

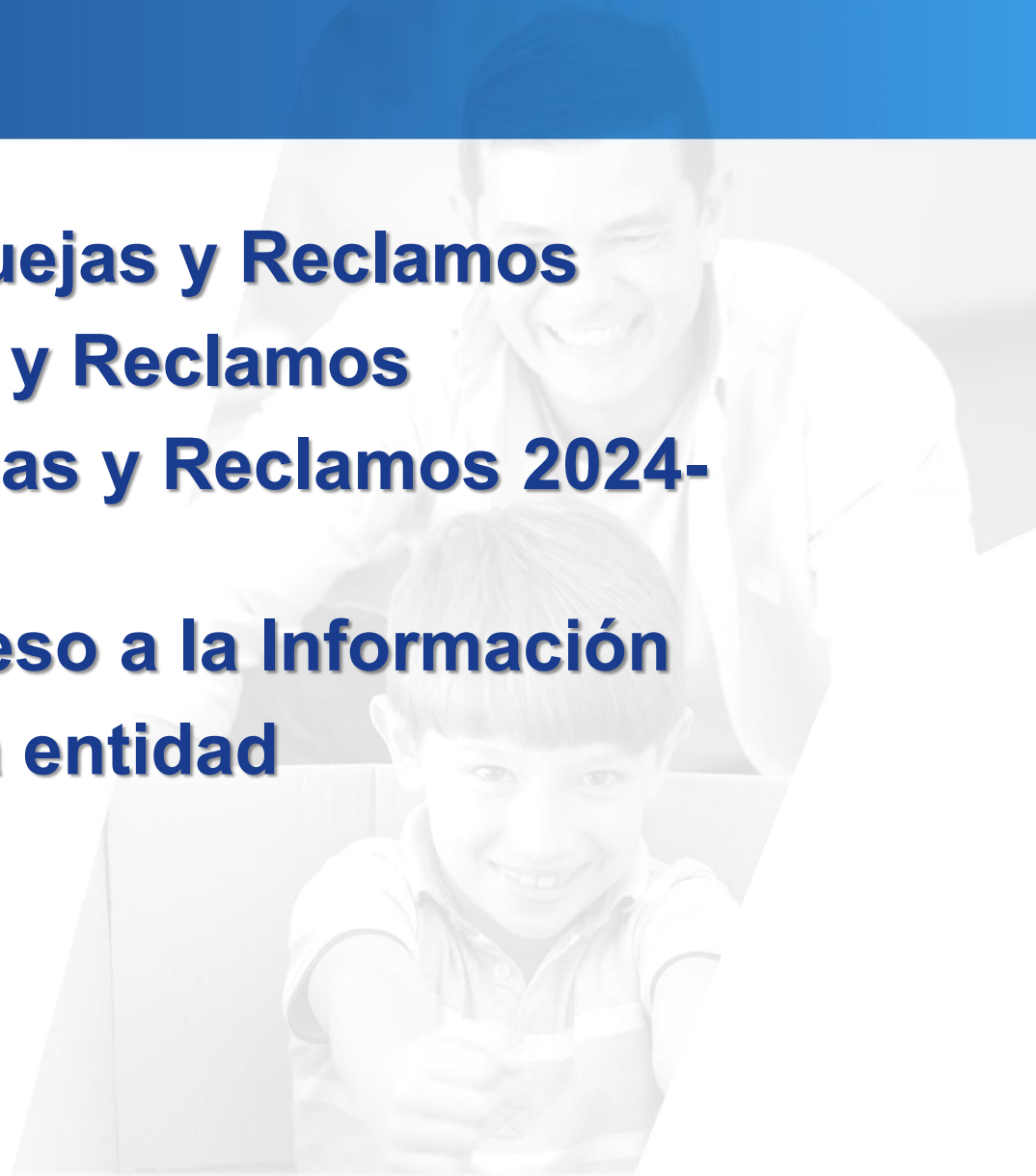


Cifras Septiembre 2025

GERENCIA PQR

fna FONDO
NACIONAL
DEL AHORRO

- **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	-	-	-	2,525	22,725
	Peticiones	4,393	5,754	6,197	4,935	4,562	3,432	4,854	5,043	4,975	-	-	-	4,902	44,145
	Entes de Control	147	163	231	153	188	111	173	125	134	-	-	-	158	1,425
	Total	6,472	8,756	9,390	8,105	7,528	5,692	7,533	7,183	7,636	-	-	-	5,691	68,295
Variación Total		3%	12%	18%	0%	11%	-4%	7%	-2%	8%				-16%	-16%
Variación QR		-25%	-2%	-5%	-10%	-4%	-16%	-18%	-15%	8%				-1%	-26%
Variación PET		25%	22%	34%	10%	24%	9%	31%	6%	10%				23%	-8%
Variación Entes de control		-21%	-24%	-3%	-42%	-15%	-54%	-37%	-37%	-33%				-22%	-42%

