

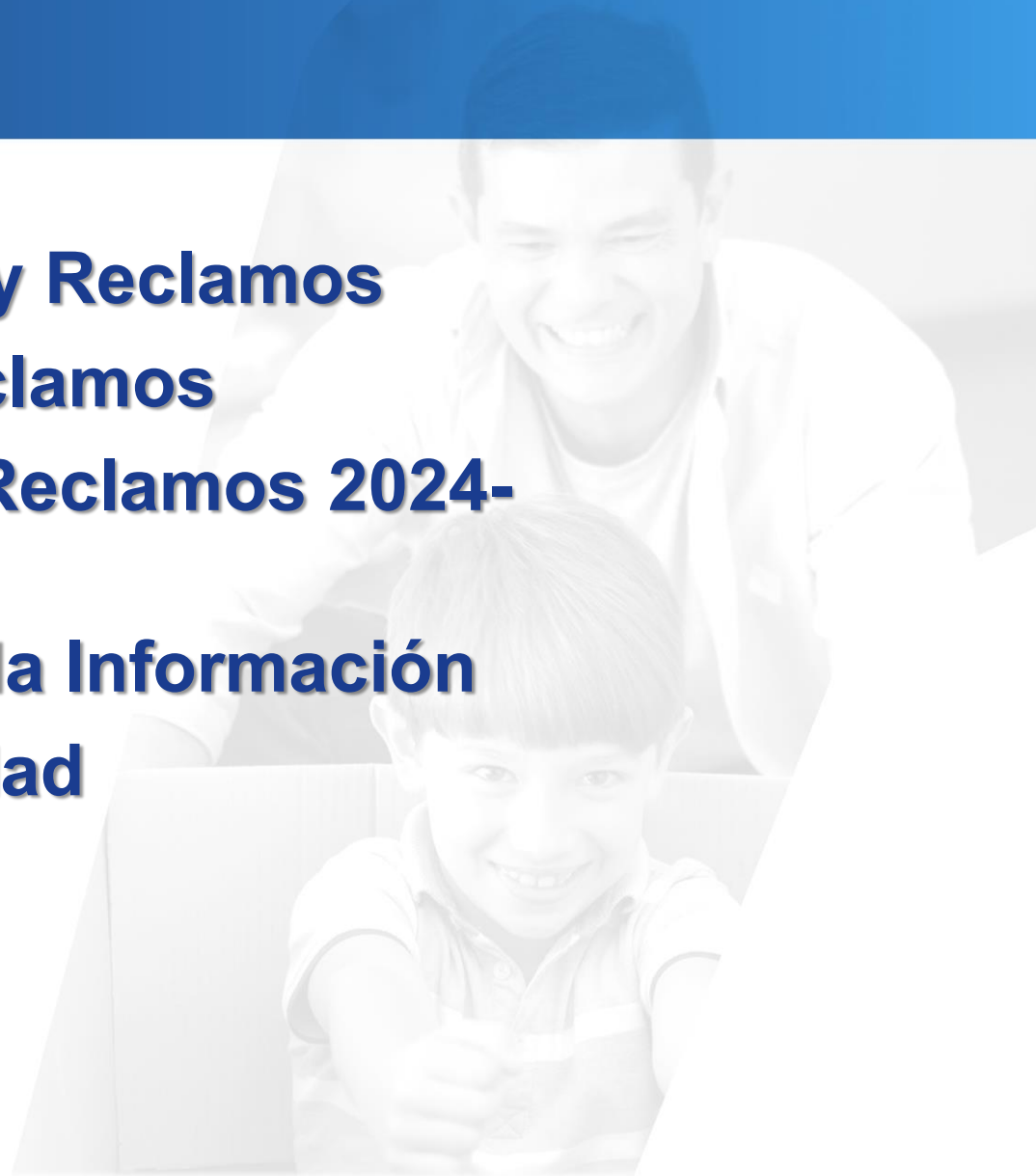


Cifras Noviembre 2025

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	2,015	2,527	2,342	1,882	-	2,450	26,949
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	4,975	3,898	3,225	-	4,660	51,268
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	134	105	114	-	158	1,644
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	7,636	6,345	5,221	-	6,655	79,861
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%	-2%	8%	-2%	-1%	-	-1%	-1%
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%	-15%	8%	11%	3%	-	-4%	-12%
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%	6%	10%	-6%	-3%	-	17%	7%
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%	-37%	-33%	-40%	-8%	-	-22%	-33%

