



# PQR Septiembre 2019

# SAC

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

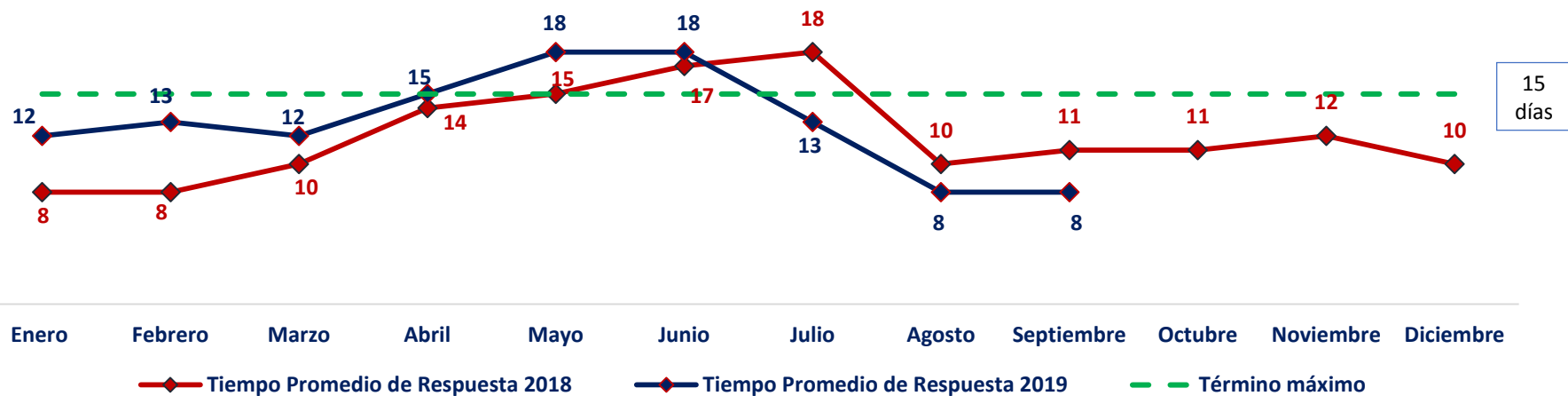
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	<b>Total</b>	<b>3,791</b>	<b>4,365</b>	<b>4,413</b>	<b>4,176</b>	<b>3,701</b>	<b>2,824</b>	<b>2,730</b>	<b>2,996</b>	<b>2,638</b>	<b>2,491</b>	<b>2,164</b>	<b>2,349</b>	<b>38,638</b>
2019	Quejas y Reclamos	1,650	1,515	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909				15,320
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028				18,779
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	<b>3,746</b>	<b>4,522</b>	<b>4,483</b>	<b>4,715</b>	<b>3,173</b>	<b>3,469</b>	<b>3,467</b>	<b>2,937</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>34,099</b>
Variación Total		-5%	-14%	2%	7%	27%	12%	27%	16%	11%				-12%
Variación QR		56%	20%	28%	68%	56%	21%	45%	34%	20%				18%
Variación PET		-29%	-28%	-15%	-27%	4%	7%	18%	8%	8%				-27%

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Septiembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	48	116	164	132	32
Grupo Colocación	374	691	1065	886	179
Grupo T&S PQR Nivel 1	60	102	162	152	10
<b>TOTAL</b>	<b>482</b>	<b>909</b>	<b>1391</b>	<b>1170</b>	<b>221</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

