COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Cifras Marzo 2024

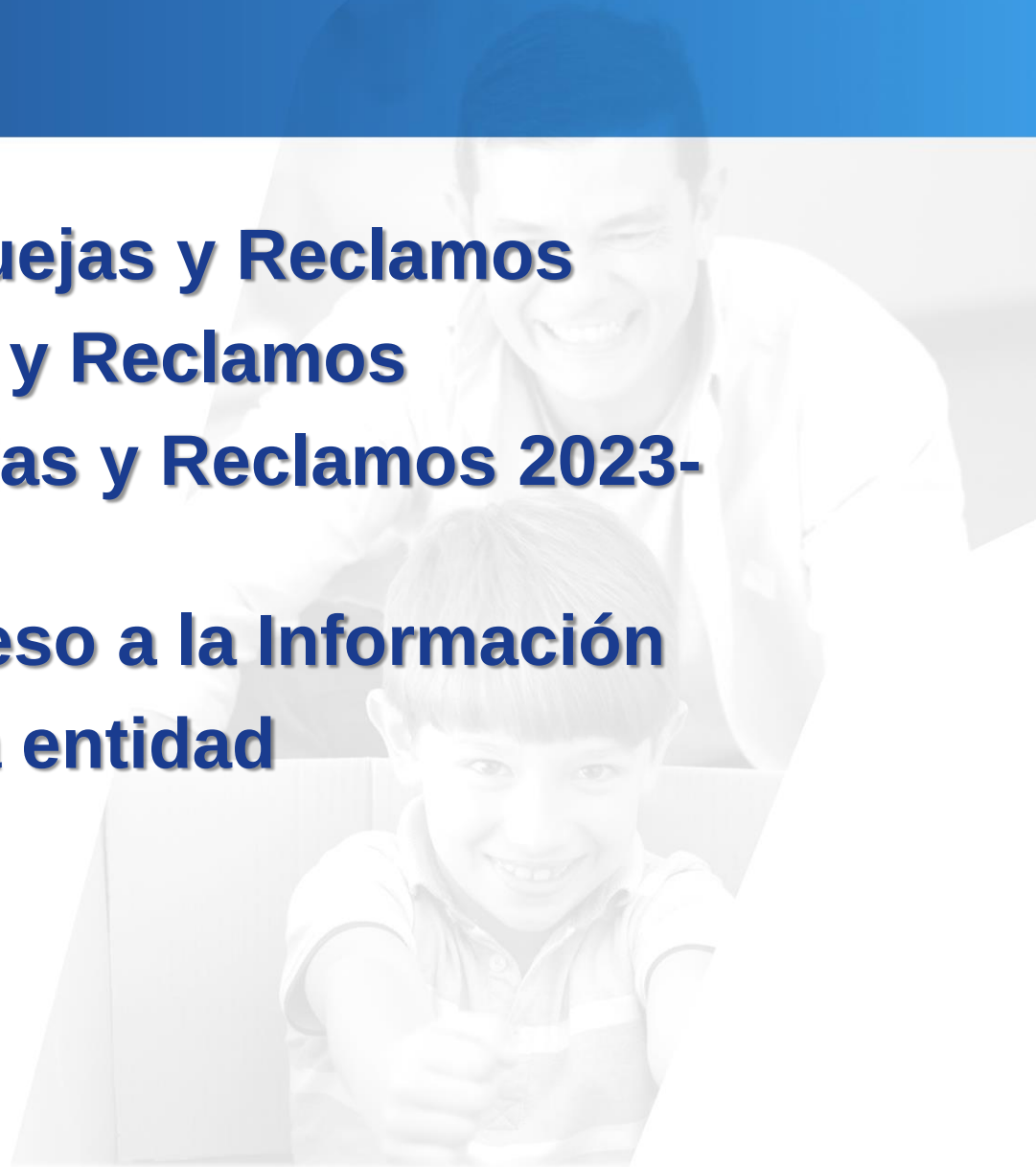
GERENCIA PQR

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO

Índice

- Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos
- Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos
- Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos 2023-2024
- Gestión de traslados y acceso a la Información
- Denuncias Recibidas por la entidad



Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2020	Quejas y Reclamos	1,285	1,319	1,761	1,163	1,196	2,016	2,203	2,105	2,498	2,842	2,433	2,780	23,601
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098	3,561	3,270	2,530	2,096	1,543	33,208
	Total	**3,671**	**4,062**	**4,389**	**4,321**	**3,727**	**5,680**	**5,301**	**5,666**	**5,768**	**5,372**	**4,529**	**4,323**	**56,809**
2021	Quejas y Reclamos	3,223	2,660	3,197	2,724	2,674	2,773	2,589	2,401	2,413	2,005	1,755	1,407	29,821
	Peticiones	2,174	3,181	3,155	2,273	2,086	2,363	2,471	2,759	2,367	2,184	2,073	1,268	28,354
	Total	**5,397**	**5,841**	**6,352**	**4,997**	**4,760**	**5,136**	**5,060**	**5,160**	**4,780**	**4,189**	**3,828**	**2,675**	**58,175**
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	26,375
	Peticiones	2,329	2,904	2,986	2,298	2,506	2,284	2,433	2,896	2,743	2,638	2,526	2,206	30,749
	Total	**4,117**	**4,940**	**5,893**	**4,866**	**5,048**	**4,481**	**4,653**	**5,325**	**4,866**	**4,522**	**4,484**	**3,929**	**57,124**
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	34,885
	Peticiones	2,903	3,289	3,245	2,134	2,617	2,220	2,759	3,506	3,941	3,392	2,713	2,151	34,870
	Total	**4,565**	**5,920**	**6,692**	**4,816**	**5,568**	**4,995**	**5,942**	**7,326**	**7,518**	**6,509**	**5,356**	**4,548**	**69,755**
2024	Quejas y Reclamos	2,586	2,890	3,119										8,595
	Peticiones	3,487	4,691	4,602										12,780
	Total	**6,073**	**7,581**	**7,721**										**21,375**
Variación Total		**33%**	**28%**	**15%**										**-69%**
Variación QR		**56%**	**10%**	**-10%**										**-75%**
Variación PET		**20%**	**43%**	**42%**										**-63%**

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

Fuente: PQR

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos Entes de control

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio de eventos	Total proceso
2020	SFC	90	104	220	307	199	209	480	227	325	320	198	178	238	2,857
	DFC	101	89	98	103	112	97	132	81	142	215	133	125	119	1,428
	Total	**191**	**193**	**318**	**410**	**311**	**306**	**612**	**308**	**467**	**535**	**331**	**303**	**357**	**4,285**
2021	SFC	180	195	263	209	184	162	241	166	149	139	104	100	189	2,092
	DFC	107	155	203	129	126	105	102	95	98	84	59	65	120	1,328
	Total	**287**	**350**	**466**	**338**	**310**	**267**	**343**	**261**	**247**	**223**	**163**	**165**	**319**	**3,420**
2022	SFC	104	156	190	156	171	108	164	138	127	149	131	113	146	1,707
	DFC	53	86	137	83	88	68	66	64	63	53	67	53	76	881
	Total	**157**	**242**	**327**	**239**	**259**	**176**	**230**	**202**	**190**	**202**	**198**	**166**	**225**	**2,588**
2023	SFC	90	120	165	140	130	141	194	209	162	164	148	112	152	1,775
	DFC	70	95	114	103	47	37	45	87	56	74	70	55	73	853
	Total	**160**	**215**	**279**	**243**	**177**	**178**	**239**	**296**	**218**	**238**	**218**	**167**	**223**	**2,628**
2024	SFC	124	145	119										129	388
	DFC	61	69	119										83	249
	Total	**185**	**214**	**238**										**212**	**637**
Variación		**16%**	**0%**	**-15%**										**-5%**	**-76%**
Variación DFC		**-13%**	**-27%**	**4%**										**14%**	**-71%**
Variación SFC		**38%**	**21%**	**-28%**										**-15%**	**-78%**

