

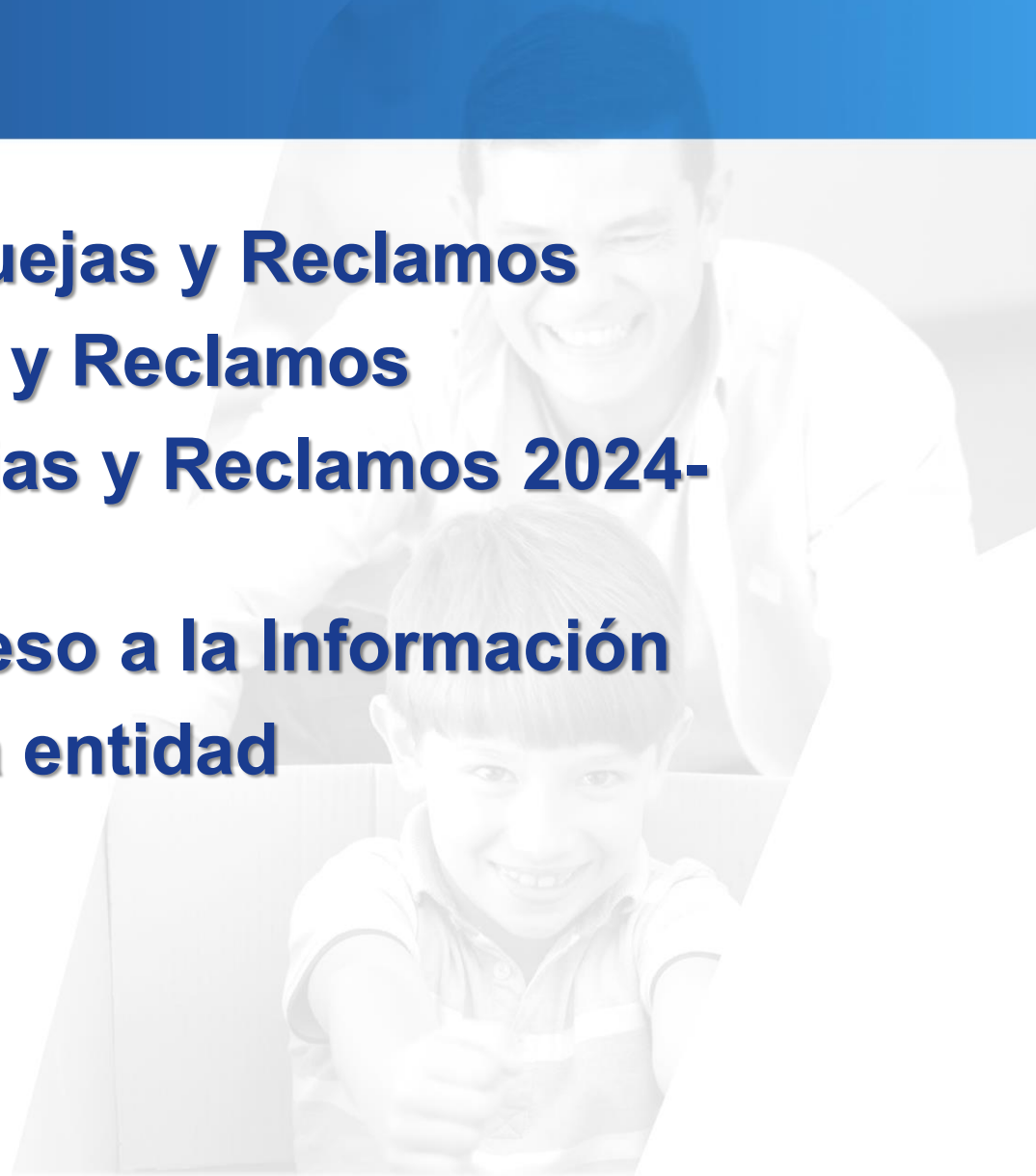


Cifras Diciembre 2025

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	2,527	2,342	1,882	1,842	2,399	28,791
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	4,975	3,898	3,225	3,215	4,540	54,483
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	134	105	114	98	158	1,742
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	7,636	6,345	5,221	5,155	7,085	85,016
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%	-2%	8%	-2%	-1%	5%	5%	5%
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%	-15%	8%	11%	3%	15%	-6%	-6%
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%	6%	10%	-6%	-3%	1%	14%	14%
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%	-37%	-33%	-40%	-8%	-4%	-22%	-28%

