

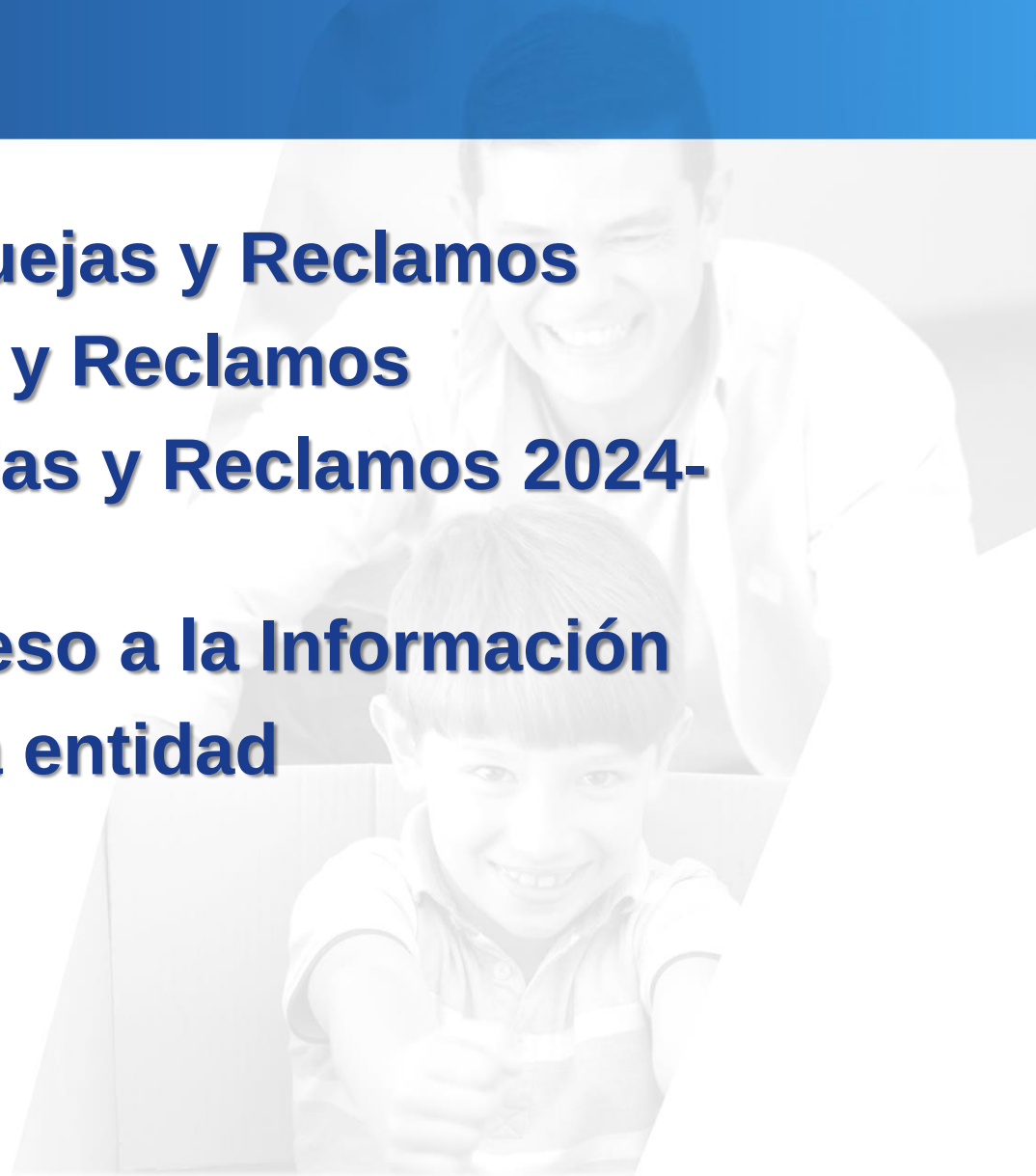


Cifras Abril 2025

GERENCIA PQR



- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2024-2025**
- **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
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	2,345	2,934	3,011	2,311	2,528	2,306	2,450	2,916	2,775	2,660	2,542	2,219	2,583	30,997
	Entes de Control	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	216	2,588
	Total	4,290	5,212	6,245	5,118	5,329	4,679	4,900	5,547	5,088	4,746	4,698	4,108	4,997	59,960
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	2,922	3,316	3,275	2,151	2,637	2,235	2,981	3,553	3,975	3,412	2,743	2,175	2,948	35,375
	Entes de Control	160	215	279	243	177	178	239	296	218	238	218	167	219	2,628
	Total	4,744	6,162	7,001	5,076	5,765	5,188	6,403	7,669	7,770	6,767	5,604	4,739	6,074	72,888
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	1,598	2,557	30,686
	Peticiones	3,506	4,731	4,623	4,506	3,687	3,163	3,716	4,747	4,517	4,165	3,321	3,191	3,989	47,873
	Entes de Control	185	214	238	264	220	239	275	198	201	176	124	102	203	2,436