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

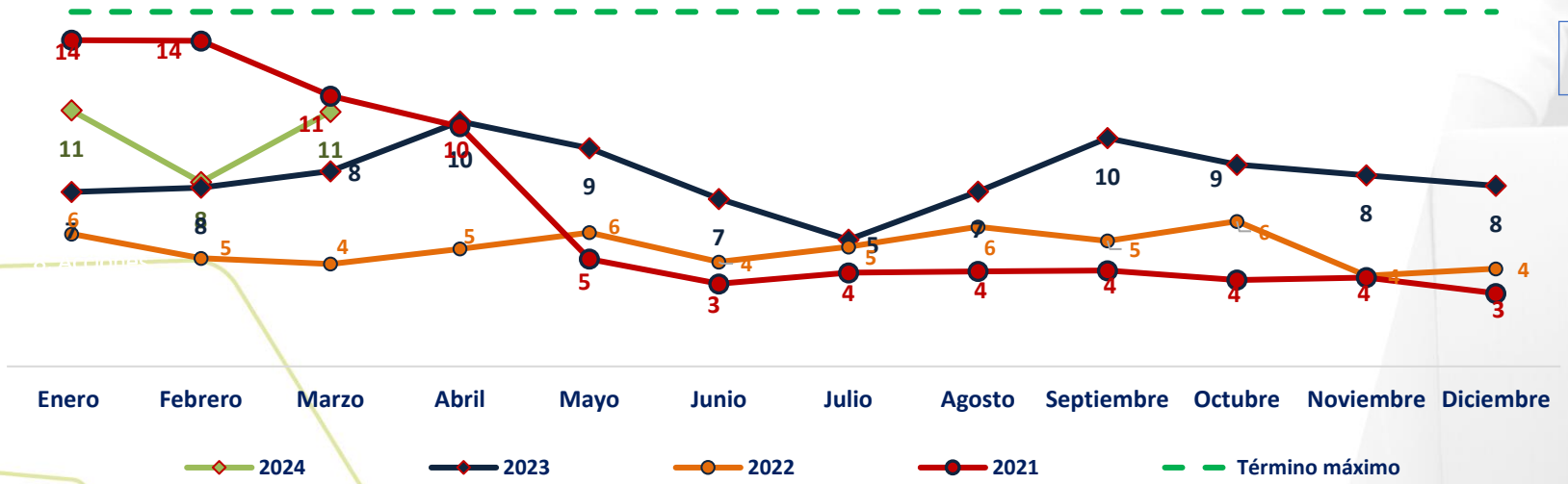
Fuente: PQR

Gestión de Quejas y Reclamos

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	602	1279	1881	881	1000
Grupo Colocación	613	1509	2122	1009	1113
Grupo T&S PQR Nivel 1	59	170	229	187	42
Canal Ágil	0	0	0	0	0
Casos Especiales	78	399	477	364	113
TOTAL	**1352**	**3357**	**4709**	**2441**	**2268**

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>15 <=20	0
Dentro de términos	2233	>10 <=15	1337
		>5 <=10	541
		>=0 <=5	355

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



15 días

Entes de control DCF-SFC

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>20	0
		>15 <=20	0
		>13 <=15	0
		>8 <=12	0
Dentro de términos	208	>6 <=8	3
		>3 <=6	174
		>=0 <=3	31

