

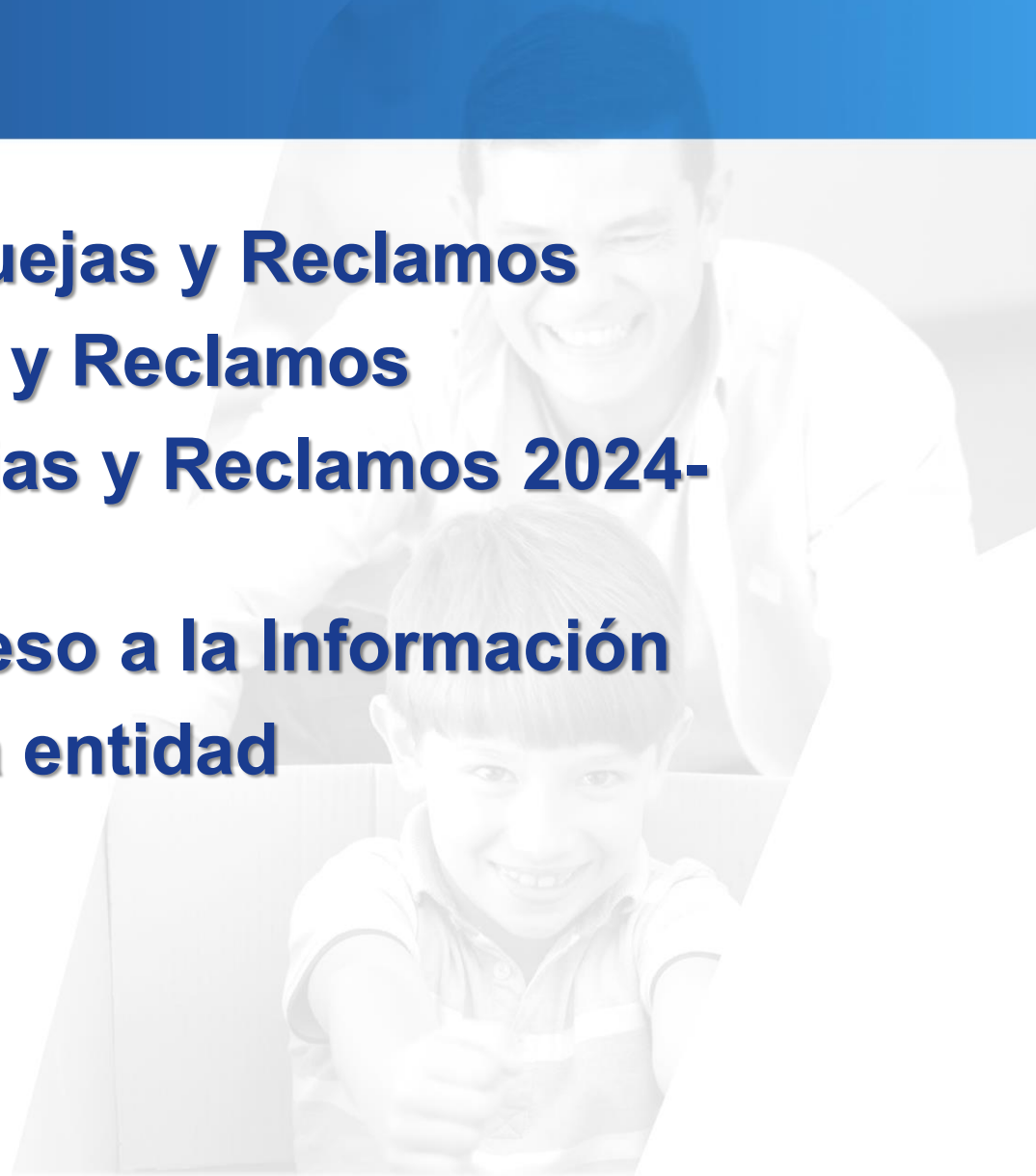


Cifras Agosto 2025

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	2,778	2,149	2,506	2,015	-	-	-	-	2,525	20,198
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	-	-	-	-	4,891	39,170
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	-	-	-	-	143	1,291
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	-	-	-	-	5,055	60,659
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%	-2%					-25%	-25%
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%	-15%					-1%	-34%
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%	6%					23%	-18%
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%	-37%					-29%	-47%

