

Informe de:

Peticiones **Q**uejas **R**eclamos **S**ugerencias **D**enuncias



Primer Trimestre 2023

Glosario



- **Petición o Derechos de Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular. El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).







- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



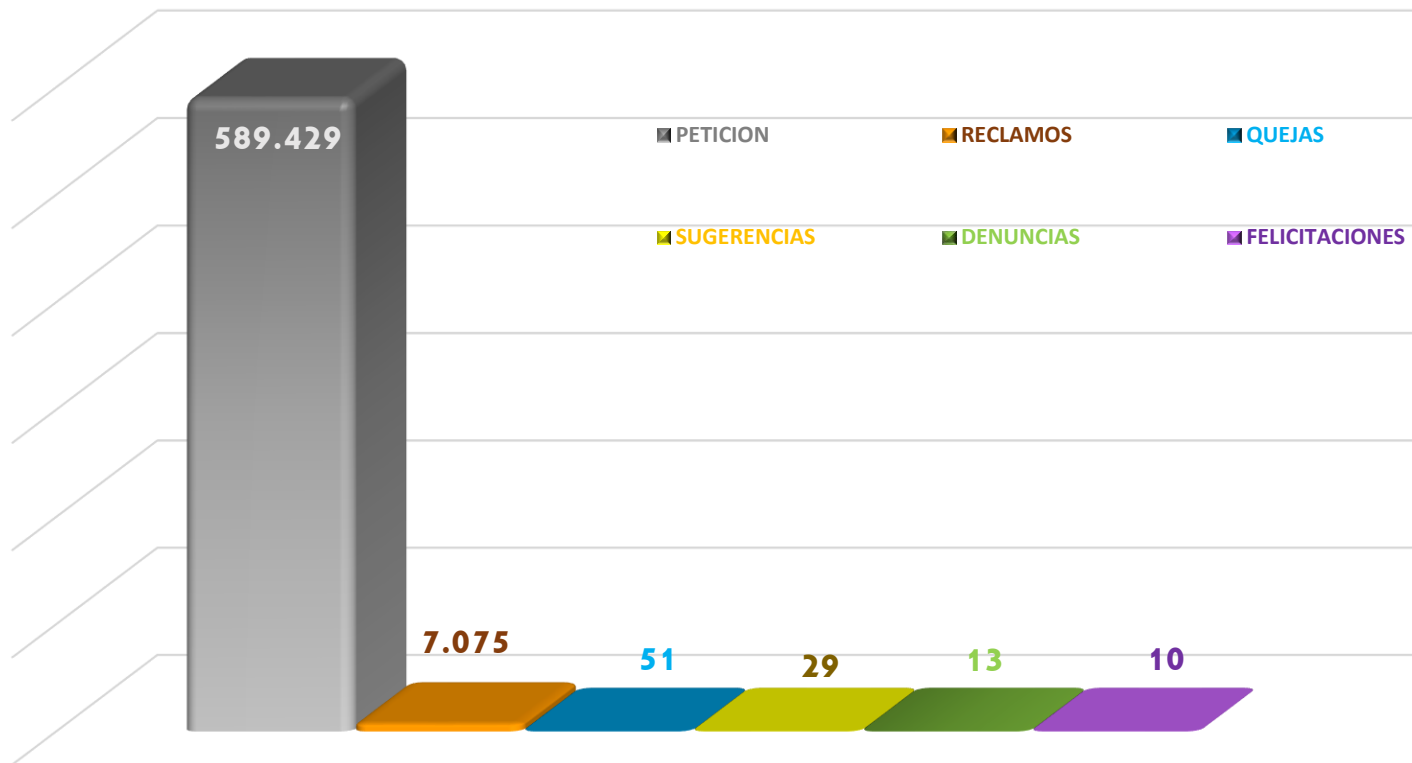
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Glosario

-  ➤ **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar o incidir un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
-  ➤ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. (Deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).
-  ➤ **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.
-  ➤ **Información Pública:** Solicitud de acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.



