

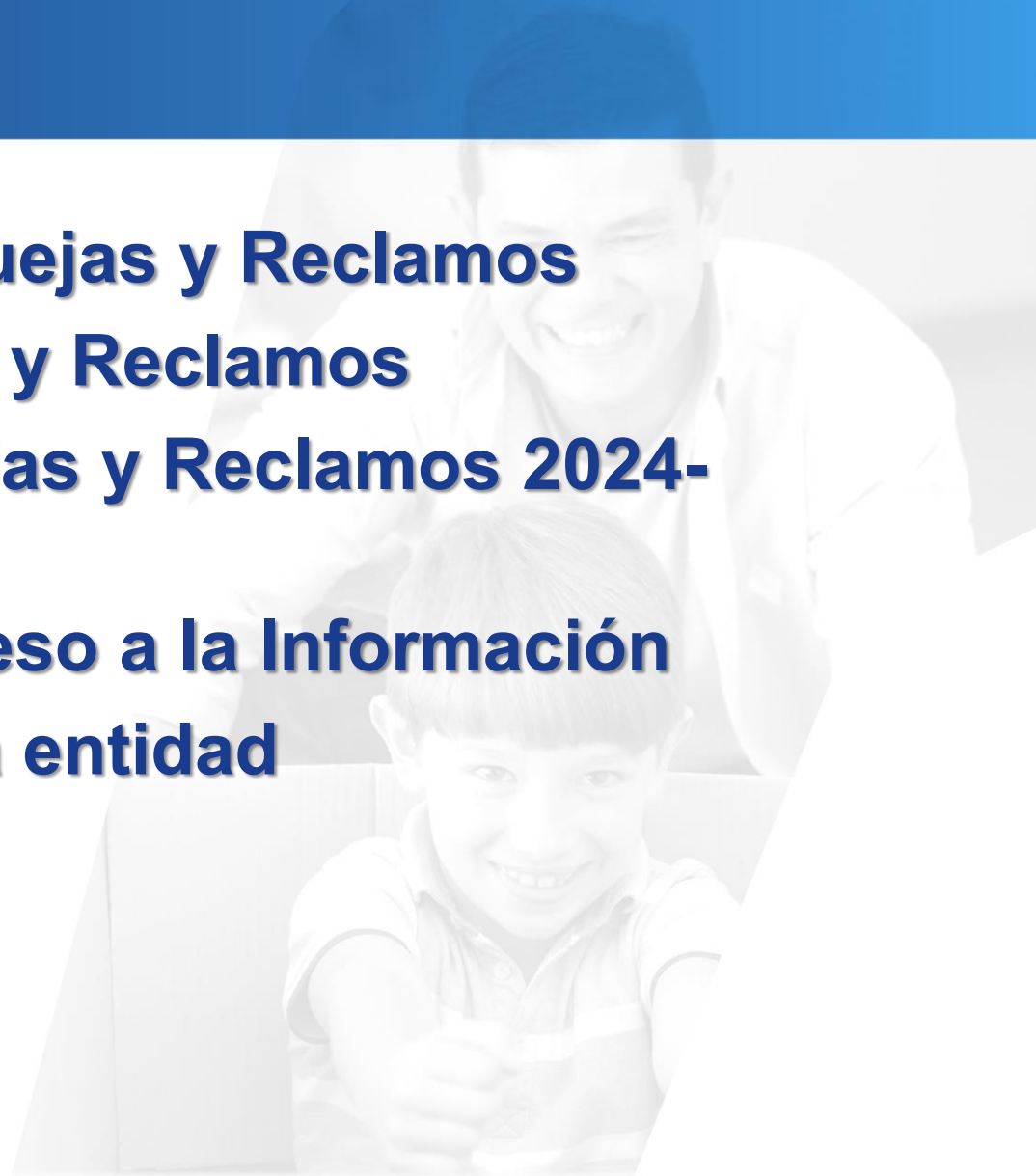


Cifras Julio 2025

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	-	-	-	-	-	2,598	18,183
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	-	-	-	-	-	4,869	34,127
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	-	-	-	-	-	130	1,166
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	-	-	-	-	-	4,456	53,476
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%							
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%							
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%							
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%							

