

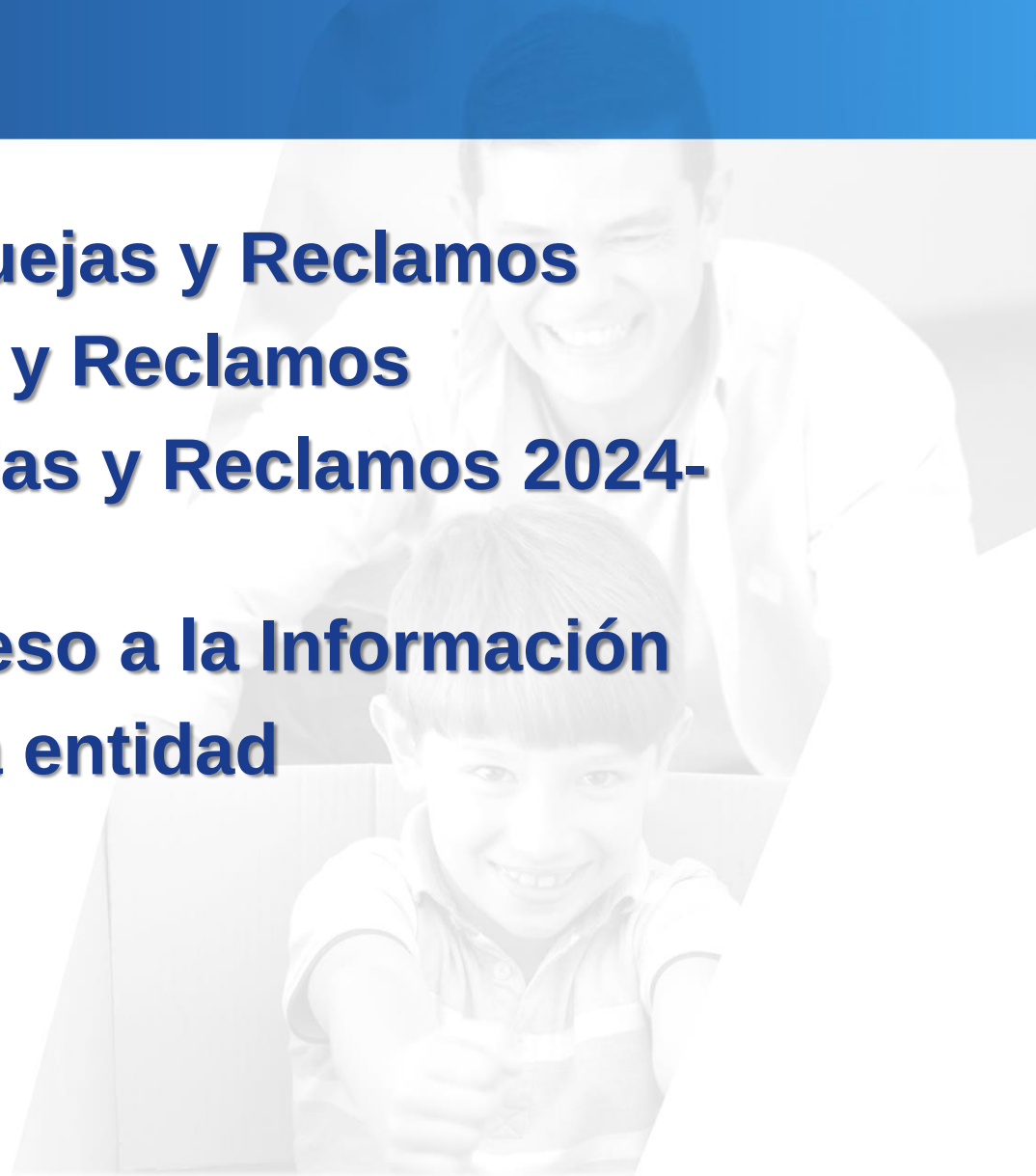


Cifras Enero 2025

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
2021	Quejas y Reclamos	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	2,413	2,005	1,755	1,407	2,485	29,821
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363	2,471	2,759	2,367	2,184	2,073	1,268	2,363	28,354
	Total	5,397	5,841	6,352	4,997	4,760	5,136	5,060	5,160	4,780	4,189	3,828	2,675	4,848	58,175
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	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284	2,433	2,896	2,743	2,638	2,526	2,206	2,562	30,749
	Total	4,117	4,940	5,893	4,866	5,048	4,481	4,653	5,325	4,866	4,522	4,484	3,929	4,760	57,124
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	2,903	3,289	3,245	2,134	2,617	2,220	2,759	3,506	3,941	3,392	2,713	2,151	2,906	34,870
	Total	4,565	5,920	6,692	4,816	5,568	4,995	5,942	7,326	7,518	6,509	5,356	4,548	5,813	69,755
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	3,487	4,691	4,602	4,473	3,659	3,154	3,695	4,721	4,499	4,147	3,312	3,174	3,968	47,614
	Total	6,073	7,581	7,721	7,818	6,554	5,707	6,751	7,083	6,838	6,259	5,143	4,772	6,525	78,300
2025	Quejas y Reclamos	1,932												1,932	1,932
	Peticiones	4,380												4,380	4,380
	Total	6,312	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	526	6,312
Variación Total		4%												-92%	-92%
Variación QR		-25%												-24%	-94%
Variación PET		26%												10%	-91%

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



Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