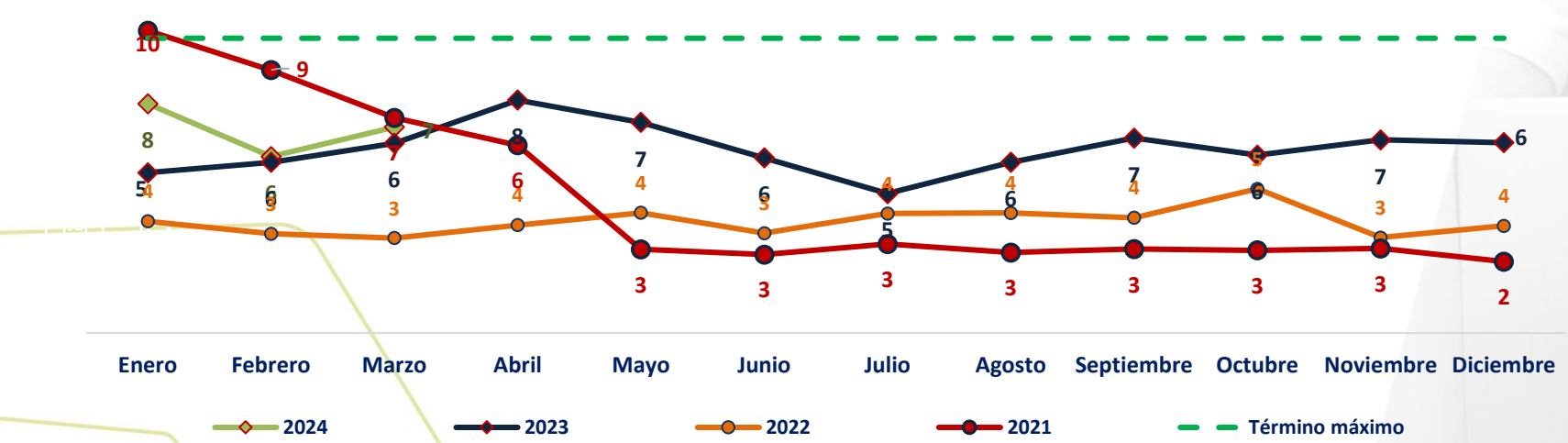
Fuente: PQR

Gestión de Solicitudes y Trámites

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	570	1216	1786	1221	565
Grupo Colocación	555	2003	2558	1493	1065
Grupo T&S PQR Nivel 1	253	917	1170	1009	161
Canal Ágil	41	452	493	377	116
Casos Especiales	7	14	21	11	10
TOTAL	**1426**	**4602**	**6028**	**4111**	**1917**

Respuestas generadas			
Fuera de términos	0	>40	0
		>30 <=40	0
		>20 <=30	0
		>10 <=20	0
Dentro de términos	4107	>8 <=10	1614
		>5 <=8	1293
		>=0 <=5	1200

