

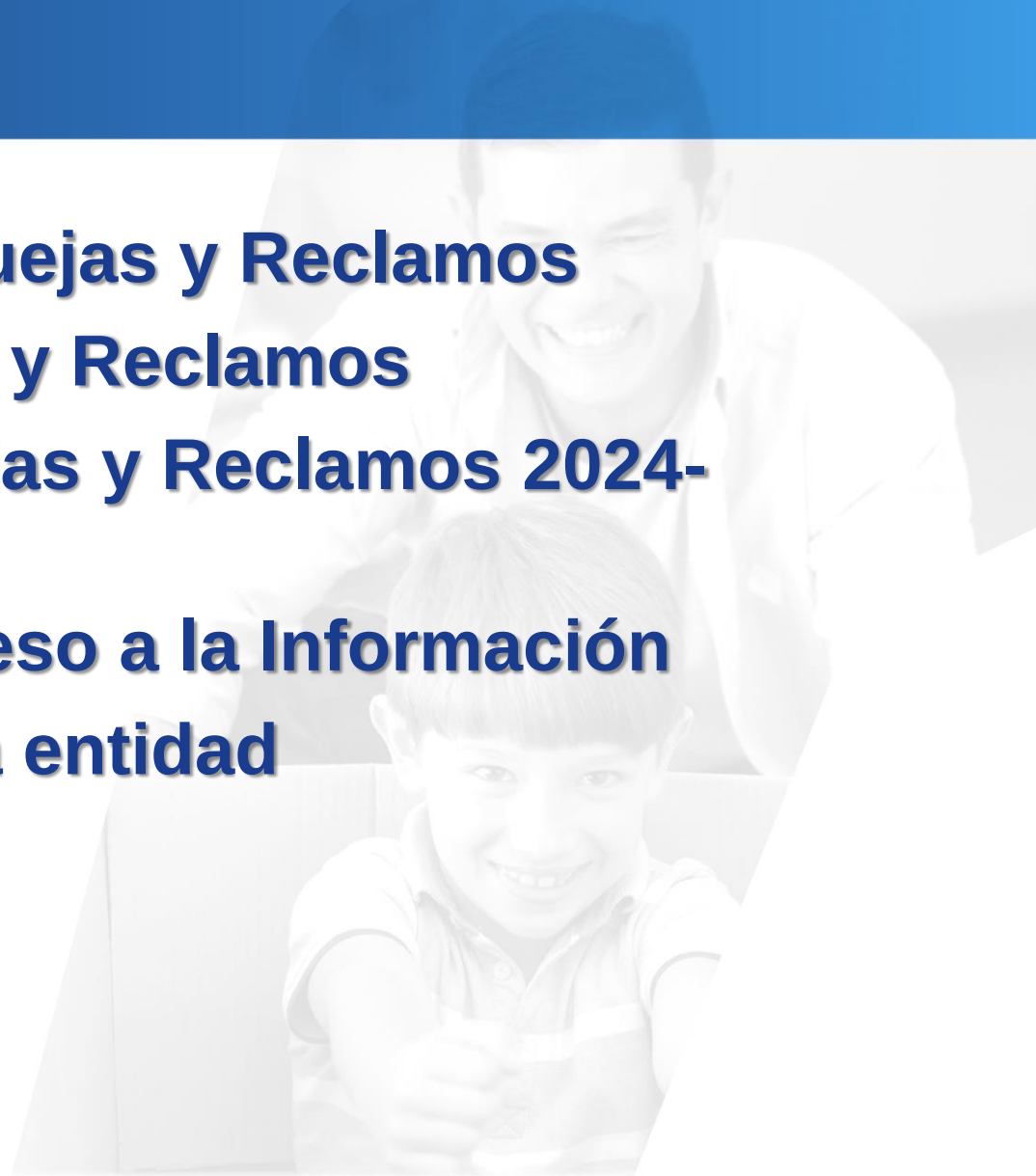


Cifras Mayo 2025

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	-	-	-	-	-	-	-	2,706	13,528
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	-	-	-	-	-	-	-	5,160	25,841
	Entes de Control	147	163	231	153	188	-	-	-	-	-	-	-	98	882
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	-	-	-	-	-	-	-	3,354	40,251
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%									
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%									
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%									
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%									