	Tema / mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Promedio de eventos	Total proceso
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104	100	189	2,092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	120	1,328
	Total	287	350	466	338	310	267	343	261	247	223	163	165	319	3,420
2022	SFC	104	156	190	156	171	108	164	138	127	149	131	113	146	1,707
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53	67	53	76	881
	Total	157	242	327	239	259	176	230	202	190	202	198	166	225	2,588
2023	SFC	90	120	165	140	130	141	194	209	162	164	148	112	152	1,775
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74	70	55	73	853
	Total	160	215	279	243	177	178	239	296	218	238	218	167	223	2,628
2024	SFC	124	145	119	153	141	135	152	104	129	115	92	68	132	1,477
	DFC	61	69	119	111	79	104	123	94	72	61	32	34	89	959
	Total	185	214	238	264	220	239	275	198	201	176	124	102	226	2,436
2025	SFC	104												104	104
	DFC	43												43	43
	Total	147	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	147
Variación		-21%												-93%	-94%
Variación DFC		-30%												-52%	-96%
Variación SFC		-16%												-21%	-93%

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



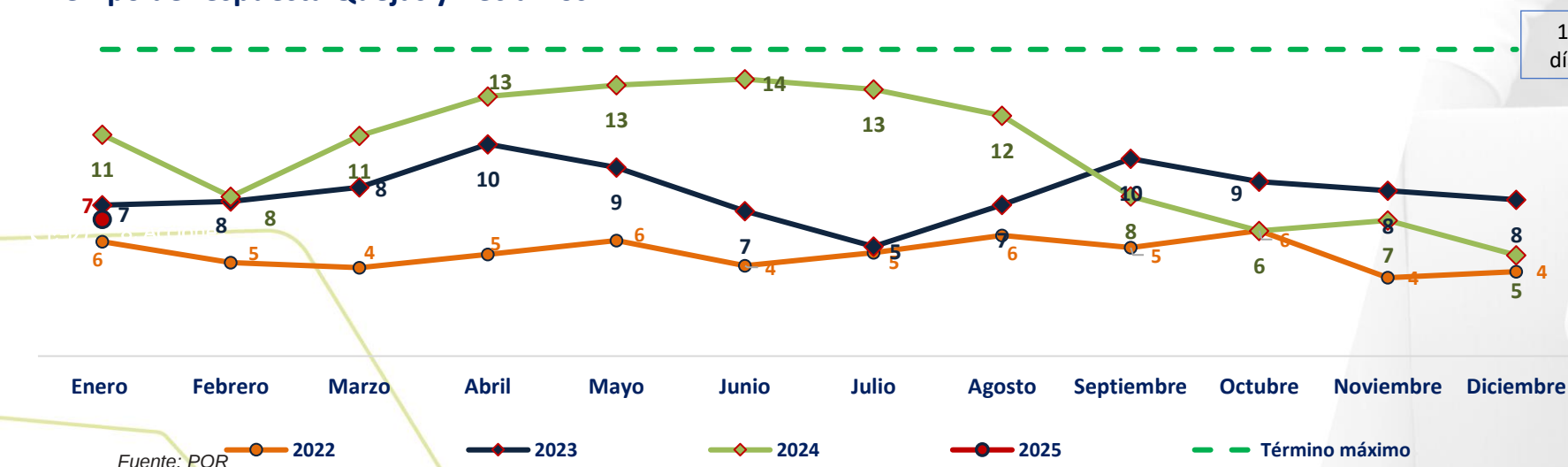
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en trámite
Grupo Captación	94	462	556	404	152
Grupo Colocación	337	1381	1718	1336	382
Grupo T&S PQR Nivel 1	2	42	44	43	1
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	28	194	222	192	30
TOTAL	461	2079	2540	1975	565