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



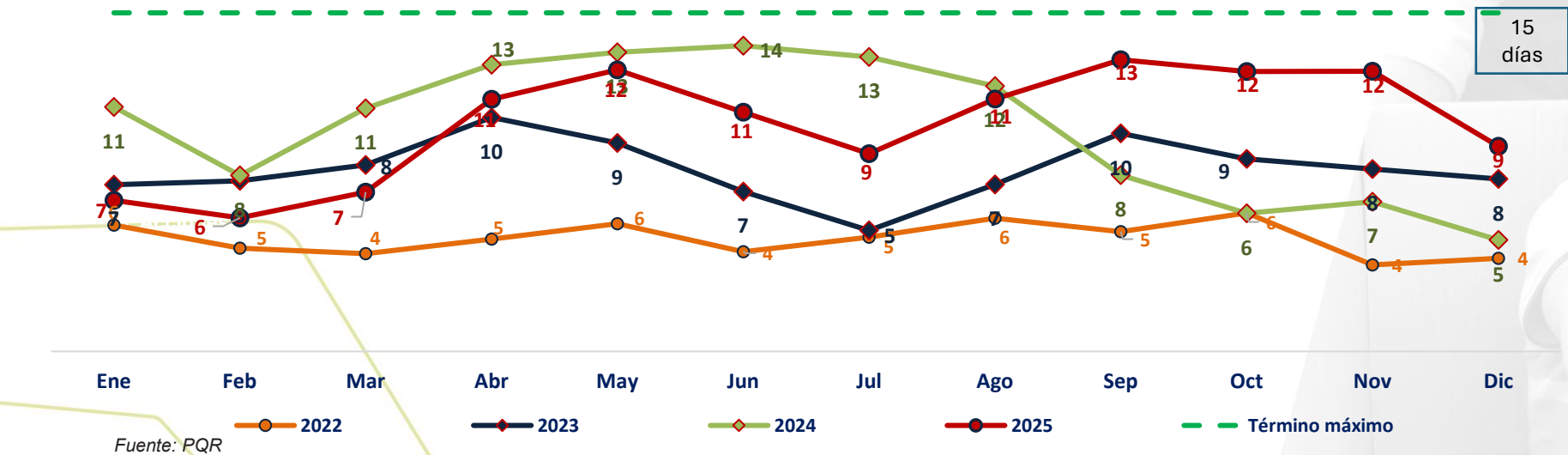
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en trámite
Grupo Captación	164	351	515	382	133
Grupo Colocación	875	1432	2307	1709	598
Grupo T&S PQR Nivel 1	0	7	7	7	0
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	28	150	178	157	21
TOTAL	1067	1940	3007	2255	752



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2145	>10 <=15	702
		>5 <=10	1146
		>=0 <=5	297

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Respuestas generadas			
Fuera de términos	3	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	3
Dentro de términos	107	>6 <=8	6
		>3 <=6	42
		>=0 <=3	59



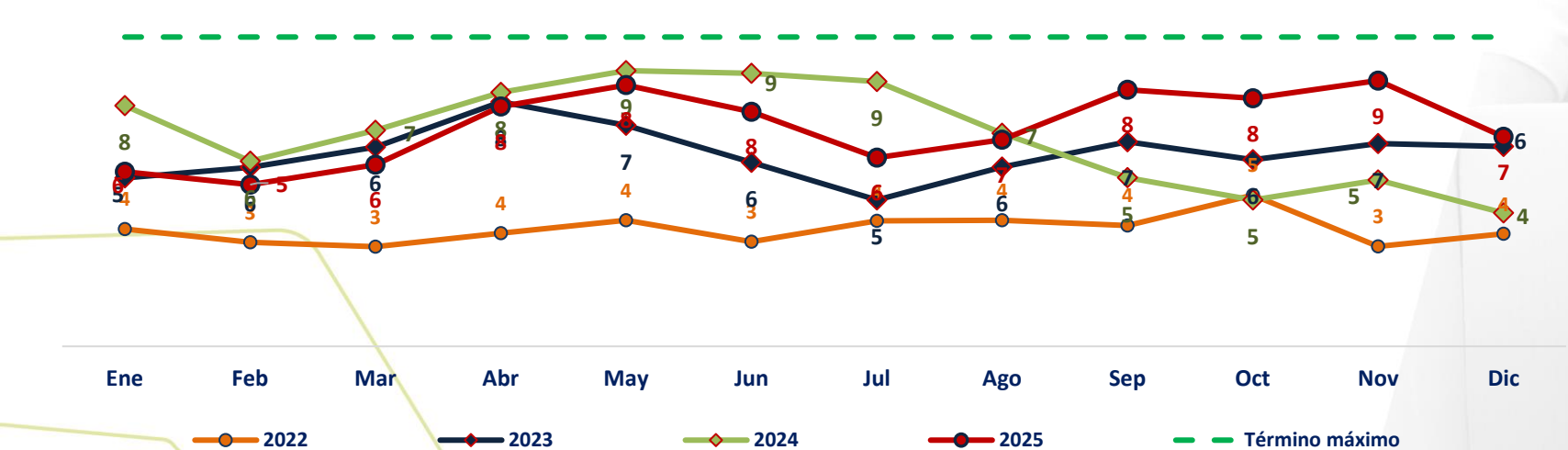
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	283	706	989	776	213
Grupo Colocación	945	2395	3340	2595	745
Grupo T&S PQR Nivel 1	9	59	68	63	5
Canal Ágil	2	29	31	27	4
Casos Especiales	2	26	28	22	6
TOTAL	1241	3215	4456	3483	973