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

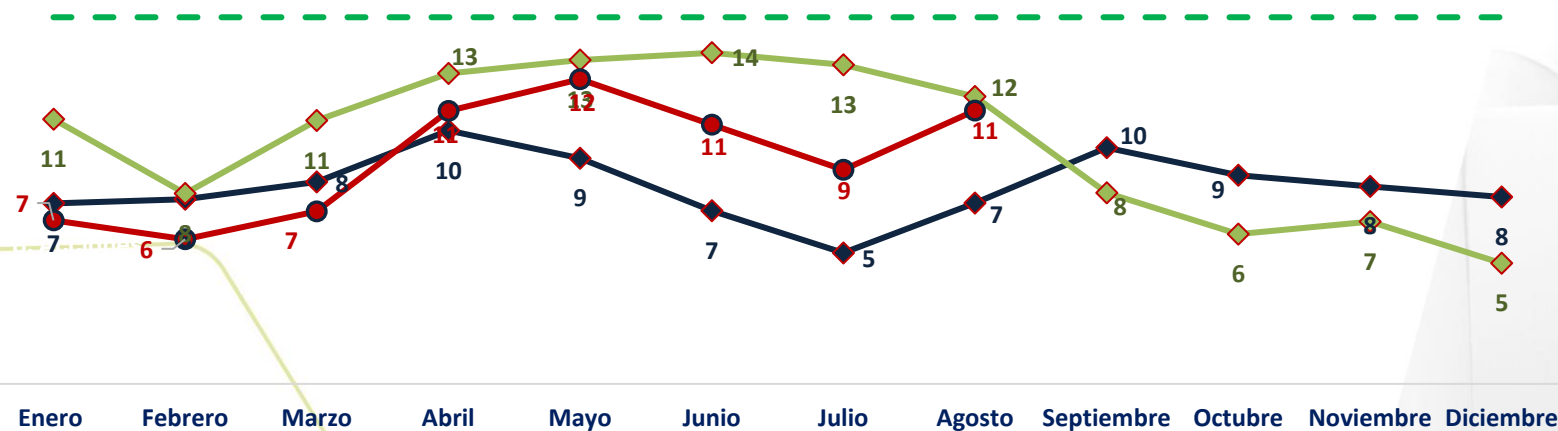
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	197	460	657	356	301
Grupo Colocación	920	1509	2429	1437	992
Grupo T&S PQR Nivel 1	5	19	24	21	3
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	32	152	184	138	46
TOTAL	1154	2140	3294	1952	1342



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	1838	>10 <=15	1191
		>5 <=10	453
		>=0 <=5	194

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	8	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	8
Dentro de términos	108	>6 <=8	74
		>3 <=6	30
		>=0 <=3	4



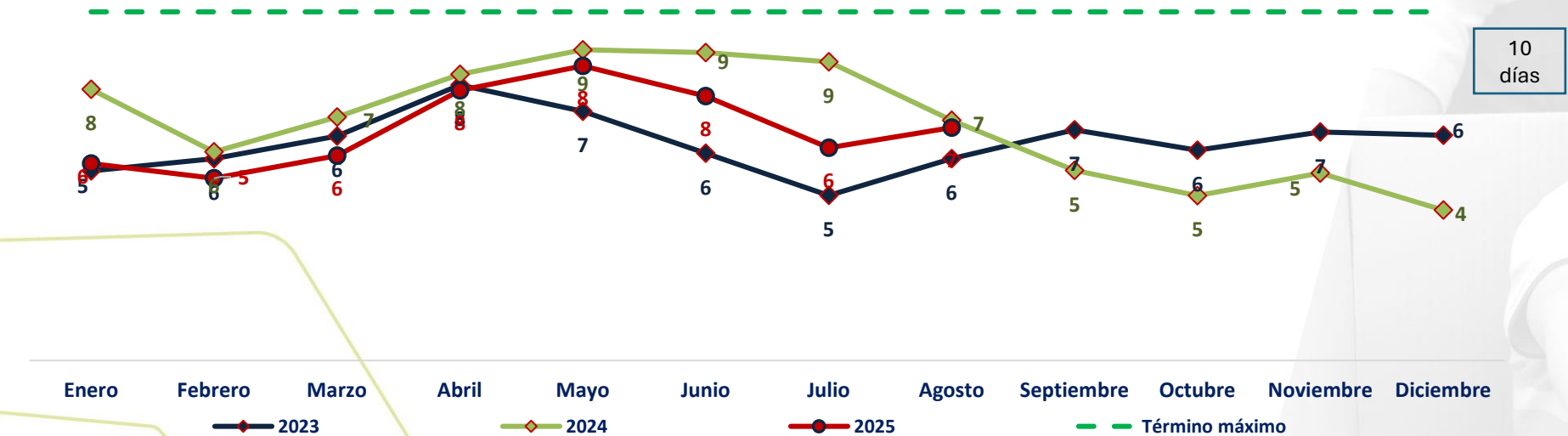
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en trámite
Grupo Captación	344	1154	1498	945	553
Grupo Colocación	1023	2830	3853	2752	1101
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	118	132	122	10
Canal Ágil	29	843	872	818	54
Casos Especiales	35	98	133	114	19
TOTAL	1445	5043	6488	4751	1737