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	1830	>10 <=15	291
		>5 <=10	744
		>=0 <=5	795

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Entes de control DCF-SFC

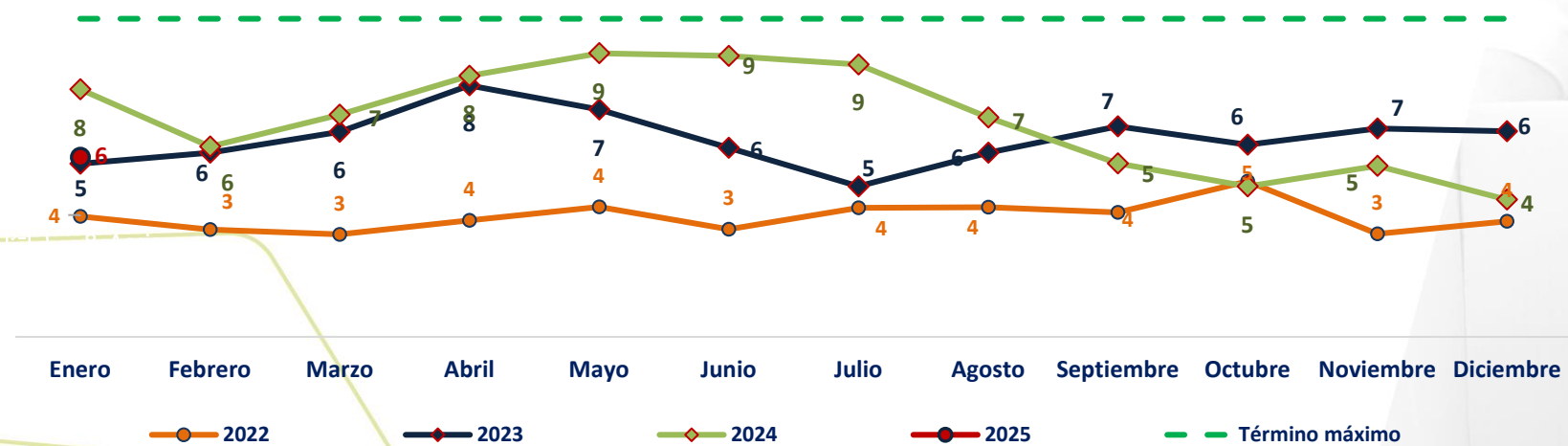
Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	145	>6 <=8	1
		>3 <=6	50
		>=0 <=3	94



Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	127	947	1074	770	304
Grupo Colocación	625	3128	3753	2921	832
Grupo T&S PQR Nivel 1	9	113	122	108	14
Canal Ágil	3	173	176	165	11
Casos Especiales	5	19	24	20	4
TOTAL	769	4380	5149	3984	1165

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3982	>8 <=10	381
		>5 <=8	1726
		>=0 <=5	1875

10 días

Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	1	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	1