	Total	6,277	7,835	7,980	8,115	6,802	5,955	7,047	7,307	7,057	6,453	5,276	4,891	6,750	80,995
2025	Quejas y Reclamos	1,932	2,839	2,962	3,017	-	-	-	-	-	-	-	-	2,688	10,750
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	-	-	-	-	-	-	-	-	5,310	21,279
	Entes de Control	147	163	231	153	-	-	-	-	-	-	-	-	77	694
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	-	-	-	-	-	-	-	-	2,727	32,723
Variación Total		3%	12%	18%	0%									-60%	-60%
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%									5%	-65%
Variación PET		25%	22%	34%	10%									33%	-56%
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%									-62%	-72%

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



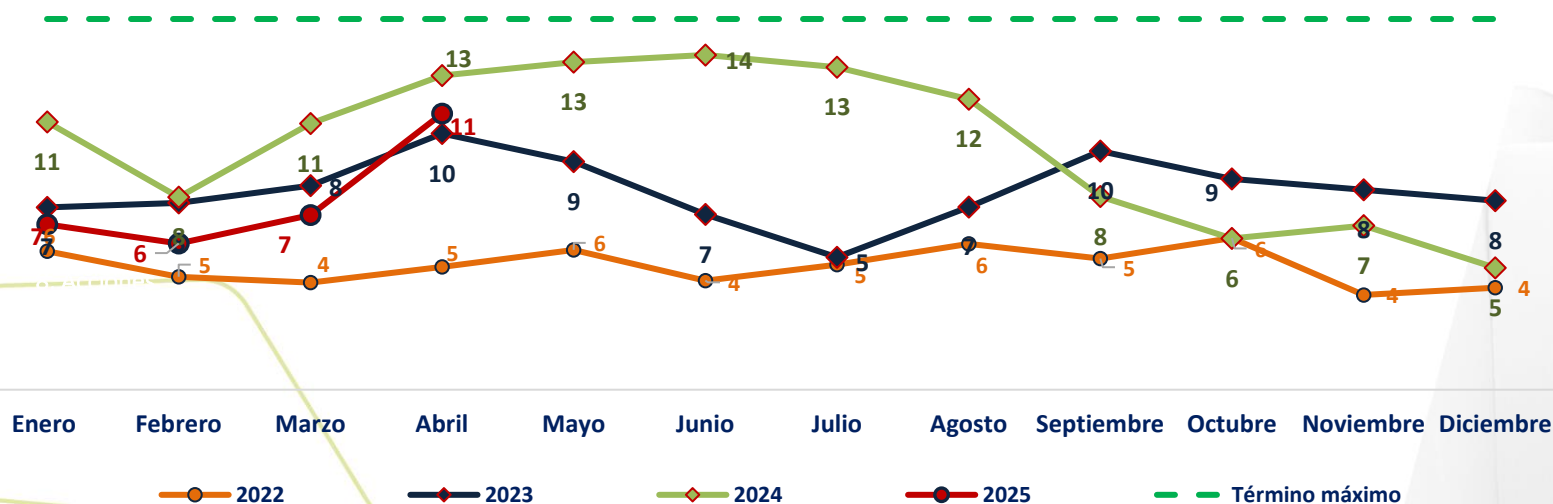
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	386	668	1054	656	398
Grupo Colocación	854	2422	3276	1765	1511
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	21	22	11	11
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	66	59	125	121	4
TOTAL	1307	3170	4477	2553	1924



