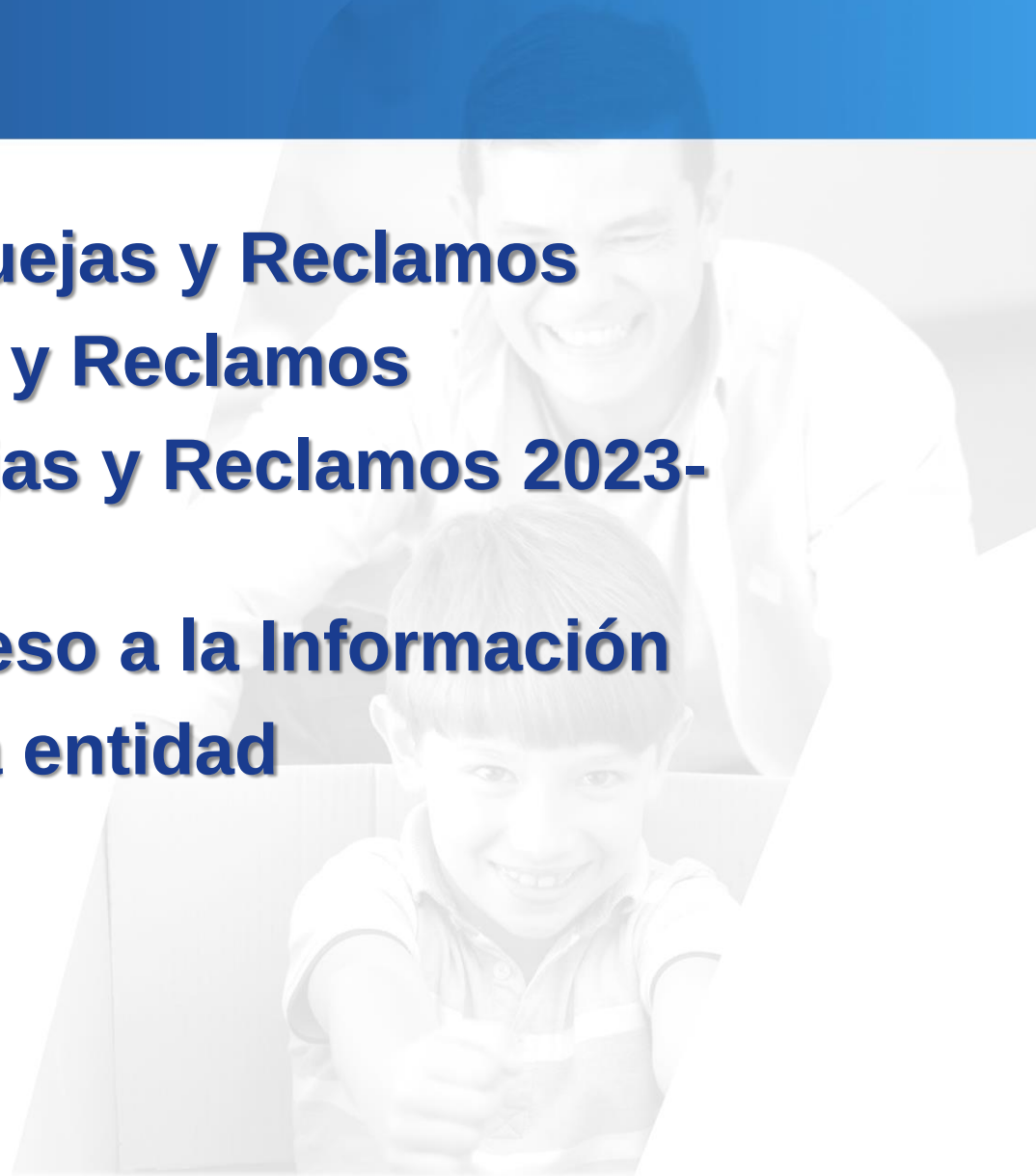


Cifras Mayo 2024

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	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								2,967	14,835
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659								4,182	20,912
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554								7,149	35,747
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%									
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%									
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%									