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3477	>8 <=10	679
		>5 <=8	1960
		>=0 <=5	838

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



10 días

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 CONSOLIDADO 2025

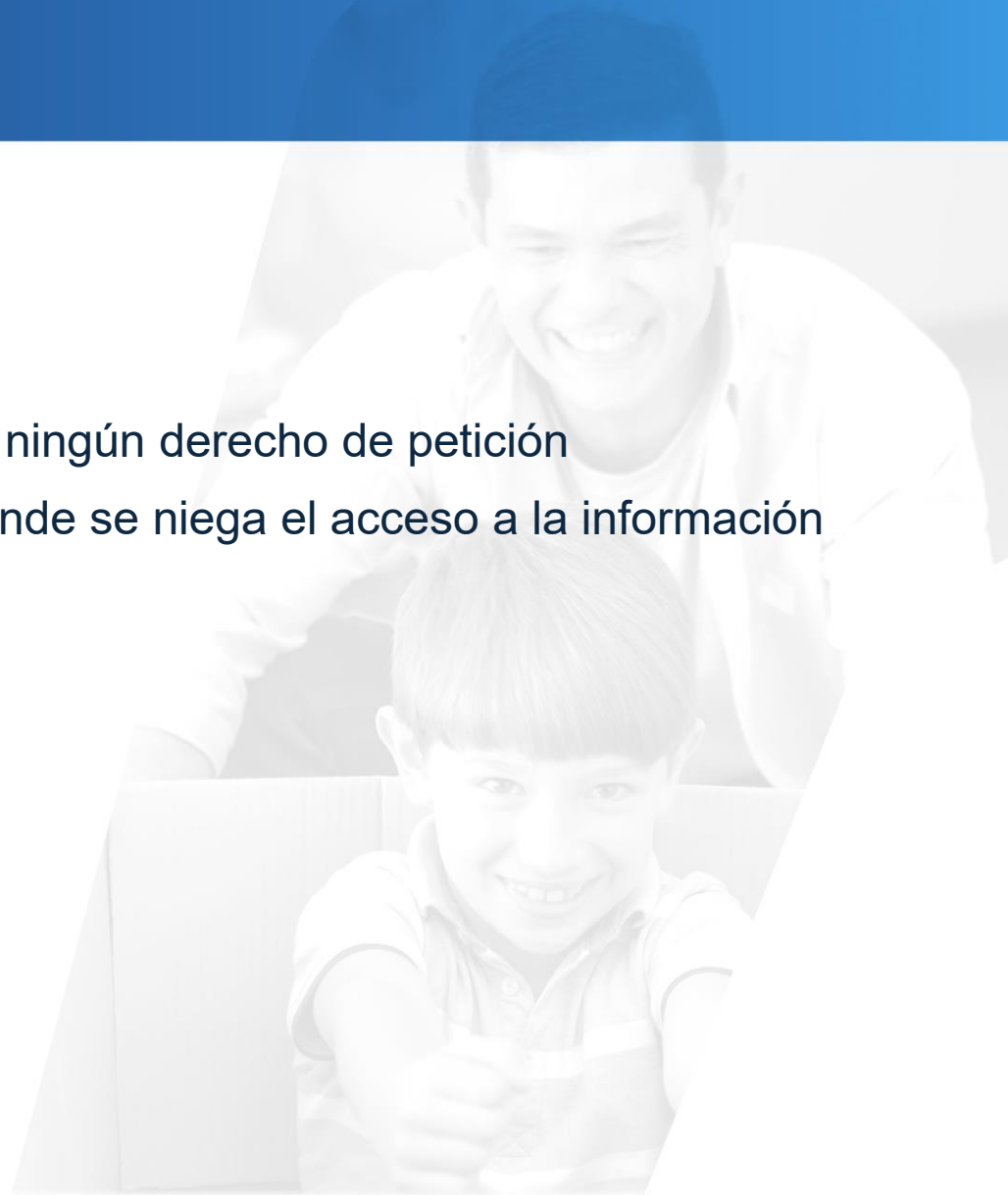
Top Tipologías	2,024			2,025			% Part 2025.	Var Dic 2024-2025
	Primer Semestre	Diciembre	Total 2024	Primer Semestre	Diciembre	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,478	12,834	10,804	1,292	19,048	22%	-13%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	131	2,479	4,342	603	8,404	10%	360%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	346	7,720	3,639	359	6,497	8%	4%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	179	7,403	2,064	143	5,415	6%	-20%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	274	3,228	2,069	265	3,751	4%	-3%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	206	5,572	2,105	197	3,624	4%	-4%
Otras Tipologías	22,776	2,277	41,759	20,920	2,296	38,277	45%	1%
Total general	42,964	4,891	80,995	45,943	5,155	85,016	100%	5%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 48%** . Ajustes de pagos. Sin embargo, presenta una reducción del 13% en diciembre 2025 vs 2024
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 239%** . Aplicación de pagos . Aumento constante en el mes de diciembre 2025 vs 2024
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -16% en el consolidado 2025 vs 2024** .
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -27% en el consolidado 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -35% en el consolidado 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

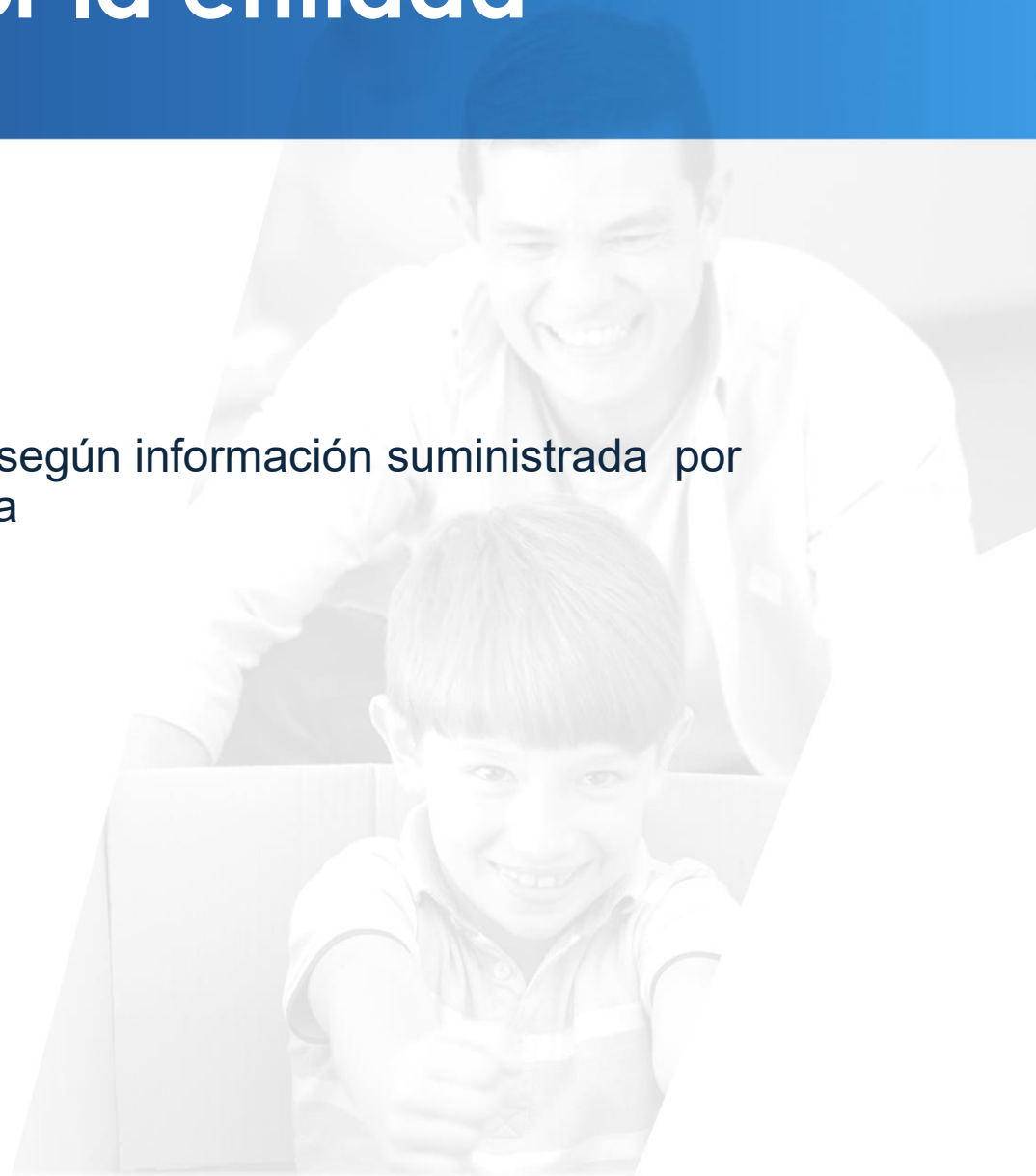
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