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



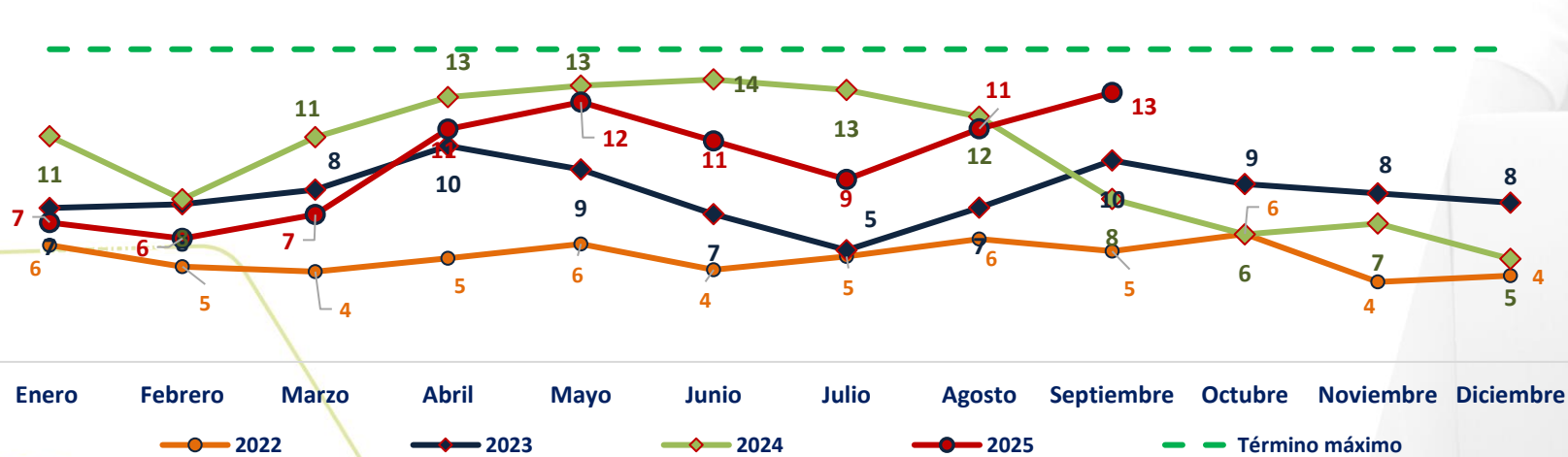
Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	301	494	795	505	290
Grupo Colocación	992	2029	3021	1789	1232
Grupo T&S PQR Nivel 1	3	24	27	26	1
Canal Ágil	0	2	2	2	0
Casos Especiales	46	112	158	110	48
TOTAL	1342	2661	4003	2432	1571



Respuestas generadas			
Fuera de términos	2	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	2
Dentro de términos	2273	>10 <=15	1884
		>5 <=10	287
		>=0 <=5	102

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	18	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	4
		>8 <=12	14
Dentro de términos	139	>6 <=8	109
		>3 <=6	23
		>=0 <=3	7

