

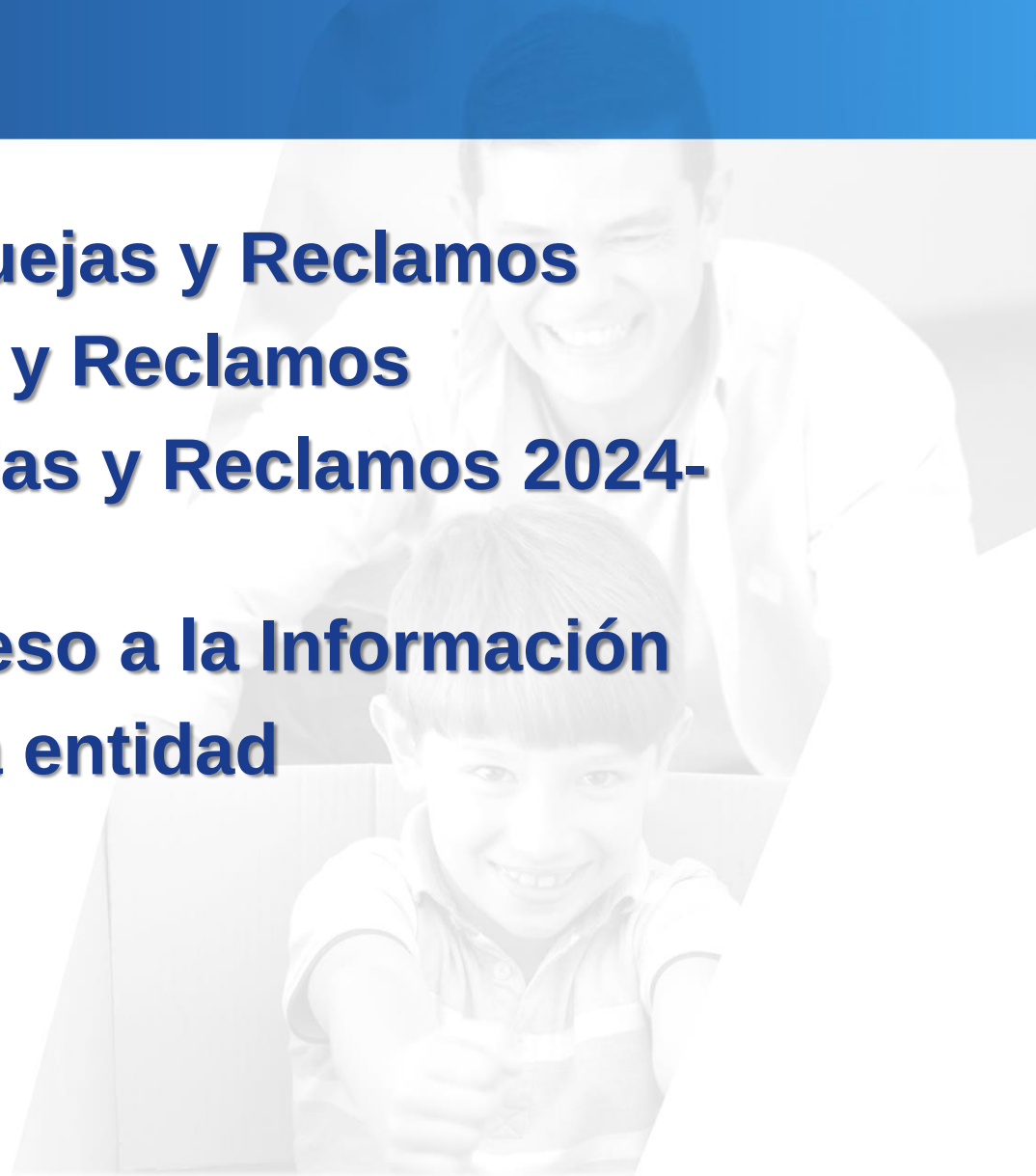


Cifras Febrero 2025

Febrero 2025



- **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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,386	4,771
	Peticiones	4,393	5,754	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5,060	10,147
	Entes de Control	147	163	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	310
	Total	6,472	8,756	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,269	15,228
Variación Total		3%	12%												
Variación QR		-25%	-2%												
Variación PET		25%	22%												
Variación Entes de control		-21%	-24%												

