



Cifras Marzo 2026

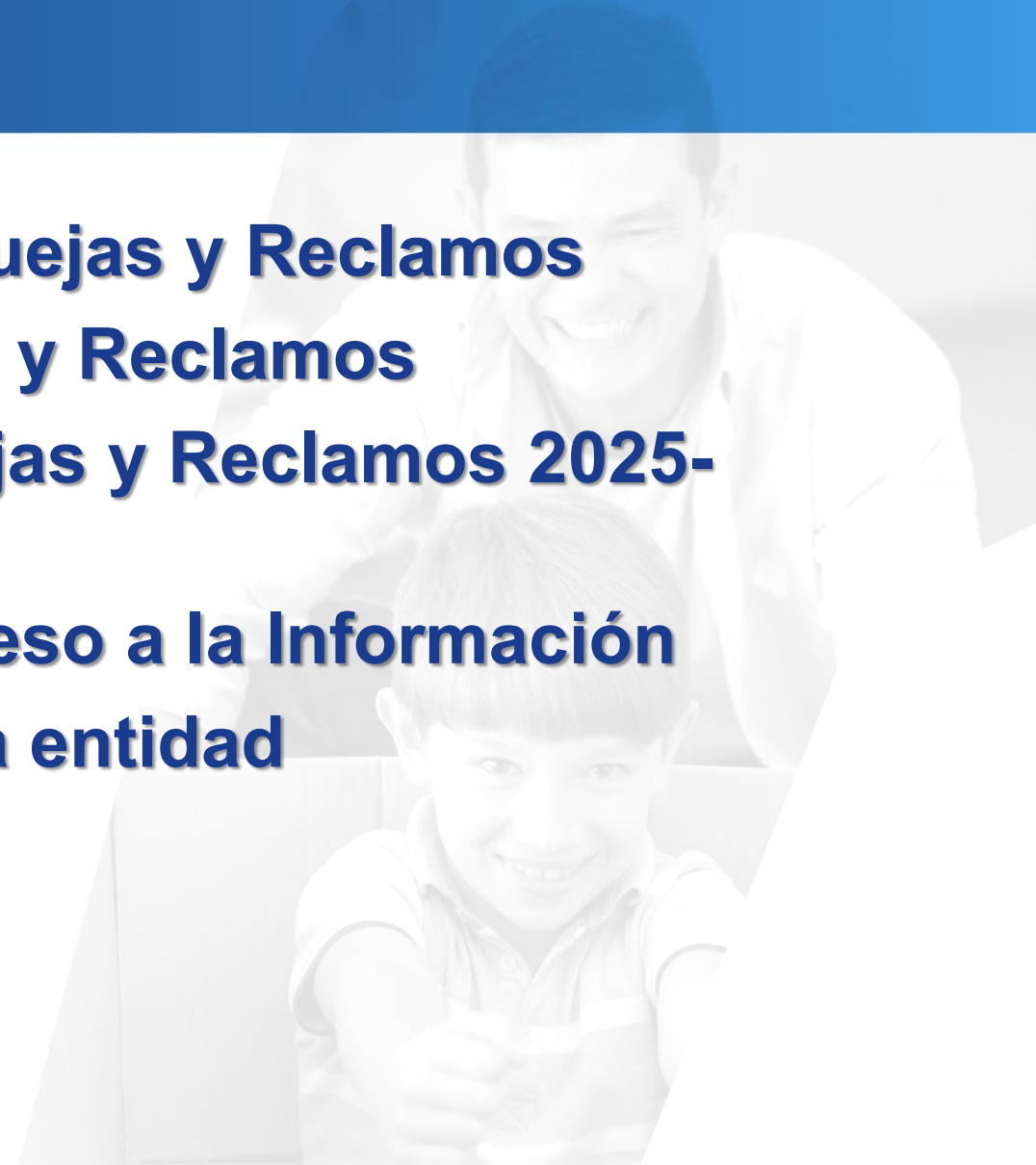
GERENCIA PQR





Índice

- **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	2,893	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,494	7,483
	Peticiones	4,196	5,371	5,320	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,951	14,887
	Entes de Control	111	146	212	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52	469
	Total	6,334	8,080	8,425	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,903	22,839
Variación Total		-2%	-8%	-10%											
Variación QR		5%	-10%	-2%											
Variación PET		-4%	-7%	-14%											
Variación Entes de control		-24%	-10%	-8%											

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



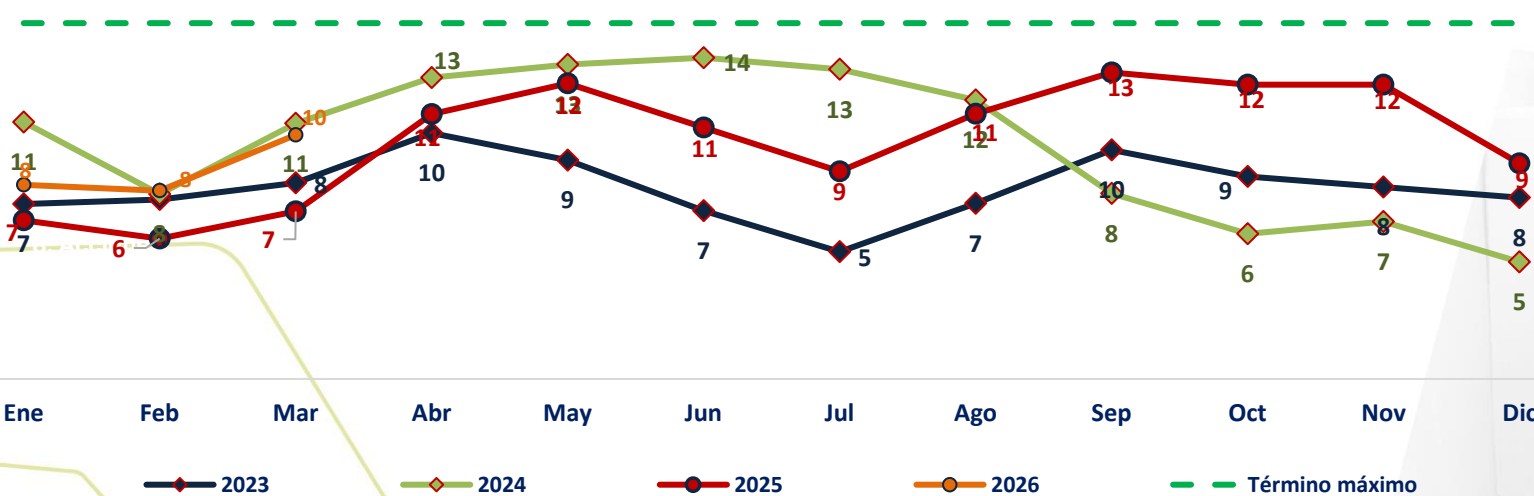
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	407	979	1386	786	600
Grupo Colocación	869	1799	2668	1532	1136
Grupo T&S PQR Nivel 1	3	34	37	10	27
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	57	293	350	291	59
TOTAL	1336	3105	4441	2619	1822



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2465	>10 <=15	1319
		>5 <=10	950
		>=0 <=5	196

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	152	>6 <=8	27
		>3 <=6	62
		>=0 <=3	63



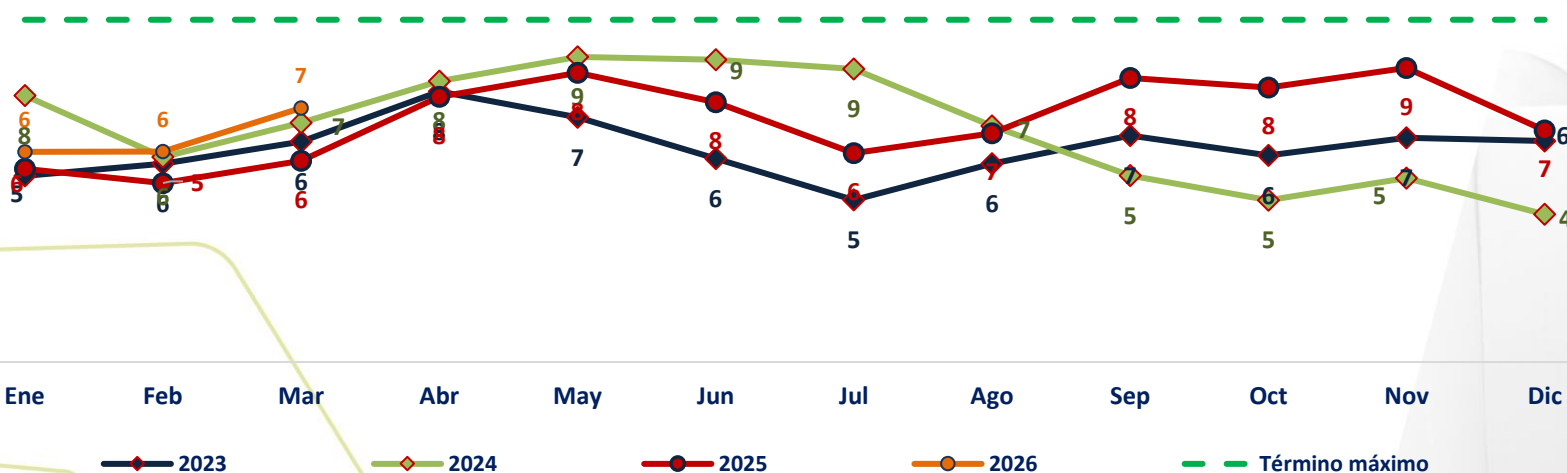
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	824	1815	2639	1953	686
Grupo Colocación	1179	3149	4328	3219	1109
Grupo T&S PQR Nivel 1	60	163	223	144	79
Canal Ágil	12	70	82	69	13
Casos Especiales	25	123	148	90	58
TOTAL	2100	5320	7420	5475	1945



