

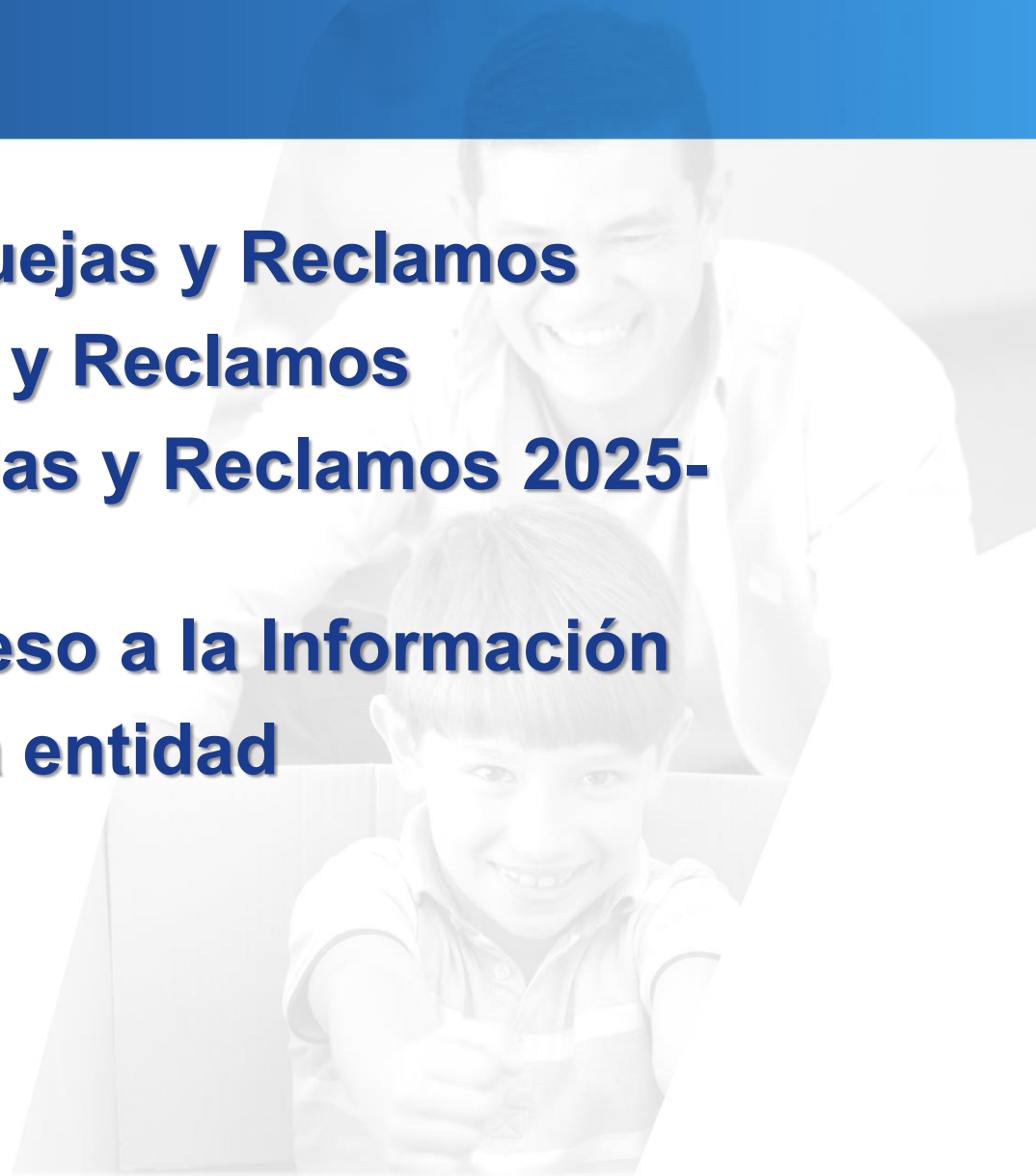


Cifras Enero 2026

GERENCIA PQR



- **Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos**
- **Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2025-2026**
- **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
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	14	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	1,842	2,399	28,791
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	4,975	3,898	3,225	3,215	4,540	54,483
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	134	105	114	98	158	1,742
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	7,636	6,345	5,221	5,155	7,085	85,016
2026	Quejas y Reclamos	2,027	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,027	2,027
	Peticiones	4,196	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,185	4,196
	Entes de Control	111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	111
	Total	6,334	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	528	6,334
Variación Total		-2%													
Variación QR		5%													
Variación PET		-4%													
Variación Entes de control		-24%													

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



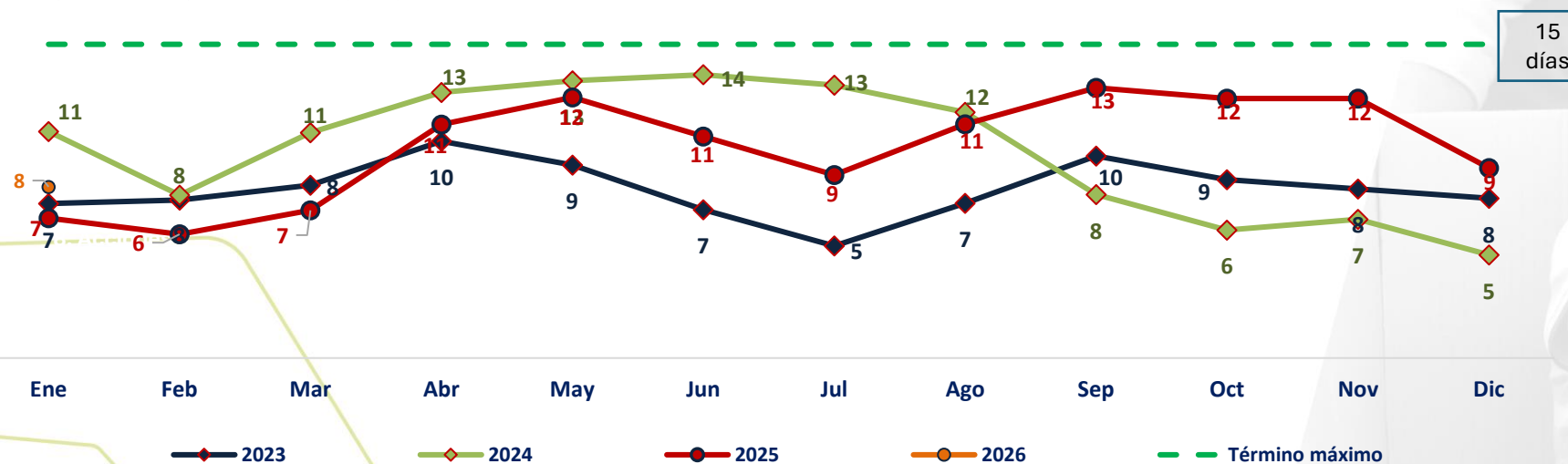
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	133	412	545	362	183
Grupo Colocación	598	1555	2153	1597	556
Grupo T&S PQR Nivel 1	0	1	1	0	1
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	21	170	191	155	36
TOTAL	752	2138	2890	2114	776



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2017	>10 <=15	518
		>5 <=10	1066
		>=0 <=5	433

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

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	95	>6 <=8	3
		>3 <=6	22
		>=0 <=3	70

Fuente: PQR



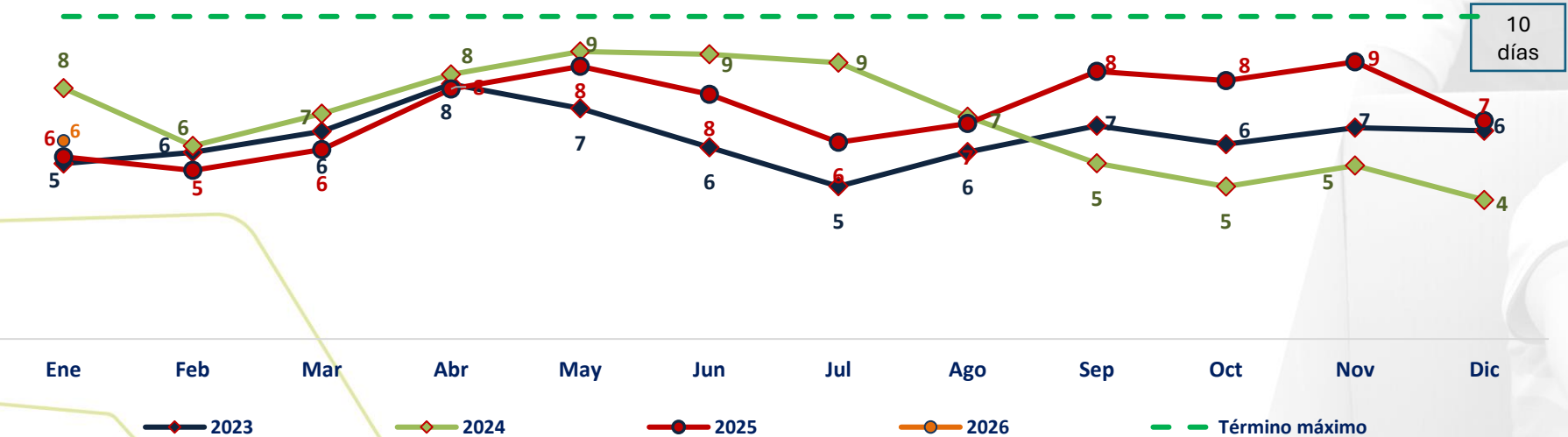
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	213	1046	1259	895	364
Grupo Colocación	745	2921	3666	2800	866
Grupo T&S PQR Nivel 1	5	127	132	118	14
Canal Ágil	4	63	67	65	2
Casos Especiales	6	39	45	43	2
TOTAL	973	4196	5169	3921	1248



