



PQR Octubre 2019

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	11,530
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	22,595
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996	2,638	2,491	34,125
2019	Quejas y Reclamos	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	16,386
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028	2,002	20,781
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	2,937	3,068	37,167
Variación Total		-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%	16%	11%	23%	9%
Variación QR		56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%	34%	20%	77%	42%
Variación PET		-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%	8%	8%	6%	-8%

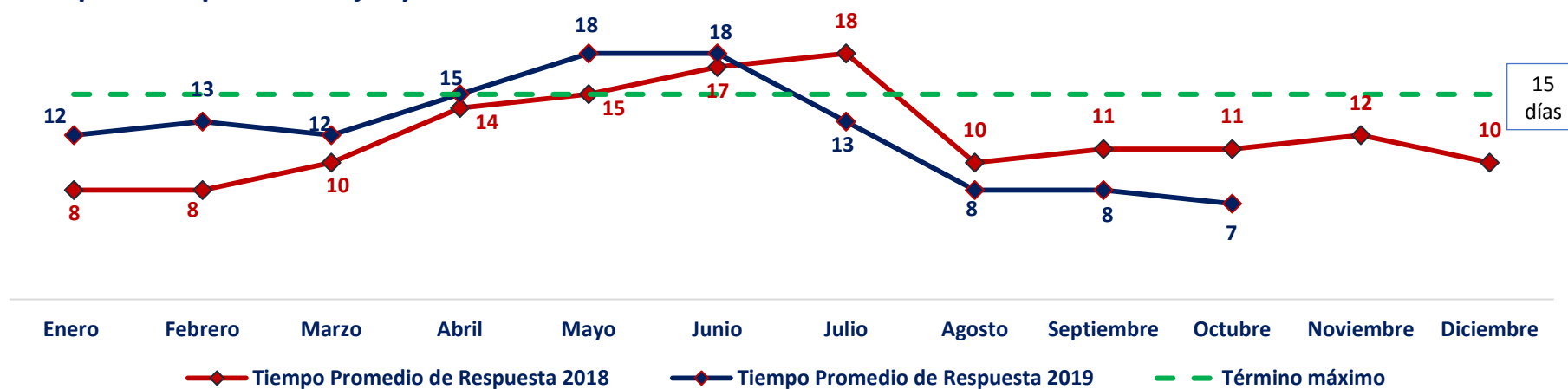
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Octubre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	32	139	171	129	42
Grupo Colocación	179	845	1024	695	329
Grupo T&S PQR Nivel 1	10	82	92	68	24
TOTAL	221	1066	1287	892	395

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



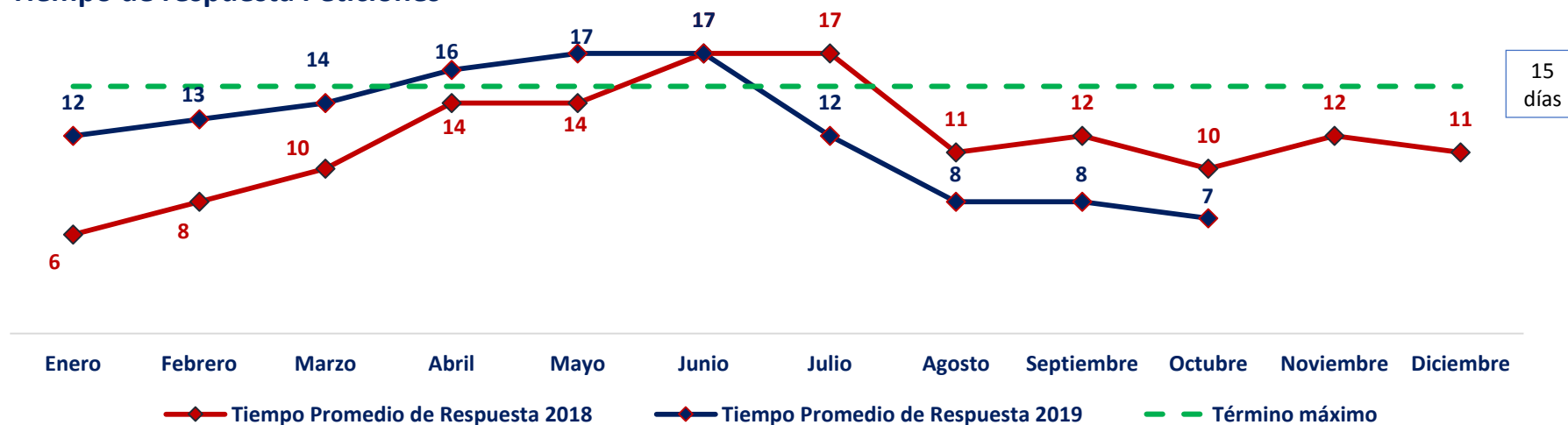
SAC

Gestión Peticiones

Octubre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	155	454	609	463	146
Grupo Colocación	496	1123	1619	1193	426
Grupo T&S PQR Nivel 1	78	425	503	347	156
TOTAL	729	2002	2731	2003	728

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018 2019

Tipologías	2018	2019										Enero - Octubre 2019	Var. Ene- Oct2018/2019
	Enero -Oct 2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre		
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,005	301	319	514	467	394	325	424	406	336	475	3,961	97.6%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	988	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	176	183	5,835	490.6%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,577	161	194	290	208	153	84	118	89	90	70	1,457	-43.5%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,140	64	74	94	73	65	56	116	70	52	40	704	-38.2%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	215	57	53	48	55	105	33	47	36	42	58	534	148.4%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	745	49	79	129	106	71	52	57	52	31	31	657	-11.8%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	615	65	61	87	64	79	29	42	37	16	44	524	-14.8%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	726	10	55	138	67	26	16	10	11	10	6	349	-51.9%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	193	1	4	1	-	2	2	3	4	3	3	23	-88.1%
Otras Tipologías	2,356	241	284	308	308	344	138	212	198	153	156	2,342	-0.6%
Total general	11,530	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	16,386	42.1%

Denuncias recibidas por la entidad 2019

DENUNCIAS RECIBIDAS – PERIODO COMPRENDIO DESDE EL MES DE ENERO HASTA OCTUBRE DE 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
TOTAL DENUNCIAS RECIBIDAS		5

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Octubre

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