

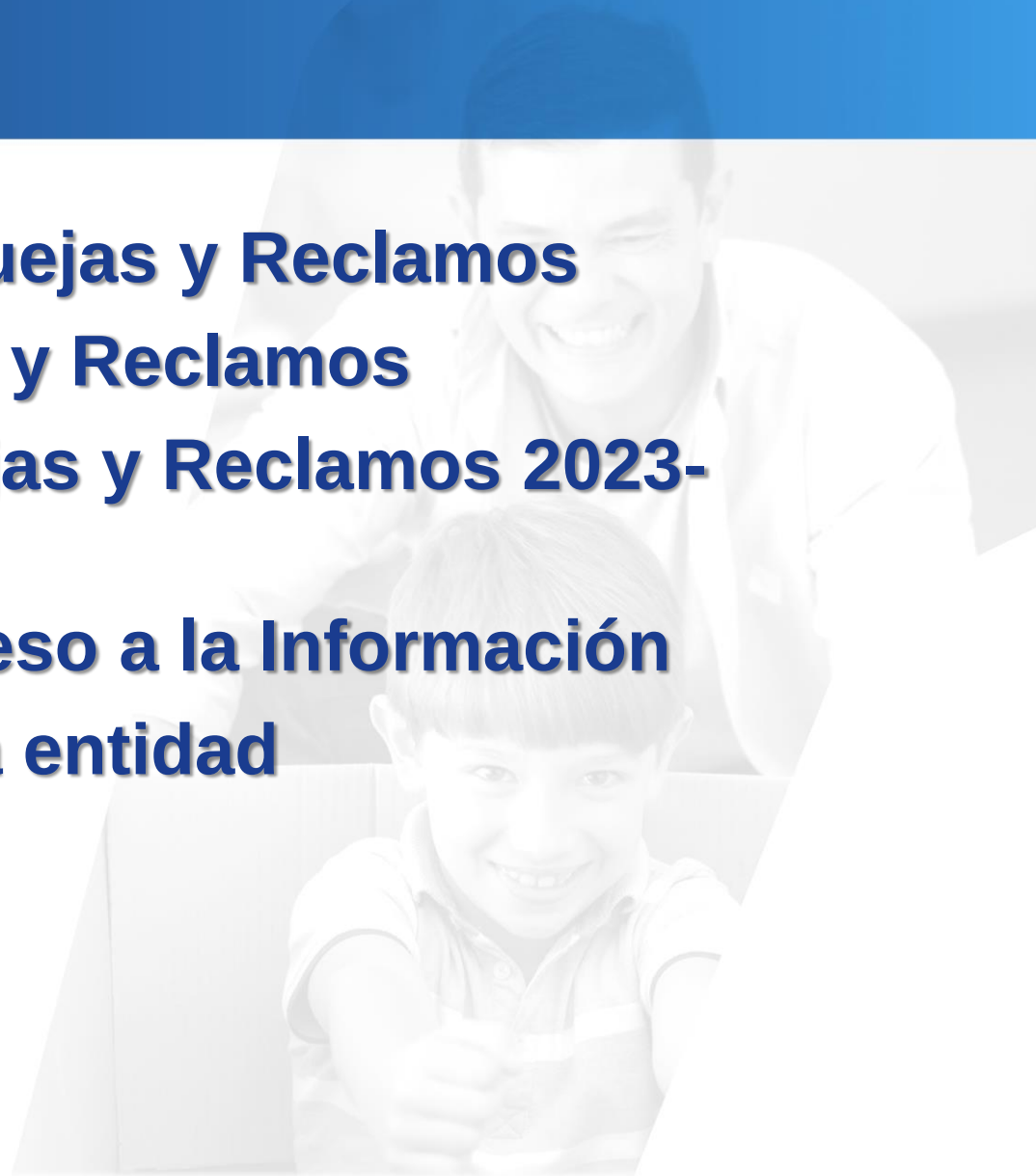


Cifras Noviembre 2024

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	2,362	2,339	2,112	1,831		2,644	29,088
	Peticiones	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154	3,695	4,721	4,499	4,147	3,312		4,040	44,440
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707	6,751	7,083	6,838	6,259	5,143		6,684	73,528
Variación Total		33%	28%	15%	62%	18%	14%	14%	-3%	-9%	-4%	-4%			
Variación QR		56%	10%	-10%	25%	-2%	-8%	-4%	-38%	-35%	-32%	-31%			
Variación PET		20%	43%	42%	110%	40%	42%	34%	35%	14%	22%	22%			

