



# PQR Abril 2019

# SAC

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	<b>Total</b>	<b>3,791</b>	<b>4,365</b>	<b>4,413</b>	<b>4,176</b>	<b>3,701</b>	<b>2,824</b>	<b>2,730</b>	<b>2,996</b>	<b>2,638</b>	<b>2,491</b>	<b>2,164</b>	<b>2,349</b>	<b>38,638</b>
2019	Quejas y Reclamos	1,650	1,515	2,289	2,530									7,984
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953									8,354
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	<b>3,746</b>	<b>4,522</b>	<b>4,483</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>16,338</b>
<b>Variación Total</b>		-5%	-14%	2%	7%									-58%
<b>Variación QR</b>		56%	20%	28%	68%									-39%
<b>Variación PET</b>		-29%	-28%	-15%	-27%									-67%

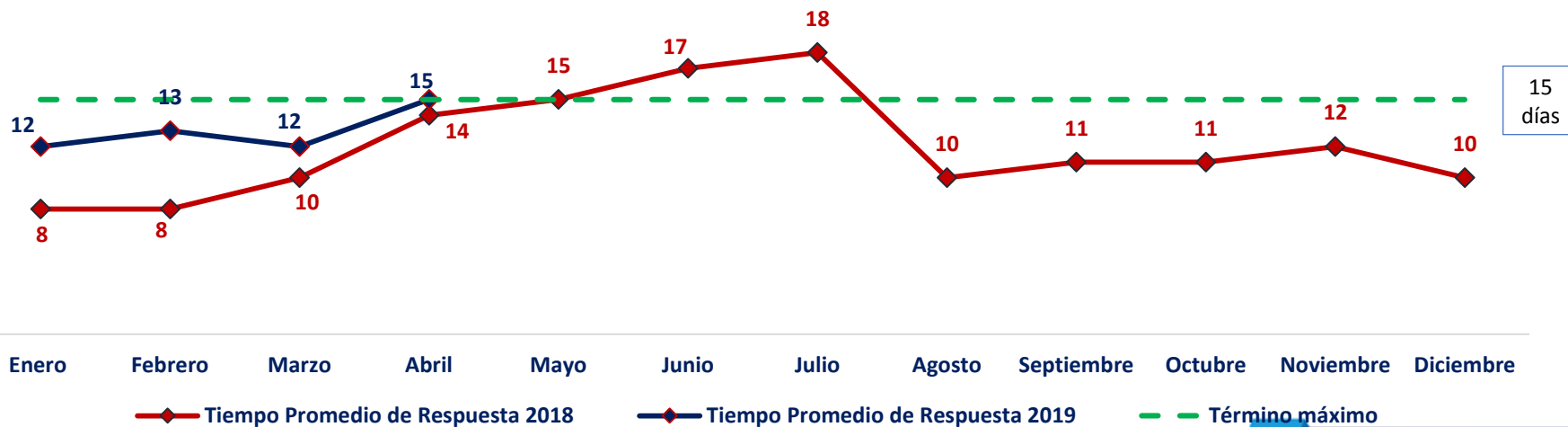
# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos

### Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	272	252	524	286	238
Grupo Colocación	1014	2003	3017	1183	1834
Grupo T&S PQR Nivel 1	261	275	536	264	272
<b>TOTAL</b>	<b>1547</b>	<b>2530</b>	<b>4077</b>	<b>1733</b>	<b>2344</b>

#### Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



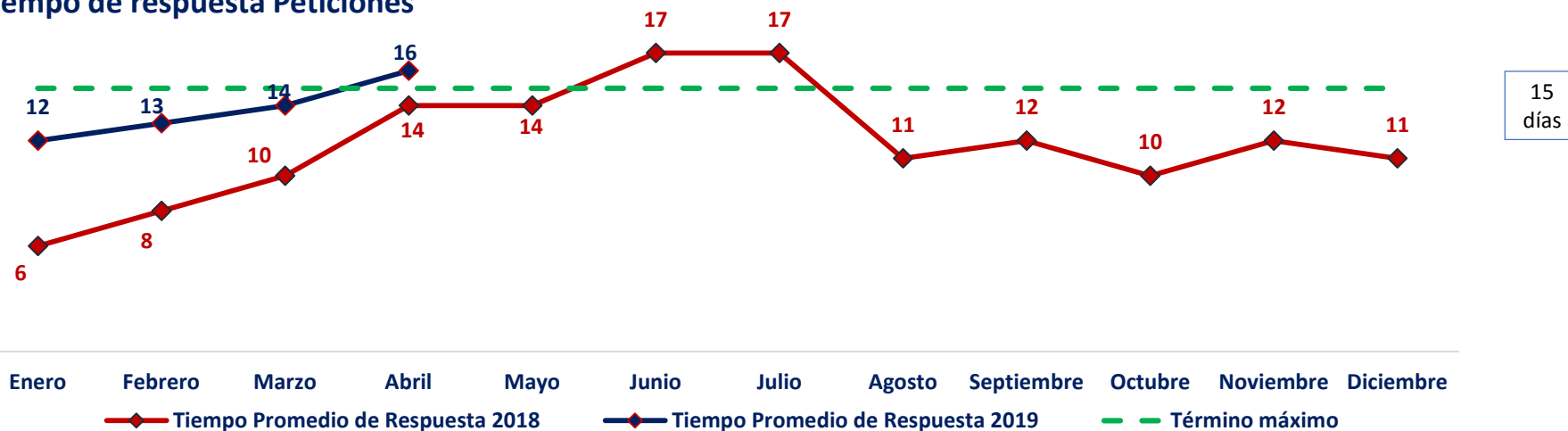
# SAC

## Gestión Peticiones

### Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	417	523	940	457	483
Grupo Colocación	731	956	1687	851	836
Grupo T&S PQR Nivel 1	537	474	1011	543	468
<b>TOTAL</b>	<b>1685</b>	<b>1953</b>	<b>3638</b>	<b>1851</b>	<b>1787</b>

Tiempo de respuesta Peticiones



# SAC

## Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	% Var. Ultimos meses	% Var. Ene- Abril 2018-Ene-Abril 2019
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	701	392	680	1,182	74%	497%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	301	319	514	467	-9%	117%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	161	194	290	208	-28%	-42%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	49	79	129	106	-18%	-9%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	89	80	46	34	49	64	74	94	73	-22%	-44%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	13	12	10	55	138	67	-51%	-48%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	32	31	46	24	65	61	87	64	-26%	-15%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	19	22	37	57	53	48	55	15%	n/a
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	-	1	3	1	4	1	-	-100%	-96%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	131	125	130	241	284	308	308	0%	19%
<b>Total general</b>	<b>1,060</b>	<b>1,262</b>	<b>1,789</b>	<b>1,502</b>	<b>1,676</b>	<b>1,096</b>	<b>917</b>	<b>870</b>	<b>757</b>	<b>601</b>	<b>672</b>	<b>822</b>	<b>1,650</b>	<b>1,515</b>	<b>2,289</b>	<b>2,530</b>	<b>11%</b>	<b>42%</b>

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información

### Abril

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



GRACIAS



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda