



PQR Julio 2019

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

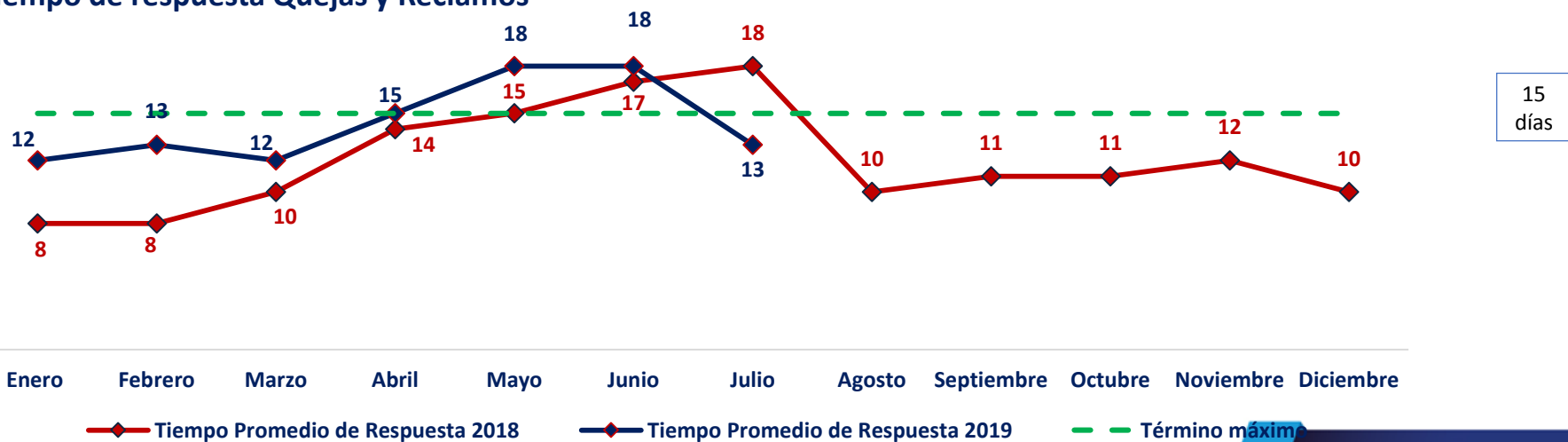
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	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						13,244
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142						14,451
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	-	-	-	-	-	27,695
Variación Total		-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%						-28%
Variación QR		56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%						2%
Variación PET		-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%						-44%

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	71	148	219	172	47
Grupo Colocación	1029	1040	2069	1695	374
Grupo T&S PQR Nivel 1	117	139	256	182	74
TOTAL	1217	1327	2544	2049	495

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



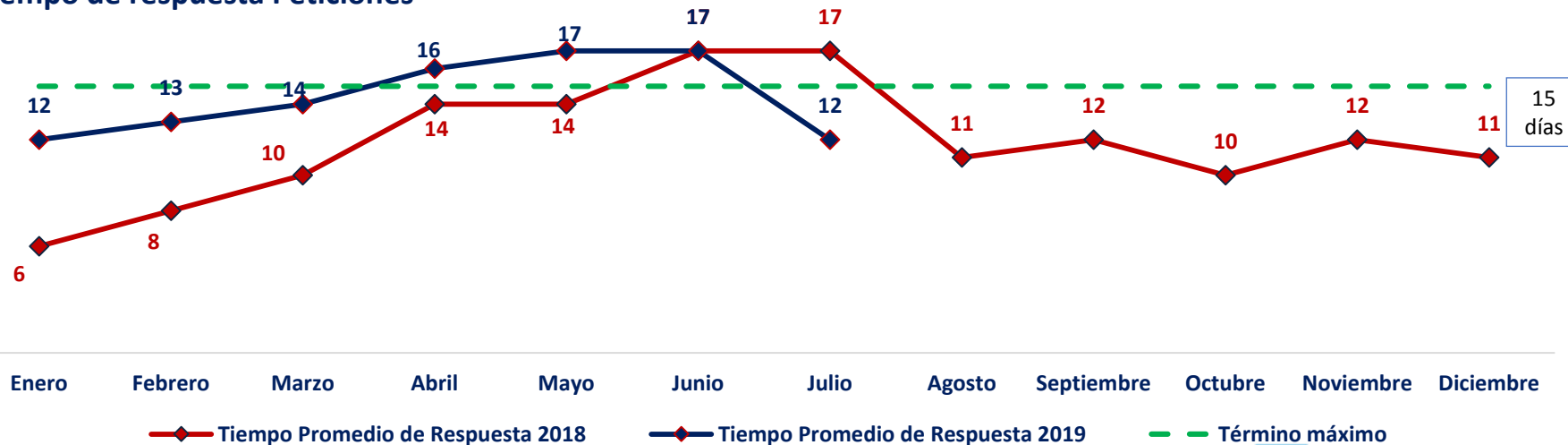
SAC

Gestión Peticiones

Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	267	516	783	594	189
Grupo Colocación	940	1099	2039	1602	437
Grupo T&S PQR Nivel 1	402	527	929	669	260
TOTAL	1609	2142	3751	2865	886

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	% Var. Ultimos meses	% Part. Jun 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	301	319	514	467	394	325	424	30%	32.0%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	701	392	680	1,182	1,371	588	298	-49%	22.5%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	161	194	290	208	153	84	118	40%	8.9%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	64	74	94	73	65	56	116	107%	8.7%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	49	79	129	106	71	52	57	10%	4.3%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	57	53	48	55	105	33	47	42%	3.5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	65	61	87	64	79	29	42	45%	3.2%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	10	55	138	67	26	16	10	-38%	0.8%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	1	4	1	-	2	2	3	50%	0.2%
Otras Tipologías	241	284	308	308	344	138	212	54%	16.0%
Total general	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	0.3%	

SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019

Tipologías	2018							2019							Primer Semestre 2018	Primer Semestre 2019	Var. Semestral 2018-2019	Var. Julio 2018-2019
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio				
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	701	392	680	1,182	1,371	588	298	734	4,914	569%	397%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	301	319	514	467	394	325	424	1,168	2,320	99%	98%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	57	53	48	55	105	33	47	81	351	333%	0%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	65	61	87	64	79	29	42	507	385	-24%	31%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	64	74	94	73	65	56	116	825	426	-48%	16%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	161	194	290	208	153	84	118	1,981	1,090	-45%	-34%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	10	55	138	67	26	16	10	659	312	-53%	-52%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	49	79	129	106	71	52	57	538	486	-10%	-27%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	1	4	1	-	2	2	3	187	10	-95%	-25%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	241	284	308	308	344	138	212	1,705	1,623	-5%	17%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	8,385	11,917	42%	

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Julio

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