- 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	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								136	682
	DFC	61	69	119	111	79								88	439
	Total	185	214	238	264	220								224	1,121
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%									
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%									
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%									

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



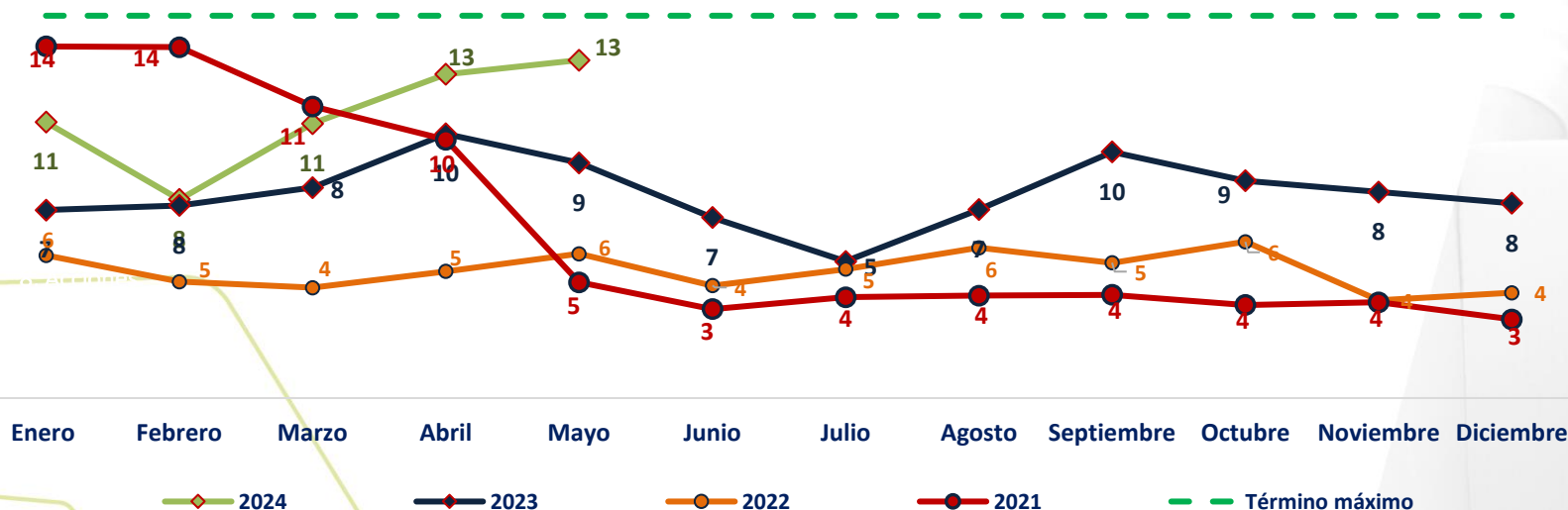
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	790	856	1646	1043	603
Grupo Colocación	1222	1908	3130	1870	1260
Grupo T&S PQR Nivel 1	49	104	153	133	20
Canal Ágil	1	0	1	1	0
Casos Especiales	116	247	363	280	83
TOTAL	2178	3115	5293	3327	1966



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3103	>10 <=15	2605
		>5 <=10	343
		>=0 <=5	155

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	8	>20	1
		>15 <=20	1
		>13 <=15	2
		>8 <=12	3
Dentro de términos	216	>6 <=8	26
		>3 <=6	177
		>=0 <=3	13