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	5453	>8 <=10	1368
		>5 <=8	3489
		>=0 <=5	596

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	2	>20 <=30	0
		>10 <=20	0
		>=0 <=10	2

IMPACTOS

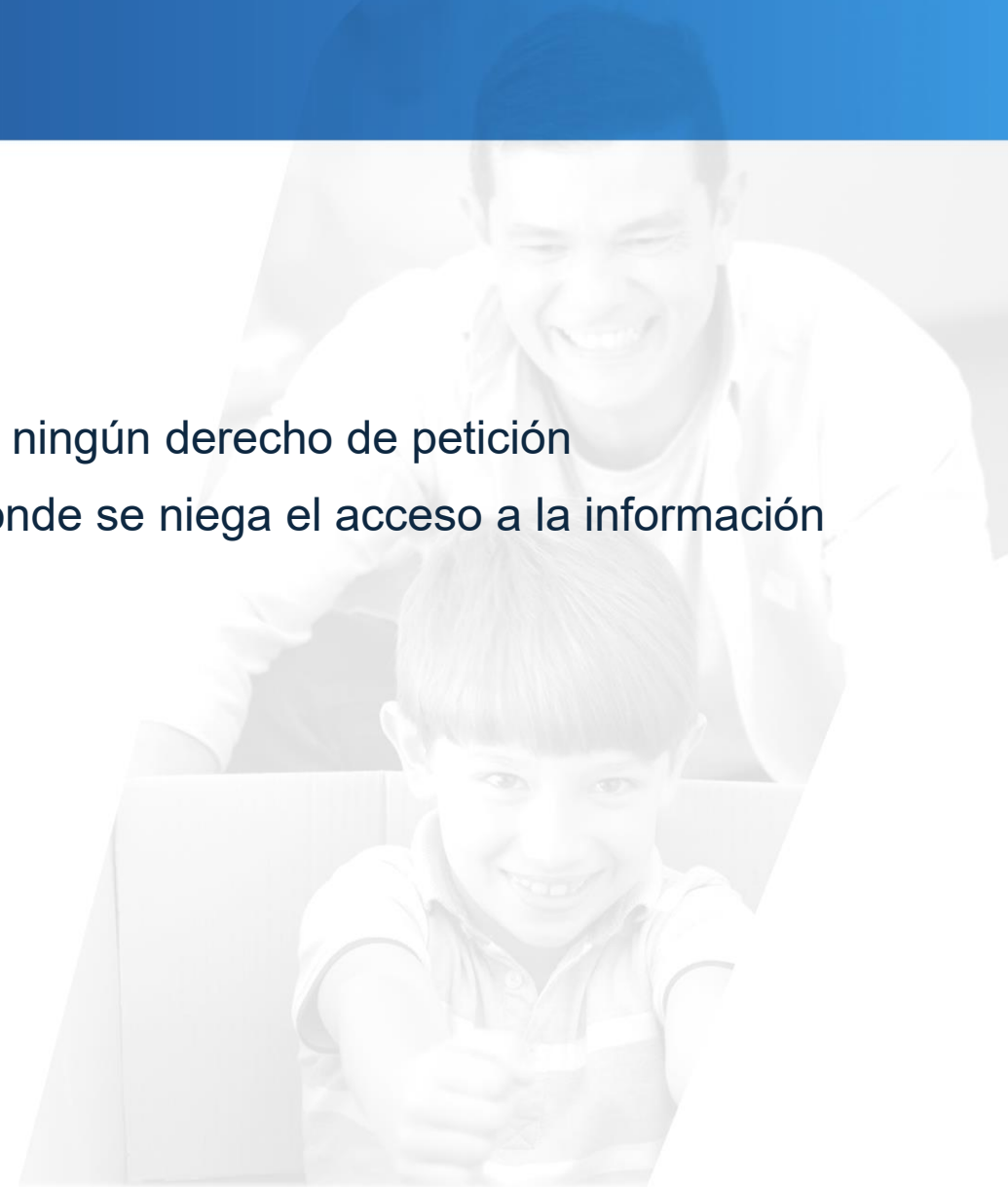
Top Tipologías	2025			2026			Total 2026	% Part 2026.	Var Mar 2025-2026
	Enero	Febrero	Marzo	Enero	Febrero	Marzo			
Solicitud acerca de Cartera	1,796	1,962	2,228	1,515	1,530	1,421	4,466	20%	-36%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	280	709	782	589	787	773	2,149	9%	-1%
Solicitud acerca de Cuentas	563	704	793	514	738	783	2,035	9%	-1%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	229	372	525	211	301	598	1,110	5%	14%
Solicitud acerca de Cobranza	328	318	371	296	373	364	1,033	5%	-2%
Solicitud acerca de Crédito	289	324	549	272	300	381	953	4%	-31%
Otras Tipologías	2,987	4,367	4,142	2,937	4,051	4,105	11,093	49%	-1%
Total general	6,472	8,756	9,390	6,334	8,080	8,425	22,839	100%	-10%