Tiempo de respuesta Solicitudes y trámites



Fuente: PQR

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	2
		>=0 <=10	1

Tipologías Peticiones, Quejas y Reclamos

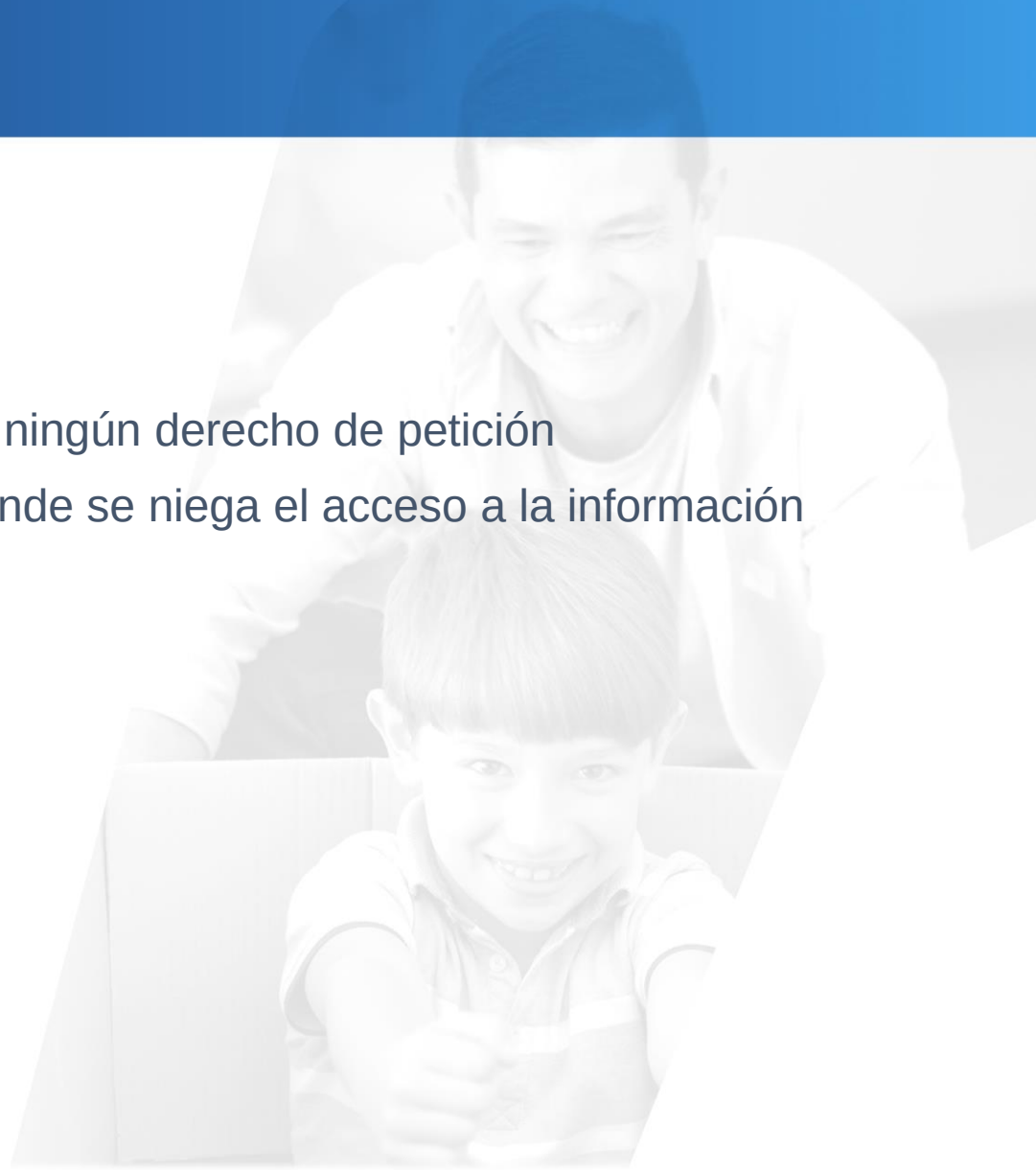
	Top Tipologías	Ene	Feb	Mar	Consolidado 2024	Consolidado 2023	Part. Marzo 2024	Var. 2023-2024
2	Solicitud acerca de Cuentas	493	1,043	1,101	2,637	934	14%	182%
	Solicitud acerca de Cartera	724	766	898	2,388	1,808	11%	32%
	Inconformidad con el proceso de retiro de cesantias o AVC	323	388	813	1,524	1,435	10%	6%
3	Solicitud Certificaciones de Cuentas	646	1,011	589	2,246	1,147	7%	96%
	Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	199	401	335	935	1,012	4%	-8%
1	Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	736	496	329	1,561	248	4%	529%
4	Solicitud acerca de Cobranza	262	232	285	779	1,154	4%	-32%
	Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	185	270	279	734	795	3%	-8%
	Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	217	245	275	737	750	3%	-2%
	Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	206	199	261	666	304	3%	119%
	Solicitud acerca de Crédito	285	221	241	747	411	3%	82%
	Solicitud acerca de Entidades	180	245	226	651	583	3%	12%
	Solicitud de Información Cartera	179	179	215	573	628	3%	-9%
	Otras Tipologías	1,642	2,139	2,133	5,914	6,698	27%	-12%
	Total general	**6,277**	**7,835**	**7,980**	**22,092**	**17,907**	**100%**	**23%**

IMPACTOS

- Respecto a la tipología **"Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso**
- **"** presenta un aumento vs 2023 del **529%. Sin embargo, en los últimos meses tendencia a la baja**
- **Solicitud acerca de Cuentas"** presenta incremento del **182%, vs 2023**
- Aumento en la tipología "**Solicitud Certificaciones de Cuentas" del 96%, vs 2023**
- **Solicitud acerca de cobranza disminución** del **-32% en el consolidado 2024 vs 2023..**