IMPACTOS

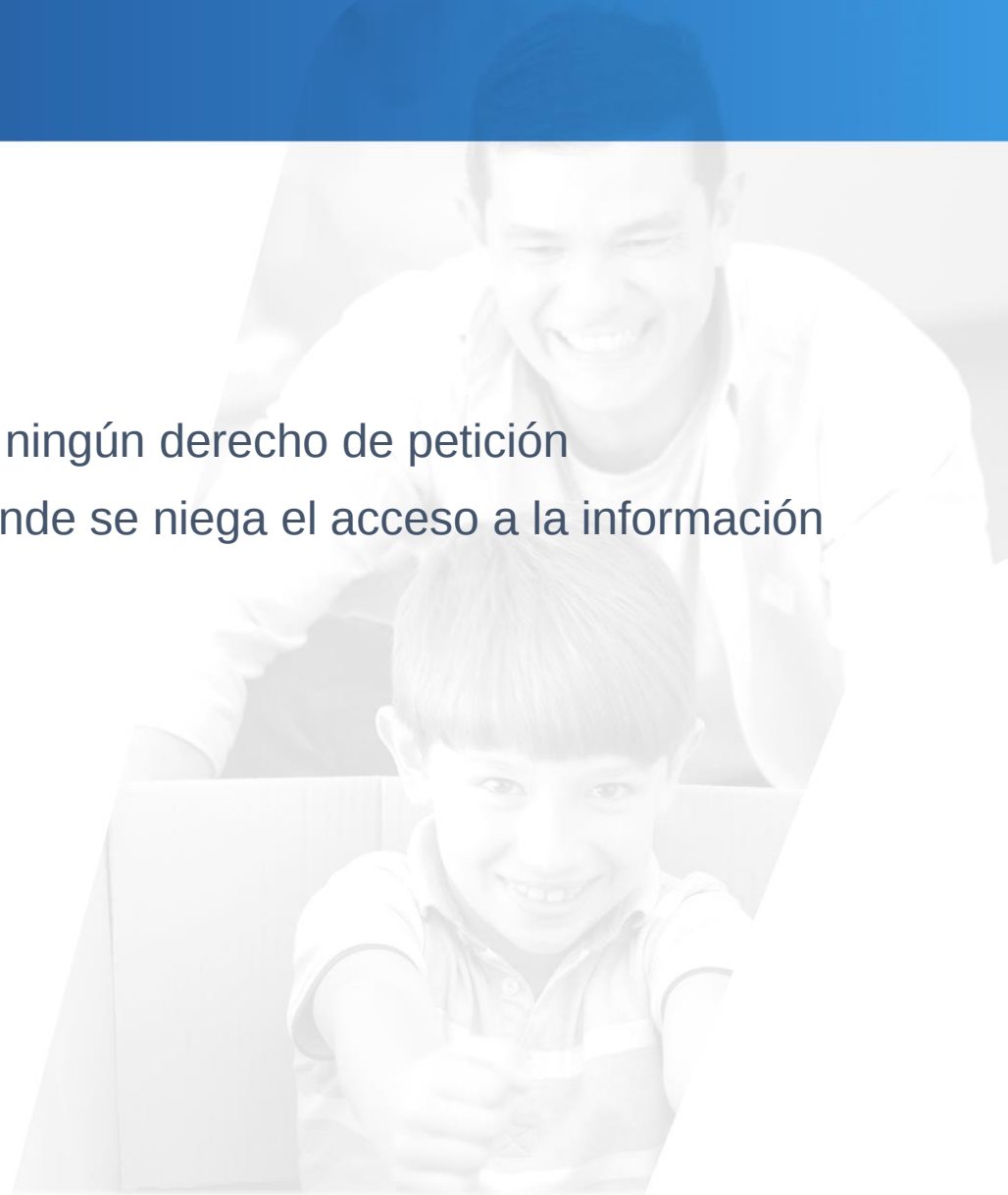
Gerencias	2024		2025	% Part 2025.	Var. Ultimos	Var. 2024- 2025
	Enero	Diciembre	Enero			
Solicitud acerca de Cartera	724	1478	1796	28%	22%	148%
Solicitud acerca de Cuentas	493	346	563	9%	63%	14%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	179	350	5%	96%	-46%
Inconformidad con el proceso de legalización	736	220	175	3%	-20%	-76%
Solicitud acerca de Cobranza	262	285	328	5%	15%	25%
Solicitud acerca de Crédito	285	274	289	4%	5%	1%
Otras Tipologías	3131	2109	2971	46%	41%	-5%
Total general	6277	4891	6472	100%	32%	3%

- Respecto a la tipología “**Solicitud acerca de cartera**” presenta un **aumento vs 2024 del 148%** . Impacto aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **incremento del 14%** vs 2024.
- **Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso** **disminución del 76% vs 2024.**
- “ **Solicitud Certificaciones de Cuentas**” **disminución del 46%** vs 2024.