- “Solicitud acerca de Cartera” presenta una **disminución en el consolidado 2026 vs 2025 del 25%** . 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 21%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -1% en el consolidado 2026 vs 2025** .
- “Solicitud acerca de cobranza” **aumento del 2% en el consolidado 2026 vs 2025** .



Gestión de traslados y acceso a la información

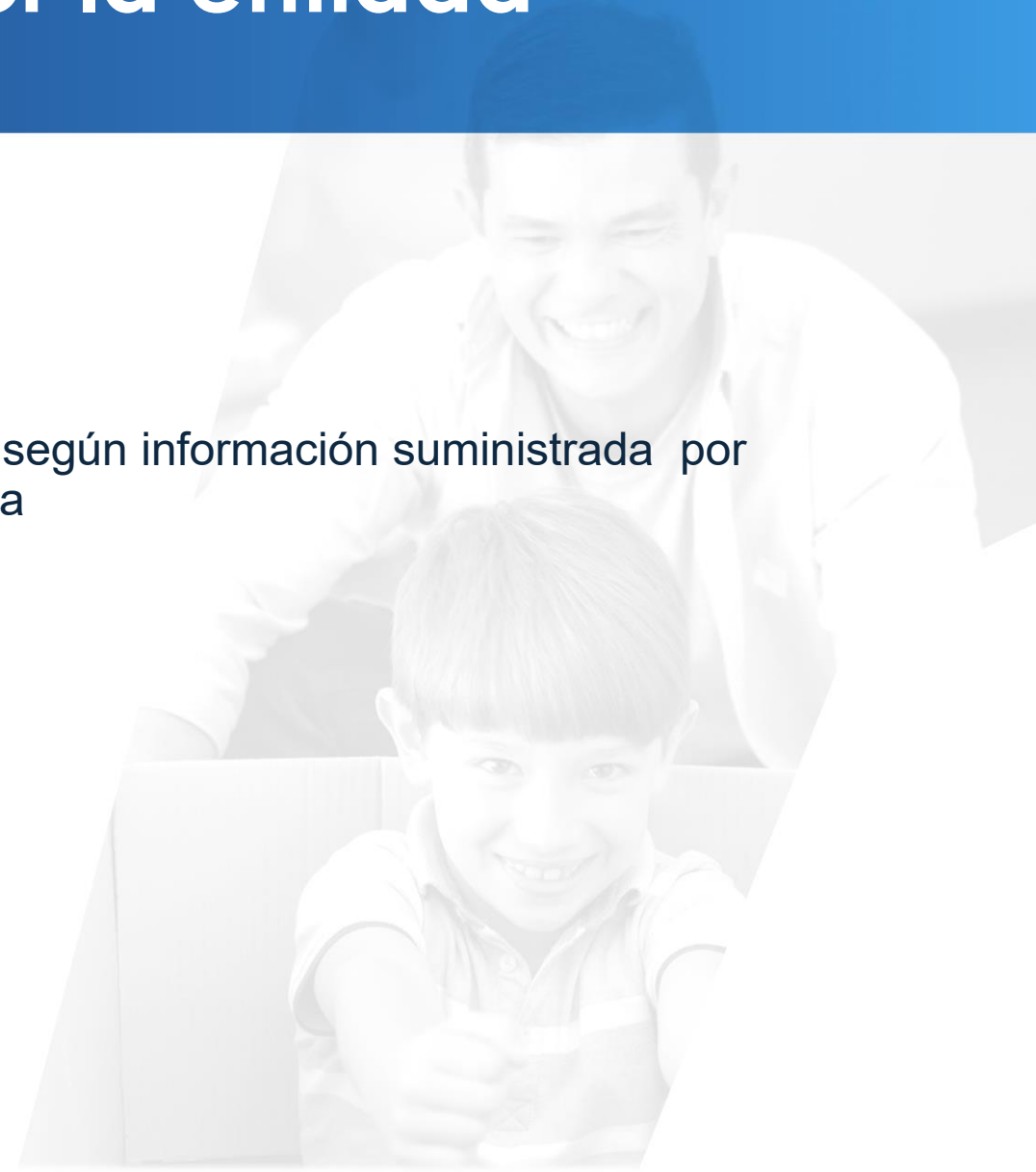
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