Fuente: PQR



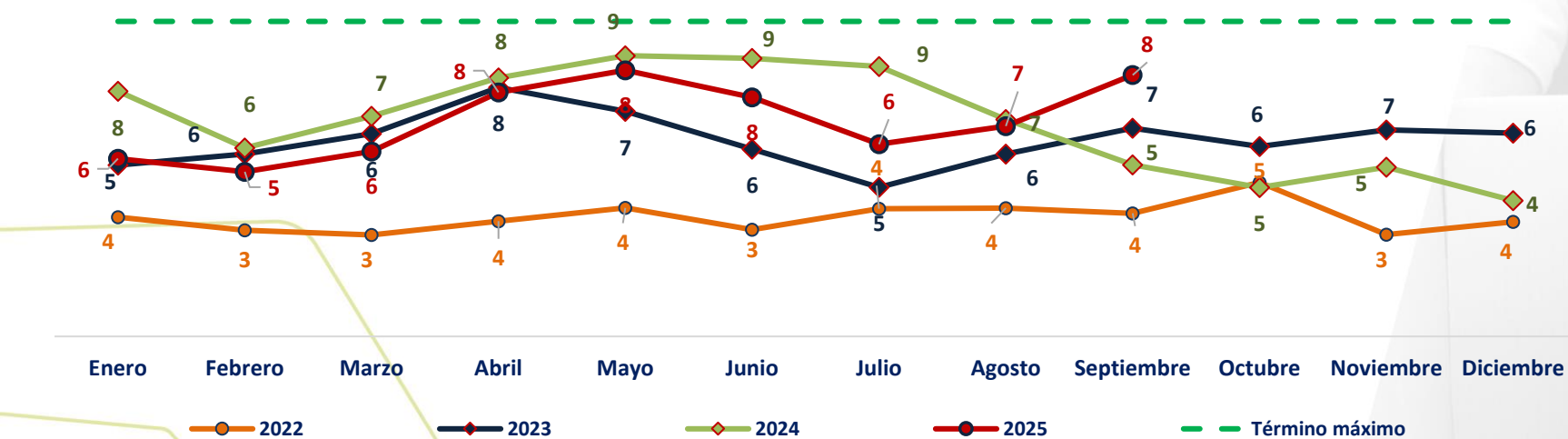
Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	553	1414	1967	1403	564
Grupo Colocación	1101	2776	3877	2903	974
Grupo T&S PQR Nivel 1	10	130	140	97	43
Canal Ágil	54	624	678	610	68
Casos Especiales	19	31	50	46	4
TOTAL	1737	4975	6712	5059	1653



Respuestas generadas			
Fuera de términos	23	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	23
Dentro de términos	5029	>8 <=10	3331
		>5 <=8	951
		>=0 <=5	747