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2386	>10 <=15	1546
		>5 <=10	614
		>=0 <=5	226

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	24	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	3
		>8 <=12	21
Dentro de términos	143	>6 <=8	23
		>3 <=6	115
		>=0 <=3	5



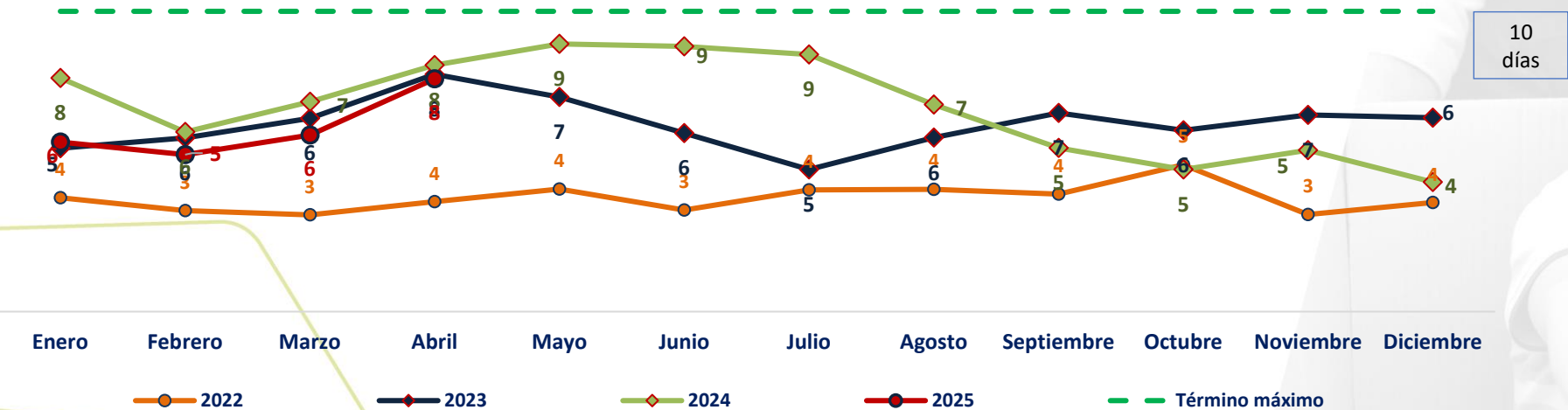
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	575	1175	1750	1184	566
Grupo Colocación	1469	3550	5019	3331	1688
Grupo T&S PQR Nivel 1	12	74	86	45	41
Canal Ágil	21	130	151	134	17
Casos Especiales	6	6	12	12	0
TOTAL	2083	4935	7018	4706	2312



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4698	>8 <=10	2050
		>5 <=8	2007
		>=0 <=5	641

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	8	>10 <=15	0
		>5 <=10	6
		>=0 <=5	2