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



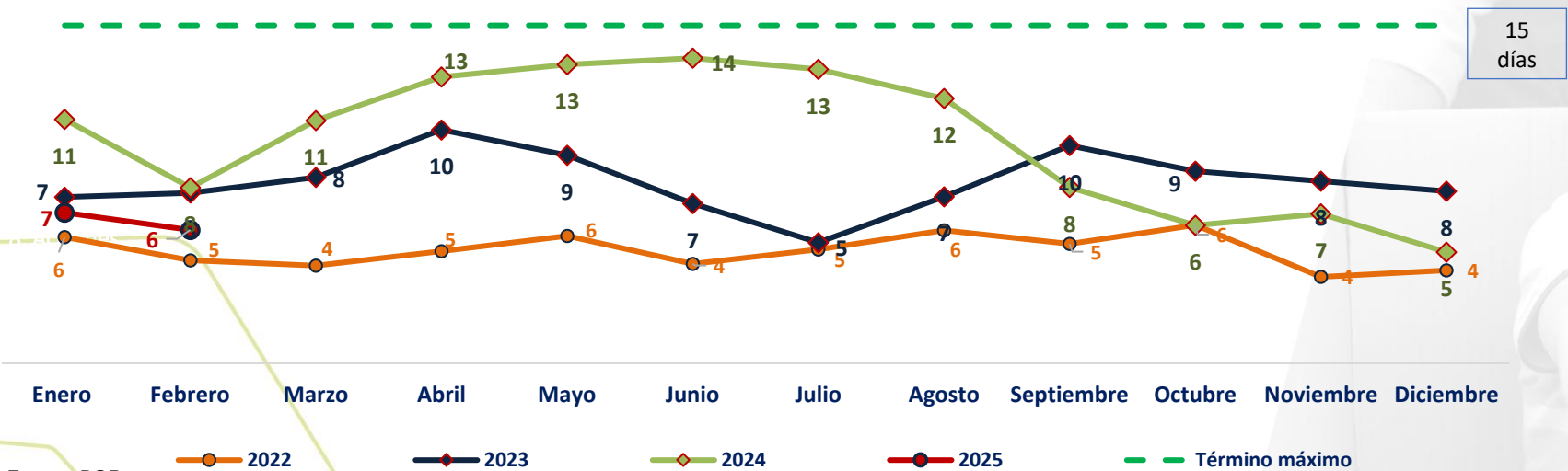
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	152	798	950	523	427
Grupo Colocación	382	1923	2305	1631	674
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	46	47	39	8
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	30	235	265	215	50
TOTAL	565	3002	3567	2408	1159



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2276	>10 <=15	218
		>5 <=10	801
		>=0 <=5	1257

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Entes de control DCF-SFC

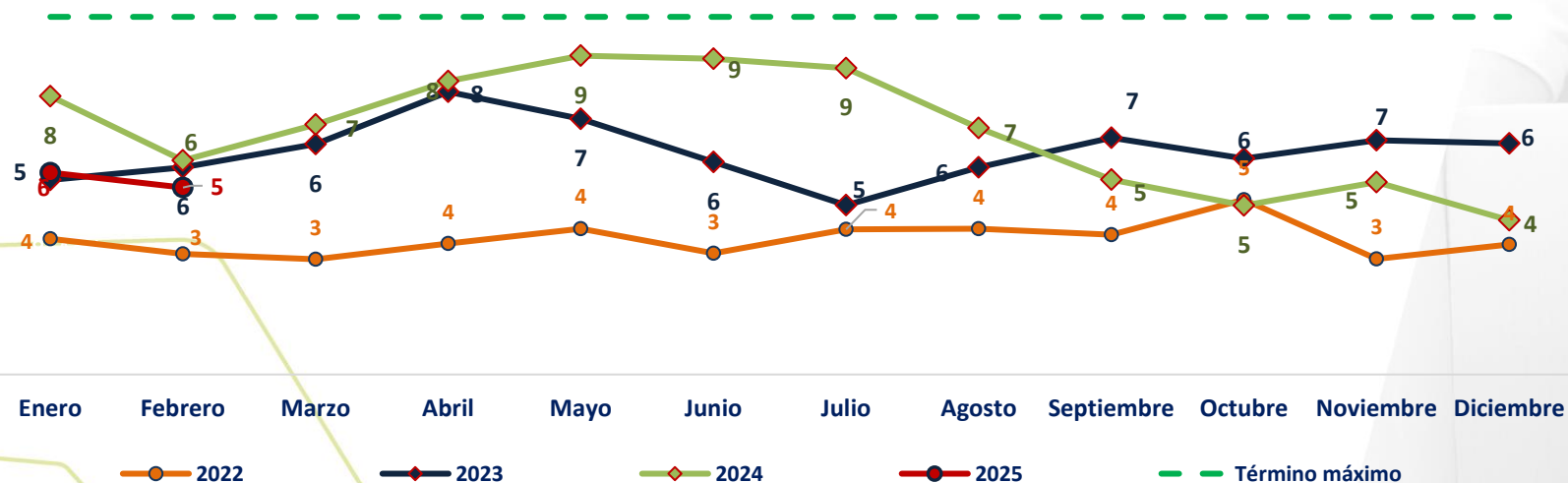
Respuestas generadas			
Fuera de términos	1	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	1
Dentro de términos	131	>6 <=8	2
		>3 <=6	86
		>=0 <=3	43



Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en trámite
Grupo Captación	304	1628	1932	1296	636
Grupo Colocación	832	3700	4532	3345	1187
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	171	185	153	32
Canal Ágil	11	215	226	218	8
Casos Especiales	4	40	44	39	5
TOTAL	1165	5754	6919	5051	1868

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	5039	>8 <=10	322
		>5 <=8	1802
		>=0 <=5	2915

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



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

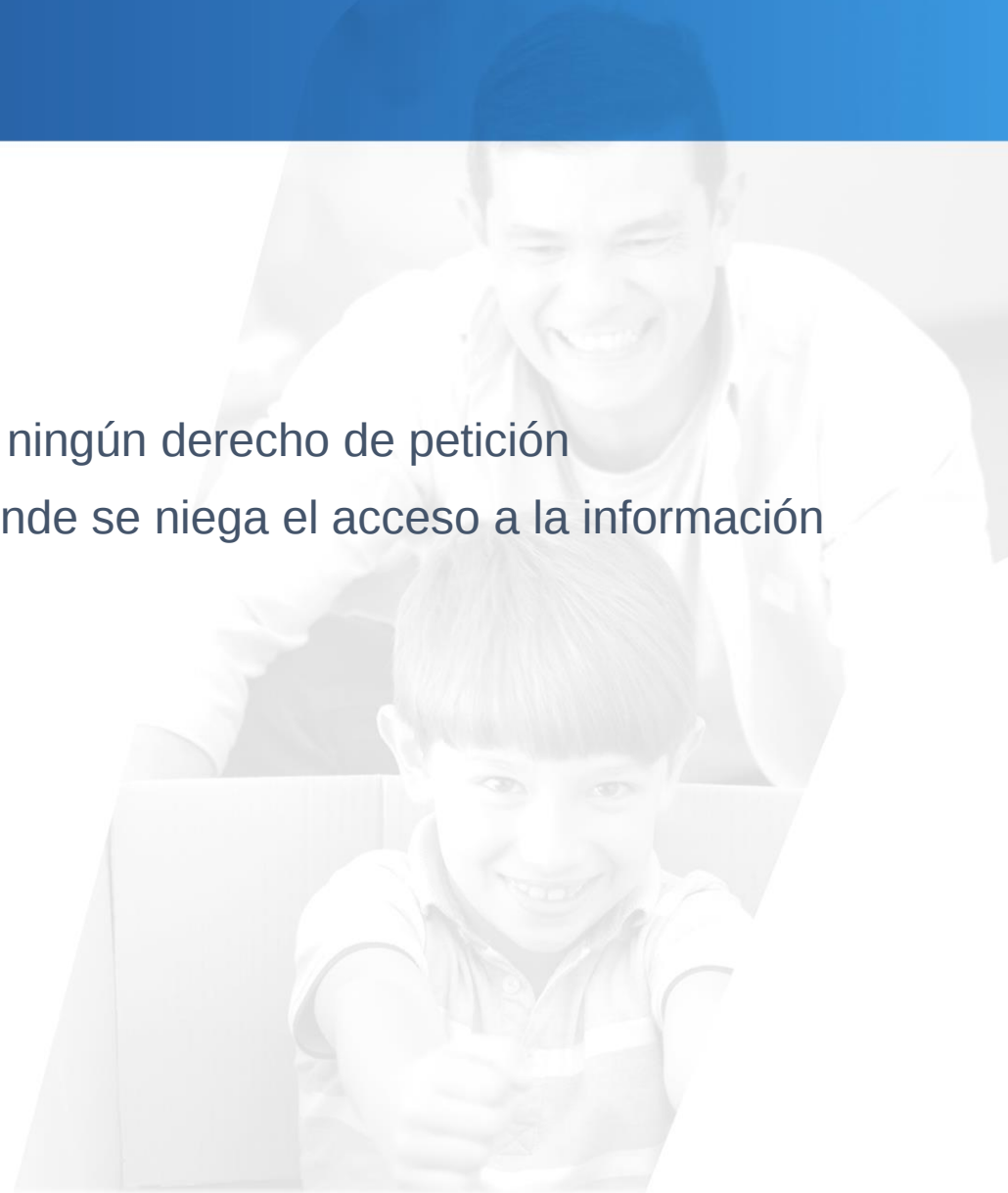
Top Tipologías	2024		2025		Total 2025	% Part 2025.	Var. Ultimos	Var. Feb 2024-2025
	Enero	Febrero	Enero	Febrero				
Solicitud acerca de Cartera	724	766	1,796	1,962	3,758	25%	9%	156%
Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	563	704	1,267	8%	25%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	185	270	280	709	989	6%	48%	163%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	350	519	869	4%	-3%	-49%
Solicitud acerca de Cobranza	262	232	328	318	646	4%	12%	37%
Solicitud acerca de Crédito	285	221	289	324	613	2%	-12%	47%
Otras Tipologías	3,682	4,292	2,866	4,220	7,086	51%	61%	-2%
Total general	6,277	7,835	6,472	8,756	15,228	100%	35%	12%

