

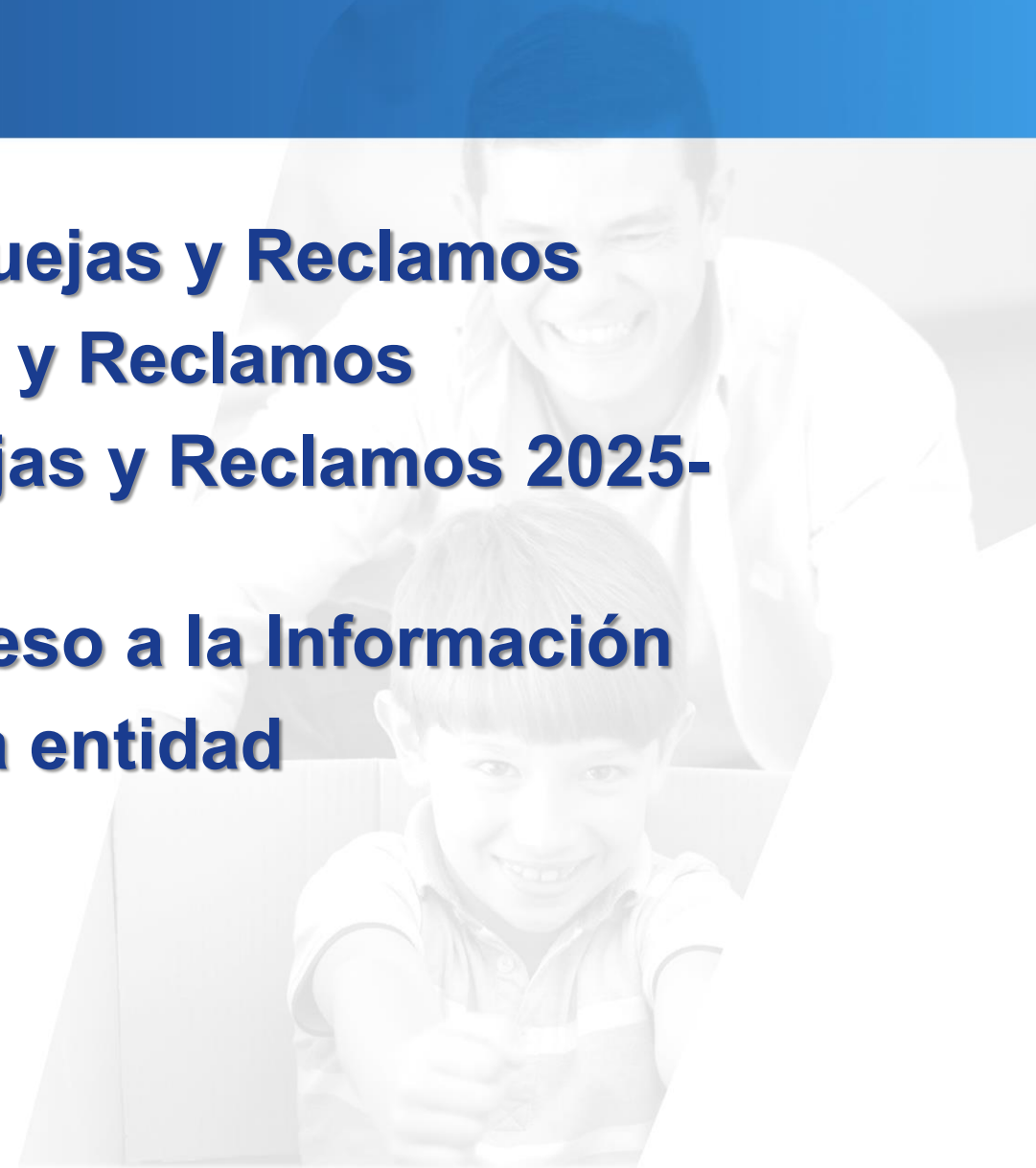


Cifras Febrero 2026

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	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	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	2,563	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,295	4,590
	Peticiones	4,196	5,371	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,775	9,567
	Entes de Control	111	146	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	29	257
	Total	6,334	8,080	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,201	14,414
Variación Total	-2%	-8%													
Variación QR	5%	-10%													
Variación PET	-4%	-7%													
Variación Entes de control	-24%	-10%													