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



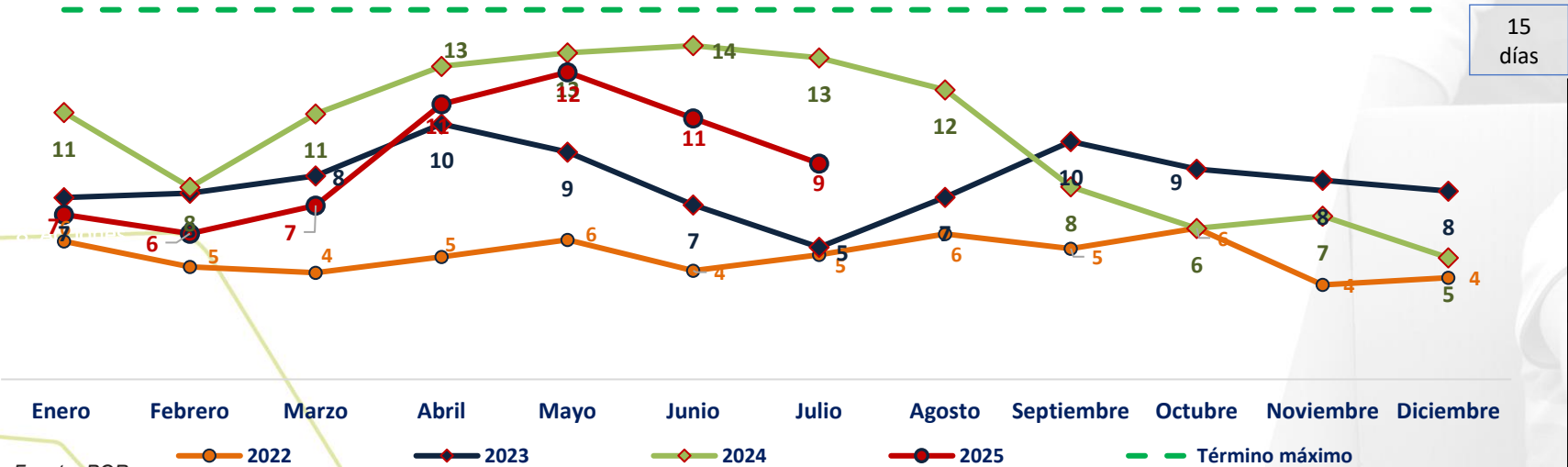
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	219	446	665	468	197
Grupo Colocación	1030	2003	3033	2113	920
Grupo T&S PQR Nivel 1	2	19	21	16	5
Canal Ágil	1	0	1	1	0
Casos Especiales	32	211	243	211	32
TOTAL	1284	2679	3963	2809	1154



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2665	>10 <=15	958
		>5 <=10	1168
		>=0 <=5	538

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

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	144	>6 <=8	7
		>3 <=6	50
		>=0 <=3	87



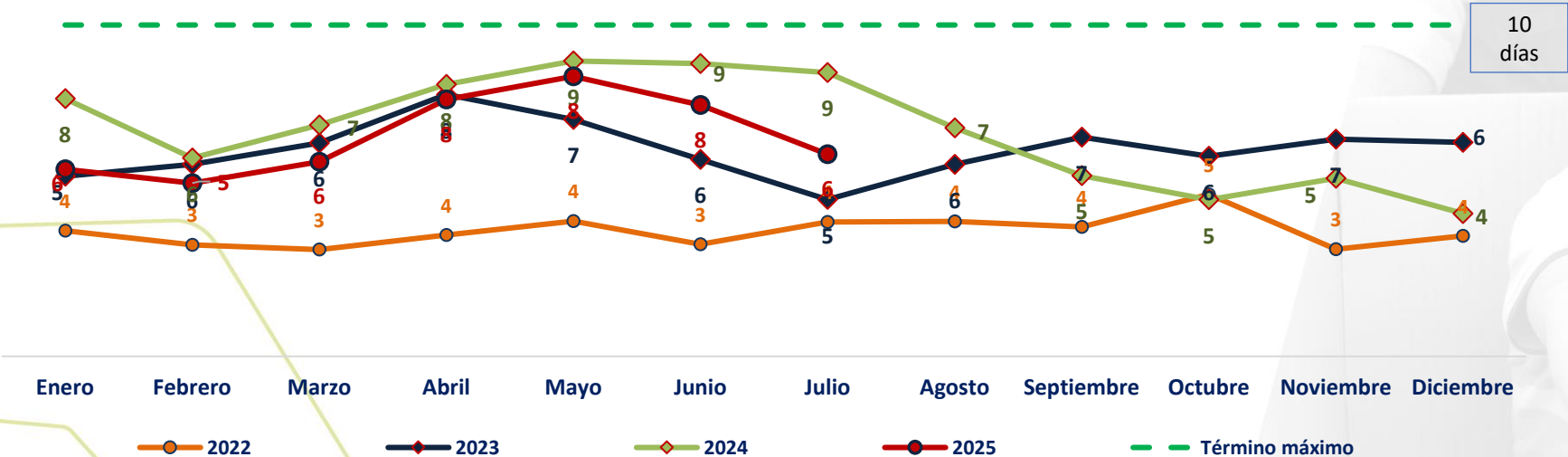
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	353	1136	1489	1145	344
Grupo Colocación	979	3256	4235	3212	1023
Grupo T&S PQR Nivel 1	8	156	164	150	14
Canal Ágil	5	202	207	178	29
Casos Especiales	4	104	108	73	35
TOTAL	1349	4854	6203	4758	1445