- 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	104	129	115	92		132	1,409
	DFC	61	69	119	111	79	104	123	94	72	61	32		89	925
	Total	185	214	238	264	220	239	275	198	201	176	124		226	2,334
Variación		16%	0%	-15%	9%	24%	34%	15%	-33%	-8%	-26%	-43%			
Variación DFC		-13%	-27%	4%	8%	68%	181%	173%	8%	29%	-18%	-54%			
Variación SFC		38%	21%	-28%	9%	8%	-4%	-22%	-50%	-20%	-30%	-38%			

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



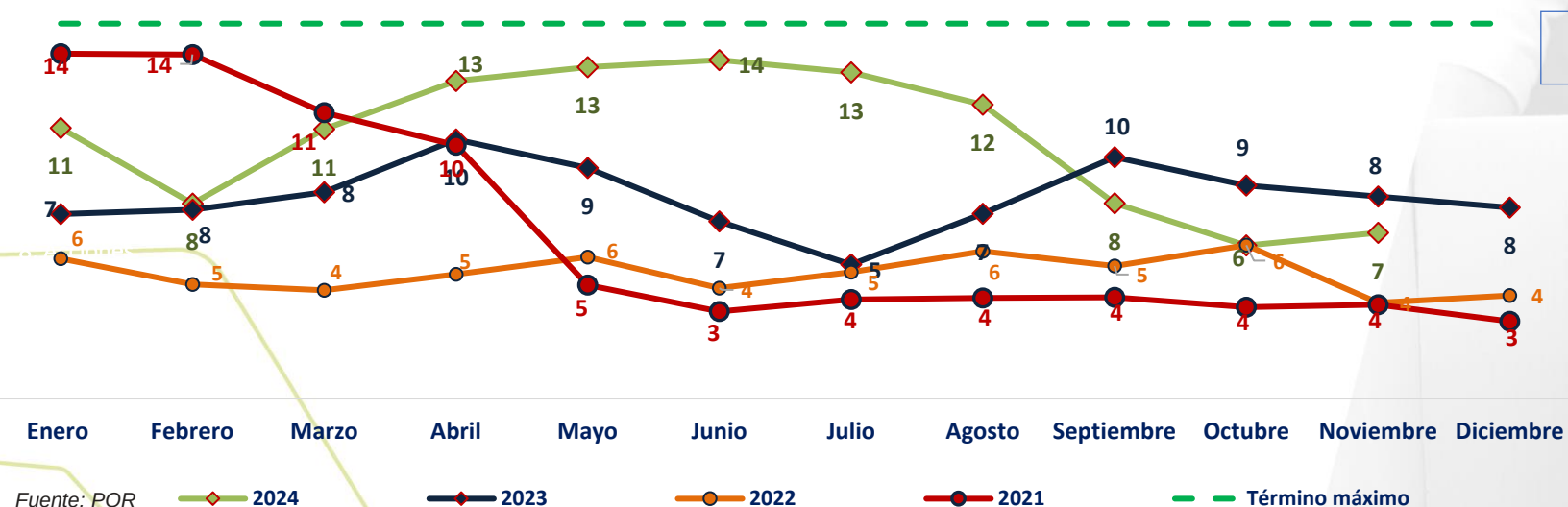
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	152	385	537	436	101
Grupo Colocación	490	1377	1867	1427	440
Grupo T&S PQR Nivel 1	4	24	28	27	1
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	52	169	221	197	24
TOTAL	698	1955	2653	2087	566



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	1941	>10 <=15	352
		>5 <=10	665
		>=0 <=5	924

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	3	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	2
		>8 <=12	1
Dentro de términos	142	>6 <=8	0
		>3 <=6	120
		>=0 <=3	22



Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en trámite
Grupo Captación	173	659	832	676	156
Grupo Colocación	637	2439	3076	2493	583
Grupo T&S PQR Nivel 1	9	88	97	94	3
Canal Ágil	19	119	138	135	3
Casos Especiales	5	7	12	9	3
TOTAL	843	3312	4155	3407	748



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3406	>8 <=10	276
		>5 <=8	1354
		>=0 <=5	1776