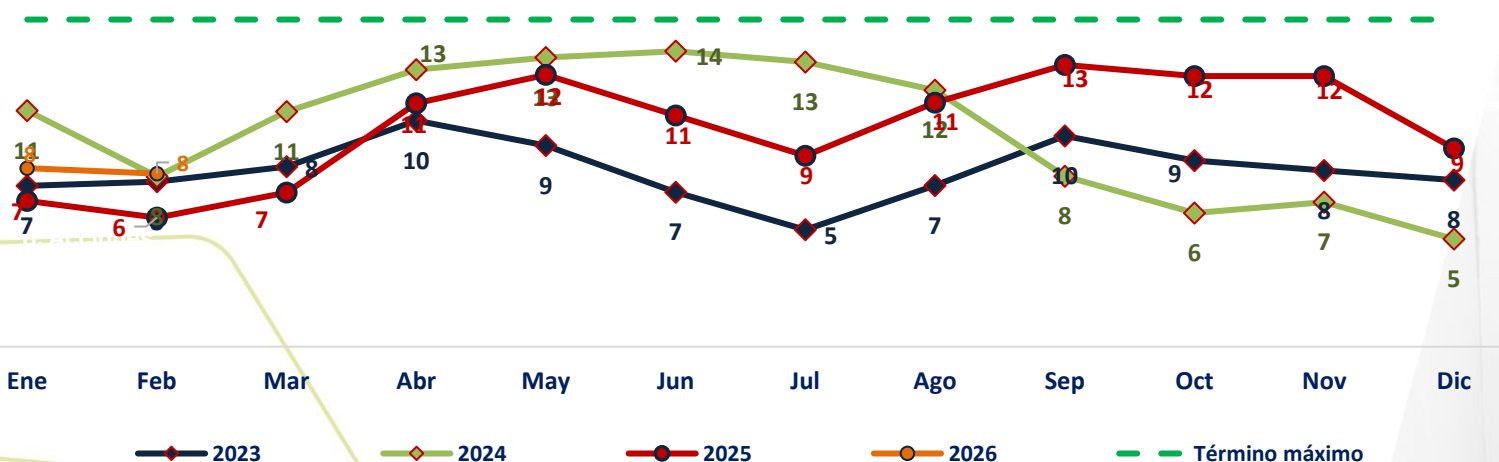
- Los porcentajes de variación son obtenidos de la comparación frente al mismo periodo del año anterior

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	183	680	863	456	407
Grupo Colocación	556	1795	2351	1482	869
Grupo T&S PQR Nivel 1	1	10	11	8	3
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	36	224	260	203	57
TOTAL	776	2709	3485	2149	1336



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2011	>10 <=15	412
		>5 <=10	1174
		>=0 <=5	425

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Fuente: PQR

Respuestas generadas			
Fuera de términos	2	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	2
Dentro de términos	136	>6 <=8	5
		>3 <=6	80
		>=0 <=3	51



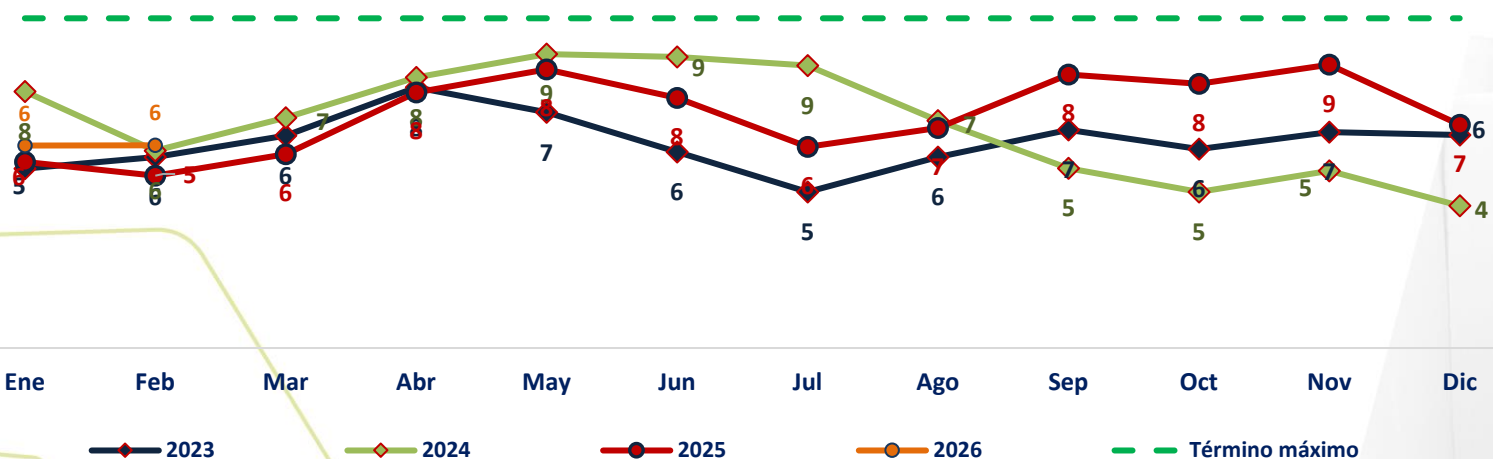
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicaladas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en trámite
Grupo Captación	364	1774	2138	1314	824
Grupo Colocación	866	3355	4221	3042	1179
Grupo T&S PQR Nivel 1	14	117	131	71	60
Canal Ágil	2	72	74	62	12
Casos Especiales	2	53	55	30	25
TOTAL	1248	5371	6619	4519	2100



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4507	>8 <=10	393
		>5 <=8	2729
		>=0 <=5	1385

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



10 días

Consultas

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>60	0
		>50 <=60	0
		>40 <=50	0
		>30 <=40	0
Dentro de términos	3	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	3



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

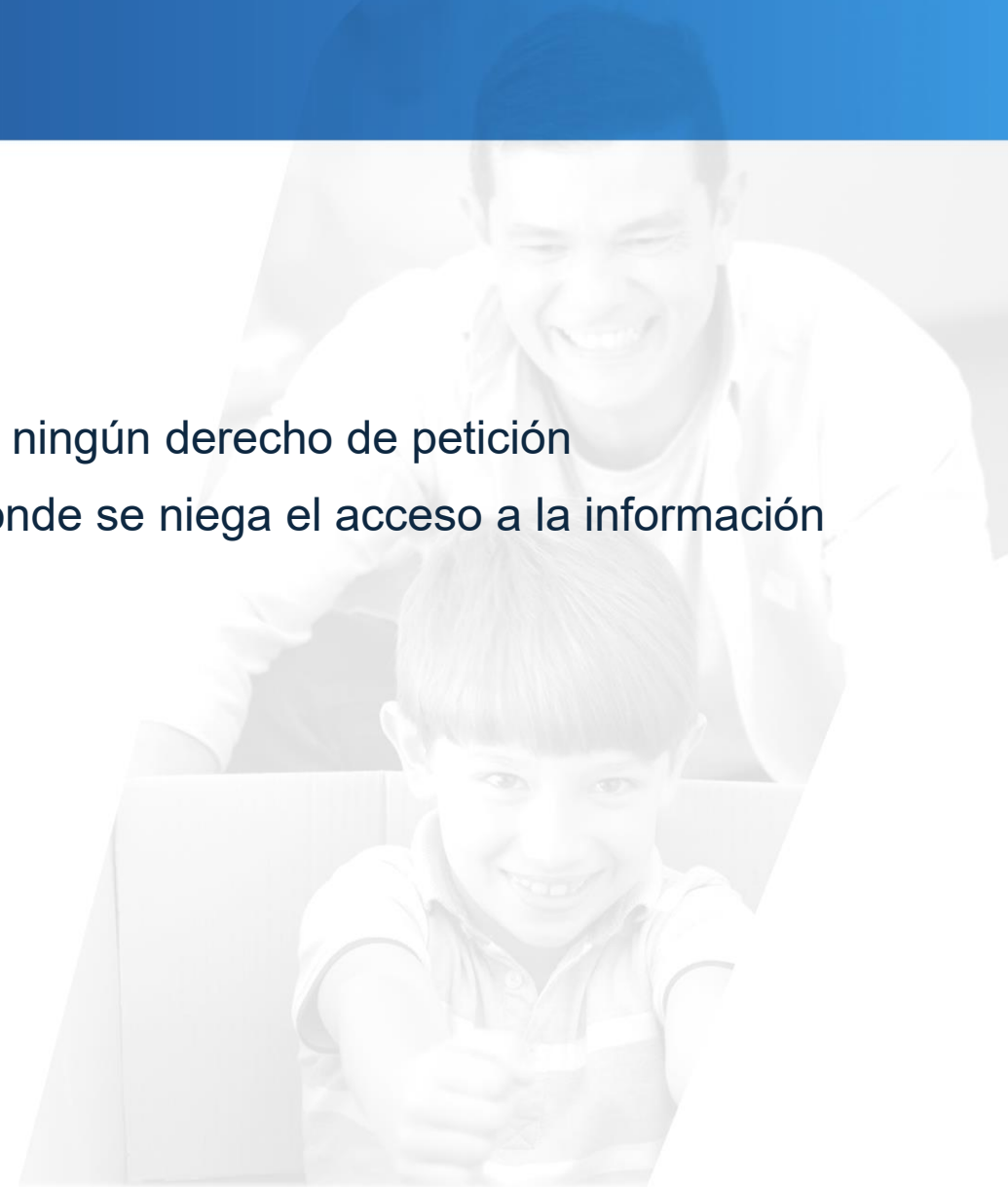
Top Tipologías	2025		2026		Total 2025	Total 2026	% Part 2026.	Var Feb 2025-2026
	Enero	Febrero	Enero	Febrero				
Solicitud acerca de Cartera	1,796	1,962	1,515	1,530	3,758	3,045	21%	-22%
Inconformidad con el proceso de ap	280	709	589	787	989	1,376	10%	11%
Solicitud acerca de Cuentas	563	704	514	738	1,267	1,252	9%	5%
Solicitud acerca de Cobranza	328	318	296	373	646	669	5%	17%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	350	519	221	370	869	591	4%	-29%
Solicitud acerca de Crédito	289	324	272	300	613	572	4%	-7%
Otras Tipologías	2,866	4,220	2,927	3,982	7,086	6,909	48%	-6%
Total general	6,472	8,756	6,334	8,080	15,228	14,414	100%	-8%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta una **disminución en el consolidado 2026 vs 2025 del 19%**. Ajustes de pagos.
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2026 vs 2025 del 39%**. Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -1% en el consolidado 2026 vs 2025**.
- “Solicitud acerca de cobranza” **aumento del 4% en el consolidado 2026 vs 2025**.
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -32% en el consolidado 2026 vs 2025**. Certificados de inmovilización.