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



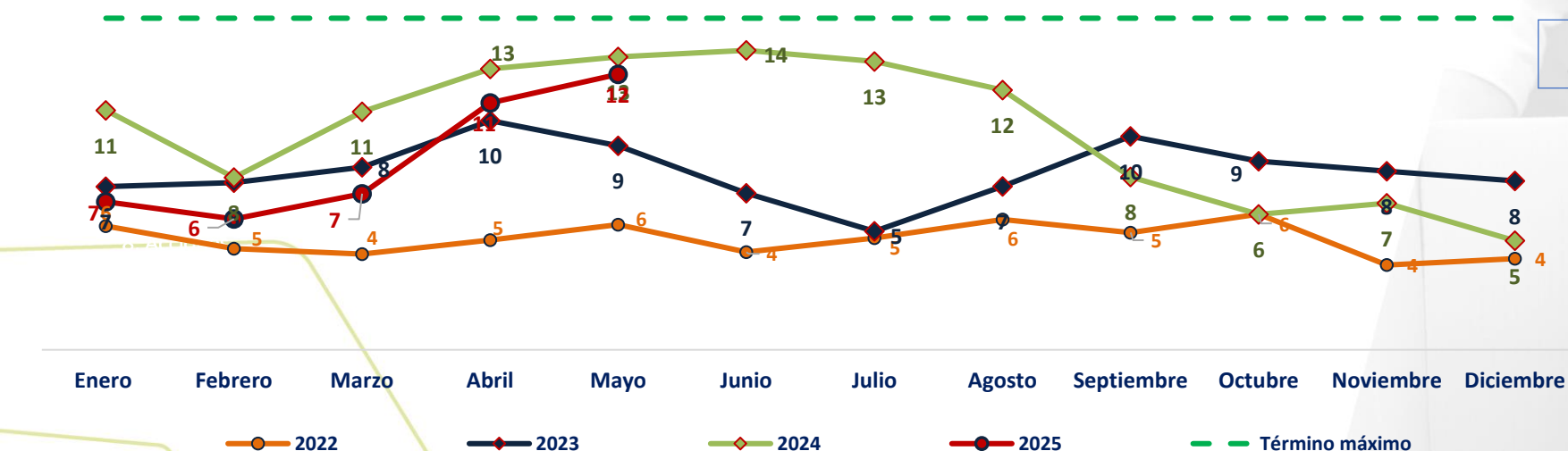
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	398	558	956	656	300
Grupo Colocación	1511	2138	3649	2543	1106
Grupo T&S PQR Nivel 1	11	33	44	37	7
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	4	237	241	177	64
TOTAL	1924	2966	4890	3413	1477



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	3225	>10 <=15	2554
		>5 <=10	456
		>=0 <=5	215

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	72	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	9
		>8 <=12	63
Dentro de términos	116	>6 <=8	53
		>3 <=6	55
		>=0 <=3	8



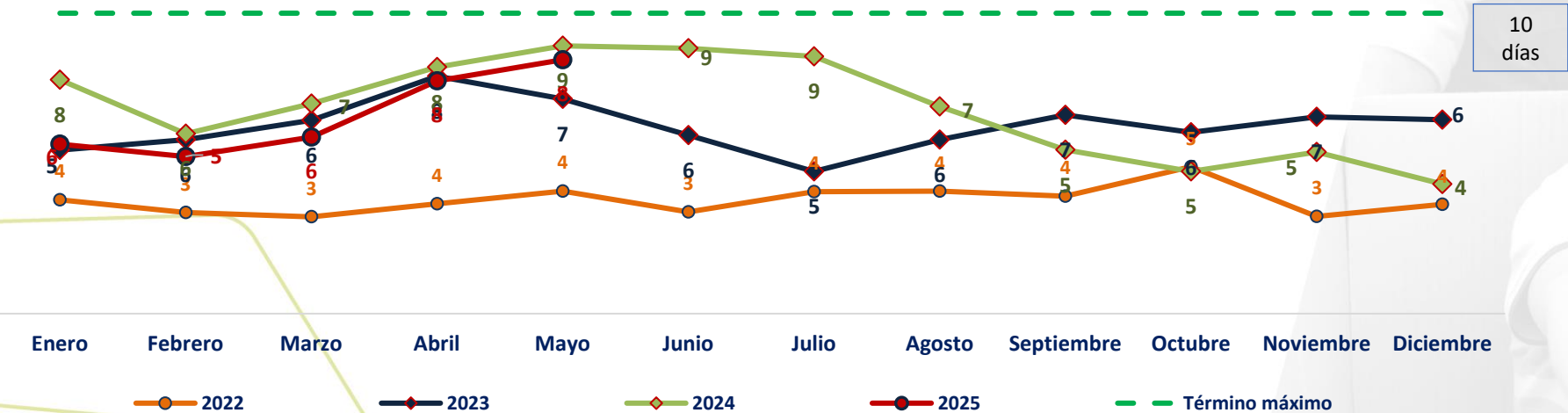
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	566	1174	1740	1287	453
Grupo Colocación	1688	3173	4861	3799	1062
Grupo T&S PQR Nivel 1	41	102	143	125	18
Canal Ágil	17	103	120	116	4
Casos Especiales	0	10	10	4	6
TOTAL	2312	4562	6874	5331	1543