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

10 días

Consultas

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	0
		>=0 <=10	1



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

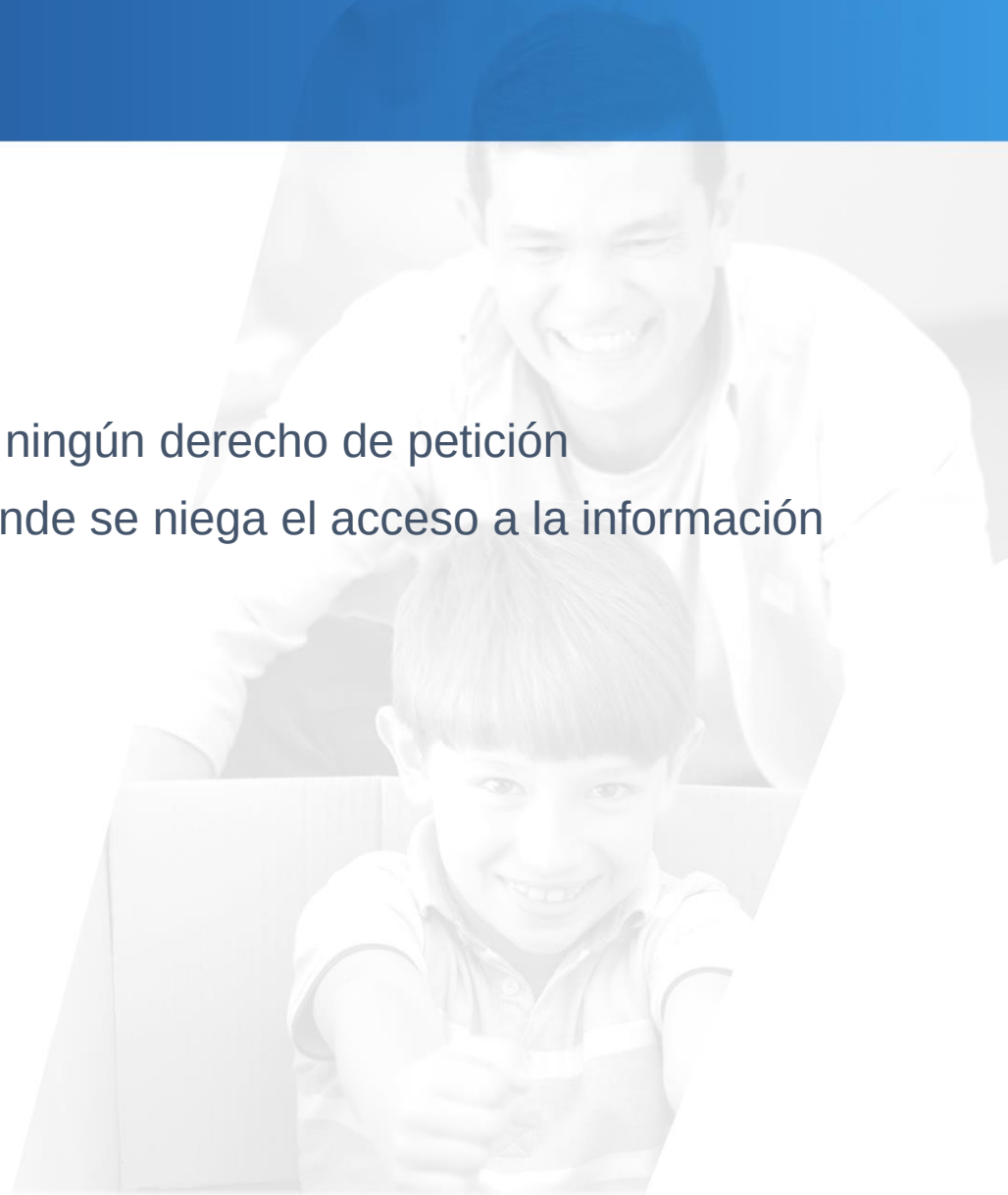
Top Tipologías	Octubre	Noviembre	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Nov 2024	Var. 2023-2024
Solicitud acerca de Cartera	1,462	1,281	11,356	6,069	24%	87%
Solicitud acerca de Cuentas	429	374	7,374	2,982	7%	147%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	580	223	7,224	6,252	4%	16%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	296	219	5,366	5,281	4%	2%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	284	294	4,828	4,986	6%	-3%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	367	245	3,805	2,388	5%	59%
Solicitud acerca de Cobranza	355	337	3,282	3,596	6%	-9%
Otras Tipologías	2,680	2,303	32,869	36,595	44%	-10%
Total general	6,453	5,276	76,104	68,149	100%	12%

- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta incremento del **147%** vs 2023 impacto relacionado con **certificados de inmovilización** en 2024, pasamos de 153 en enero a un pico de 700 en abril .
- Respecto a la tipología “**Solicitud acerca de cartera**” presenta un aumento vs 2023 del **87%** . **En el mes de Nov 2024** se presenta disminución del 12% vs Oct del mismo año .
- **Inconformidad crédito desembolsado** aumento del **59%** en el consolidado 2024 vs 2023. **Impacto problemática de tasas.** En el mes de Nov se presenta una reducción del 33%. vs Oct del 2024
- Aumento en la tipología “ **Solicitud Certificaciones de Cuentas**” del **16%** vs 2023. **Impacto certificados tributarios** . En el mes de Nov se presenta una disminución del 62%. vs Oct del 2024



Gestión de traslados y acceso a la información

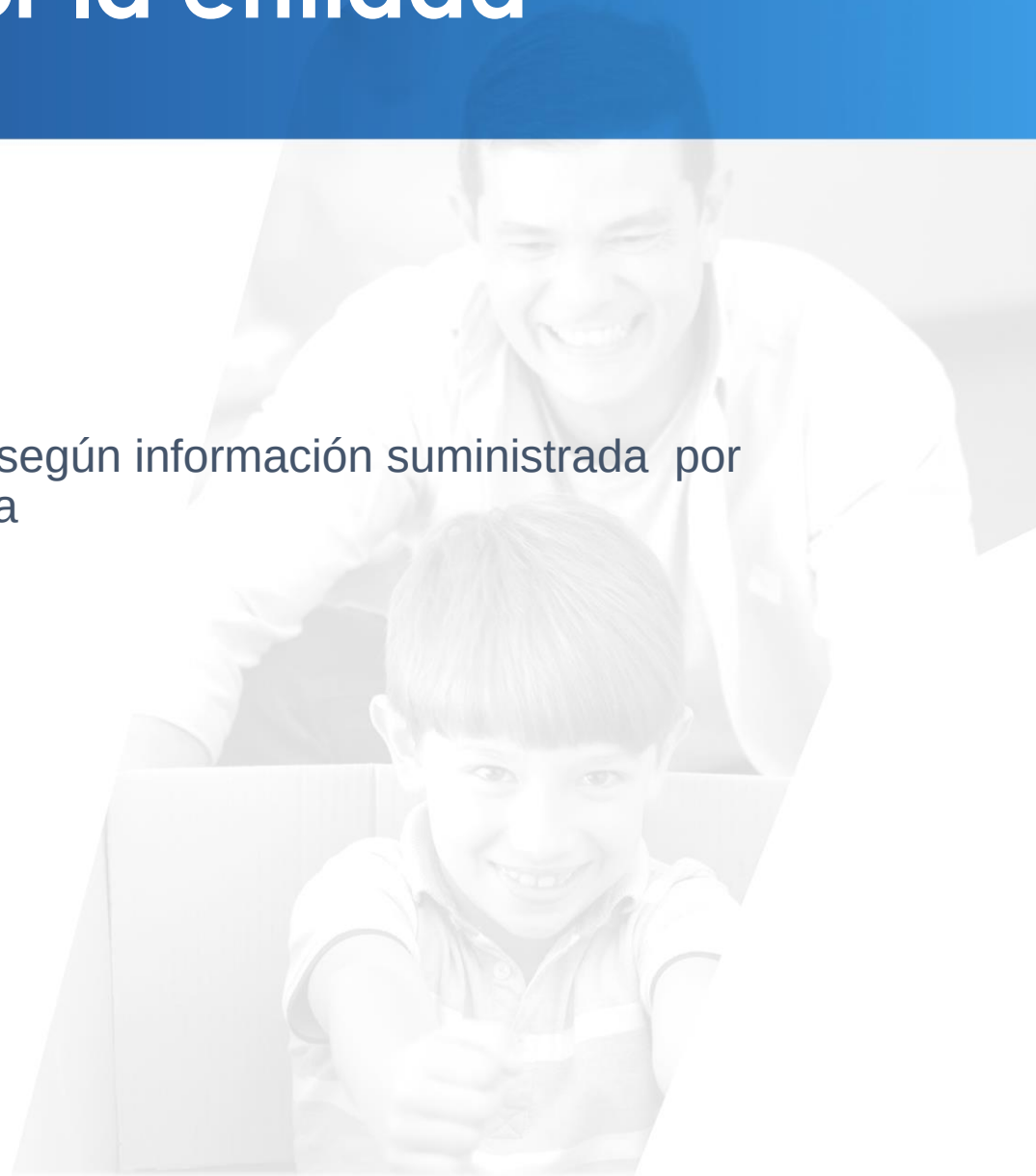
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 4 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