Gestión de traslados y acceso a la información

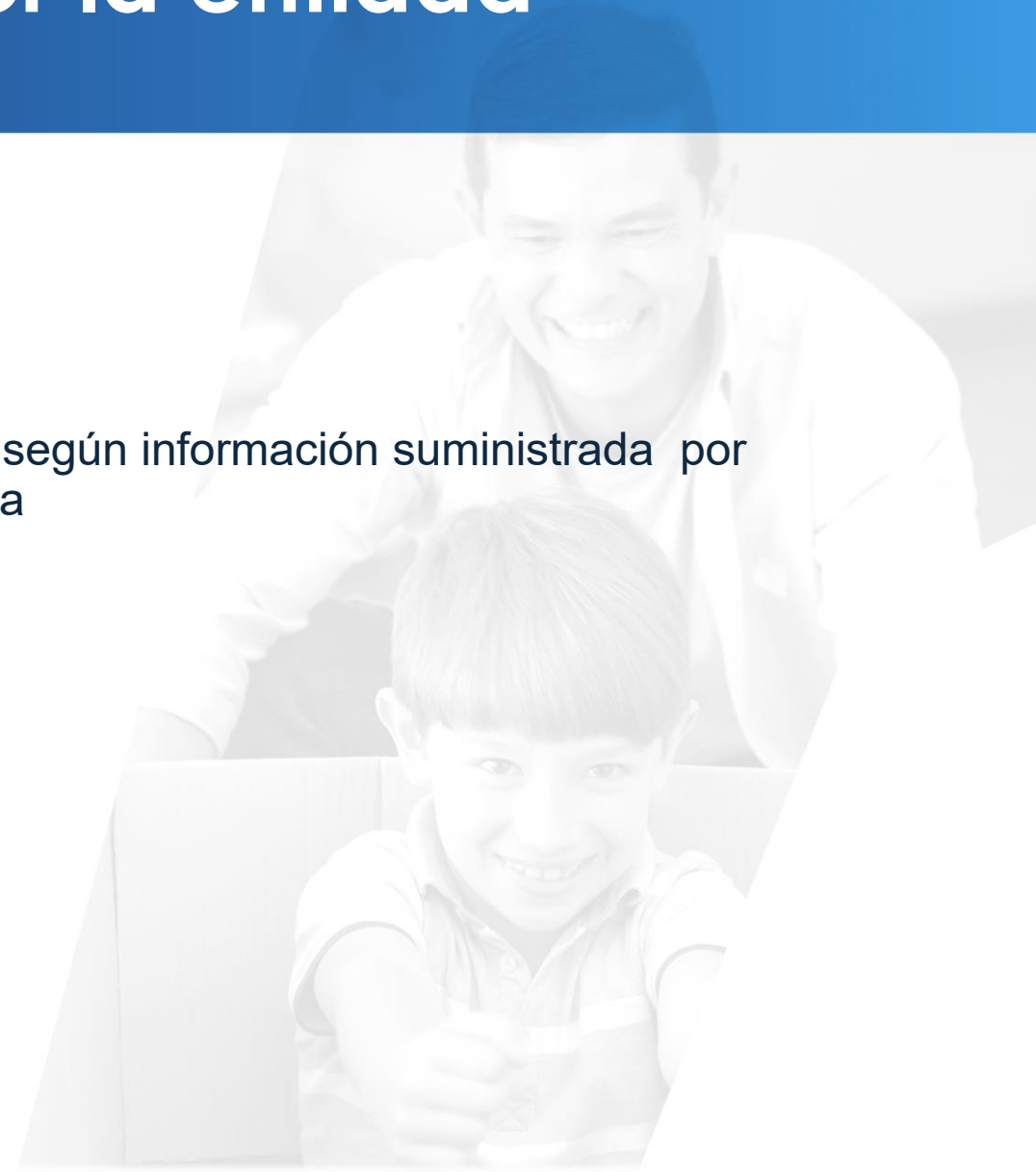
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