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4730	>8 <=10	1501
		>5 <=8	1914
		>=0 <=5	1315

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	0	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	0

Fuente: PQR



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

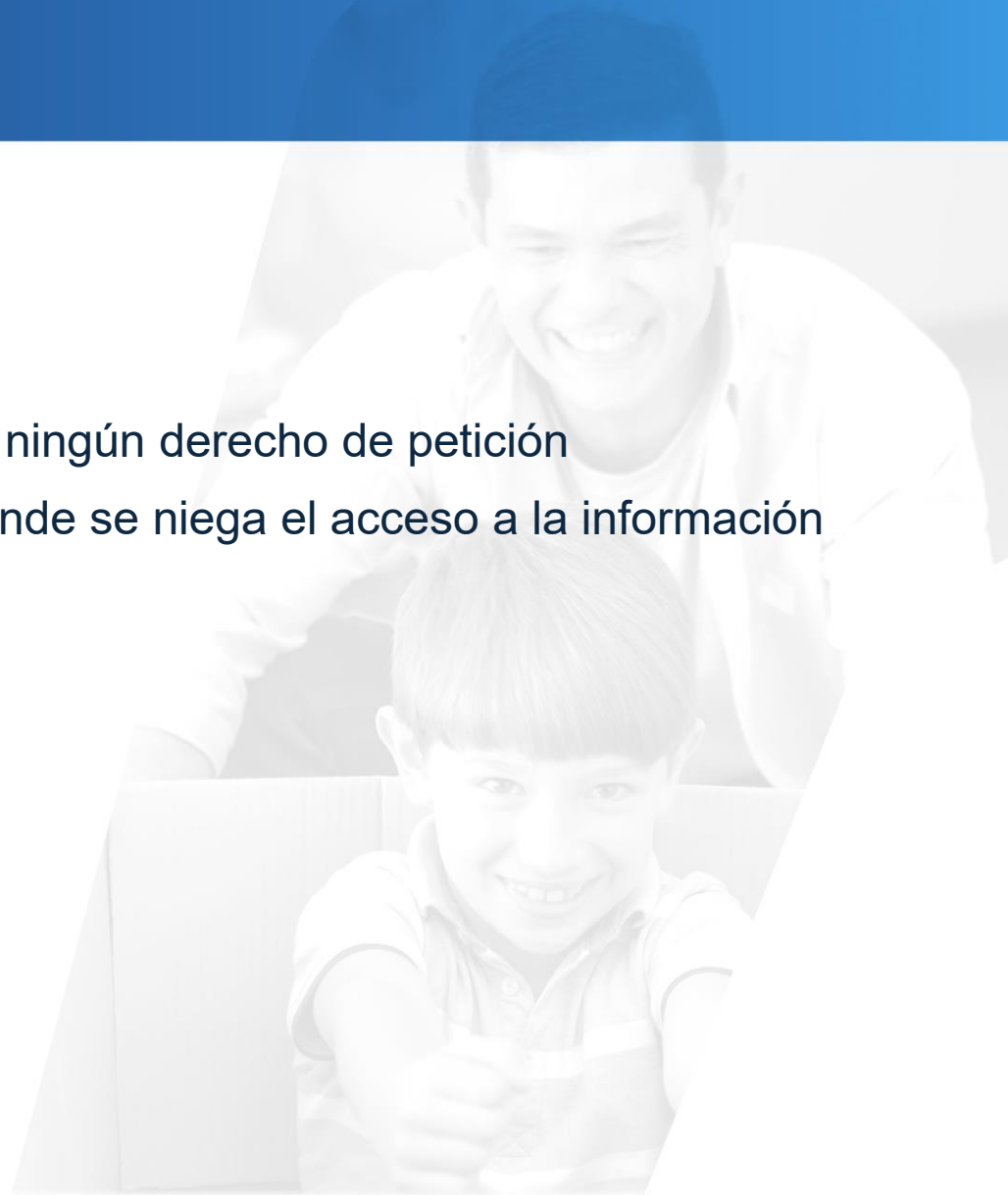
Top Tipologías	2024_			2025_			% Part 2025.	Var Agosto 2024-2025
	Primer Semestre	Agosto	Total 2024	Primer Semestre	Agosto	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,175	7,377	10,804	1,475	13,913	23%	26%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	190	1,911	4,342	513	5,637	9%	170%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	469	6,062	3,639	491	4,755	8%	5%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	1,337	5,289	2,064	1,156	3,631	6%	-14%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	295	2,155	2,069	276	2,675	4%	-6%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	387	4,515	2,105	287	2,665	4%	-26%
Otras Tipologías	22,776	3,454	30,009	20,920	2,985	27,383	45%	-14%
Total general	42,964	7,307	57,318	45,943	7,183	60,659	100%	-2%