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4738	>8 <=10	572
		>5 <=8	2629
		>=0 <=5	1533

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

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

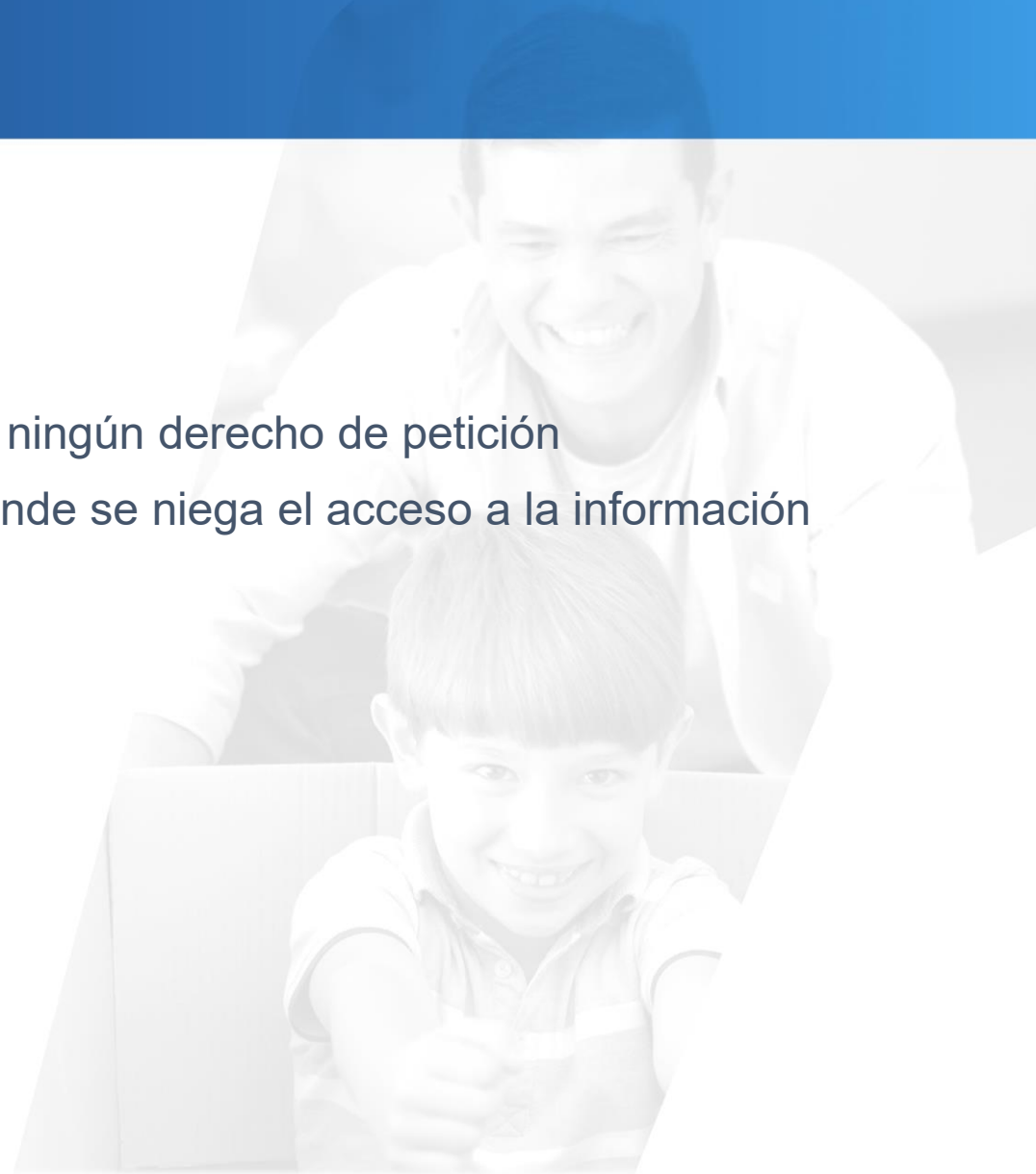
Top Tipologías	2024			2025			% Part 2025.	Var Julio 2024-2025
	Primer Semestre	Julio	Total 2024	Primer Semestre	Julio	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,119	6,202	10,804	1,634	12,438	23%	46%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	243	1,721	4,342	782	5,124	10%	222%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	529	5,593	3,639	625	4,264	8%	18%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	514	3,952	2,064	411	2,475	5%	-20%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	275	1,860	2,069	330	2,399	4%	20%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	588	4,128	2,105	273	2,378	4%	-54%
Otras Tipologías	22,776	3,779	26,555	20,920	3,478	24,398	46%	-8%
Total general	42,964	7,047	50,011	45,943	7,533	53,476	100%	7%