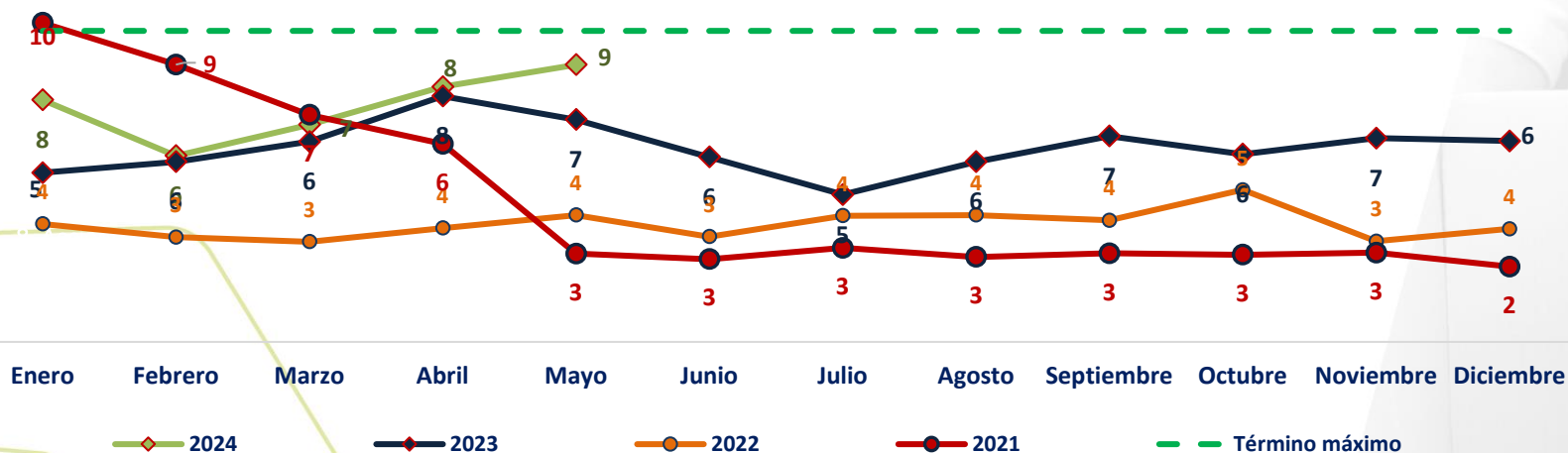
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	467	1031	1498	996	502
Grupo Colocación	906	2084	2990	2102	888
Grupo T&S PQR Nivel 1	231	279	510	464	46
Canal Ágil	204	257	461	431	30
Casos Especiales	7	8	15	10	5
TOTAL	1815	3659	5474	4003	1471



Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	1
Dentro de términos	4000	>8 <=10	3203
		>5 <=8	420
		>=0 <=5	377

