimestre se presenta un aumento con un promedio de 539 PQRS recibidos en este periodo.
- Solicitud acerca de Cuentas” presenta incremento del 211%, 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 79%, vs 2023
- Solicitud acerca de crédito aumento del 72% en el consolidado 2024 vs 2023..



Gestión de traslados y acceso a la información

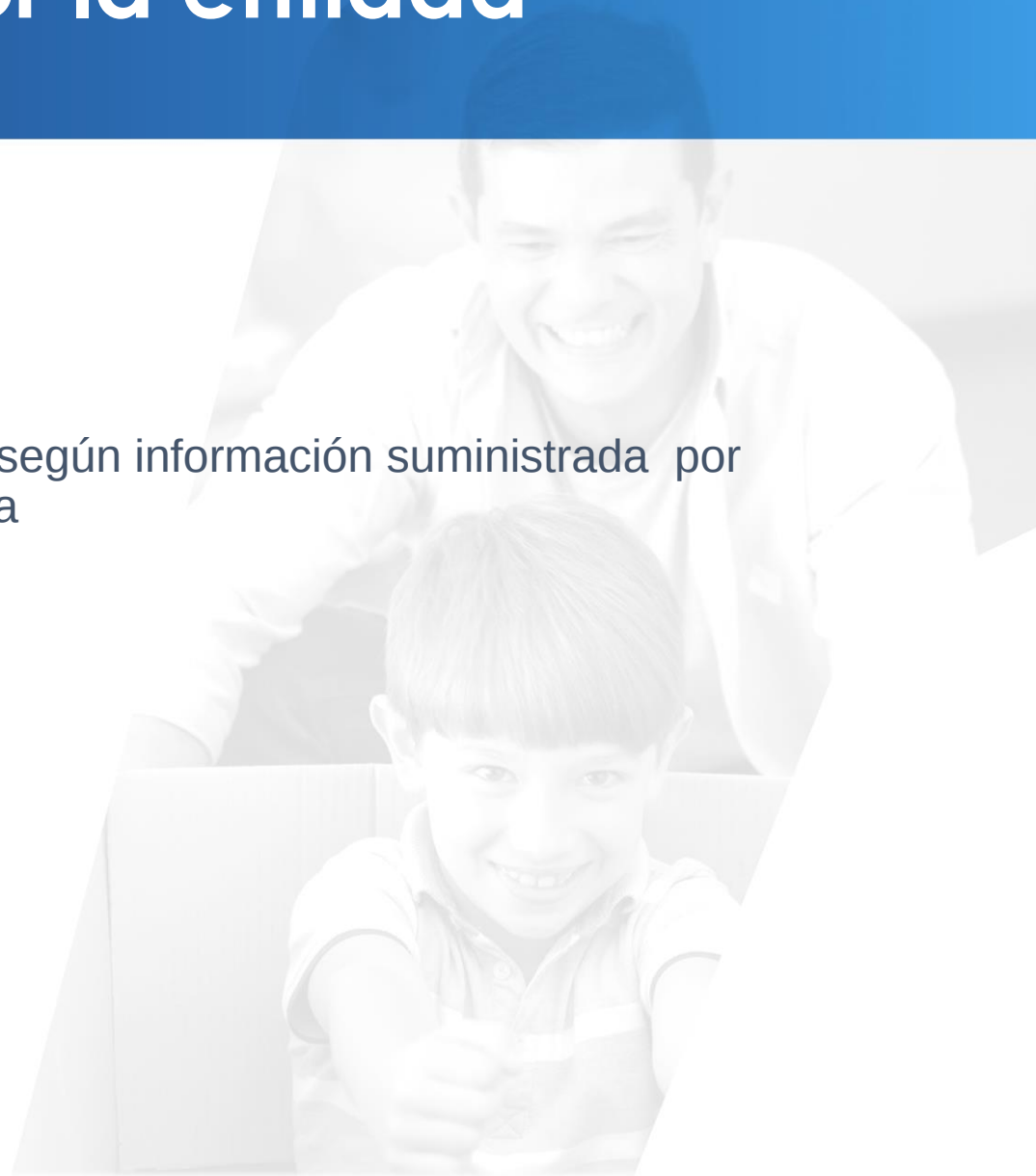
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 6 denuncias, según información suministrada por el área encargada



GRACIAS