

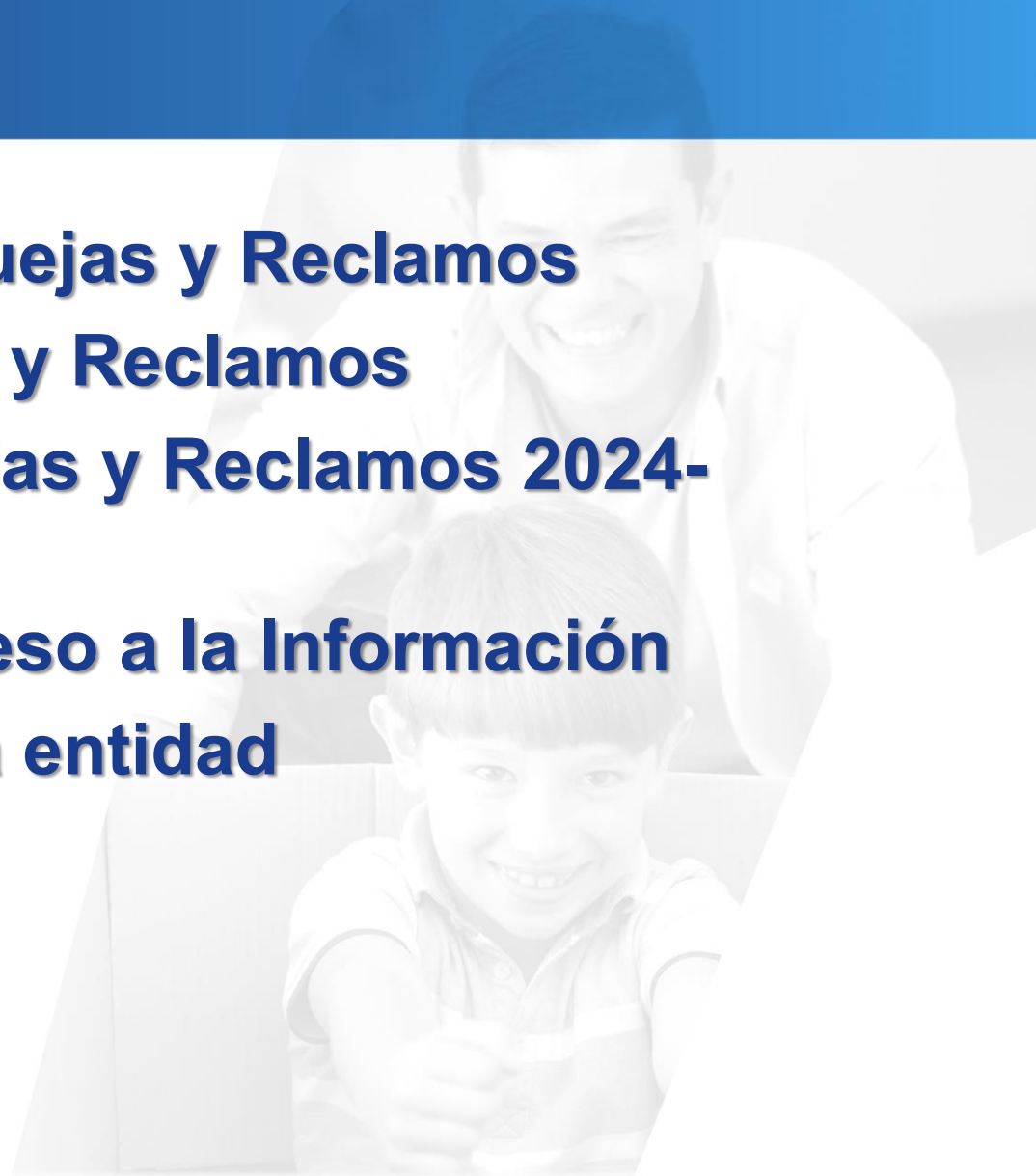


Cifras Junio 2025

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	-	-	-	-	-	-	2,613	15,677
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	-	-	-	-	-	-	4,872	29,273
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	-	-	-	-	-	-	110	993
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	-	-	-	-	-	-	3,829	45,943
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%								
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%								
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%								
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%								