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	5319	>8 <=10	3459
		>5 <=8	1358
		>=0 <=5	502

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

Top Tipologías	2024					2025					Total 2025	% Part 2025.	Var Mayo 2024-2025
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo			
Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	804	967	1,796	1,962	2,228	1,942	1,627	9,555	24%	68%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	185	270	279	309	250	280	709	782	950	818	3,539	9%	227%
Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	1,191	708	563	704	793	554	584	3,198	8%	-18%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	519	360	350	519	380	301	327	1,877	5%	-9%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	323	388	813	908	591	229	372	525	366	370	1,862	5%	-37%
Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	281	257	289	324	549	337	340	1,839	5%	32%
Otras Tipologías	3,621	4,136	4,059	4,103	3,669	2,965	4,166	4,133	3,655	3,462	18,381	46%	-6%
Total general	6,277	7,835	7,980	8,115	6,802	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	40251	100%	11%

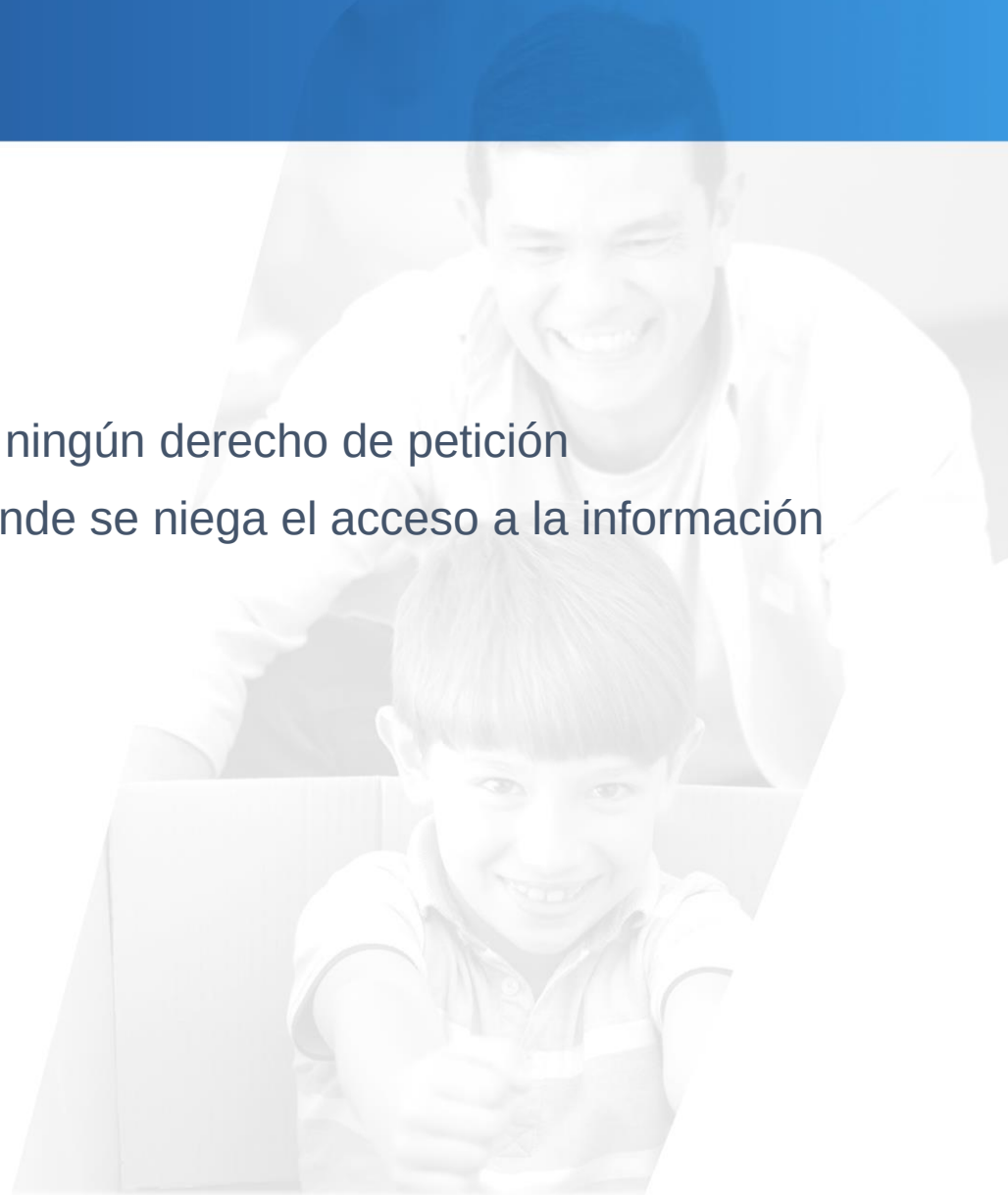
IMPACTOS

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en mayo 2025 vs 2024 del 68%** . Ajustes de pagos.
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en mayo 2025 vs 2024 del 227%** . Aplicación de pagos.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **una disminución del -18% en mayo del 2025** vs 2024 .Certificados de inmovilización
- Solicitud Certificaciones de Cuentas “ **disminución del -9% en mayo 2025** vs 2024.
- “Solicitud acerca de crédito” presenta un **aumento en mayo 2025 vs 2024 del 32%** . Estado de crédito.



Gestión de traslados y acceso a la información

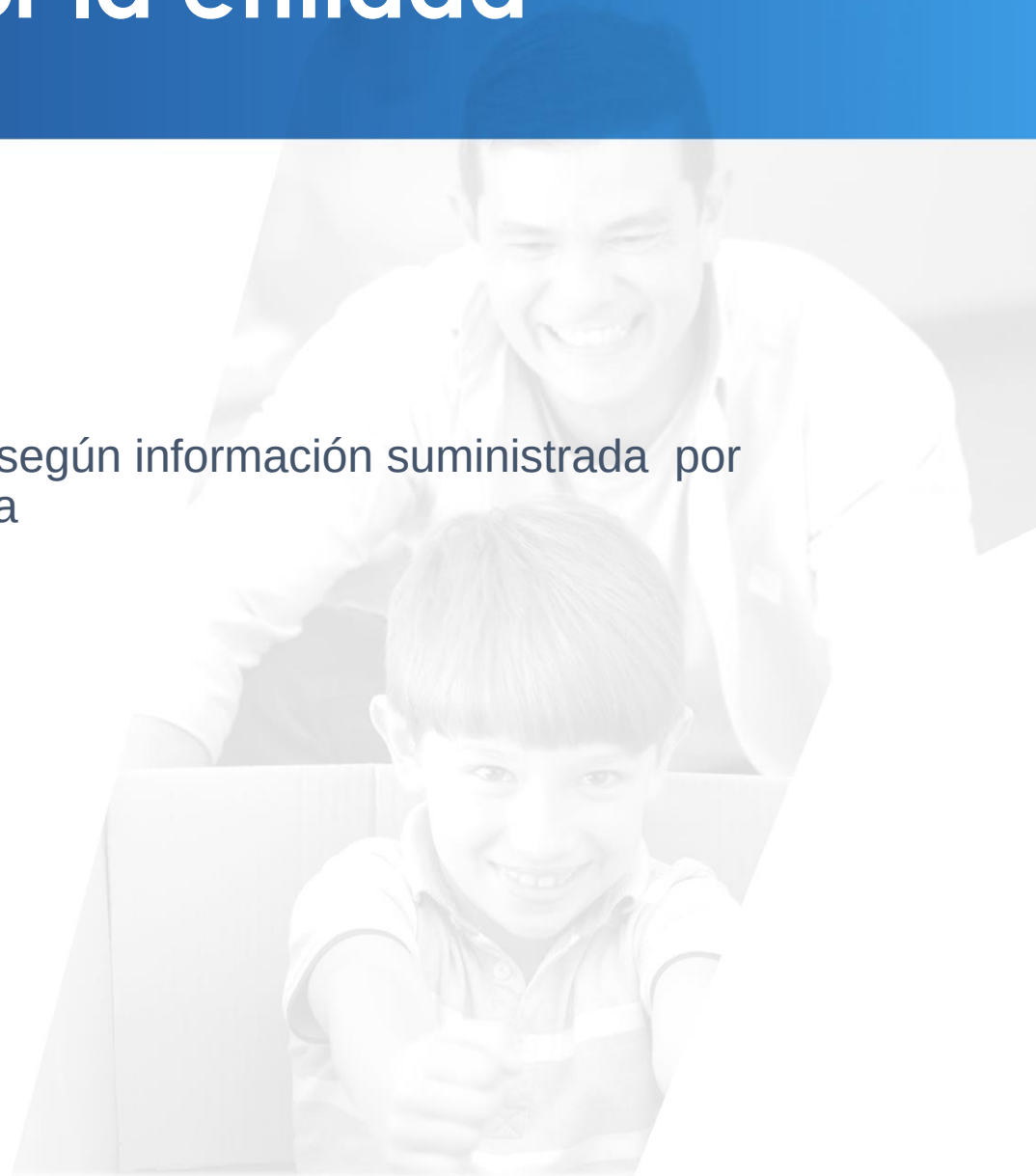
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 2 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

