



PQR Abril 2020

PQR

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

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	2,289	2,530	2,610	1,323	1,327	1,167	909	1,066	1,144	1,265	18,795
	Peticiones	1,937	2,231	2,233	1,953	2,105	1,850	2,142	2,300	2,028	2,002	1,906	1,817	24,504
	Total	3,587	3,746	4,522	4,483	4,715	3,173	3,469	3,467	2,937	3,068	3,050	3,082	43,299
2020	Quejas y Reclamos	1,285	1,319	1,761	1,163									5,528
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158									10,915
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	-	-	-	-	-	-	-	-	16,443
Variación Total	2%	8%	-3%	-4%										
Variación QR	-22%	-13%	-23%	-54%										
Variación PET	23%	23%	18%	62%										

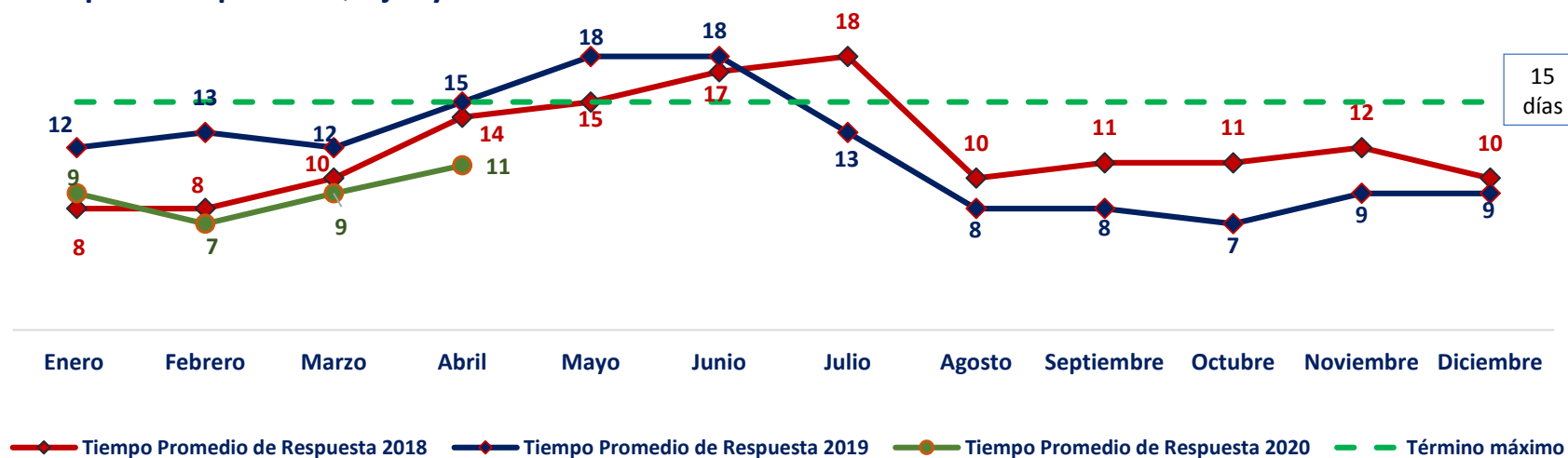
PQR

Gestión Quejas y Reclamos

Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	423	421	844	644	200
Grupo Colocación	368	545	913	632	281
Grupo T&S PQR Nivel 1	169	197	366	239	127
TOTAL	960	1163	2123	1515	608

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



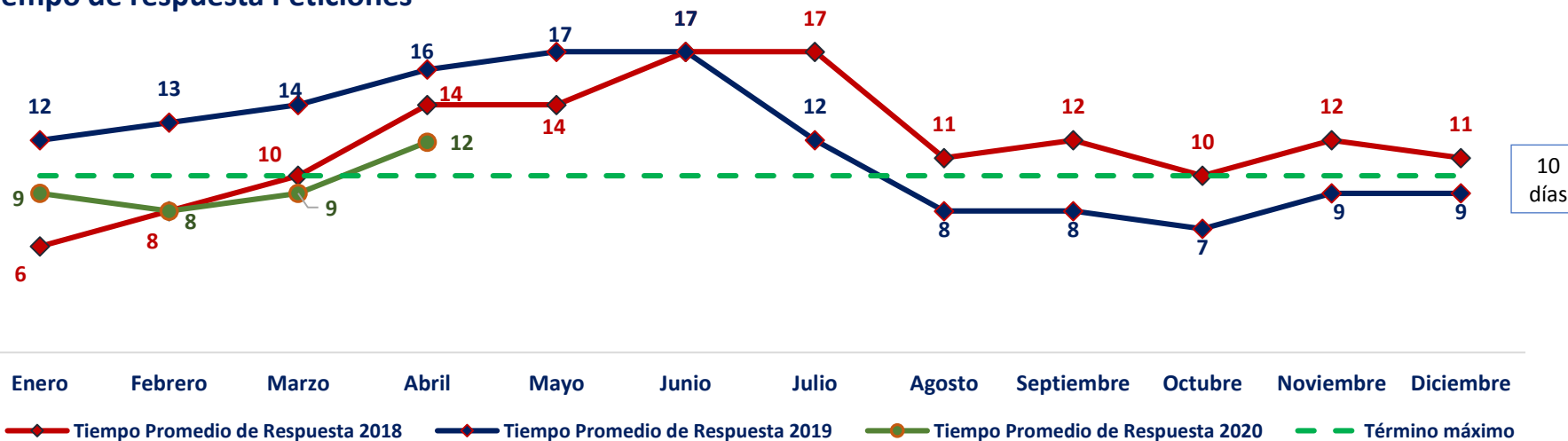
PQR

Gestión Peticiones

Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	499	847	1346	984	362
Grupo Colocación	799	1236	2035	1395	640
Grupo T&S PQR Nivel 1	413	1075	1488	820	668
TOTAL	1711	3158	4869	3199	1670

Tiempo de respuesta Peticiones



Consolidado Tipologías Quejas y Reclamos Abril -2018-2019-2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Abril _2019	Enero_Abril _2020	% Var. Ene_Abril 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	1,601	1,239	-23%	108%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	853	1,477	73%	-36%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	2,955	607	-79%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	305	309	1%	-33%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	213	176	-17%	136%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	277	284	3%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	363	208	-43%	-11%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	6	34	467%	-83%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	270	116	-57%	-52%
Otras Tipologías	2,611	2,688	1,141	1,078	-6%	3%
Total general	13,024	18,795	7,984	5,528	-31%	44%

PQR

Gestión de traslados y acceso a la Información

Abril

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.

PQR

Denuncias -Abril

Durante el mes de abril del 2020 se radico una denuncia.



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda