



PQR Mayo 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 | | | | | | | | 10,594 |
| | Peticiones | 1,937 | 2,231 | 2,233 | 1,953 | 2,105 | | | | | | | | 10,459 |
| | Total | 3,587 | 3,746 | 4,522 | 4,483 | 4,715 | - | - | - | - | - | - | - | 21,053 |
| Variación Total | -5% | -14% | 2% | 7% | 27% | | | | | | | | | -46% |
| Variación QR | 56% | 20% | 28% | 68% | 56% | | | | | | | | | -19% |
| Variación PET | -29% | -28% | -15% | -27% | 4% | | | | | | | | | -59% |

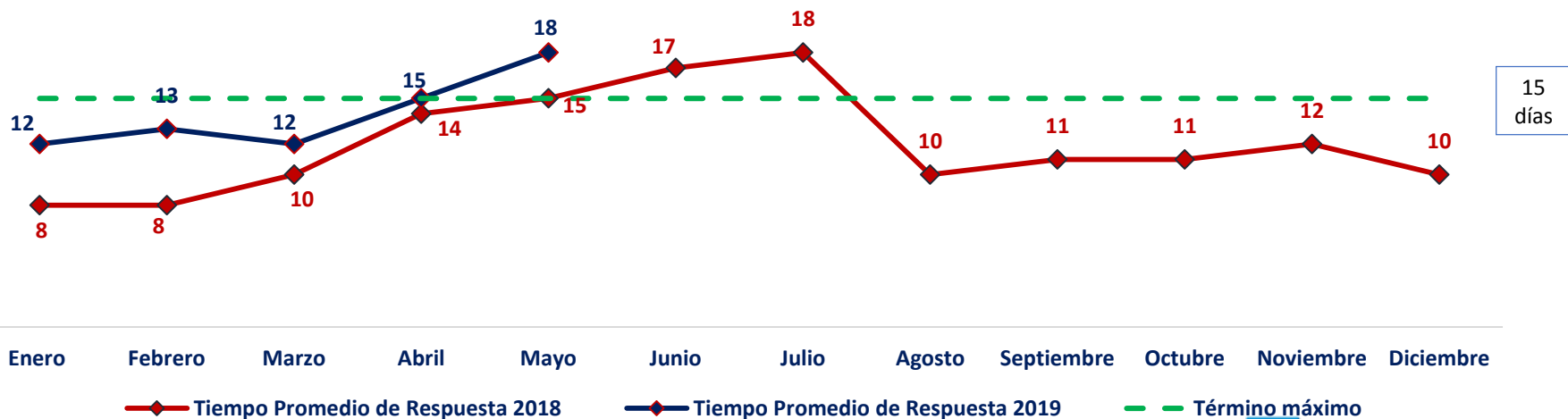
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Mayo

| Área | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Reclamaciones por resolver | Tramitada | Reclamaciones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------|--------------------------|
| Grupo Captación | 238 | 207 | 445 | 268 | 177 |
| Grupo Colocación | 1834 | 2200 | 4034 | 2401 | 1633 |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 272 | 203 | 475 | 329 | 146 |
| TOTAL | 2344 | 2610 | 4954 | 2998 | 1956 |

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



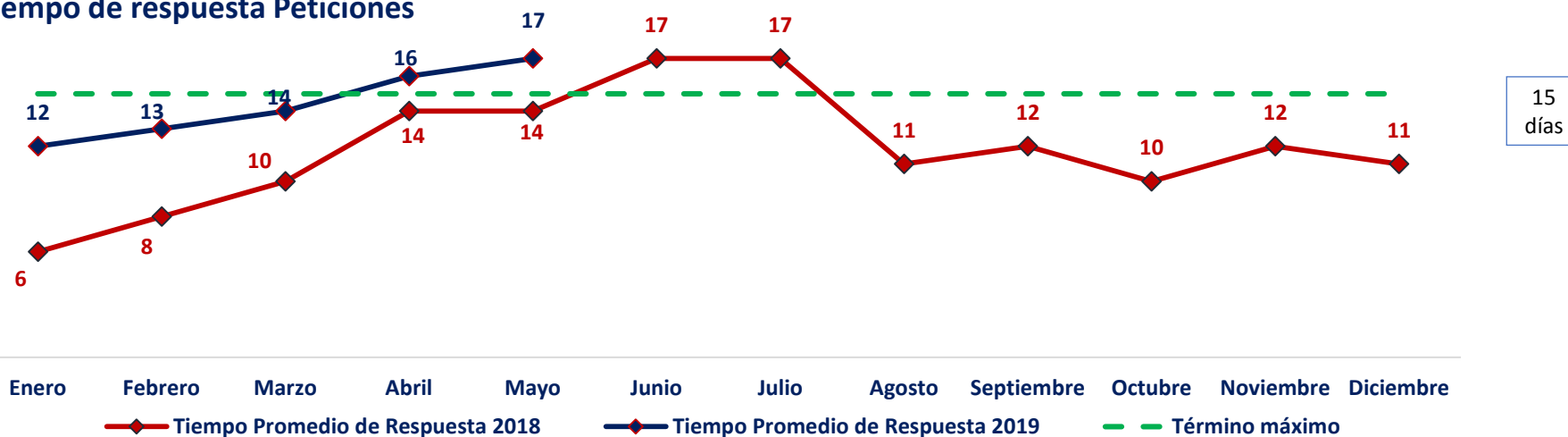
SAC

Gestión Peticiones

Mayo

| Área | Pendientes del mes Anterior | Radizadas durante el mes | Peticiones por resolver | Tramitada | Peticiones en tramite |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|
| Grupo Captación | 483 | 511 | 994 | 603 | 391 |
| Grupo Colocación | 836 | 1051 | 1887 | 1119 | 768 |
| Grupo T&S PQR Nivel 1 | 468 | 543 | 1011 | 595 | 416 |
| TOTAL | 1787 | 2105 | 3892 | 2317 | 1575 |

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 | Mayo | % Var. Ultimos meses | % Var. Ene- May 2018-Ene-May019 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|---------------------------------|
| 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 | 1,371 | 16% | 588% |
| Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso | 140 | 160 | 179 | 260 | 242 | 187 | 214 | 233 | 207 | 183 | 217 | 203 | 301 | 319 | 514 | 467 | 394 | -16% | 103% |
| 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 | 153 | -26% | -45% |
| Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial | | | | | | 81 | 47 | 38 | 30 | 19 | 22 | 37 | 57 | 53 | 48 | 55 | 105 | 91% | n/a |
| 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 | 79 | 23% | -19% |
| 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 | 71 | -33% | -4% |
| 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 | 65 | -11% | -50% |
| Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías | 16 | 82 | 286 | 140 | 92 | 43 | 21 | 22 | 14 | 10 | 13 | 12 | 10 | 55 | 138 | 67 | 26 | -61% | -52% |
| Inconformidad con medio(s) no presencial(es) | 33 | 35 | 40 | 50 | 26 | 3 | 4 | 2 | - | - | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | - | 2 | | -96% |
| Otras Tipologías | 265 | 236 | 234 | 223 | 476 | 271 | 181 | 166 | 173 | 131 | 125 | 130 | 241 | 284 | 308 | 308 | 344 | 12% | 4% |
| Total general | 1,060 | 1,262 | 1,789 | 1,502 | 1,676 | 1,096 | 917 | 870 | 757 | 601 | 672 | 822 | 1,650 | 1,515 | 2,289 | 2,530 | 2,610 | 3% | 45% |

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información

Mayo

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