



# PQR ENERO 2019



# Volumetría total y Tipologías

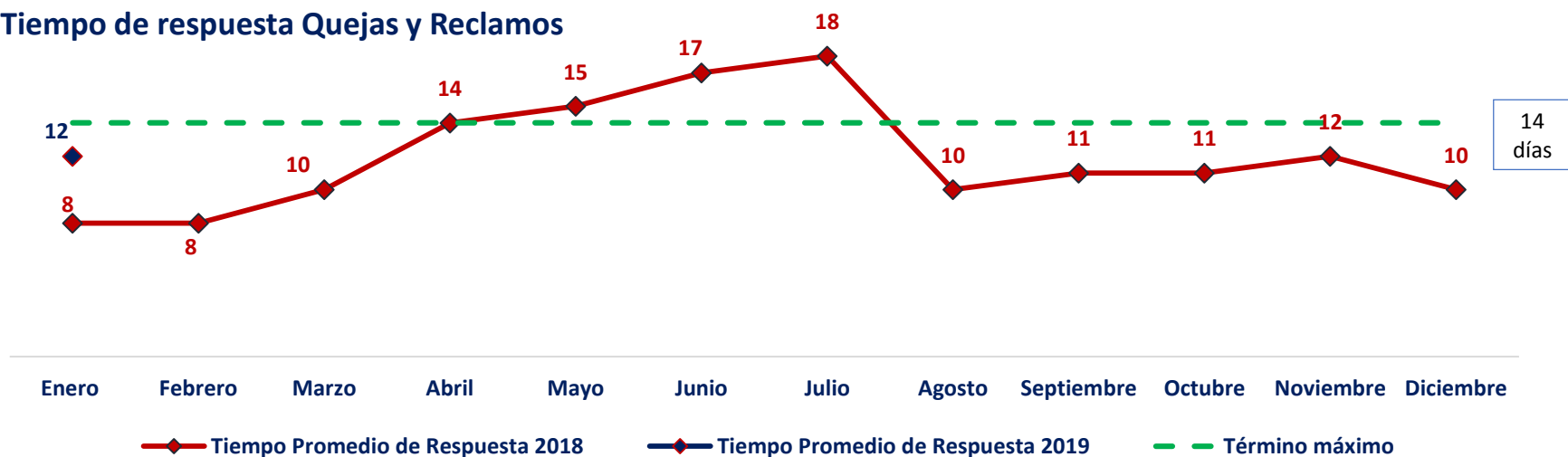
## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2019

	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												1,650
	Peticiones	1,937												1,937
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>3,587</b>
Variación Total		-5%												-91%
Variación QR		56%												-87%
Variación PET		-29%												-92%

## Gestión Quejas y Reclamos - Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	82	218	300	206	94
Grupo Colocación	300	1299	1599	863	736
Grupo T&S PQR Nivel 1	23	133	156	90	66
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>	<b>1650</b>	<b>2055</b>	<b>1159</b>	<b>896</b>

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



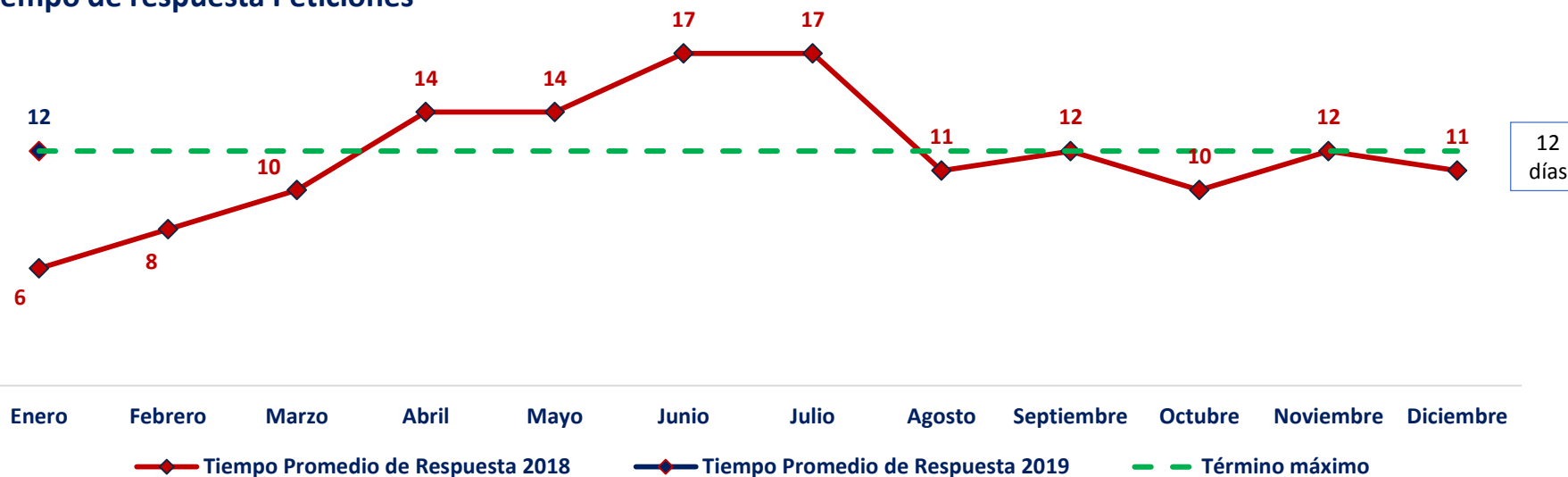
Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones- Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	205	470	675	442	233
Grupo Colocación	450	957	1407	710	697
Grupo T&S PQR Nivel 1	125	510	635	393	242
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>1937</b>	<b>2717</b>	<b>1545</b>	<b>1172</b>

### Tiempo de respuesta Peticiones



# SAC

## Tipologías Quejas y Reclamos Enero 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	% Var. Ultimos meses	% Var. Ene-2018, Ene-2019	% Part. Ene 2019
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	701	198%	387%	42.5%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	301	48%	115%	18.2%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	161	66%	-18%	9.8%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	49	53%	-6%	3.0%
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	31%	-61%	3.9%
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	171%	30%	3.9%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	13	12	10	-17%	-38%	0.6%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	19	22	37	57	54%	n/a	3.5%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	-	1	3	1	-67%	-97%	0.1%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	131	125	130	241	85%	-9%	14.6%
<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>601</b>	<b>672</b>	<b>822</b>	<b>1,650</b>	<b>101%</b>	<b>56%</b>	

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la información

### Enero

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