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



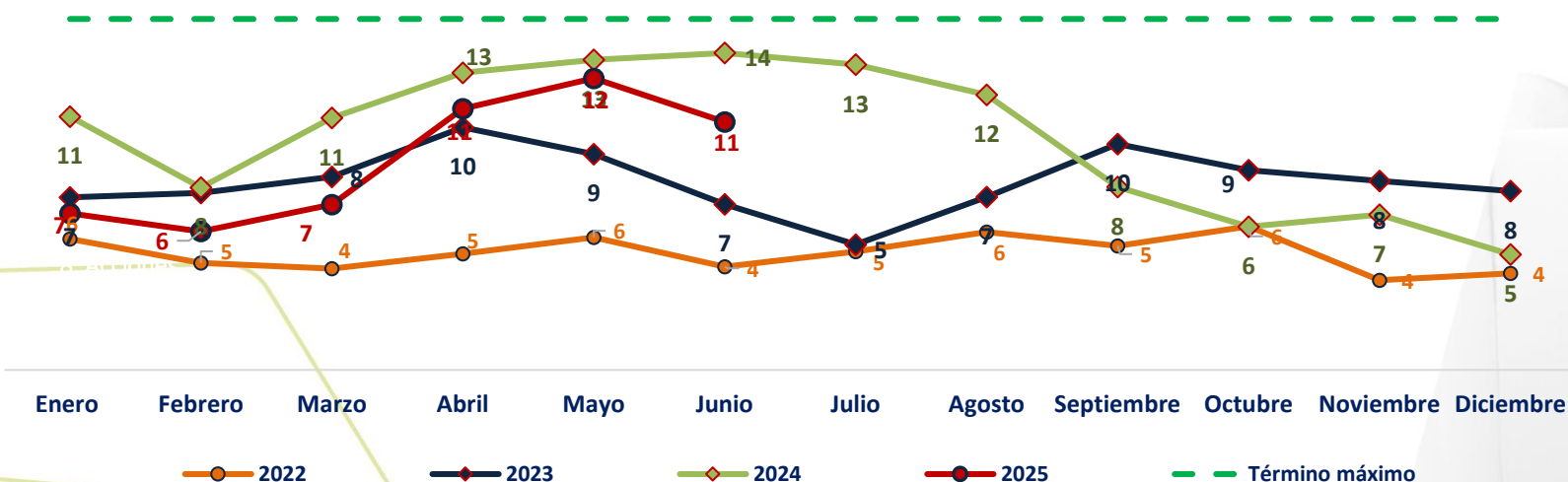
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	300	348	648	429	219
Grupo Colocación	1106	1739	2845	1815	1030
Grupo T&S PQR Nivel 1	7	8	15	13	2
Canal Ágil	0	1	1	0	1
Casos Especiales	64	164	228	196	32
TOTAL	1477	2260	3737	2453	1284



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2309	>10 <=15	1361
		>5 <=10	695
		>=0 <=5	253

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: PQR

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	6	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	2
		>8 <=12	4
Dentro de términos	137	>6 <=8	29
		>3 <=6	56
		>=0 <=3	52



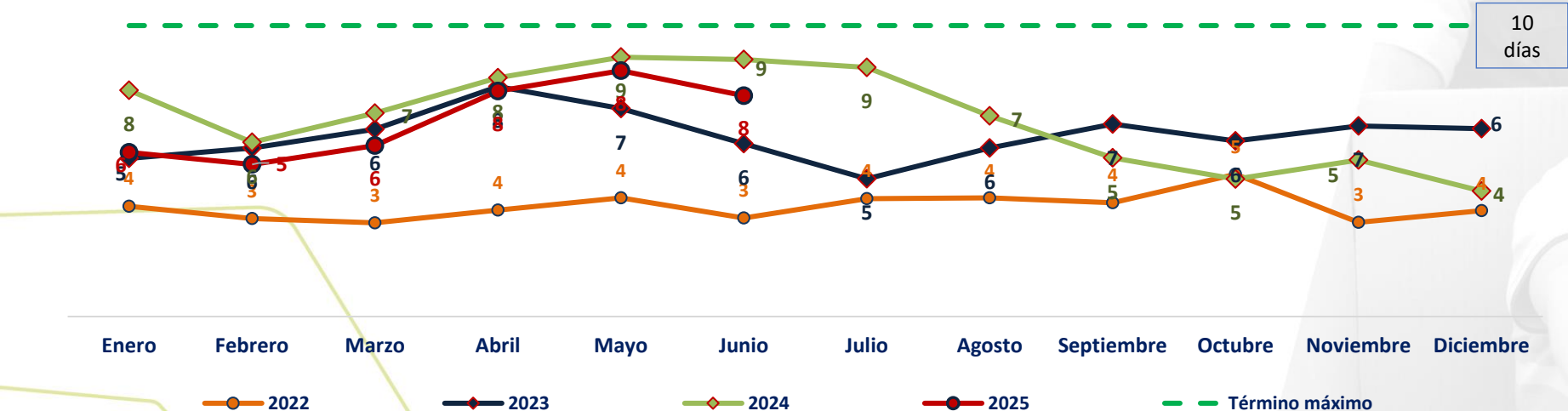
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	453	846	1299	946	353
Grupo Colocación	1062	2466	3528	2549	979
Grupo T&S PQR Nivel 1	18	48	66	58	8
Canal Ágil	4	57	61	56	5
Casos Especiales	6	15	21	17	4
TOTAL	1543	3432	4975	3626	1349



Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	3612	>8 <=10	1440
		>5 <=8	1659
		>=0 <=5	513

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	1
		>=0 <=10	0



Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

IMPACTOS

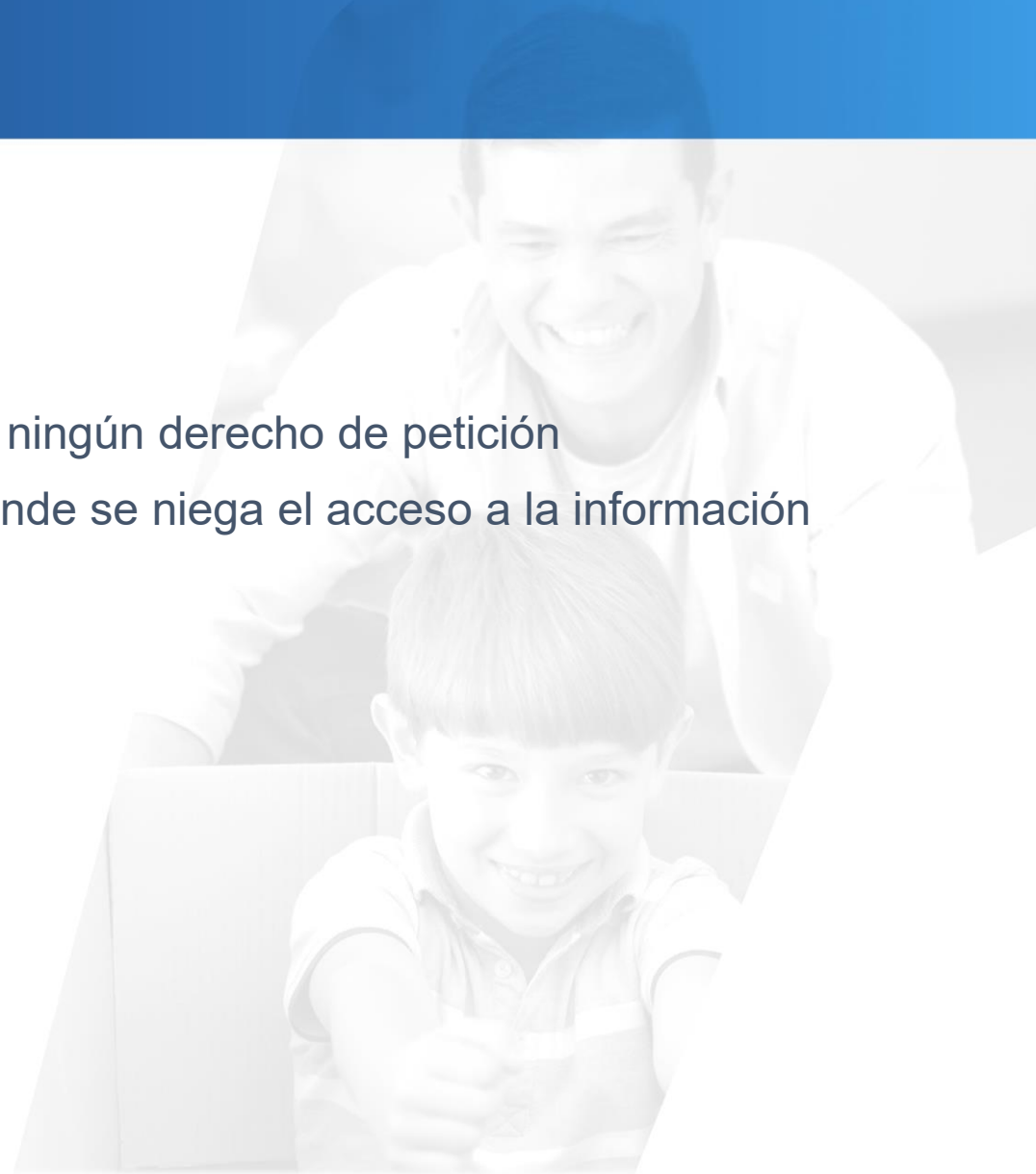
Top Tipologías	2024			2025			% Part 2025.	Var Junio 2024-2025
	Mayo	Junio	Total 2024	Mayo	Junio	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	967	924	5,083	1,627	1,249	10,804	24%	35%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	250	185	1,478	818	803	4,342	9%	334%
Solicitud acerca de Cuentas	708	528	5,064	584	441	3,639	8%	-16%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	591	517	3,540	370	243	2,105	5%	-53%
Solicitud acerca de Crédito	257	300	1,585	340	230	2,069	5%	-23%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	360	313	3,438	327	187	2,064	4%	-40%
Otras Tipologías	3,669	3,188	22,776	3,462	2,539	20,920	46%	-20%
Total general	6,802	5,955	42,964	7,528	5,692	45,943	100%	-4%

- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en junio del 2025 vs 2024 del 334%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento de junio del 2025 vs 2024 35%** . Ajustes de pagos.
- “Solicitud acerca de Cuentas” presenta **una disminución del -16% en junio 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Solicitud acerca de crédito” presenta una **disminución en junio del 2025 vs 2024 - 23%** . Estado de crédito.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -53% en Junio 2025 vs 2024**.



