



PQR Agosto 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
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996	2,638	2,491	2,164	2,349	38,638
2019	Quejas y Reclamos	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167					14,411
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300					16,751
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	-	-	-	-	31,162
Variación Total	-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%	16%						-19%
Variación QR	56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%	34%						11%
Variación PET	-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%	8%						-35%

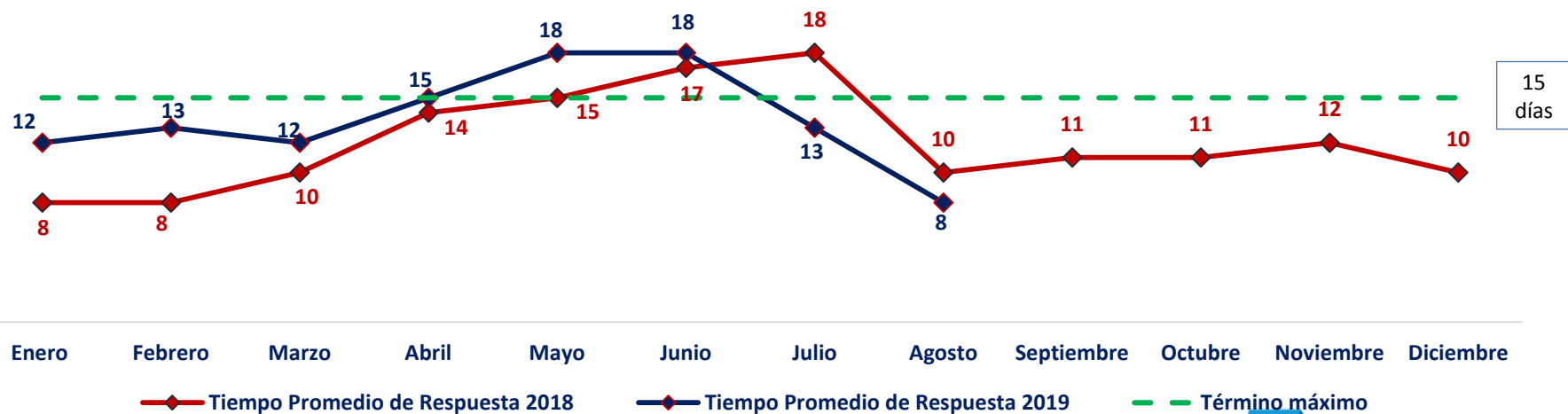
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	47	129	176	128	48
Grupo Colocación	374	910	1284	910	374
Grupo T&S PQR Nivel 1	74	128	202	142	60
TOTAL	495	1167	1662	1180	482

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



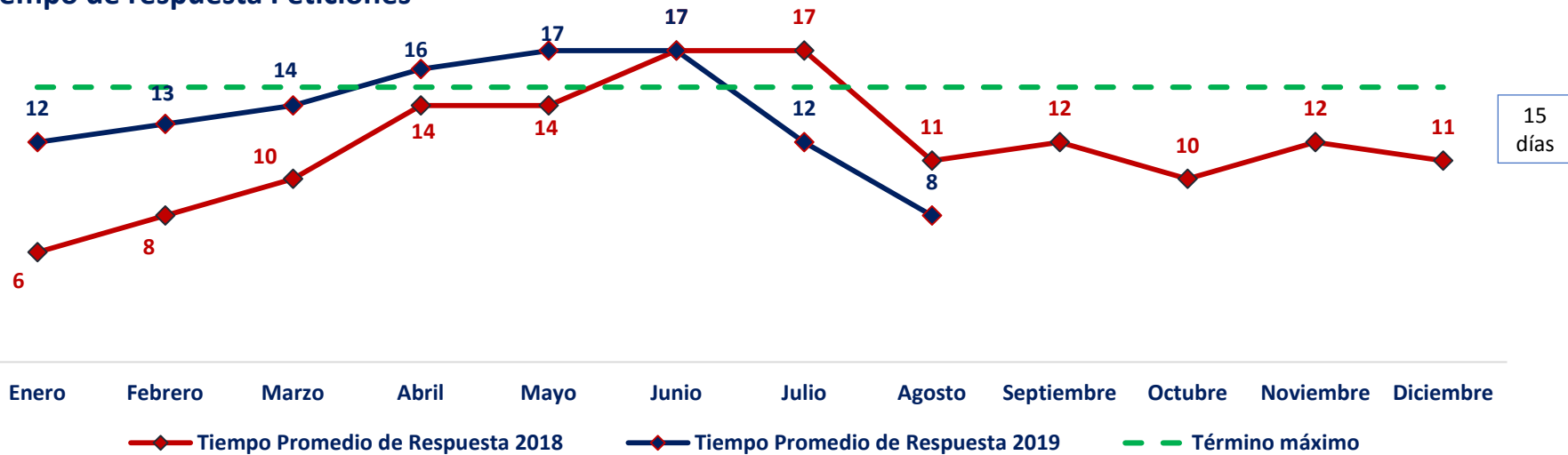
SAC

Gestión Peticiones

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	189	519	708	532	176
Grupo Colocación	437	1256	1693	1042	651
Grupo T&S PQR Nivel 1	260	525	785	593	192
TOTAL	886	2300	3186	2167	1019

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	% Var. Ultimos meses	% Part. Ago 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	301	319	514	467	394	325	424	406	-4%	34.8%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	-11%	22.6%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	161	194	290	208	153	84	118	89	-25%	7.6%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	64	74	94	73	65	56	116	70	-40%	6.0%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	49	79	129	106	71	52	57	52	-9%	4.5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	65	61	87	64	79	29	42	37	-12%	3.2%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	57	53	48	55	105	33	47	36	-23%	3.1%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	10	55	138	67	26	16	10	11	10%	0.9%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	1	4	1	-	2	2	3	4	33%	0.3%
Otras Tipologías	241	284	308	308	344	138	212	198	-7%	17.0%
Total general	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	-12%	

SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019

Tipologías	2018								2019								Enero - Agosto 2018	Enero - Agosto 2019	Var. EneAgo2018/2019
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto			
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	301	319	514	467	394	325	424	406	1,615	3,150	95%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	874	5,476	527%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	161	194	290	208	153	84	118	89	2,345	1,297	-45%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	89	64	74	94	73	65	56	116	70	1,014	612	-40%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	49	79	129	106	71	52	57	52	659	595	-10%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	65	61	87	64	79	29	42	37	552	464	-16%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	57	53	48	55	105	33	47	36	166	434	161%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	10	55	138	67	26	16	10	11	702	333	-53%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	1	4	1	-	2	2	3	4	193	17	-91%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	241	284	308	308	344	138	212	198	2,052	2,033	-1%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	10,172	14,411	42%

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Agosto

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