INFORME BIMENSUAL PLATAFORMA DIBANKA

CONVENIO No.	CONVENIO DE COOPERACIÓN TECNOLÓGICA CELEBRADO ENTRE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL–CASUR- LA SOCIEDAD DIBANKA S.A.S. N°CO25000004-AR DEL 2025
PROVEEDOR	DIBANKA S.A.S
No. NIT o CC	901.383.029-7
OBJETO	Aunar esfuerzos para la formulación, ejecución y puesta en marcha del proyecto de tecnología para el desarrollo y funcionamiento de una plataforma de servicios digitales para la gestión y trámite de créditos por libranza, así como el apoyo a otros servicios sociales para los afiliados, beneficiarios, funcionarios y pensionados de la entidad, conforme a lo establecido en la ley 1527 de 2012 y 1902 de 2018.
PERIODO	**Julio y Agosto**

Por medio del presente documento el COOPERANTE informa al Supervisor del convenio el SUBDIRECTOR FINANCIERO, sobre la ejecución de los compromisos a su cargo, de acuerdo con lo estipulado en el mencionado convenio.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES Y CANTIDADES REALIZADAS

1. A continuación, se presenta los indicadores comerciales, que refieren a la cantidad y valores sobre las transacciones realizadas en la plataforma en el bimestre referido:

INDICADORES COMERCIALES		
OBSERVACION	**CANTIDAD (Julio)**	**CANTIDAD (Agosto)**
AFILIADOS ENROLADOS	495	479
OPERACIONES ENROLADAS	134.470	109.630
MONTO DE OPERACIONES TRANSITADAS EN PESOS	$335.719.334.809	$846.083.750.539
CANTIDAD DE OPERACIONES TRANSITADAS	136.436	112.722
CANTIDAD DE DESCUENTOS REALIZADOS	130.460	105.561
CANTIDAD DE DESCUENTOS EN ESPERA	1.974	3.092
CANTIDAD DE CREDITOS REGISTRADOS	17.233	12.739

2. Informe de atención de PQRS en el bimestre referido:

ATENCION DE PQRS JULIO Y AGOSTO								
	PUNTO FISICO		WHATSAPP		PAGINA WEB		CALL CENTER	
	Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto	Julio	Agosto
CAMBIO DE CLAVE	320	198	272	94	5	0	344	251
REGISTROS	56	50	0	0	0	0	27	23
INFORMACION CREDITOS	38	47	388	436	1	1	466	593
OTROS	212	215	667	640	8	7	849	867
TOTAL	**626**	**510**	**1327**	**1170**	**14**	**8**	**1686**	**1734**

3. TOP 5 – Solicitudes y Tiempos de respuesta

Métrica	Julio	Agosto
Olvido usuario y contraseña	23.5% - 241 llamadas – 5/7 min	24% - 257 llamadas – 5/7 min
Estado del crédito	23% - 235 llamadas – 3/5 min	23% - 247 llamadas – 3/5 min
Apertura y cierre	21% - 212 llamadas – 3/5 min	20% - 212 llamadas – 3/5 min
Solicitud usuario y contraseña	19% - 197 llamadas – 5/7 min	20% - 212 llamadas – 3/5 min
Como solicitar un crédito	14% - 141 llamadas – 7/12 min	14% - 147 llamadas – 3/5 min

OBSERVACIONES

Se recibe el presente informe en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 30 días del mes de agosto de 2025

COOPERANTE:

BERNABE BARRAGAN RODRIGUEZ
Representante Legal DIBANKA

RECIBE:

JOSE FERNANDO VELASQUEZ LEYTON
Supervisor del convenio