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en julio del 2025 vs 2024 del 222%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento de julio del 2025 vs 2024 46%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta un **aumento del 18% en julio 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -20% en julio 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -54% en Julio 2025 vs 2024.**



Gestión de traslados y acceso a la información

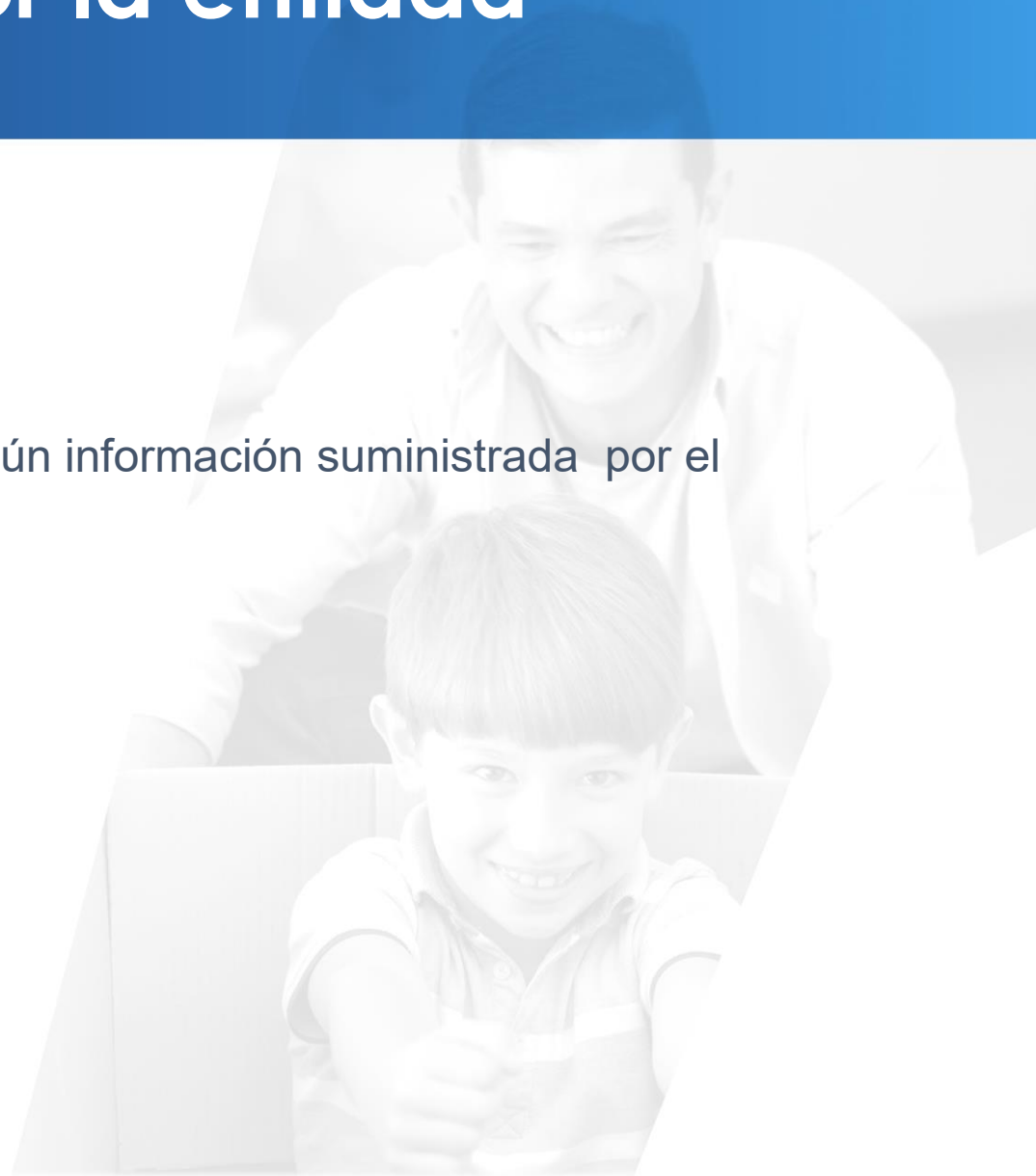
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibió 1 denuncia, según información suministrada por el área encargada



Gracias