No. de Solicitudes Recibidas



Fuente: Gobierno de Datos OCM

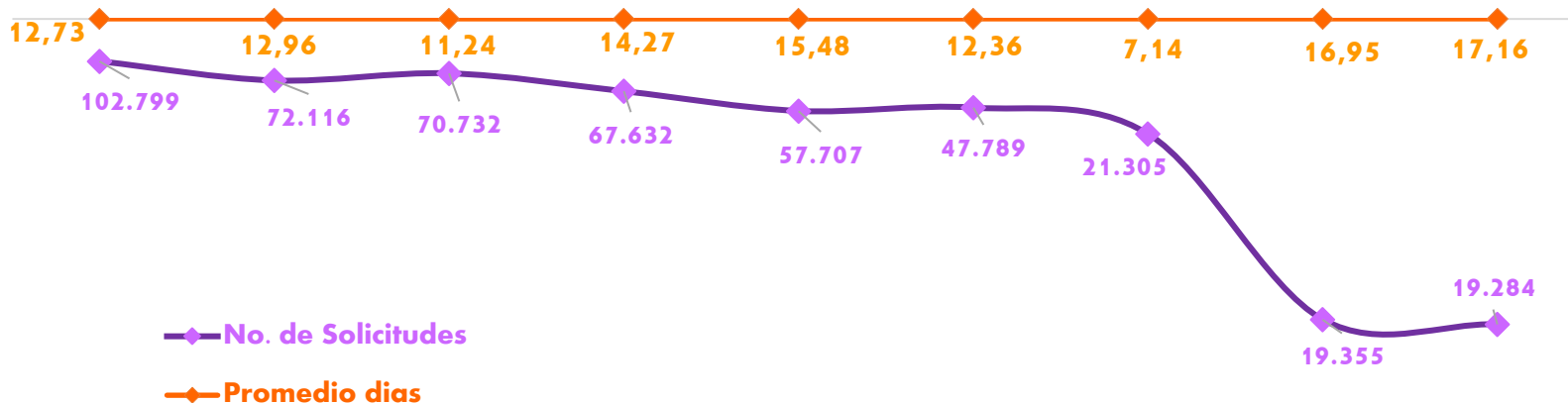
> Para el primer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 596.607 solicitudes, con una participación del 98,80% que corresponde a peticiones.

> En comparación del mismo periodo del año 2022, en el 2023 se contó con una reducción de 215.848 solicitudes.

> El canal por el cual se recibió la mayor cantidad de solicitudes fue a través del canal telefónico con una participación del 26,70% (159.313), seguido por el canal de los Centros de Experiencia Presencial con una participación del 14,51% (86.592).



Motivo de las Solicitudes Recibidas & Tiempo de Respuesta en días



De las 39 tipologías de solicitudes realizadas durante el primer trimestre del 2023, se identificó que el 17,23% corresponde a las solicitudes de estado de cuenta, seguido por un 12,09% por información de renovación y la tercera solicitud con un 11,86% correspondió a la información de desembolsos.

Las respuestas se brindaron en promedio general de 14,10 días, dando cumplimiento a las mismas dentro de los términos establecidos.

Estado de cuenta	Renovación	Desembolsos	Legalización	Solicitud de producto	Información producto	Información general	Modificaciones en el crédito	Servicio al usuario
------------------	------------	-------------	--------------	-----------------------	----------------------	---------------------	------------------------------	---------------------

Fuente: Gobierno de Datos OCM

Solicitudes de información pública:

Durante el presente periodo se presentaron 156 solicitudes de información pública, el 52,6% de estas solicitudes se presentaron en el mes de marzo.



Mes	Solicitudes Información Pública
Enero	41
Febrero	33
Marzo	82
Total	156

Fuente: Gobierno de Datos OCM

*No se presentaron solicitudes a las cuales se les haya negado el acceso a la información ni traslados por competencia a otras entidades a través de los canales de atención y el área de gestión documental de la entidad.