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

Fuente: PQR

Tipologías de Impacto PQR 2024 - 2025

IMPACTOS

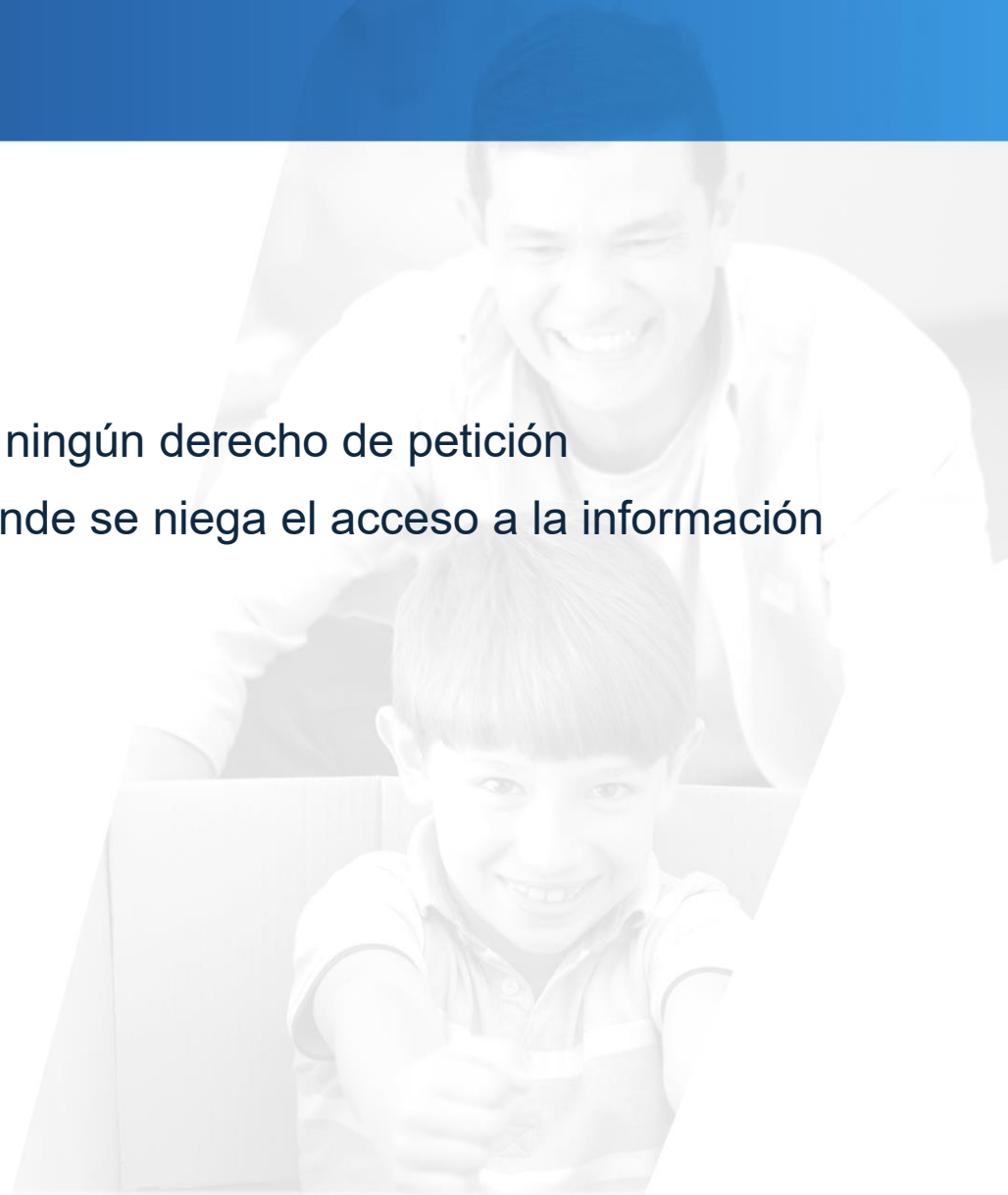
- “Solicitud acerca de Cartera” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 77%** . Ajustes de pagos.
- “Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)” presenta un **aumento en el consolidado 2025 vs 2024 del 208%** . Aplicación de pagos
- “Solicitud acerca de cuentas” presenta una **disminución del -19% en el consolidado 2025 vs 2024** .
- “Solicitud certificaciones de Cuentas” presenta una **disminución del -26% en el consolidado 2025 vs 2024** .Certificados de inmovilización.
- “Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías y avc” **disminución del -39% en el consolidado 2025 vs 2024** .

Top Tipologías	2024			2025			% Part 2025.	Var Sept 2024-2025
	Primer Semestre	Septiembre	Total 2024	Primer Semestre	Septiembre	Total 2025		
Solicitud acerca de Cartera	5,083	1,236	8,613	10,804	1,326	15,239	22%	7%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	1,478	181	2,092	4,342	808	6,445	9%	346%
Solicitud acerca de Cuentas	5,064	509	6,571	3,639	588	5,343	8%	16%
Solicitud Certificaciones de Cuentas	3,438	1,132	6,421	2,064	1,121	4,752	7%	-1%
Solicitud acerca de Crédito	1,585	261	2,416	2,069	311	2,986	4%	19%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	3,540	336	4,851	2,105	314	2,979	4%	-7%
Otras Tipologías	22,776	3,402	33,411	20,920	3,168	30,551	45%	-7%
Total general	42,964	7,057	64,375	45,943	7,636	68,295	100%	8%