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



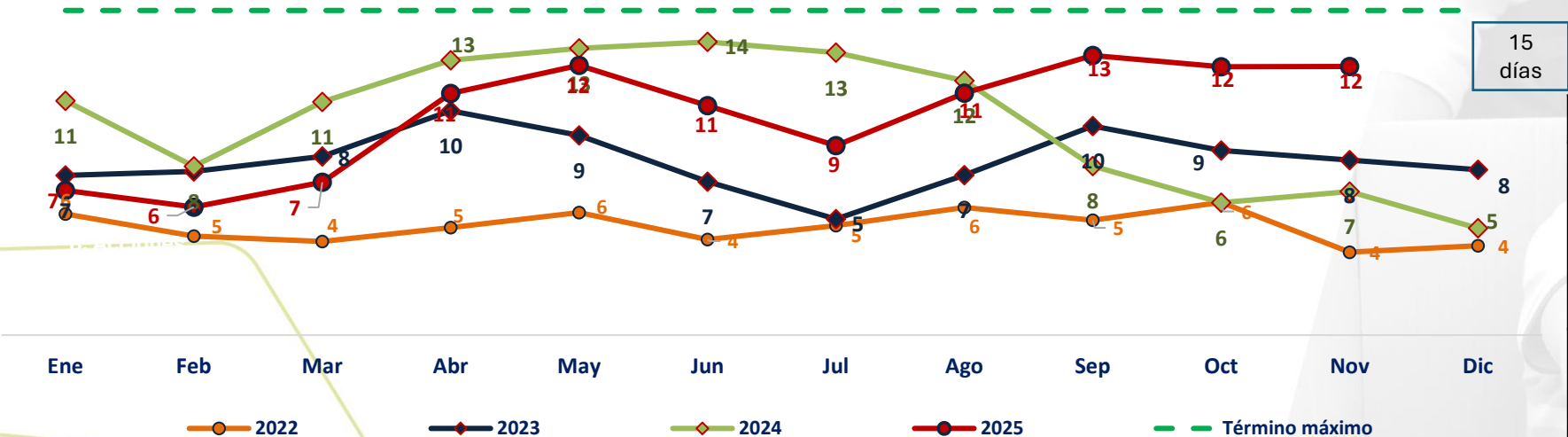
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	227	322	549	385	164
Grupo Colocación	1054	1507	2561	1686	875
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	8	9	9	0
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	19	159	178	150	28
TOTAL	1301	1996	3297	2230	1067



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2120	>10 <=15	1631
		>5 <=10	381
		>=0 <=5	108

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	2	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	2
Dentro de términos	108	>6 <=8	9
		>3 <=6	42
		>=0 <=3	57



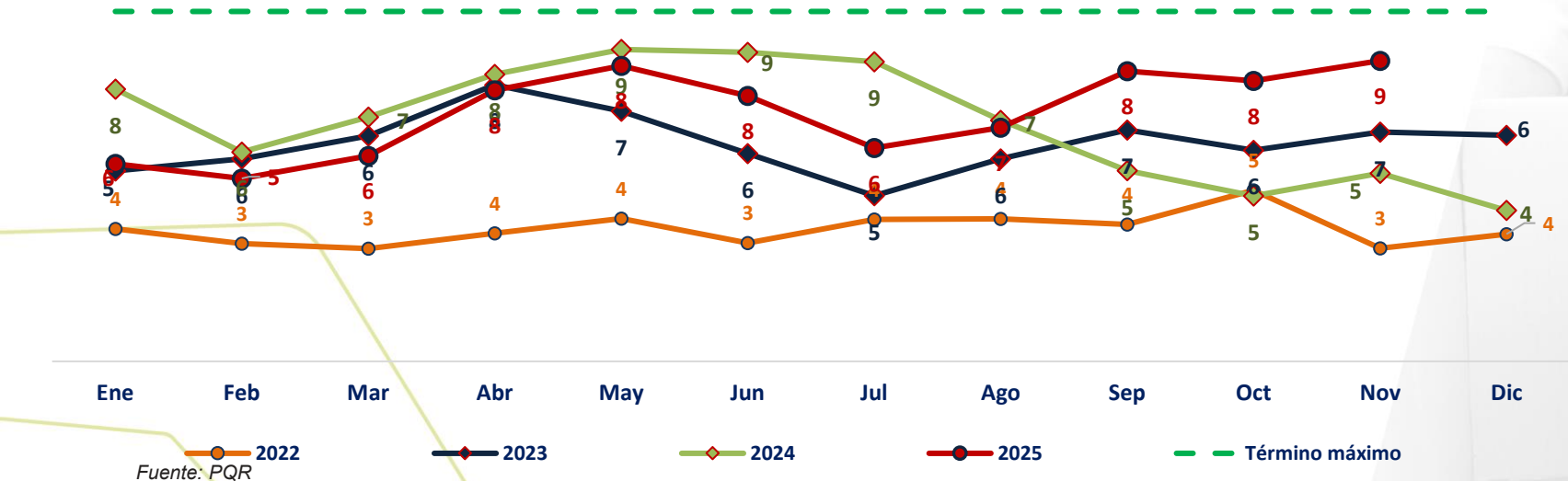
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	298	714	1012	729	283
Grupo Colocación	1077	2392	3469	2524	945
Grupo T&S PQR Nivel 1	19	74	93	84	9
Canal Ágil	13	34	47	45	2
Casos Especiales	0	11	11	9	2
TOTAL	1407	3225	4632	3391	1241