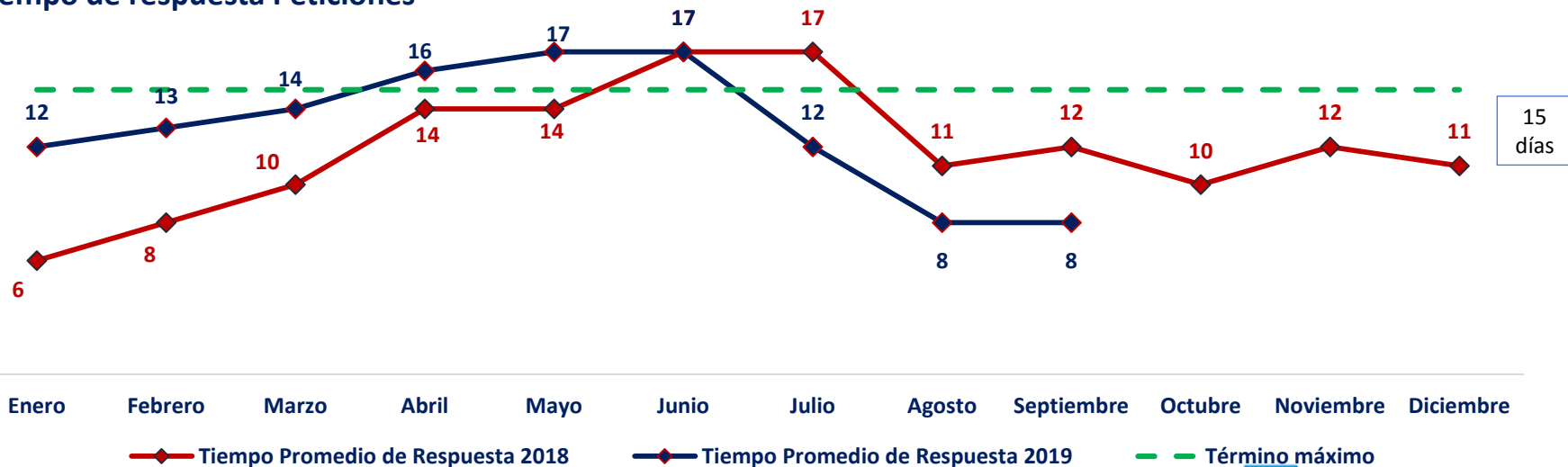


# SAC

## Gestión Peticiones Septiembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	176	468	644	489	155
Grupo Colocación	651	1128	1779	1283	496
Grupo T&S PQR Nivel 1	192	432	624	546	78
<b>TOTAL</b>	<b>1019</b>	<b>2028</b>	<b>3047</b>	<b>2318</b>	<b>729</b>

Tiempo de respuesta Peticiones



# SAC

## Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	% Var. Ultimos meses	% Part. Sep 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	203	301	319	514	467	394	325	424	406	336	-17%	37.0%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	235	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	176	-33%	19.4%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	97	161	194	290	208	153	84	118	89	90	1%	9.9%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	49	64	74	94	73	65	56	116	70	52	-26%	5.7%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	37	57	53	48	55	105	33	47	36	42	17%	4.6%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	32	49	79	129	106	71	52	57	52	31	-40%	3.4%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	24	65	61	87	64	79	29	42	37	16	-57%	1.8%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	12	10	55	138	67	26	16	10	11	10	-9%	1.1%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	3	1	4	1	-	2	2	3	4	3	-25%	0.3%
Otras Tipologías	130	241	284	308	308	344	138	212	198	153	-23%	16.8%
<b>Total general</b>	<b>822</b>	<b>1,650</b>	<b>1,515</b>	<b>2,289</b>	<b>2,530</b>	<b>2,610</b>	<b>1,323</b>	<b>1,327</b>	<b>1,167</b>	<b>909</b>	<b>-22%</b>	

# SAC

## Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	2018									2019									Enero -Sept 2018	Enero - Agosto 2019	Var. Ene-Sep 2018/2019
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre			
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	301	319	514	467	394	325	424	406	336	1,822	3,486	91.3%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	701	392	680	1,182	1,371	588	298	264	176	928	5,652	509.1%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	161	194	290	208	153	84	118	89	90	2,490	1,387	-44.3%
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	64	74	94	73	65	56	116	70	52	1,094	664	-39.3%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	57	53	48	55	105	33	47	36	42	196	476	142.9%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	49	79	129	106	71	52	57	52	31	711	626	-12.0%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	32	65	61	87	64	79	29	42	37	16	584	480	-17.8%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	55	138	67	26	16	10	11	10	716	343	-52.1%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	1	4	1	-	2	2	3	4	3	193	20	-89.6%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	241	284	308	308	344	138	212	198	153	2,225	2,186	-1.8%
<b>Total general</b>	<b>1,060</b>	<b>1,262</b>	<b>1,789</b>	<b>1,502</b>	<b>1,676</b>	<b>1,096</b>	<b>917</b>	<b>870</b>	<b>757</b>	<b>1,650</b>	<b>1,515</b>	<b>2,289</b>	<b>2,530</b>	<b>2,610</b>	<b>1,323</b>	<b>1,327</b>	<b>1,167</b>	<b>909</b>	<b>10,929</b>	<b>15,320</b>	<b>40.2%</b>

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Septiembre

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