



Informe trimestral sobre acceso a información, quejas y reclamos CrediAntioquia

Periodo: tercer trimestre del 2024 (julio, agosto y septiembre)

IDEA + SAS CrediAntioquia dispone de los siguientes canales para la atención a la ciudadanía:

Correo electrónico

contactanos@crediantioquia.com

Página web

www.crediantioquia.com Formulario PQRSD

WhatsApp

+57 310 633 12 65

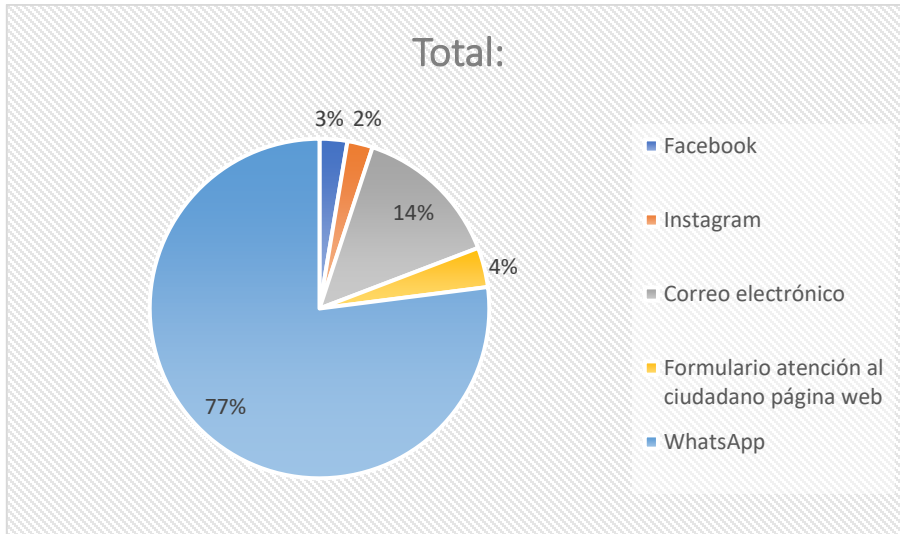
Redes sociales

Instagram: @credi_antioquia

Facebook: CrediAntioquia1

A. Cantidad de solicitudes recibidas

En el periodo en cuestión, la entidad recibió la siguiente cantidad de solicitudes:



| | Facebook | Instagram | Correo electrónico | Formulario atención al ciudadano página web | WhatsApp |
|-------------------|----------|-----------|--------------------|---|----------|
| Julio | 36 | 23 | 192 | 22 | 2769 |
| Agosto | 32 | 40 | 195 | 56 | |
| Septiembre | 27 | 24 | 121 | 58 | |
| Total: | 95 | 87 | 508 | 136 | |

B. Cantidad de solicitudes trasladadas a otras entidades

No aplica

Resueltas según área administrativa

Contabilidad: 13

Operaciones: 18

Cobranza: 36

Jurídica: 3

El resto de las solicitudes se tipifican como respuestas de primer contacto

C. Tiempo de respuesta a cada solicitud

WhatsApp: entre 1 y 24 horas

Demás canales: entre 10 y máximo 15 días hábiles según normativa vigente, como se estipula en la página web.

D. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

No aplica