



PQR FEBRERO 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
	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											3,165
	Peticiones	1,937	2,231											4,168
	Total	3,587	3,746	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,333
Variación Total		-5%	-14%											-81%
Variación QR		56%	20%											-76%
Variación PET		-29%	-28%											-84%

Gestión Quejas y Reclamos - Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	92	267	359	172	187
Grupo Colocación	736	1032	1768	1176	592
Grupo T&S PQR Nivel 1	68	216	284	130	154
TOTAL	896	1515	2411	1478	933

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



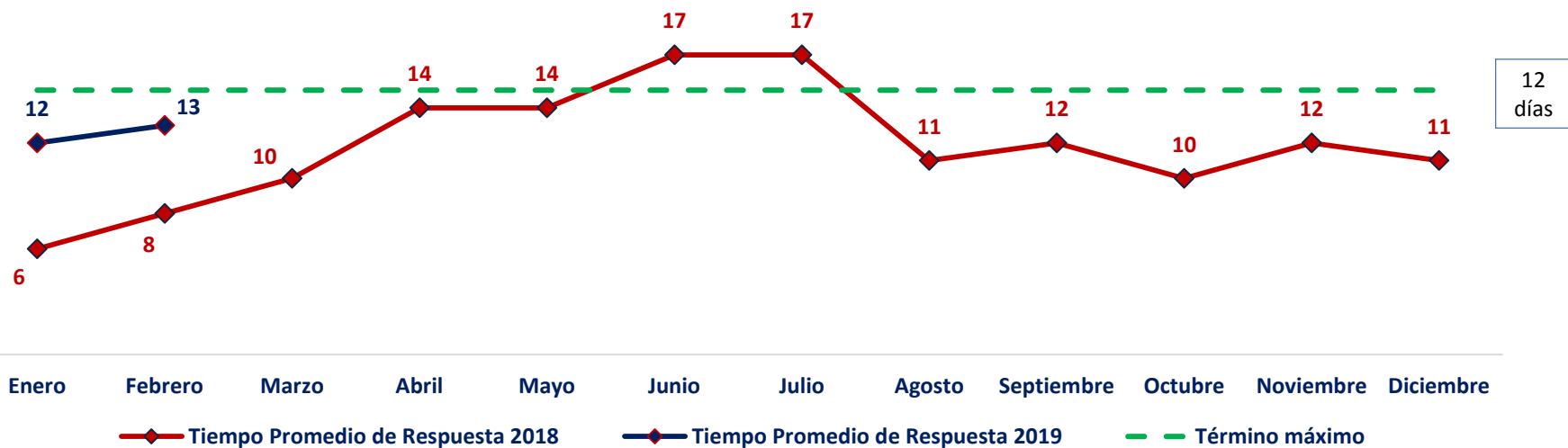
Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones- Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	233	655	888	427	461
Grupo Colocación	698	935	1633	1015	618
Grupo T&S PQR Nivel 1	241	641	882	470	412
TOTAL	1172	2231	3403	1912	1491

Tiempo de respuesta Peticiones



Tipologías Quejas y Reclamos Febrero 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	% Var. Ultimos meses	% Var. Ene-Feb 2018-Ene-Feb2019	% Part. Feb 2019
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	701	392	-44%	290%	25.9%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	301	319	6%	107%	21.1%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	161	194	20%	-26%	12.8%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	49	79	61%	-22%	5.2%
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	16%	-54%	4.9%
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	61	-6%	-5%	4.0%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	13	12	10	55	450%	-34%	3.6%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	19	22	37	57	53	-7%	n/a	3.5%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	-	1	3	1	4	300%	-93%	0.3%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	131	125	130	241	284	18%	5%	18.7%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	1,650	1,515	-8%	36%	

SAC

Gestión de traslados y acceso a la información Febrero

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