



PQR Junio 2019

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

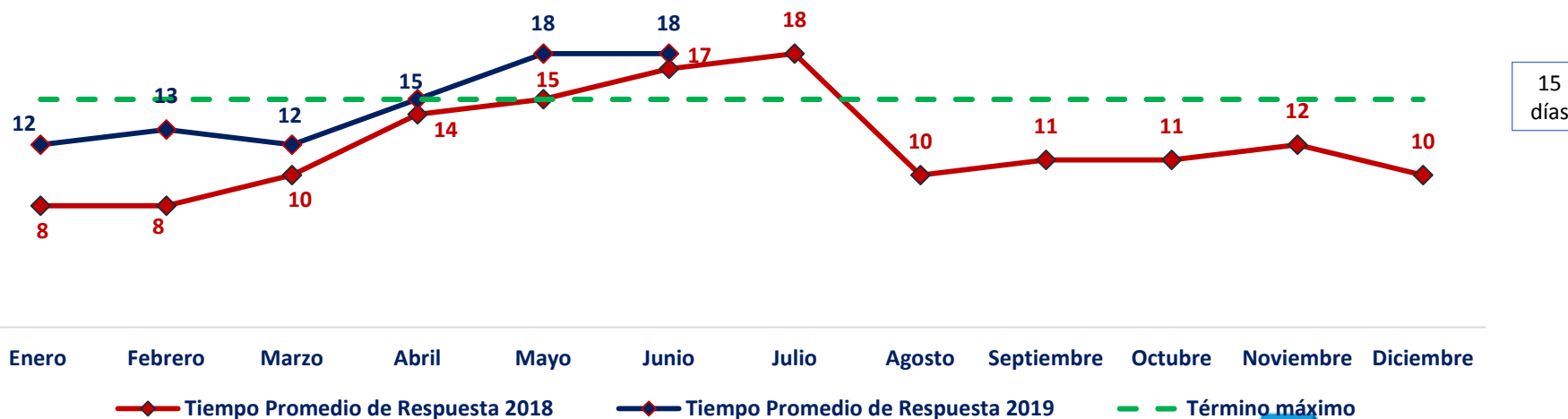
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	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							11,917
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850							12,309
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	-	-	-	-	-	-	24,226
Variación Total		-5%	-14%	2%	7%	27%	12%							-37%
Variación QR		56%	20%	28%	68%	56%	21%							-8%
Variación PET		-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%							-52%

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	177	104	281	210	71
Grupo Colocación	1633	1096	2729	1700	1029
Grupo T&S PQR Nivel 1	146	123	269	152	117
TOTAL	1956	1323	3279	2062	1217

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



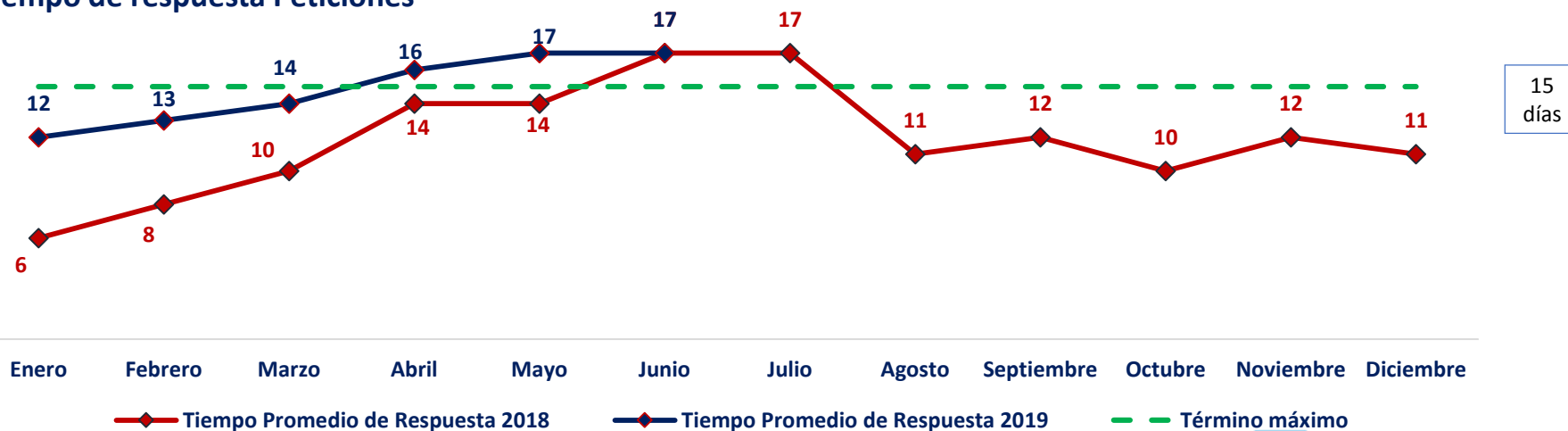
SAC

Gestión Peticiones

Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	391	410	801	534	267
Grupo Colocación	768	1013	1781	841	940
Grupo T&S PQR Nivel 1	416	427	843	441	402
TOTAL	1575	1850	3425	1816	1609

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Consolidado	% Var. Ultimos meses	% Part. Jun 2019
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	701	392	680	1,182	1,371	588	4,914	-57%	44.4%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	301	319	514	467	394	325	2,320	-18%	24.6%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	161	194	290	208	153	84	1,090	-45%	6.3%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	57	53	48	55	105	33	351	-69%	2.5%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	65	61	87	64	79	29	385	-63%	2.2%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	49	79	129	106	71	52	486	-27%	3.9%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	64	74	94	73	65	56	426	-14%	4.2%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	10	55	138	67	26	16	312	-38%	1.2%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	1	4	1	-	2	2	10	0%	0.2%
Otras Tipologías	241	284	308	308	344	138	1,623	-60%	10.4%
Total general	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	11,917	-49%	

SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2019-2018

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

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Junio

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