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



10
días

Consultas

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

Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos



IMPACTOS

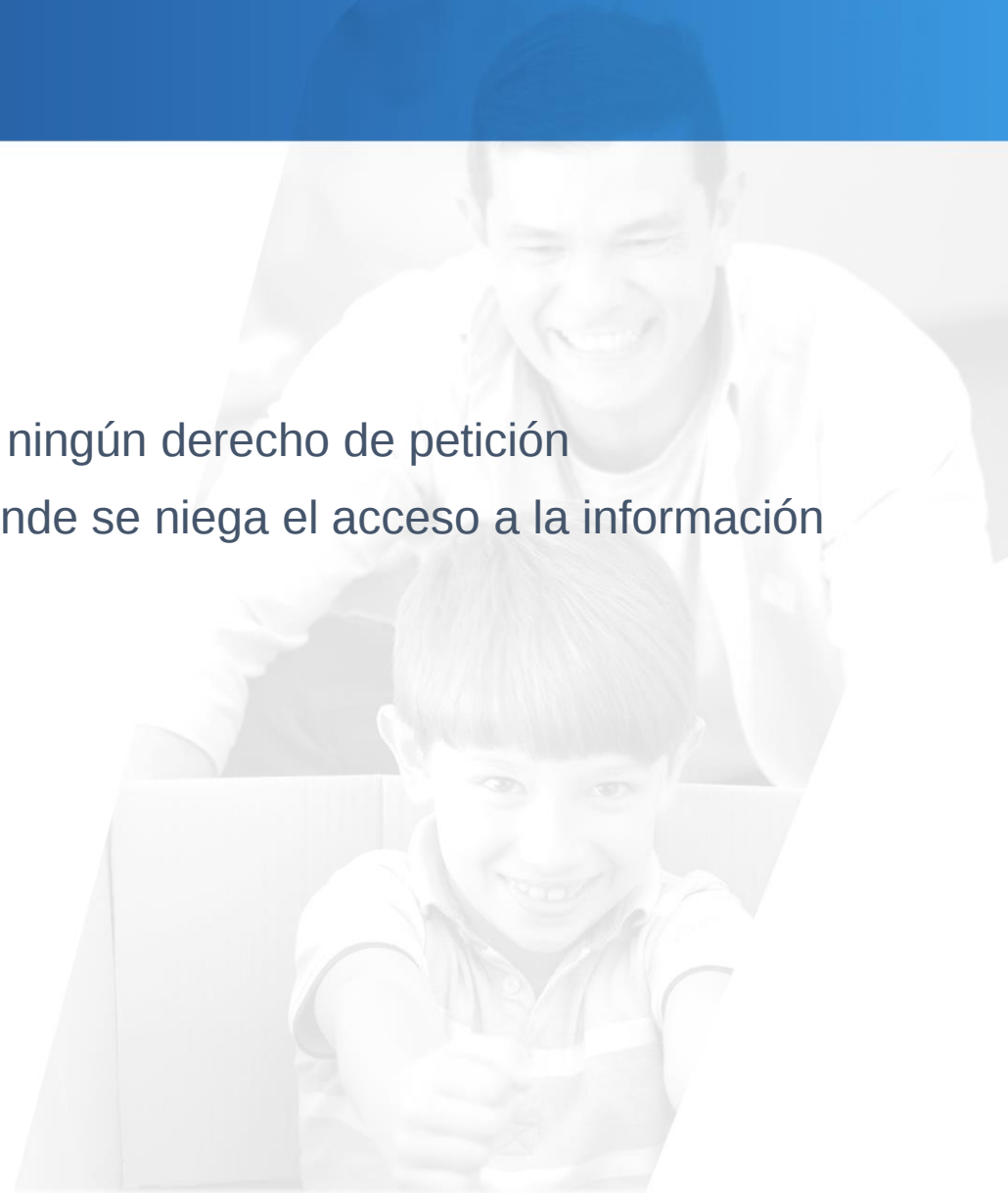
Top Tipologías	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Mayo 2024	Var. 2023-2024
2 Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	804	967	4,159	2,798	14%	49%
1 Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	1,191	708	4,536	1,421	10%	219%
3 Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	388	813	908	591	3,023	2,577	9%	17%
1 Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	736	496	329	508	545	2,614	559	8%	368%
3 Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	519	360	3,125	1,683	5%	86%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	217	245	275	260	337	1,334	1,158	5%	15%
Solicitud acerca de Cobranza	262	232	285	343	306	1,428	1,775	4%	-20%
4 Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	281	257	1,285	745	4%	72%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito	185	270	279	309	250	1,293	1,313	4%	-2%
Solicitud de Información Cartera	179	179	215	257	235	1,065	995	3%	7%
Solicitud acerca de Entidades	180	245	226	267	211	1,129	799	3%	41%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	199	401	335	244	203	1,382	1,650	3%	-16%
Otras Tipologías	1,848	2,338	2,394	2,224	1,832	10,636	11,275	27%	-6%
Total general	6,277	7,835	7,980	8,115	6,802	37,009	28,748	100%	29%

- Respecto a la tipología **“Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso”** presenta un aumento vs 2023 del 368%. En este sentido, pese a la reducción en el primer trimestre, en abril y mayo se presenta un aumento del 28 % con respecto a febrero y marzo del 2024.
- Solicitud acerca de Cuentas” presenta incremento del 219%, 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 86%, vs 2023
- Solicitud acerca de crédito aumento del 72% en el consolidado 2024 vs 2023..



