



PQR Noviembre 2019

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total proceso	
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	12,202
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	24,087
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996	2,638	2,491	2,164	36,289
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	17,530
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028	2,002	1,906	22,687
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	2,937	3,068	3,050	40,217
Variación Total	-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%	16%	11%	23%	41%	11%	
Variación QR	56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%	34%	20%	77%	70%	44%	
Variación PET	-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%	8%	8%	6%	28%	-6%	

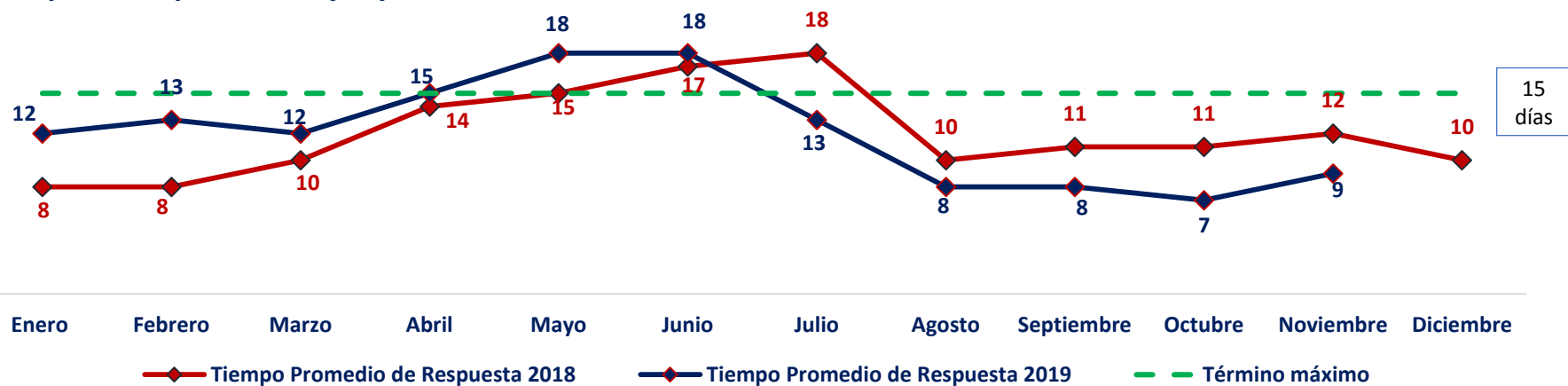
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Noviembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	42	141	183	99	84
Grupo Colocación	329	910	1239	865	374
Grupo T&S PQR Nivel 1	24	93	117	77	40
TOTAL	395	1144	1539	1041	498

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



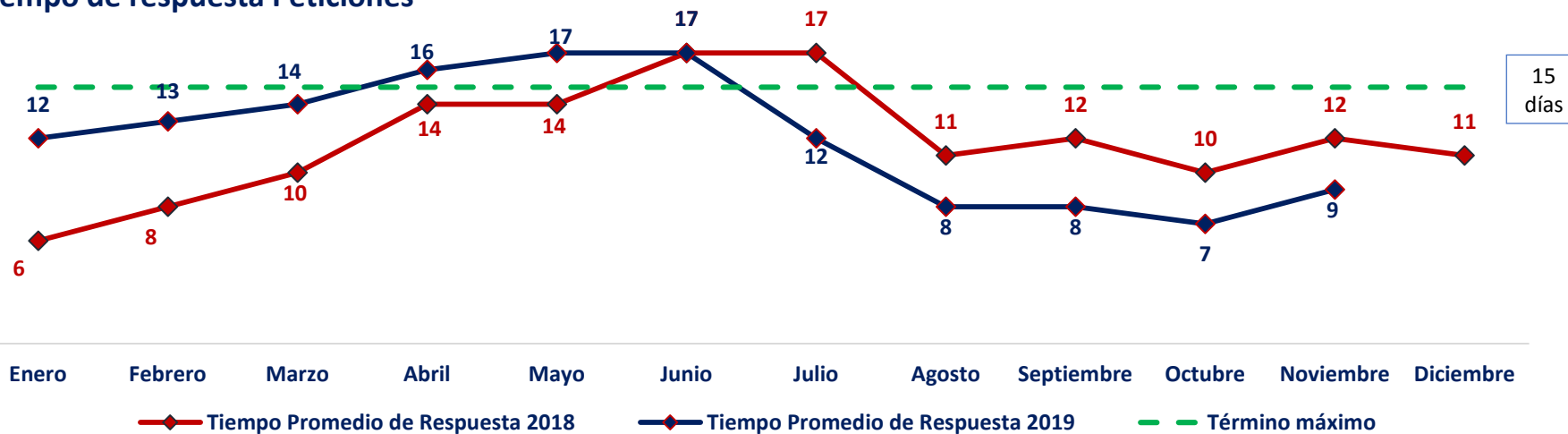
SAC

Gestión Peticiones

Noviembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	146	467	613	366	247
Grupo Colocación	426	1112	1538	992	546
Grupo T&S PQR Nivel 1	156	327	483	321	162
TOTAL	728	1906	2634	1679	955

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018 - 2019

Tipologías	2018	2019											Ene - Oct 2019	% Var. Ene - Nov 2018 / 2019
	Ene- Nov 2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,222	301	319	514	467	394	325	424	406	336	475	546	4,507	103%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,074	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	176	183	152	5,987	457%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,667	161	194	290	208	153	84	118	89	90	70	105	1,562	-41%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	237	57	53	48	55	105	33	47	36	42	58	47	581	145%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,174	64	74	94	73	65	56	116	70	52	40	46	750	-36%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	661	65	61	87	64	79	29	42	37	16	44	31	555	-16%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	783	49	79	129	106	71	52	57	52	31	31	28	685	-13%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	739	10	55	138	67	26	16	10	11	10	6	10	359	-51%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	194	1	4	1	-	2	2	3	4	3	3	6	29	-85%
Otras Tipologías	2,481	241	284	308	308	344	138	212	198	153	156	173	2,515	1%
Total general	12,202	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	1,144	17,530	44%

Denuncias Recibidas por la entidad 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS –DESDE EL MES DE ENERO HASTA NOVIEMBRE DE 2019		
MEDIO DE CONOCIMIENTO	MES DE CONOCIMIENTO	TOTAL DENUNIAS POR MES
CORREO DENUNCIE	ENERO	1
CORREO DENUNCIE	FEBRERO	3
LINEA DENUNCIE	FEBRERO	
LINEA DENUNCIE	FEBRERO	
CORREO DENUNCIE	ABRIL	1
TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS		5

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Noviembre

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