Fuente: PQR



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

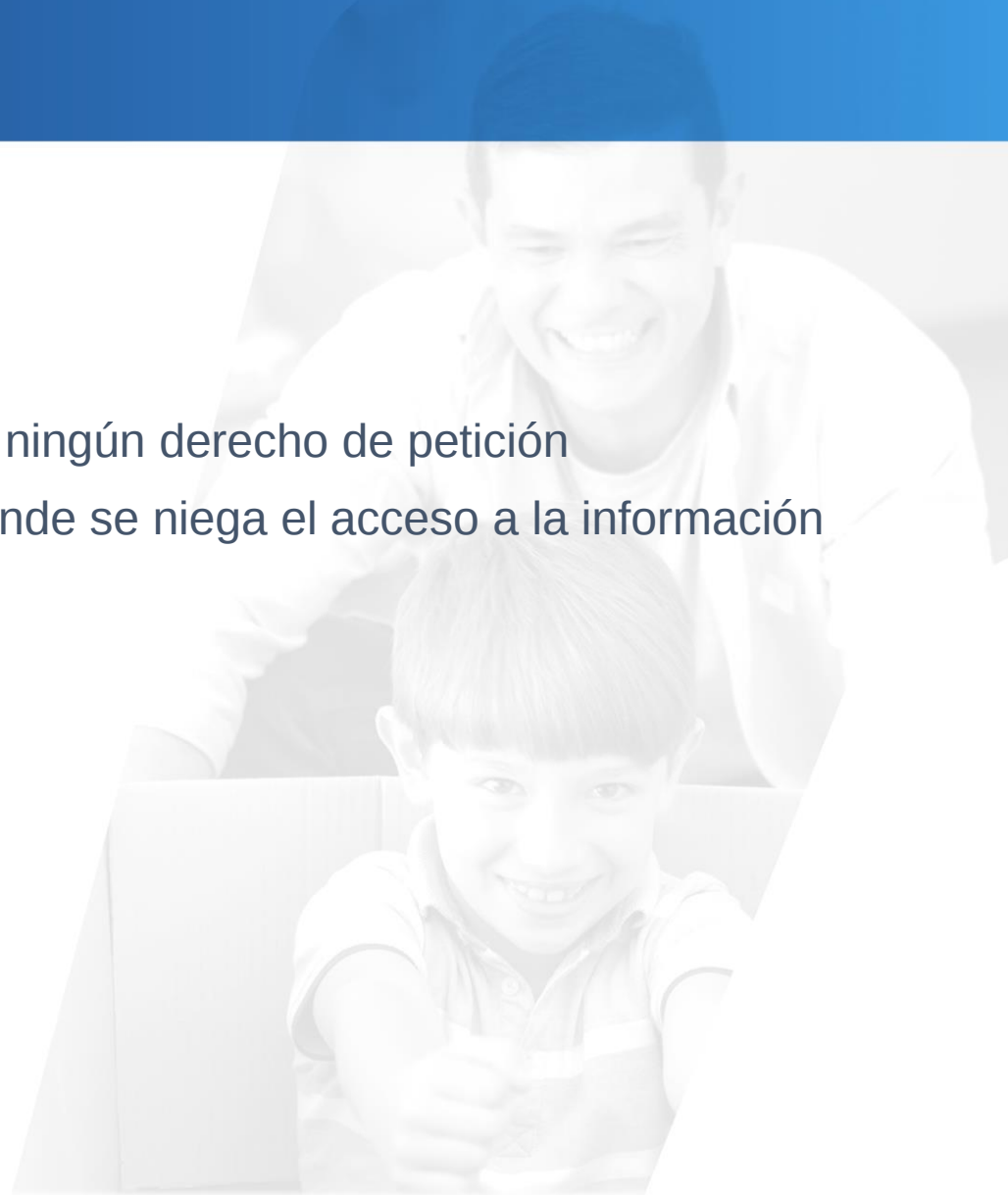
Top Tipologías	2024				2025				Total 2025	% Part 2025.	Var Abril 2024-2025
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Enero	Febrero	Marzo	Abril			
Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	804	1,796	1,962	2,228	1,942	7,928	24%	142%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	185	270	279	309	280	709	782	950	2,721	8%	207%
Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	1,191	563	704	793	554	2,614	8%	-53%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	519	350	519	380	301	1,550	5%	-42%
Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	281	289	324	549	337	1,499	5%	20%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	388	813	908	229	372	525	366	1,492	5%	-60%
Otras Tipologías	3,621	4,136	4,059	4,103	2,965	4,166	4,133	3,655	14,919	46%	-11%
Total general	6,277	7,835	7,980	8,115	6,472	8,756	9,390	8,105	32,723	100%	-0.1%

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en Abril 2025 vs 2024 del 207%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en Abril 2025 vs 2024 del 142%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de crédito” presenta un **aumento en Abril 2025 vs 2024 del 20%** . Estado de crédito.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **una disminución del 53% en Abril 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización
- “ Inconformidad con el proceso de “retiro de cesantías y avc “ **disminución del 60% en Abril 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