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en Febrero 2025 vs 2024 del 163%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en Febrero 2025 vs 2024 del 156%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de crédito” presenta un **aumento en Febrero 2025 vs 2024 del 47%** . Estado de crédito.
- **Solicitud acerca de cobranza aumento del 37% en febrero 2025 vs 2024.**
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **una disminución del 33% en febrero 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización
- “ Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso “ **disminución del 73% en febrero 2025 vs 2024.**



Gestión de traslados y acceso a la información

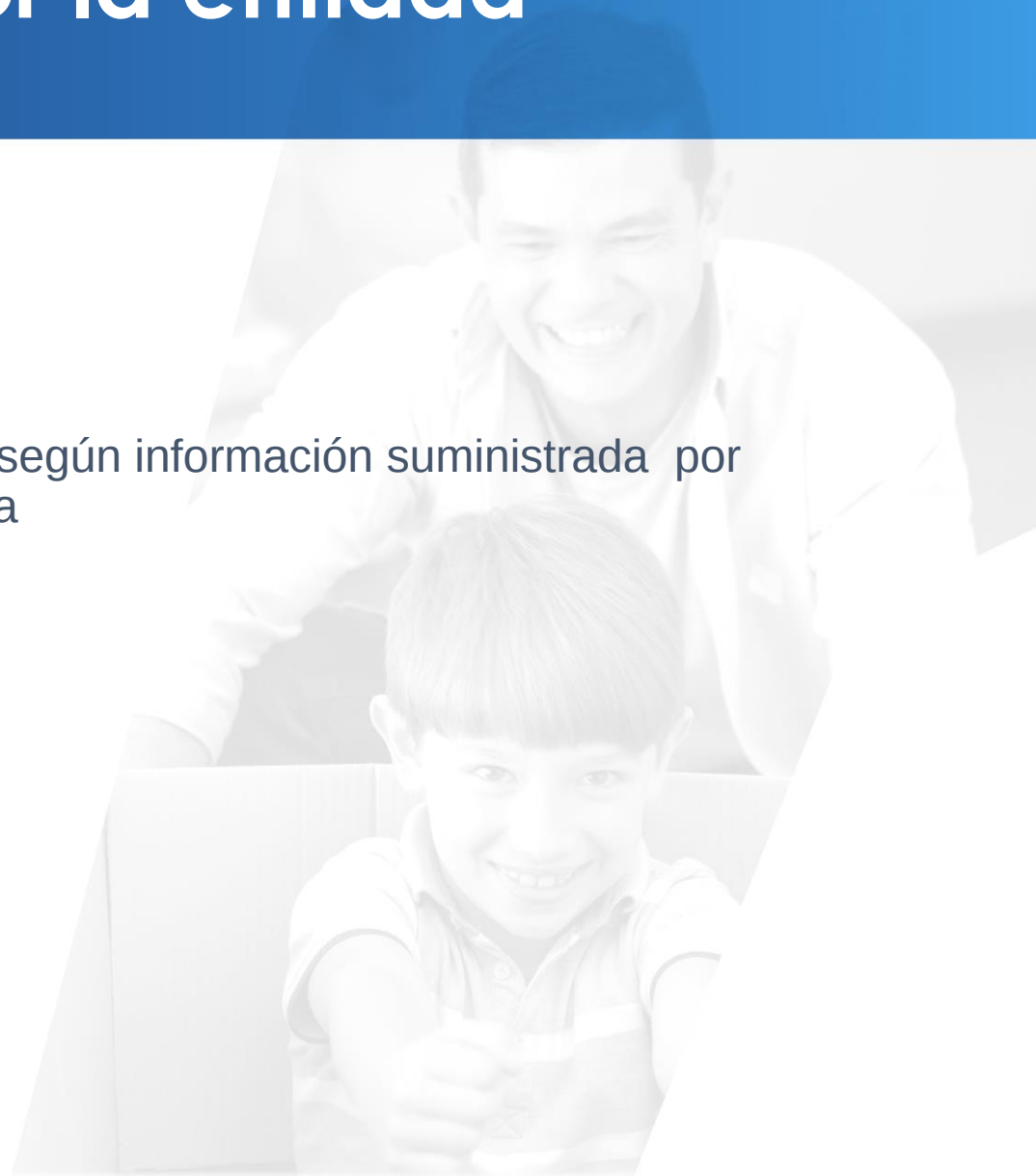
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