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3908	>8 <=10	504
		>5 <=8	1977
		>=0 <=5	1427

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Consultas

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

Fuente: PQR



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS CONSOLIDADO 2025_2026

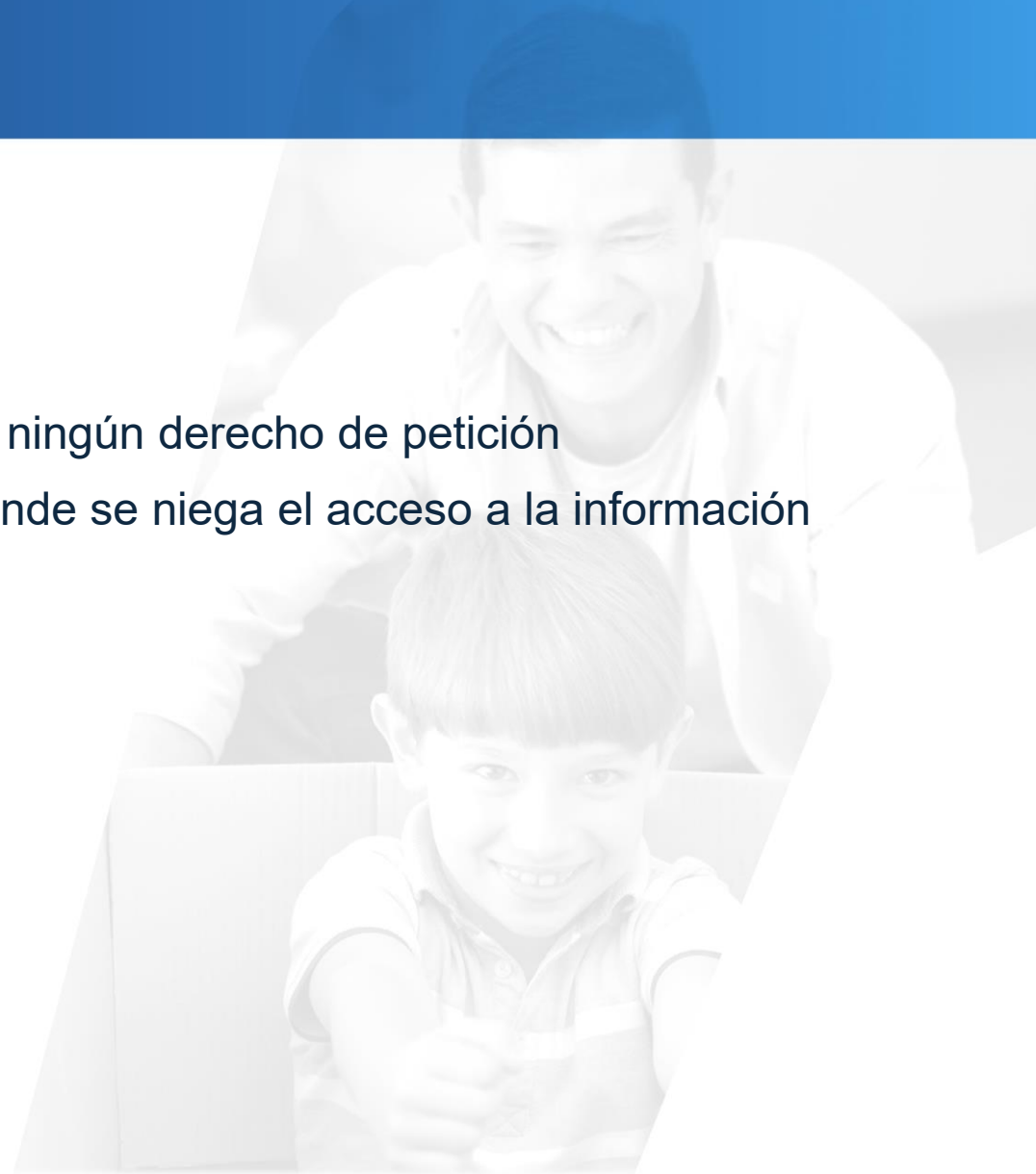
Top Tipologías	2,025	2,026	% Part 2026.	Var Ene 2025-2026
	Enero	Enero		
Solicitud acerca de Cartera	1,796	1,515	24%	-16%
Solicitud acerca de Cuentas	563	514	8%	-9%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	280	589	9%	110%
Solicitud acerca de Cobranza	328	296	5%	-10%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	350	221	3%	-37%
Solicitud acerca de Crédito	289	272	4%	-6%
Otras Tipologías	2,866	2,927	46%	2%
Total general	6,472	6,334	100%	-2%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta una **disminución en el consolidado 2026 vs 2025 del 16%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -9% en el consolidado 2026 vs 2025**.
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2026 vs 2025 del 110%** . Aplicación de pagos . Sim embargo, se presenta una disminución del 2% en el mes de enero 2026 vs diciembre 2025.
- “Solicitud acerca de cobranza ” **disminución del -10% en el consolidado 2026 vs 2025**.
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -37% en el consolidado 2026 vs 2025** .Certificados de inmovilización.