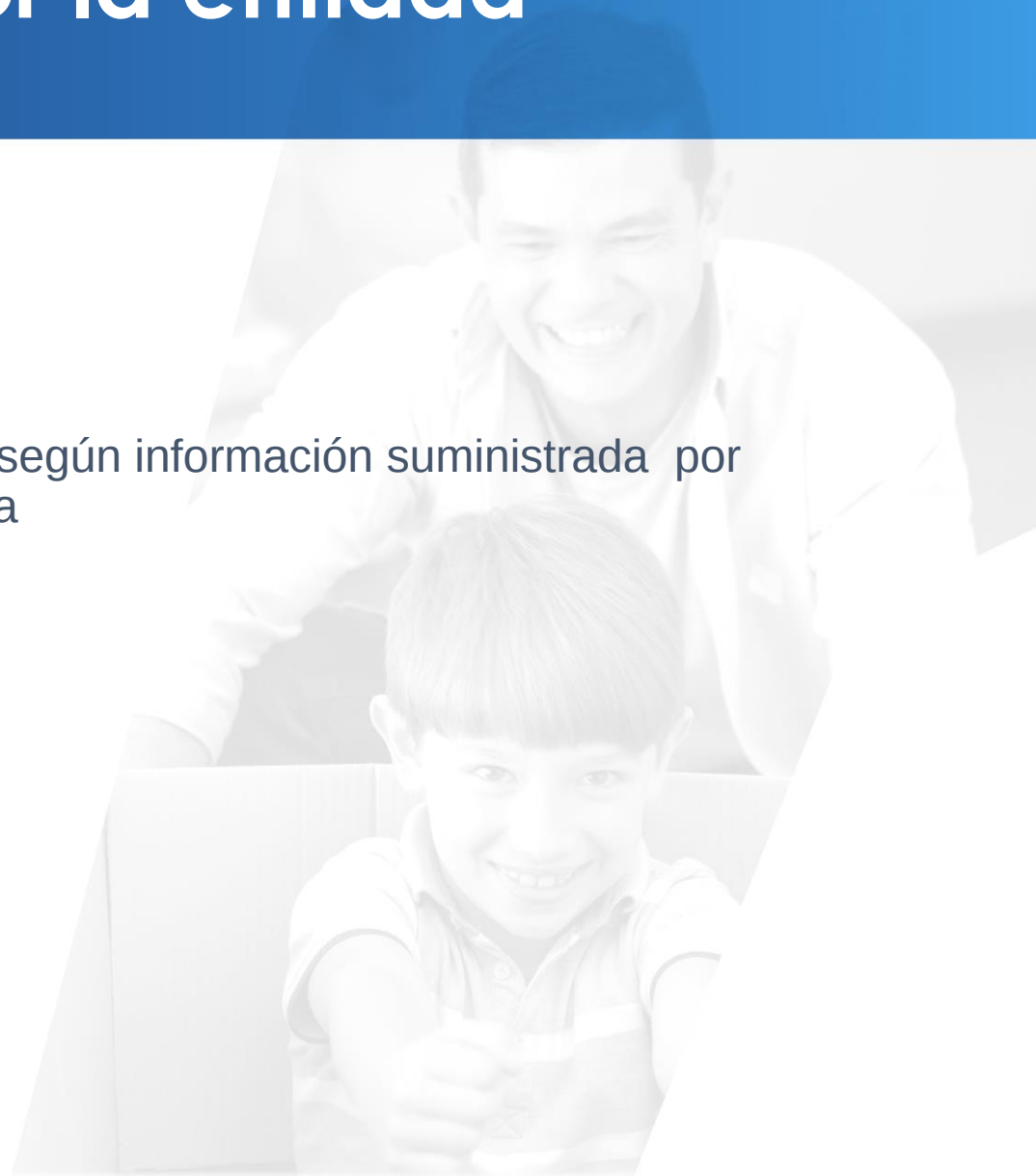
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 2 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

