



Reporte trimestral de Quejas III 2024

Enero 2025

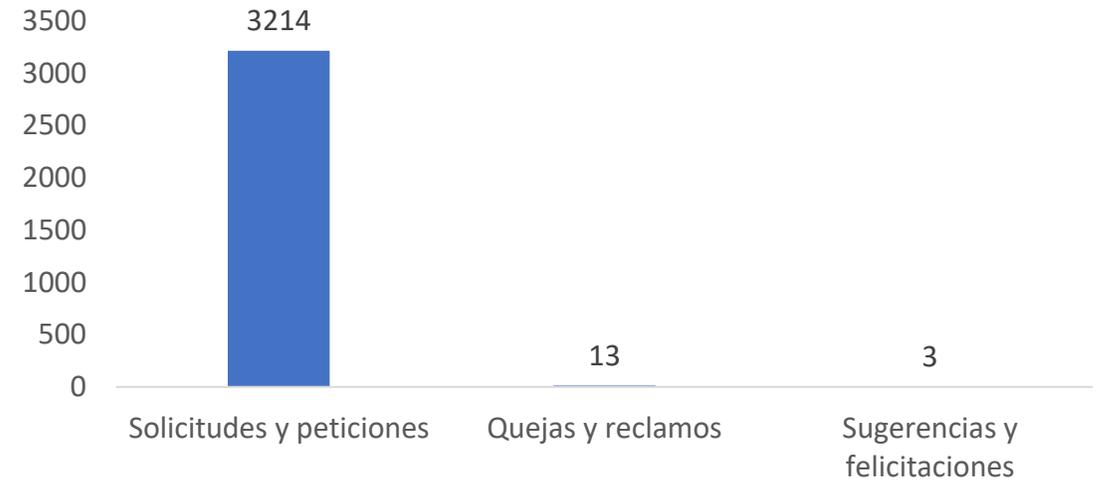


Atención de SPQR

III trimestre 2024

Como la entidad financiera de desarrollo del sector agropecuario y rural colombiano, estamos comprometidos con la calidad del servicio a los consumidores financieros, generando un ambiente propicio y atendiendo de manera oportuna las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos SPQR radicados a través de los canales dispuestos por la entidad para ello.

Relación de peticiones



SPQR

Solicitudes presentadas por los grupos de interés.

3.200+

Tiempo de respuesta

Días hábiles usados por la entidad para generar la respuesta

5 días

Tiempo de atención

Solicitudes y Peticiones

En atención a la Ley 1755 de 2015 todas las solicitudes de información, recepcionadas a través de los canales dispuestos, reciben el tratamiento de derechos de petición. Es así, como las mismas, recibidas tanto a través del correo institucional como el modulo web de SPQR tuvieron un tiempo promedio de respuesta de **3 días hábiles**.

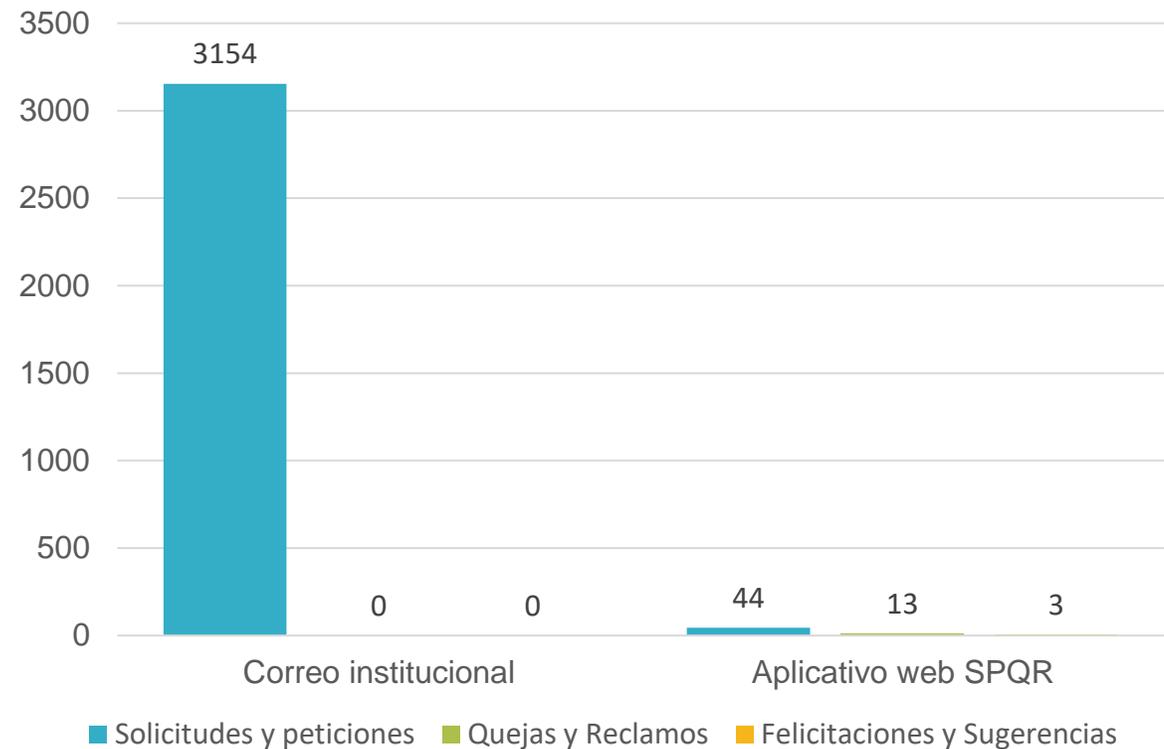


Quejas y Reclamos

Las **quejas y reclamos** de la entidad se recepcionan y tramitan a través del aplicativo web SPQR conectado con la Superintendencia Financiera de Colombia a través de Smart supervisión. Estas, tuvieron un tiempo promedio de respuesta de **15 días hábiles**.



Canal de Recepción



En Finagro sumamos juntos



Síguenos
en nuestras
redes

- @finagro
- finagrocol
- FINAGRO
- FinagroColombia
- finagroco