Gestión de traslados y acceso a la información

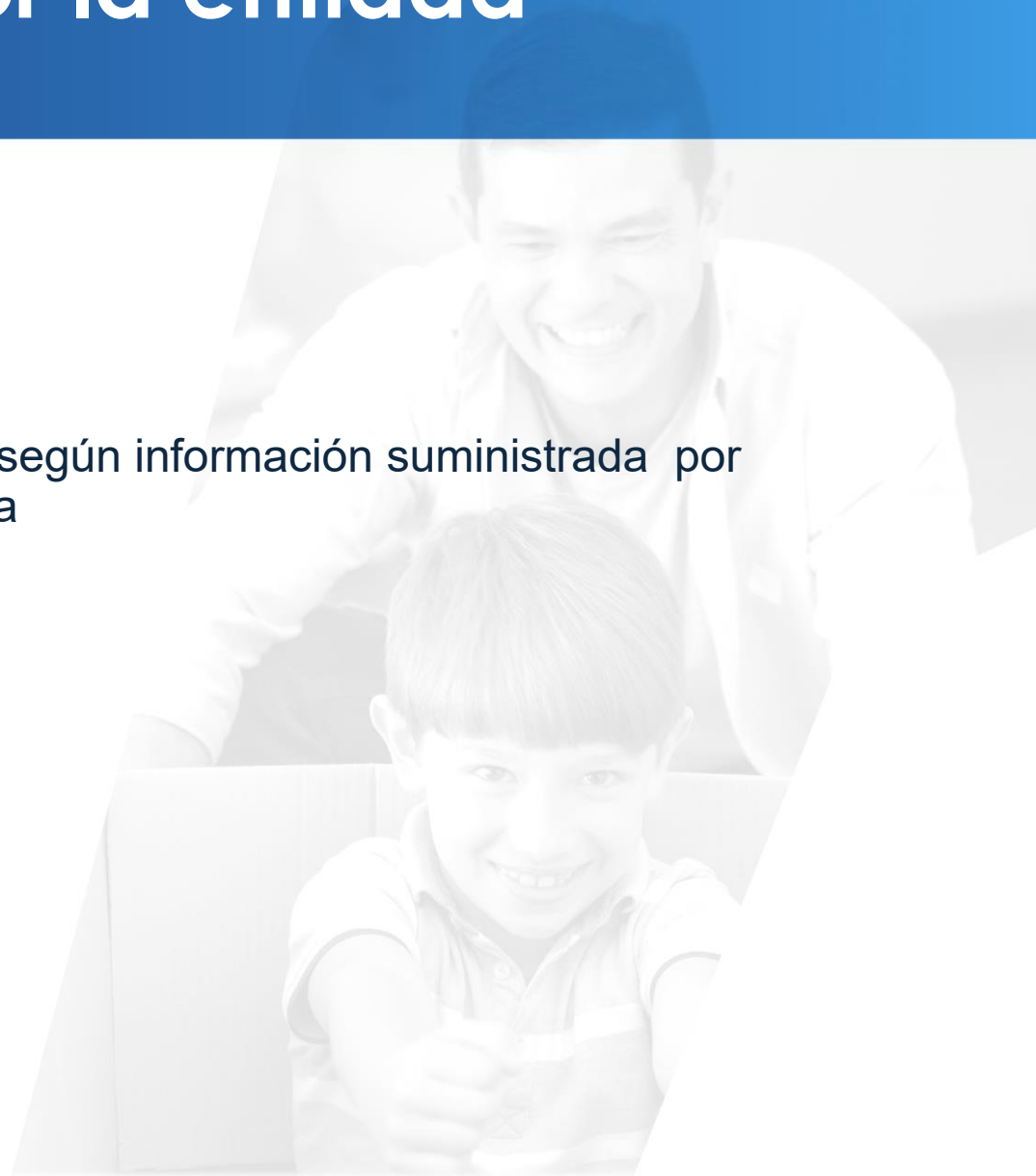
- Durante el presente mes no se dio traslado a ningún derecho de petición
- Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso a la información de la entidad.





Denuncias recibidas por la entidad

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



Gracias