Gestión de traslados y acceso a la información

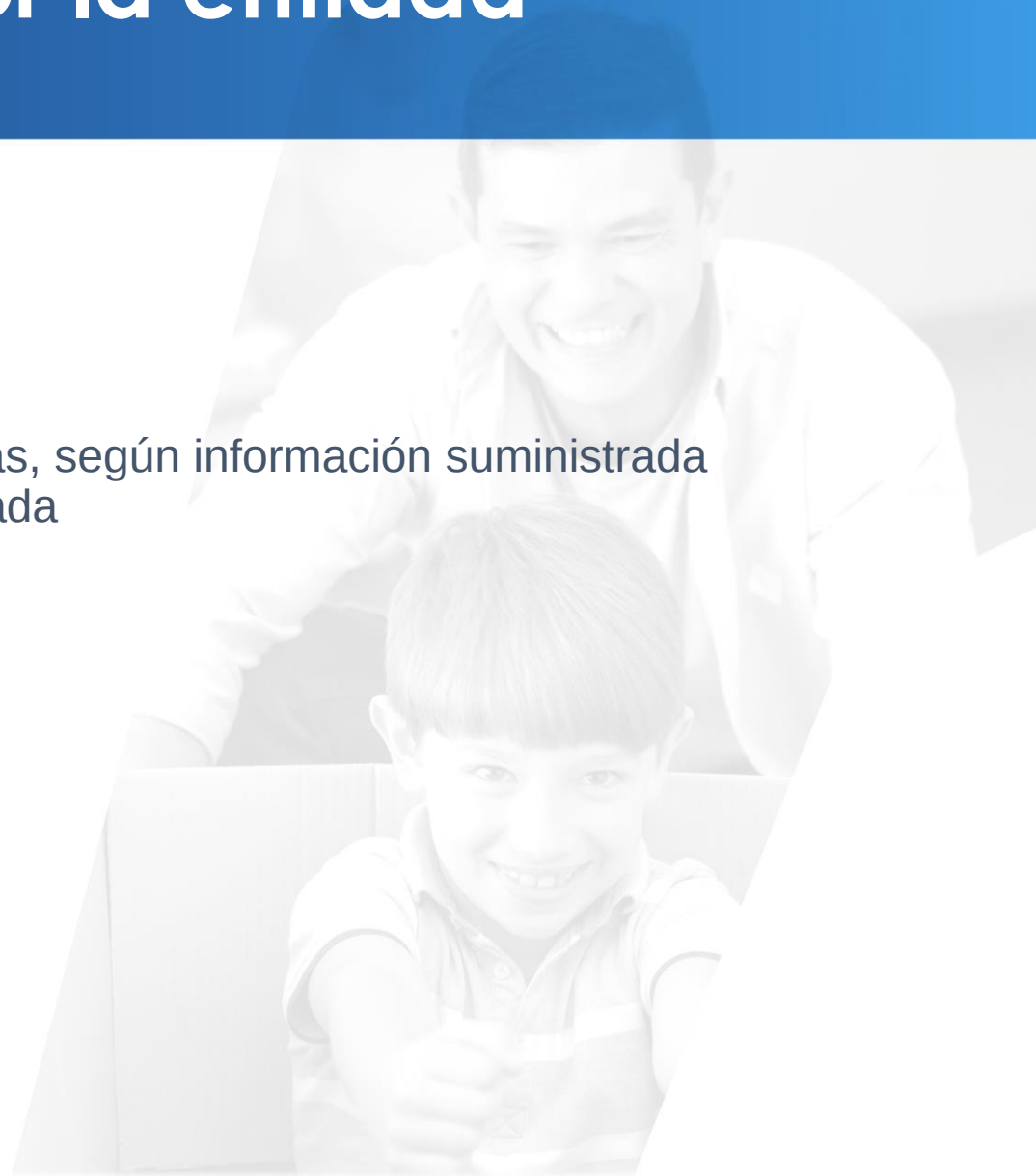
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



GRACIAS