Gestión de traslados y acceso a la información

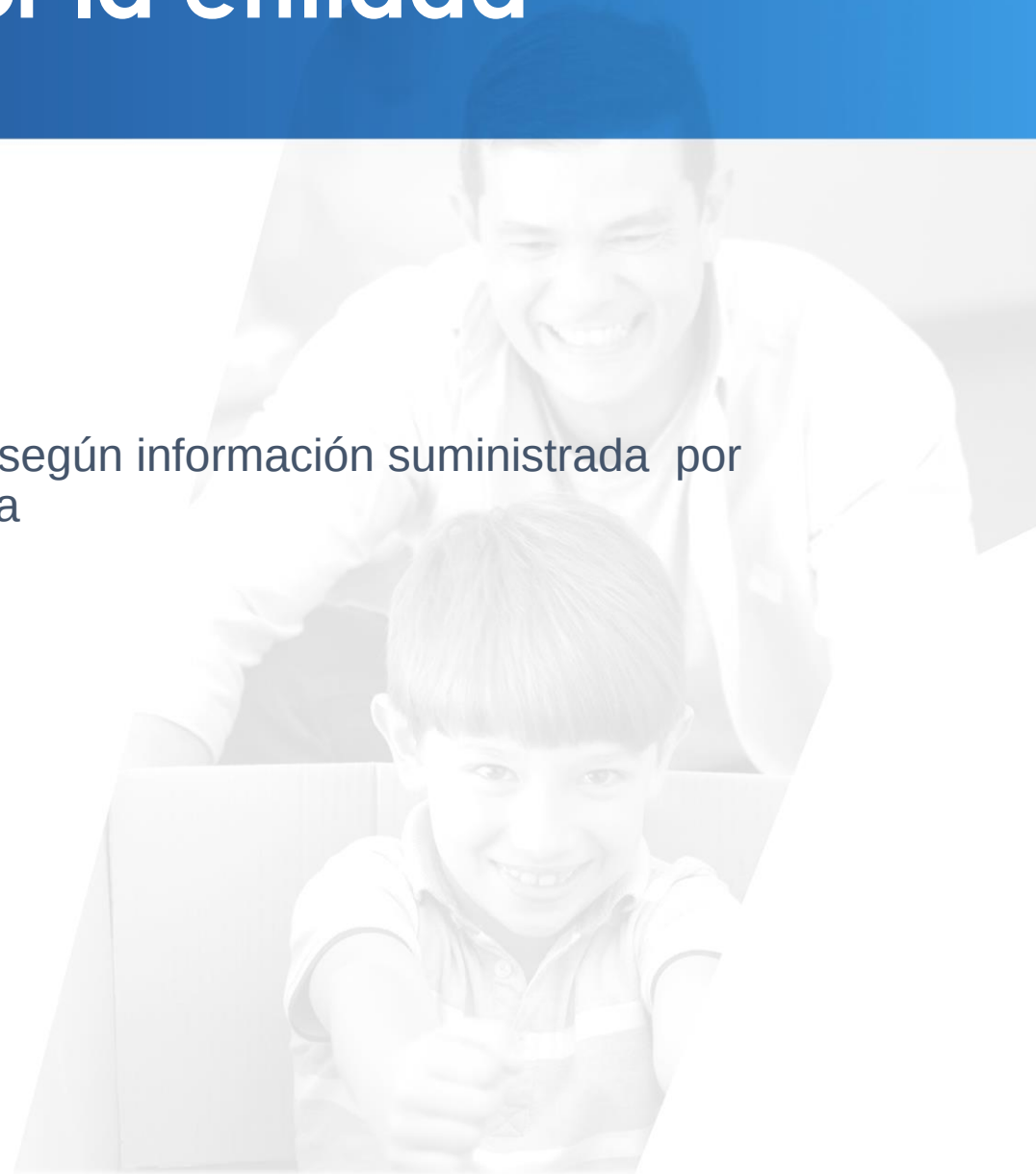
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 0 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