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en Agosto del 2025 vs 2024 del 170%** Aplicación de pagos.
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento de Agosto del 2025 vs 2024 26%** Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta un **aumento del 5% en Agosto 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -14% en Agosto 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -26% en Agosto 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

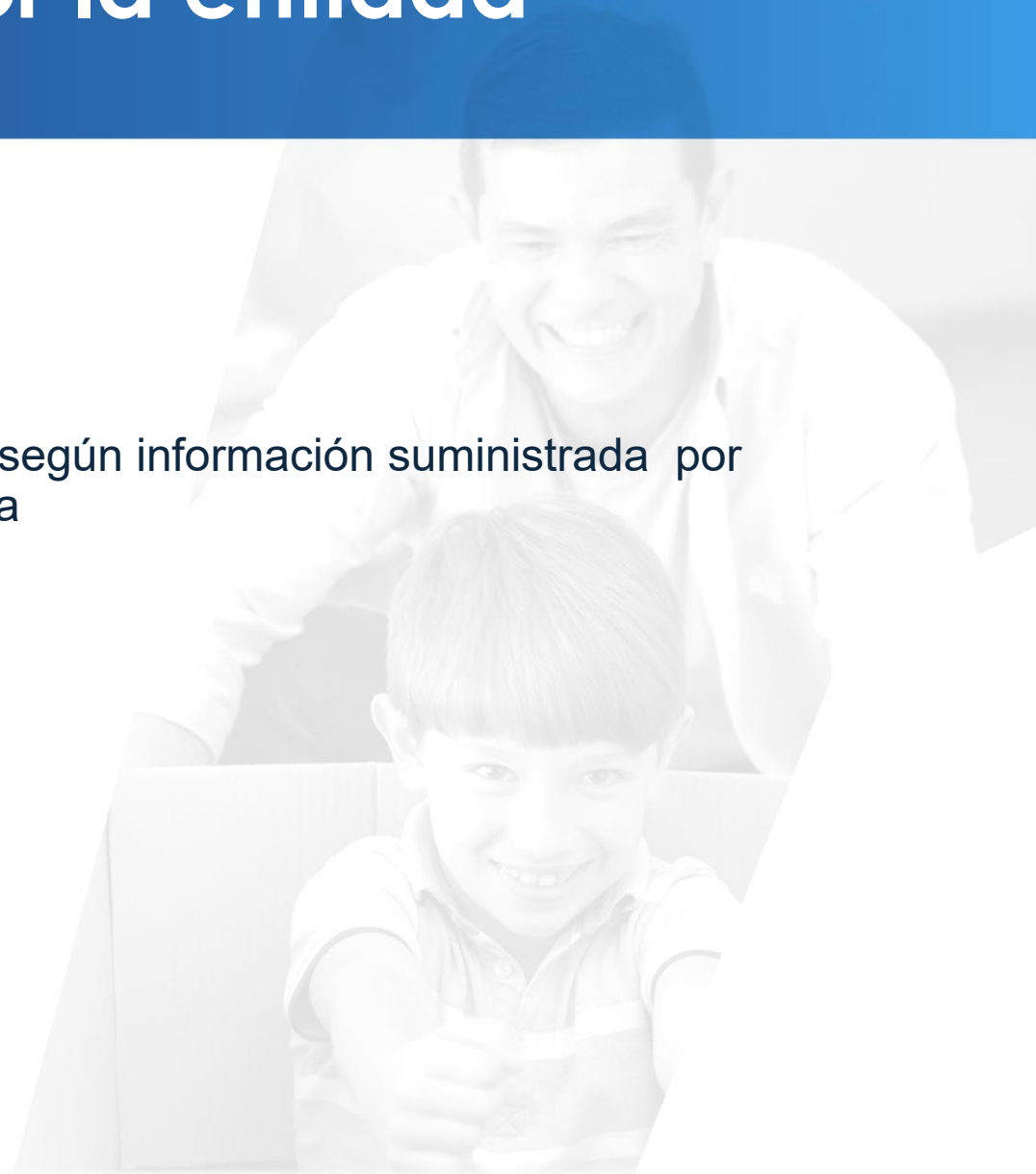
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 1 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