Gestión de traslados y acceso a la información

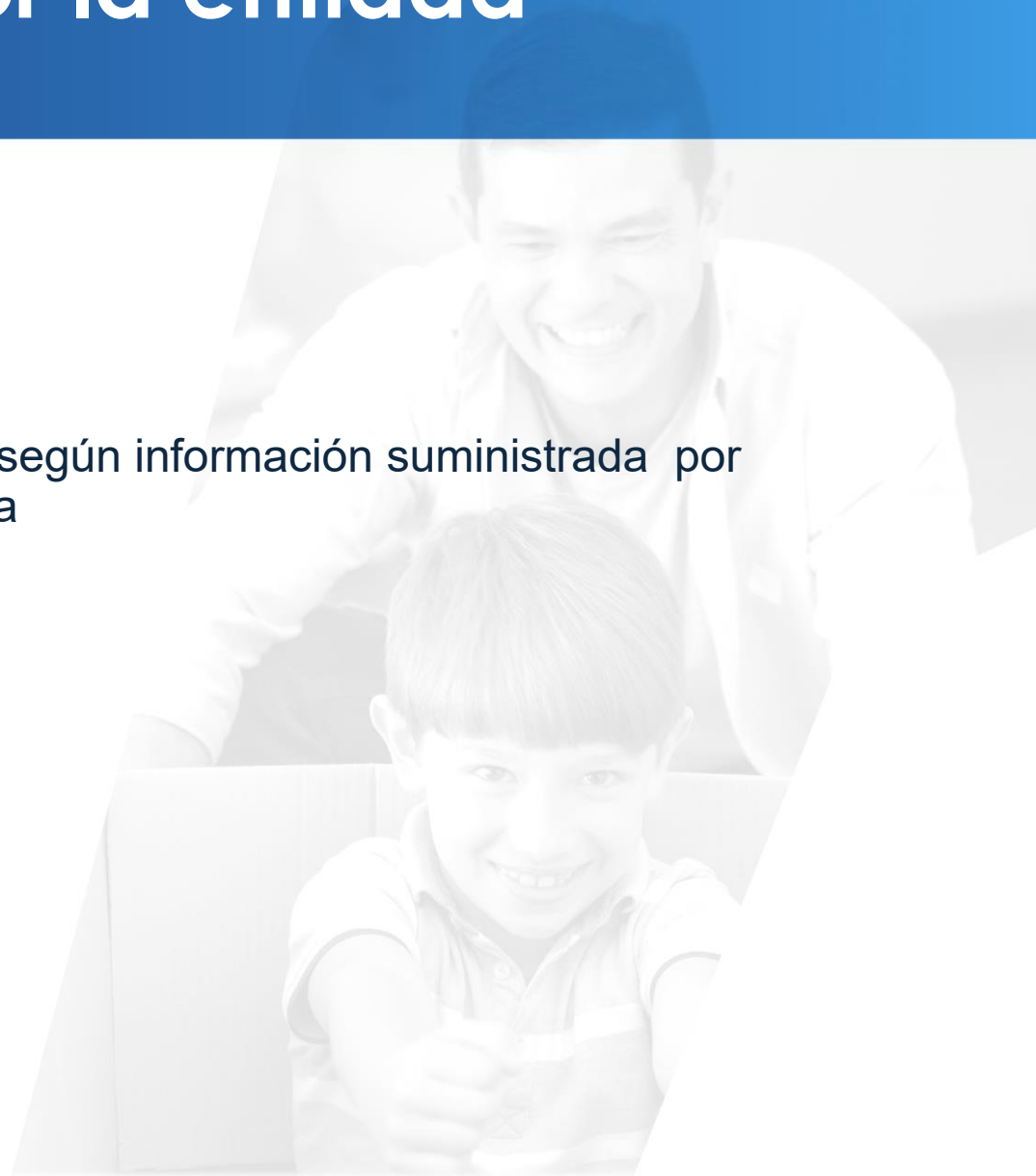
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