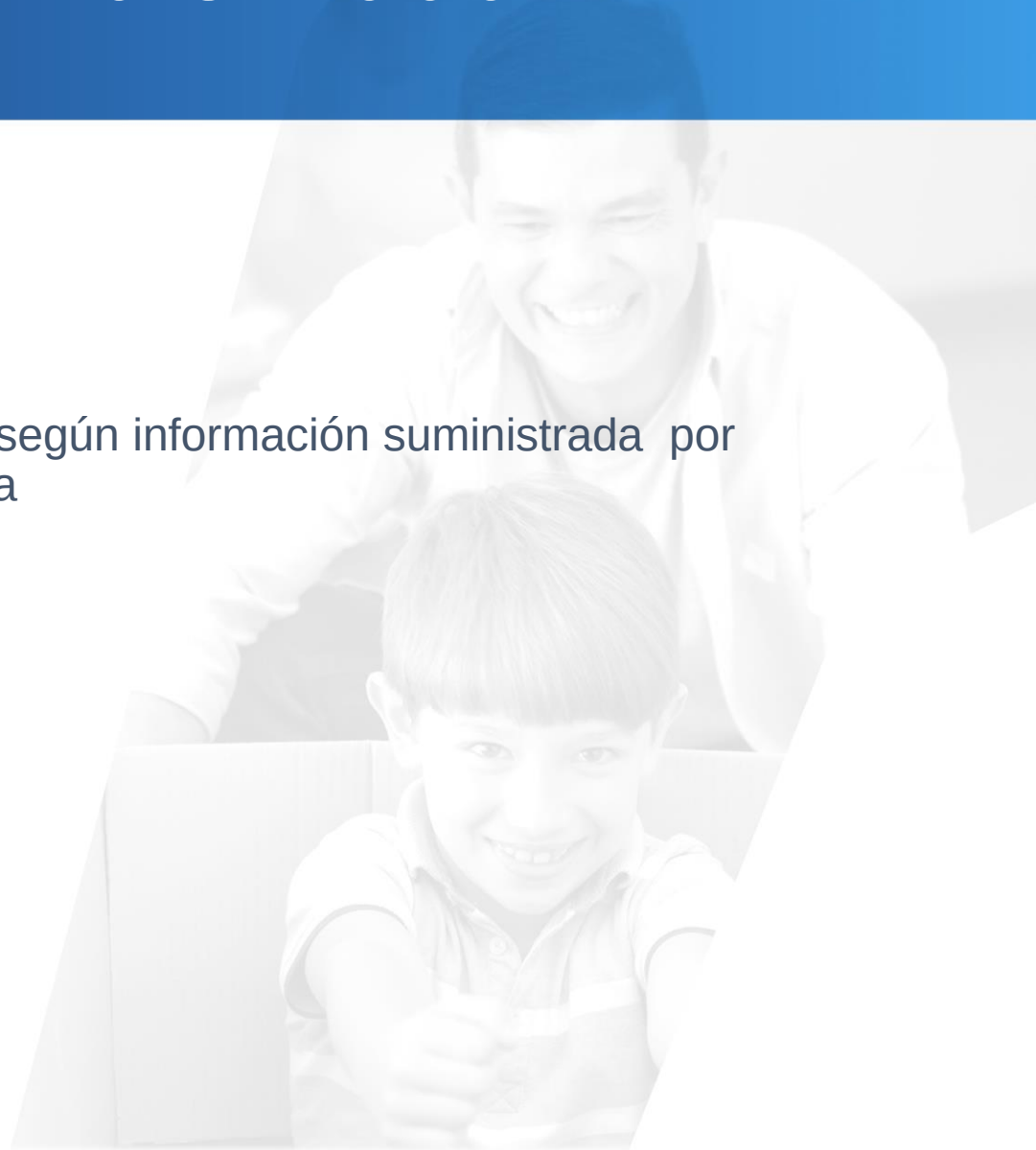
Gestión de traslados y acceso a la información

- 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 5 denuncias, según información suministrada por el área encargada



COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

GRACIAS

fna FONDO NACIONAL DEL AHORRO

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARÁCTER FINANCIERO