

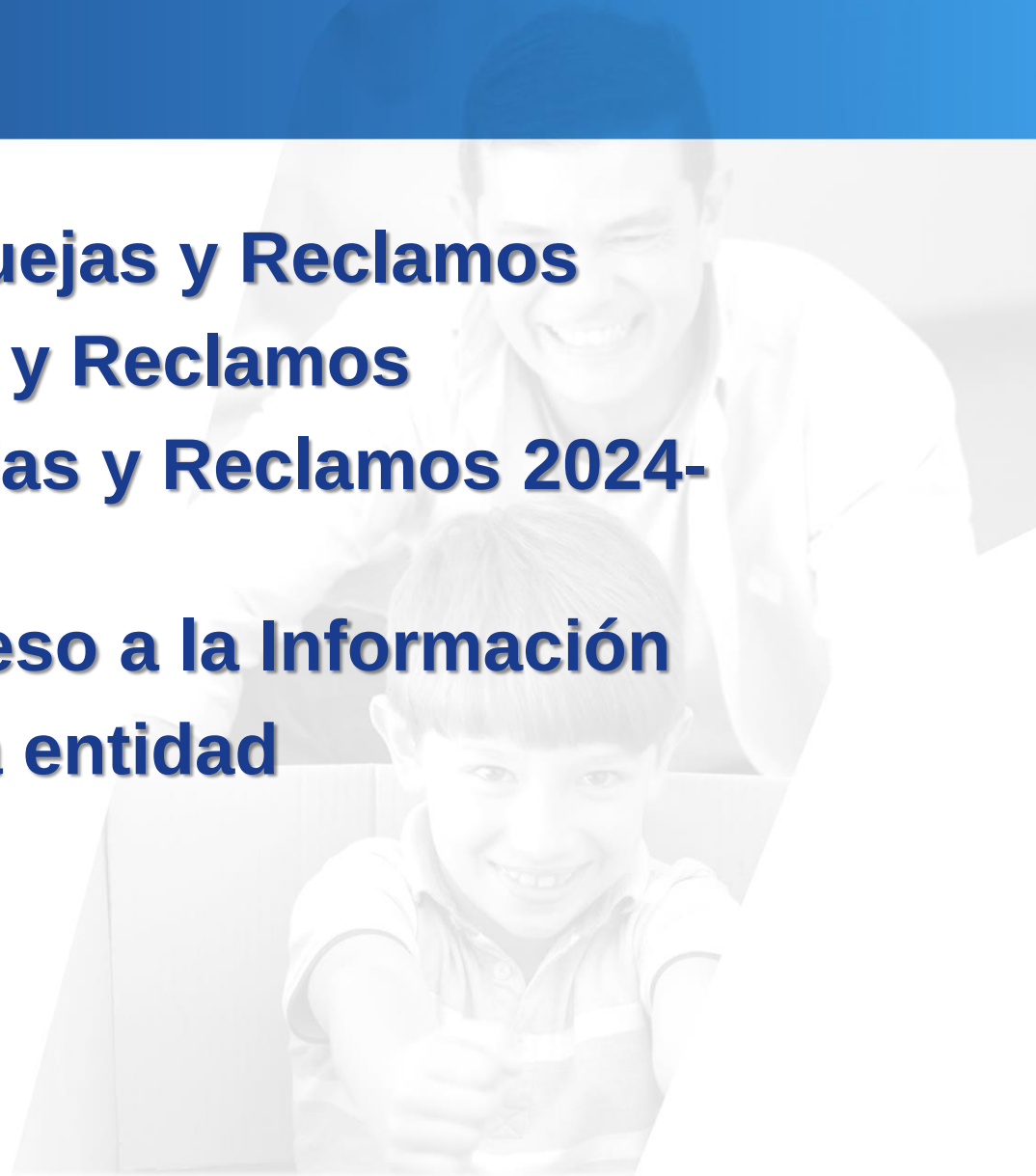


# Cifras Marzo 2025

## 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         |
|                            | <b>Total</b>      | <b>4,290</b> | <b>5,212</b> | <b>6,245</b> | <b>5,118</b> | <b>5,329</b> | <b>4,679</b> | <b>4,900</b> | <b>5,547</b> | <b>5,088</b> | <b>4,746</b> | <b>4,698</b> | <b>4,108</b> | <b>4,997</b>        | <b>59,960</b> |
| 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         |
|                            | <b>Total</b>      | <b>4,744</b> | <b>6,162</b> | <b>7,001</b> | <b>5,076</b> | <b>5,765</b> | <b>5,188</b> | <b>6,403</b> | <b>7,669</b> | <b>7,770</b> | <b>6,767</b> | <b>5,604</b> | <b>4,739</b> | <b>6,074</b>        | <b>72,888</b> |
| 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         |
|                            | <b>Total</b>      | <b>6,277</b> | <b>7,835</b> | <b>7,980</b> | <b>8,115</b> | <b>6,802</b> | <b>5,955</b> | <b>7,047</b> | <b>7,307</b> | <b>7,057</b> | <b>6,453</b> | <b>5,276</b> | <b>4,891</b> | <b>6,750</b>        | <b>80,995</b> |
| 2025                       | Quejas y Reclamos | 1,932        | 2,839        | 2,962        | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | 2,578               | 7,733         |
|                            | Peticiones        | 4,393        | 5,754        | 6,197        | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | 5,436               | 16,344        |
|                            | Entes de Control  | 147          | 163          | 231          | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | -            | 60                  | 541           |
|                            | <b>Total</b>      | <b>6,472</b> | <b>8,756</b> | <b>9,390</b> | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>2,052</b>        | <b>24,618</b> |
| Variación Total            |                   | 3%           | 12%          | 18%          |              |              |              |              |              |              |              |              |              | -70%                | -70%          |
| Variación QR               |                   | -25%         | -2%          | -5%          |              |              |              |              |              |              |              |              |              | 1%                  | -75%          |
| Variación PET              |                   | 25%          | 22%          | 34%          |              |              |              |              |              |              |              |              |              | 36%                 | -66%          |
| Variación Entes de control |                   | -21%         | -24%         | -3%          |              |              |              |              |              |              |              |              |              | -70%                | -78%          |

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

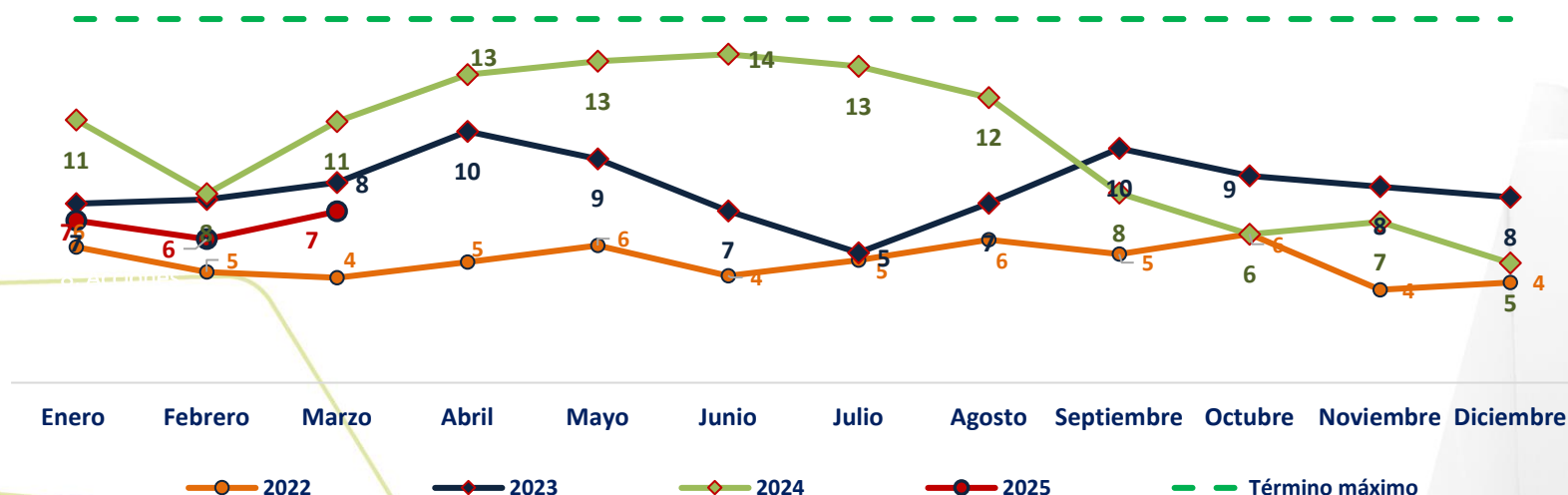
# Gestión de Quejas y Reclamos

| Área                  | Pendientes del mes Anterior | Radizadas durante el mes | Reclamaciones por resolver | Tramitada   | Reclamaciones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| Grupo Captación       | 427                         | 841                      | 1268                       | 882         | 386                      |
| Grupo Colocación      | 674                         | 2042                     | 2716                       | 1862        | 854                      |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 8                           | 24                       | 32                         | 31          | 1                        |
| Canal Ágil            | 0                           | 0                        | 0                          | 0           | 0                        |
| Casos Especiales      | 50                          | 286                      | 336                        | 270         | 66                       |
| <b>TOTAL</b>          | <b>1159</b>                 | <b>3193</b>              | <b>4352</b>                | <b>3045</b> | <b>1307</b>              |



| Respuestas generadas |      |          |      |
|----------------------|------|----------|------|
| Fuera de términos    | 0    | >40      | 0    |
|                      |      | >30 <=40 | 0    |
|                      |      | >20 <=30 | 0    |
|                      |      | >15 <=20 | 0    |
| Dentro de términos   | 2833 | >10 <=15 | 469  |
|                      |      | >5 <=10  | 1319 |
|                      |      | >=0 <=5  | 1045 |

## Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

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   | 212 | >6 <=8   | 4   |
|                      |     | >3 <=6   | 201 |
|                      |     | >=0 <=3  | 7   |



