



PQR Diciembre 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	909	1,066	1,144	1,265	18,795
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028	2,002	1,906	1,817	24,504
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	2,937	3,068	3,050	3,082	43,299
Variación Total	-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%	16%	11%	23%	41%	31%	12%	
Variación QR	56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%	34%	20%	77%	70%	54%	44%	
Variación PET	-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%	8%	8%	6%	28%	19%	-4%	

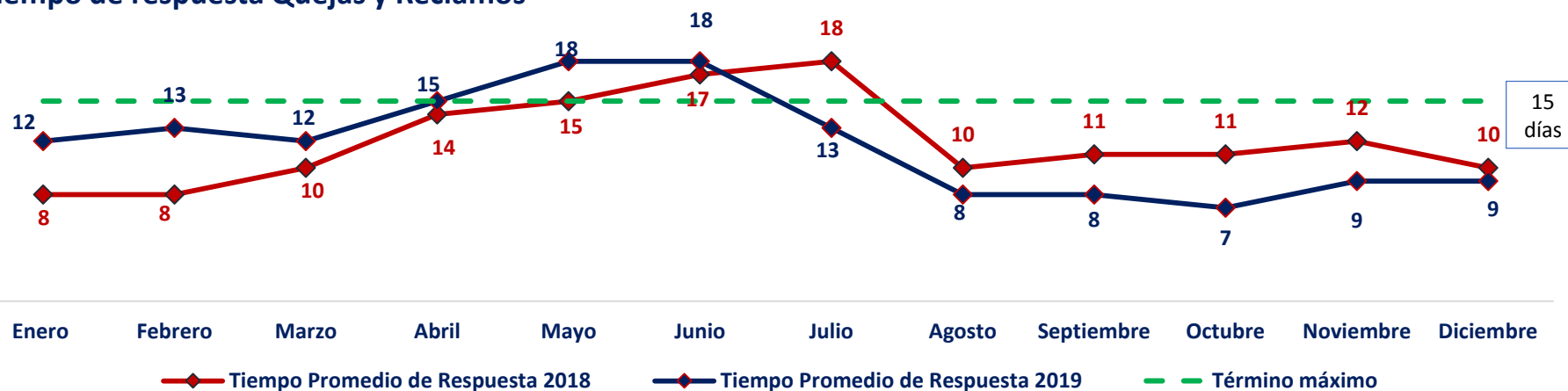
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Diciembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	84	244	328	195	133
Grupo Colocación	374	896	1270	926	344
Grupo T&S PQR Nivel 1	40	125	165	117	48
TOTAL	498	1265	1763	1238	525

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



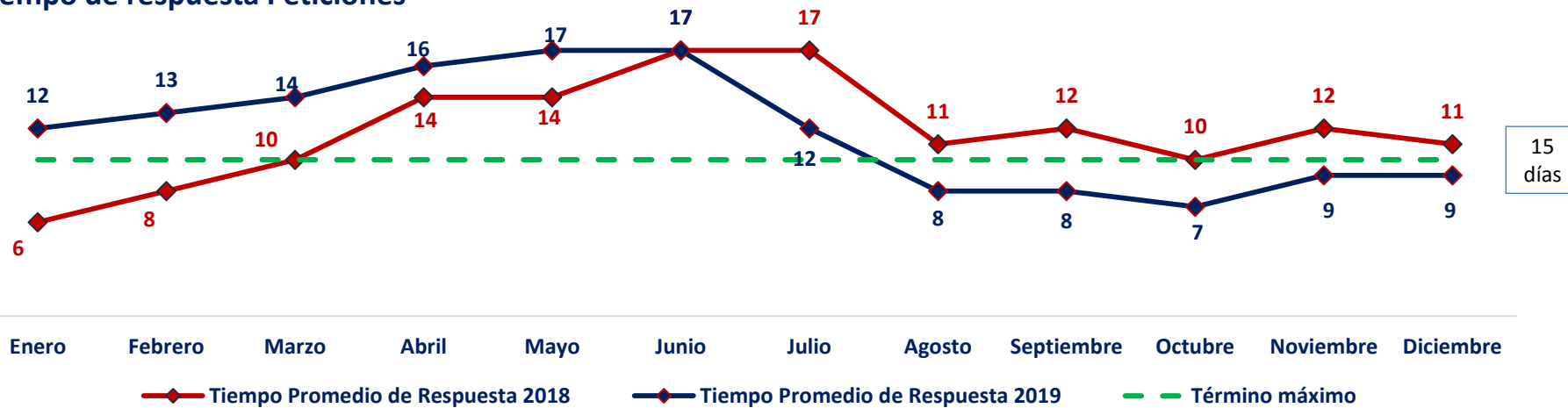
SAC

Gestión Peticiones

Diciembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	247	413	660	481	179
Grupo Colocación	546	1136	1682	1216	466
Grupo T&S PQR Nivel 1	162	268	430	355	75
TOTAL	955	1817	2772	2052	720

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018 - 2019

Tipologías	2018	2019												Ene- Dic 2019	Var % Ene- Dic 2018- 2019
	Ene-Dic 2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	176	183	152	136	6,123	368%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	301	319	514	467	394	325	424	406	336	475	546	533	5,040	108%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	161	194	290	208	153	84	118	89	90	70	105	208	1,770	-36%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	64	74	94	73	65	56	116	70	52	40	46	67	817	-33%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	49	79	129	106	71	52	57	52	31	31	28	42	727	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	57	53	48	55	105	33	47	36	42	58	47	67	648	136%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	65	61	87	64	79	29	42	37	16	44	31	29	584	-15%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	10	55	138	67	26	16	10	11	10	6	10	5	364	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	1	4	1	-	2	2	3	4	3	3	6	5	34	-83%
Otras Tipologías	2,611	241	284	308	308	344	138	212	198	153	156	173	173	2,688	3%
Total general	13,024	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	1,144	1,265	18,795	44%

Denuncias recibidas por la entidad 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS –DESDE EL MES DE ENERO- DICIEMBRE 2019		
MEDIO DE CONOCIMIENTO	MES DE CONOCIMIENTO	TOTAL DENUNCIAS POR MES
CORREO DENUNCIE	ENERO	1
CORREO DENUNCIE	FEBRERO	3
LINEA DENUNCIE	FEBRERO	
LINEA DENUNCIE	FEBRERO	
CORREO DENUNCIE	ABRIL	1
CORREO DENUNCIE	DICIEMBRE	2
TOTAL DENUNCIAS		7

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Diciembre

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