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3385	>8 <=10	2327
		>5 <=8	778
		>=0 <=5	280

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



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



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS CONSOLIDADO 2025

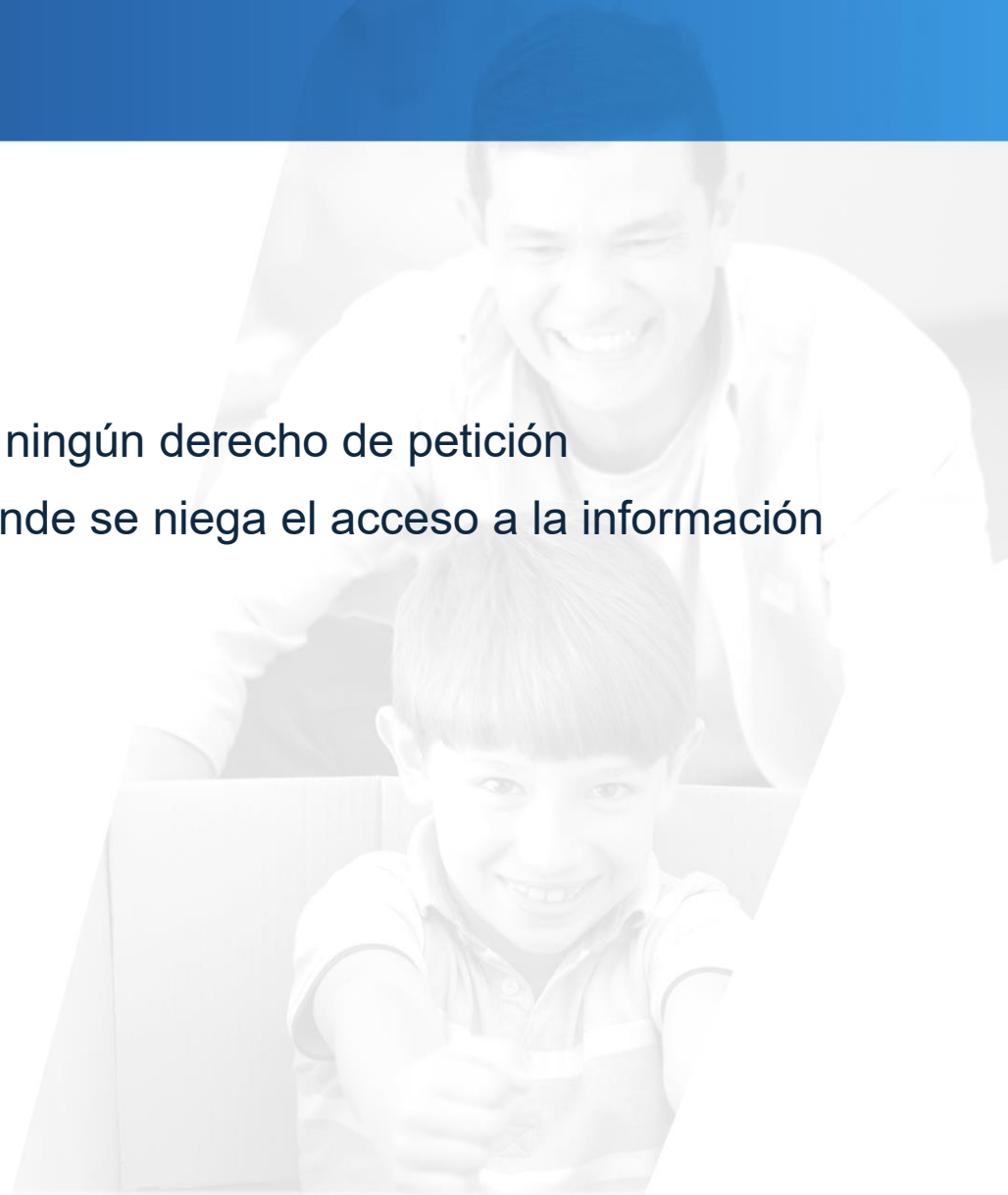
Top Tipologías	2024_			2025_			% Part 2025.	Var Nov 2024-2025
	Primer Semestre	Noviembre	Total 2024	Primer Semestre	Noviembre	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,281	11,356	10,804	1,232	17,756	22%	-4%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	120	2,348	4,342	600	7,801	10%	400%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	374	7,374	3,639	350	6,138	8%	-6%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	223	7,224	2,064	143	5,272	7%	-36%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	258	2,954	2,069	246	3,486	4%	-5%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	219	5,366	2,105	204	3,427	4%	-7%
Otras Tipologías	22,776	2,801	39,482	20,920	2,446	35,981	45%	-13%
Total general	42,964	5,276	76,104	45,943	5,221	79,861	100%	-1%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 56%** . Ajustes de pagos. Sin embargo, presenta una reducción del 4% en noviembre 2025 vs 2024
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 232%** . Aplicación de pagos . Aumento constante en el mes de noviembre 2025 vs 2024
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -17% en el consolidado 2025 vs 2024** .
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -27% en el consolidado 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -36% en el consolidado 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

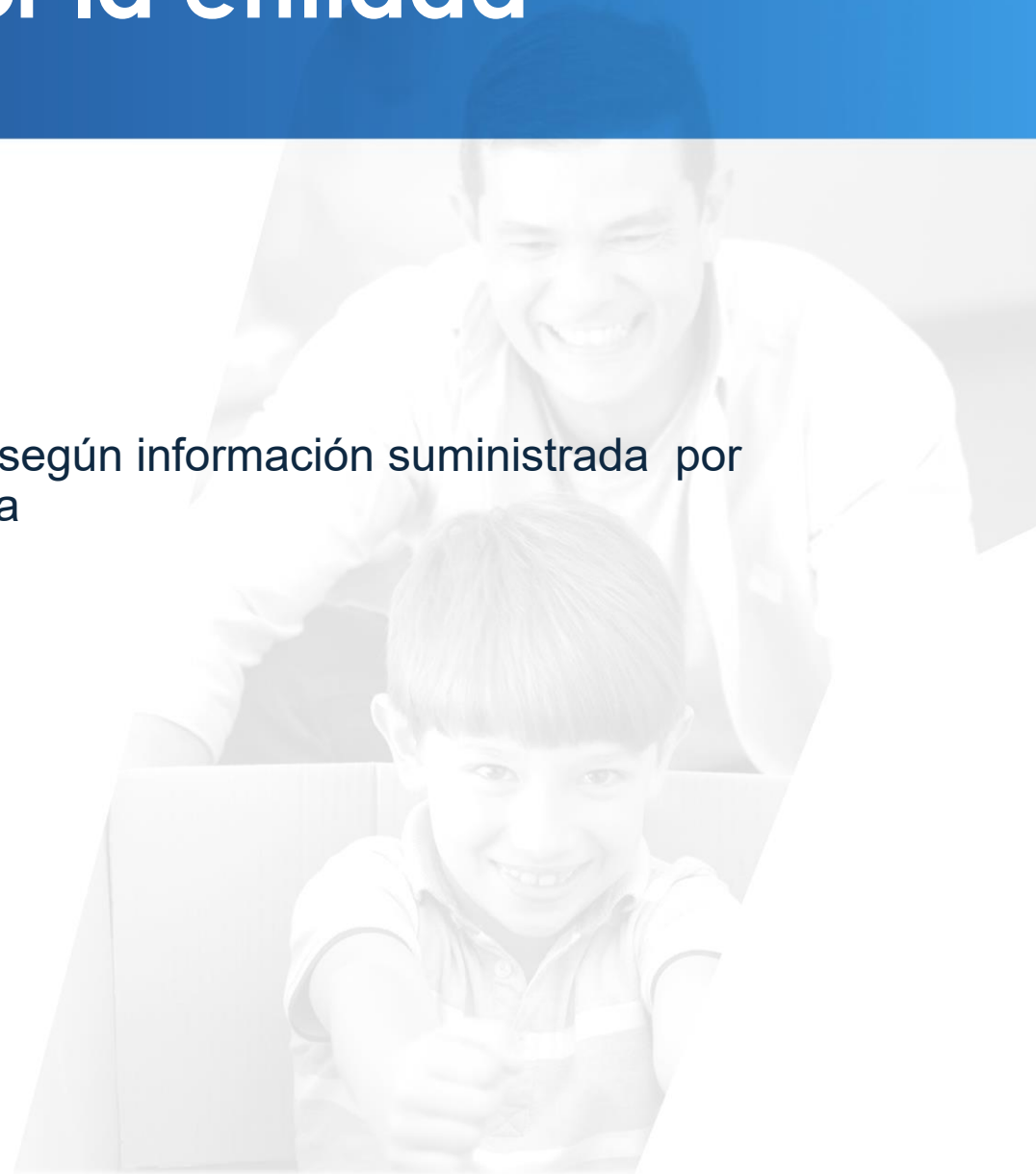
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

- Durante el presente mes se recibieron 5 denuncias, según información suministrada por el área encargada



Gracias