Gestión de traslados y acceso a la información

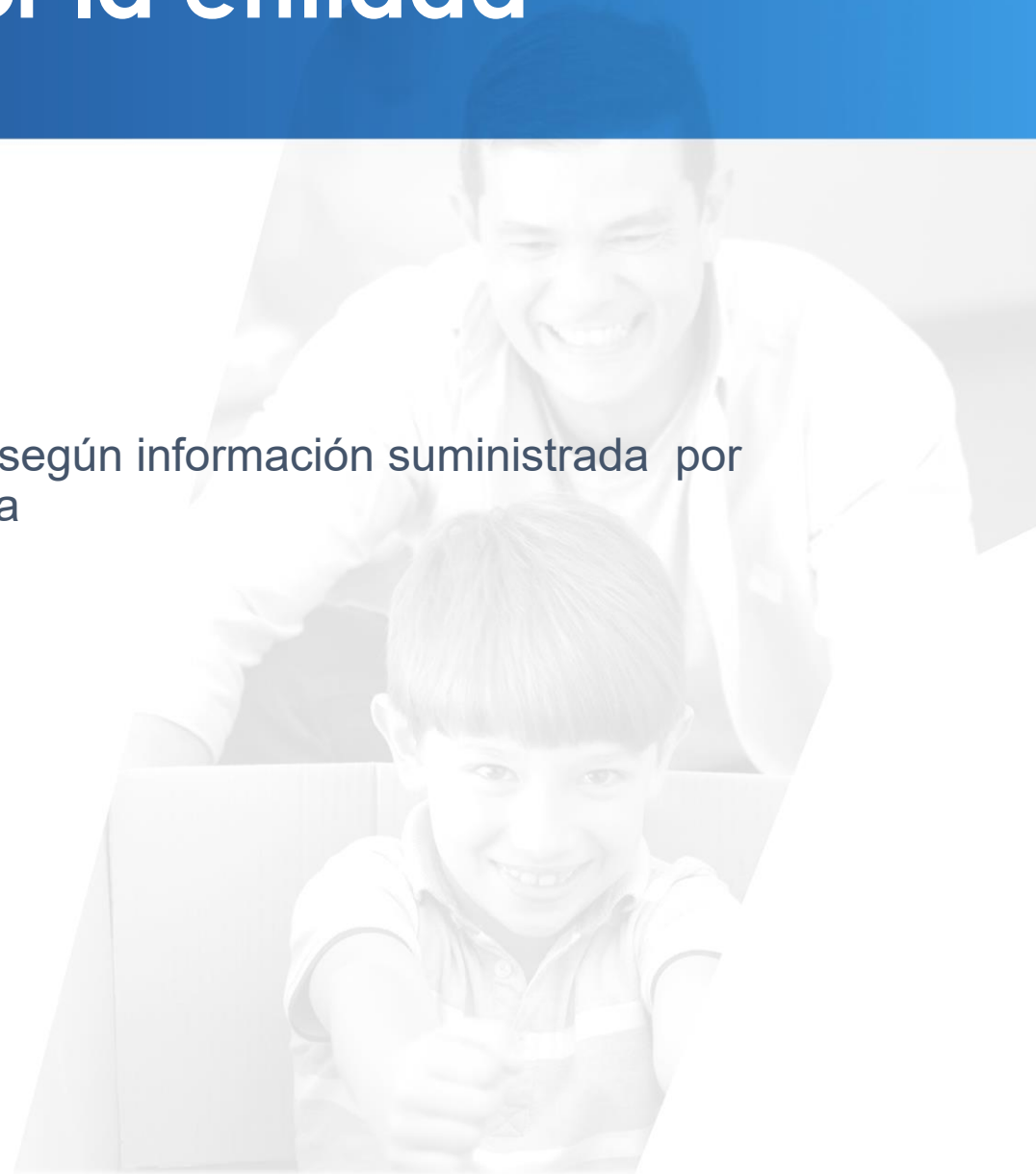
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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





GRACIAS

fna FONDO
NACIONAL
DEL AHORRO