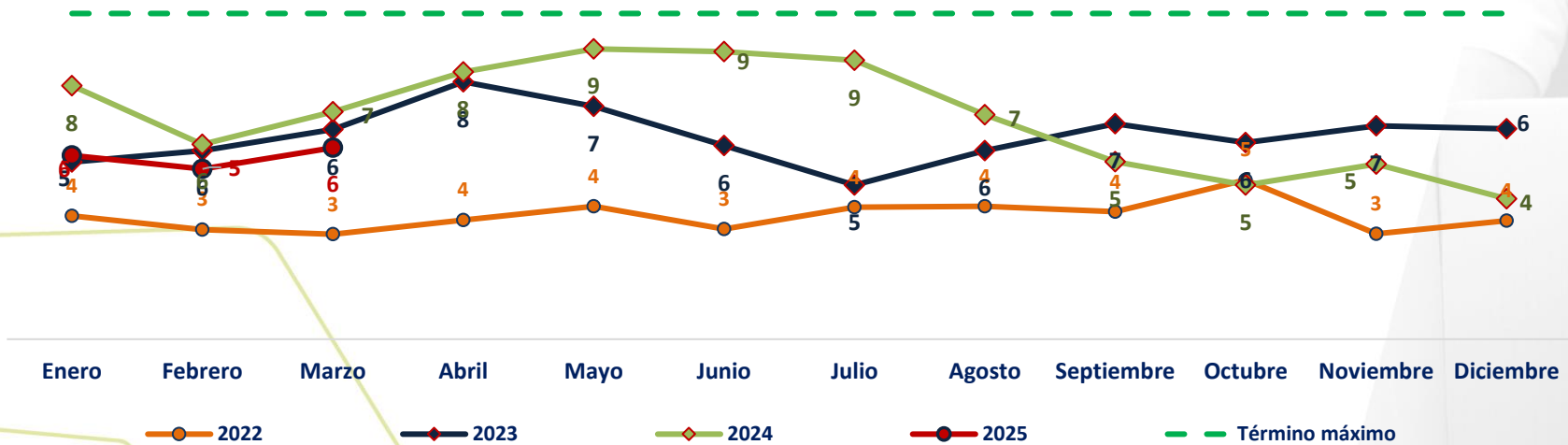
# Gestión de Solicitudes y Trámites

| Área                  | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Peticiones por resolver | Tramitada | Peticiones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|-----------------------|
| Grupo Captación       | 636                         | 1603                     | 2239                    | 1664      | 575                   |
| Grupo Colocación      | 1187                        | 4332                     | 5519                    | 4050      | 1469                  |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 32                          | 119                      | 151                     | 139       | 12                    |
| Canal Ágil            | 8                           | 120                      | 128                     | 107       | 21                    |
| Casos Especiales      | 5                           | 23                       | 28                      | 22        | 6                     |
| TOTAL                 | 1868                        | 6197                     | 8065                    | 5982      | 2083                  |



| Respuestas generadas |      |          |      |
|----------------------|------|----------|------|
| Fuera de términos    | 0    | >40      | 0    |
|                      |      | >30 <=40 | 0    |
|                      |      | >20 <=30 | 0    |
|                      |      | >10 <=20 | 0    |
| Dentro de términos   | 5958 | >8 <=10  | 523  |
|                      |      | >5 <=8   | 3022 |
|                      |      | >=0 <=5  | 2413 |

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



10 días

Consultas

| Respuestas generadas |    |          |    |
|----------------------|----|----------|----|
| Fuera de términos    | 0  | >40      | 0  |
|                      |    | >30 <=40 | 0  |
|                      |    | >20 <=30 | 0  |
|                      |    | >15 <=20 | 0  |
| Dentro de términos   | 23 | >10 <=15 | 0  |
|                      |    | >5 <=10  | 7  |
|                      |    | >=0 <=5  | 16 |

Fuente: PQR



# Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

## IMPACTOS

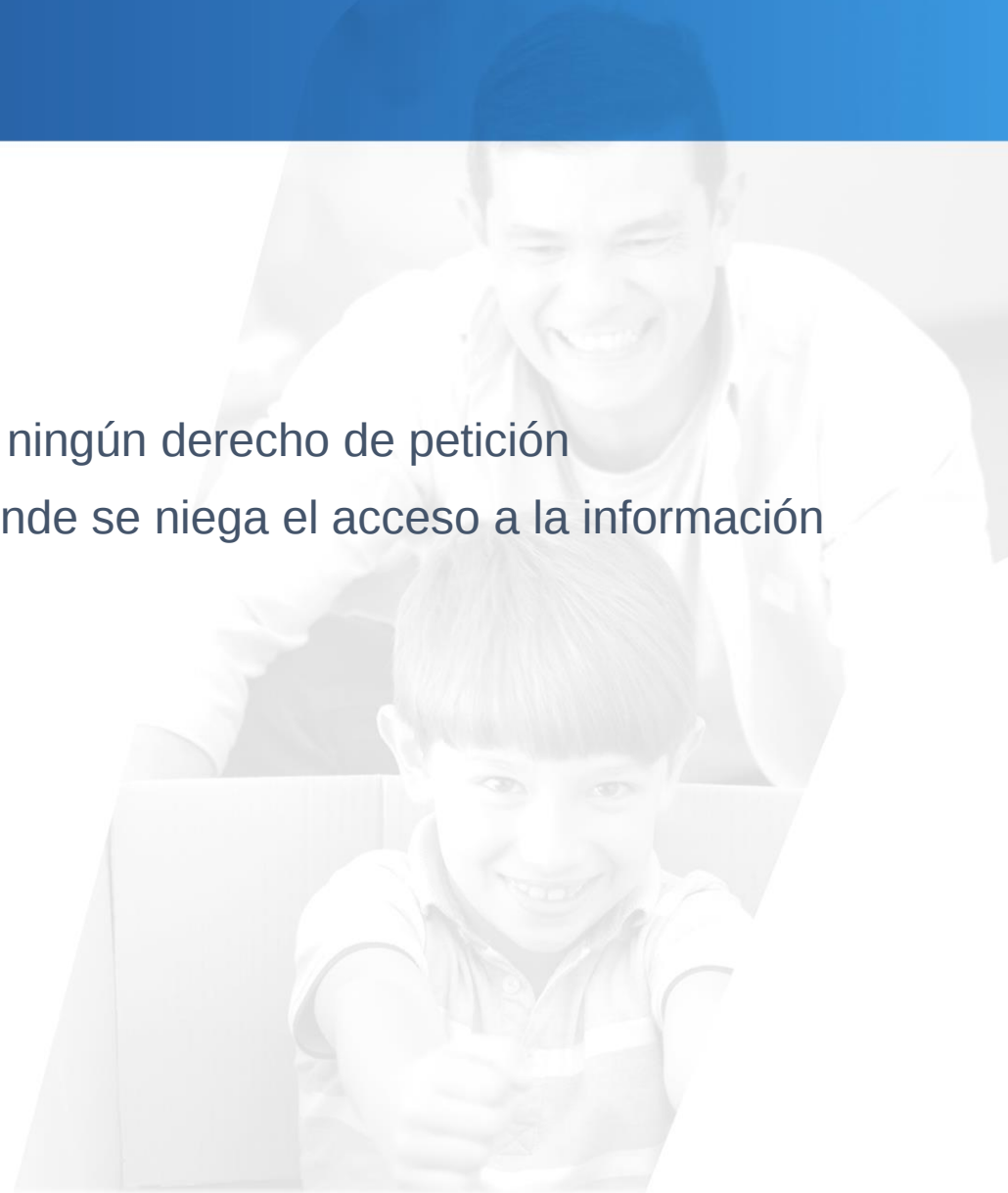
| Top Tipologías                                                     | 2024  |         |       | 2025  |         |       | Total 2025 | % Part 2025. | Var Mar 2024-2025 |
|--------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|---------|-------|------------|--------------|-------------------|
|                                                                    | Enero | Febrero | Marzo | Enero | Febrero | Marzo |            |              |                   |
| Solicitud acerca de Cartera                                        | 724   | 766     | 898   | 1,796 | 1,962   | 2,228 | 5,986      | 24%          | 148%              |
| Solicitud acerca de Cuentas                                        | 493   | 1,043   | 1,101 | 563   | 704     | 793   | 2,060      | 8%           | -28%              |
| Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s) | 185   | 270     | 279   | 280   | 709     | 782   | 1,771      | 7%           | 180%              |
| Solicitud Certificaciones de Cuentas                               | 646   | 1,011   | 589   | 350   | 519     | 380   | 1,249      | 5%           | -35%              |
| Solicitud acerca de Crédito                                        | 285   | 221     | 241   | 289   | 324     | 549   | 1,162      | 5%           | 128%              |
| Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC          | 323   | 388     | 813   | 229   | 372     | 525   | 1,126      | 5%           | -35%              |
| Otras Tipologías                                                   | 3,621 | 4,136   | 4,059 | 2,965 | 4,166   | 4,133 | 11,264     | 46%          | 2%                |
| Total general                                                      | 6,277 | 7,835   | 7,980 | 6,472 | 8,756   | 9,390 | 24,618     | 100%         | 18%               |

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en Marzo 2025 vs 2024 del 180%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en Marzo 2025 vs 2024 del 148%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de crédito” presenta un **aumento en Marzo 2025 vs 2024 del 128%** . Estado de crédito.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **una disminución del 28% en Marzo 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización
- “ Inconformidad con el proceso de “retiro de cesantías y avc “ **disminución del 35% en Marzo 2025 vs 2024**.



# Gestión de traslados y acceso a la información

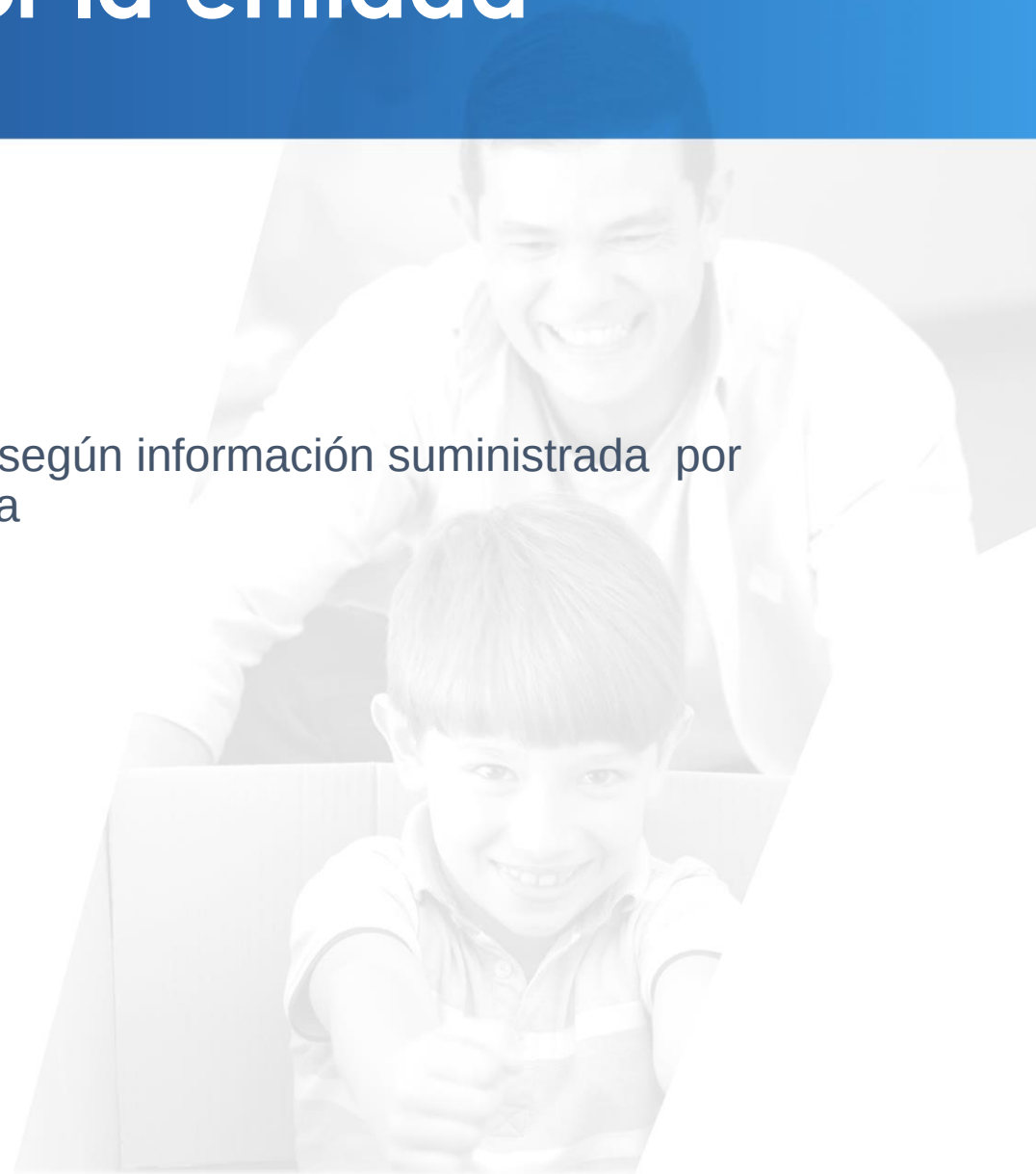
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





# Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 3 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

