



PQR Agosto 2020

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	1,196	2,016	2,203	2,105					13,048
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098	3,561					23,769
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	3,727	5,680	5,301	5,666	-	-	-	-	36,817
Variación Total	2%	8%	-3%	-4%	-21%	79%	53%	63%						
Variación QR	-22%	-13%	-23%	-54%	-54%	52%	66%	80%						
Variación PET	23%	23%	18%	62%	20%	98%	45%	55%						

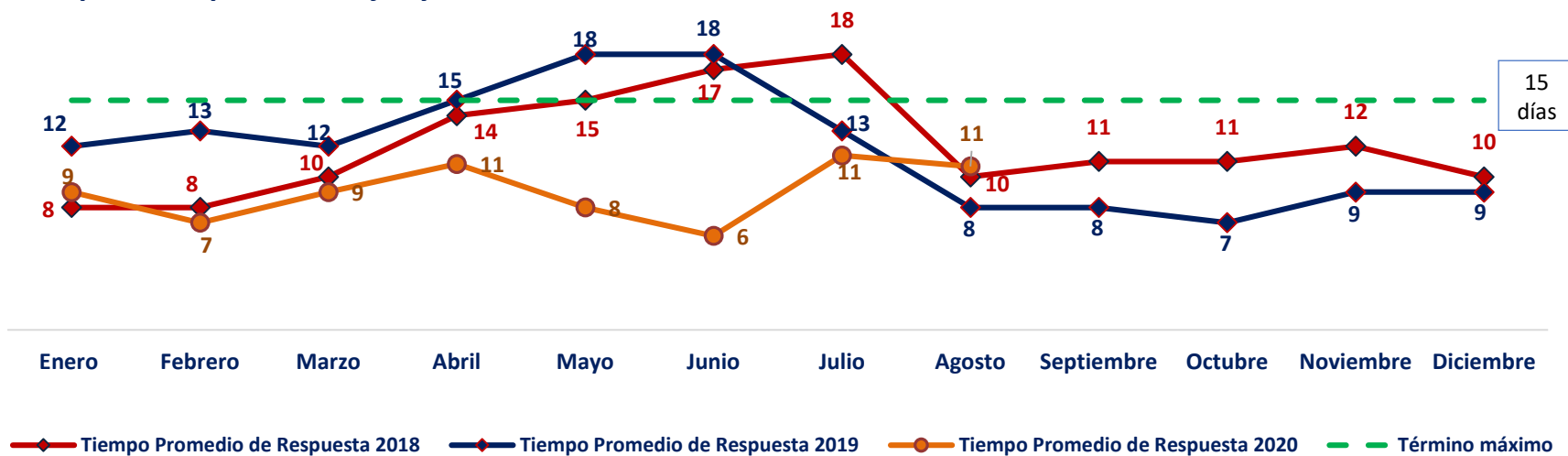
PQR

Gestión Quejas y Reclamos

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	321	610	931	520	411
Grupo Colocación	608	1242	1850	1108	742
Grupo T&S PQR Nivel 1	146	253	399	259	140
TOTAL	1075	2105	3180	1887	1293

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



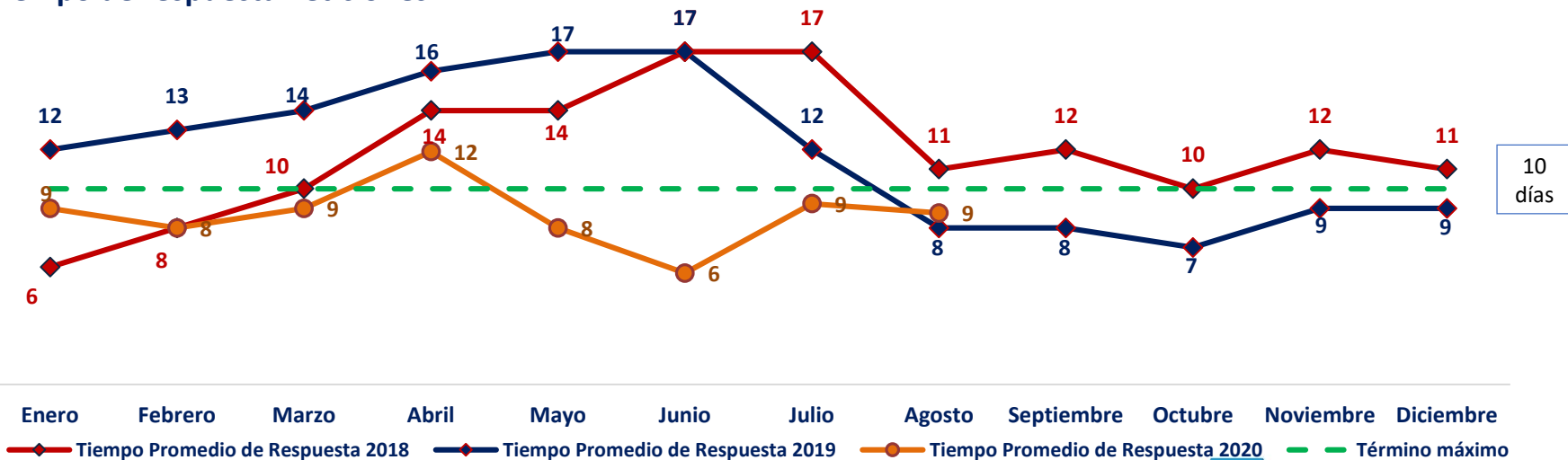
PQR

Gestión Peticiones

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	397	939	1336	918	418
Grupo Colocación	599	1760	2359	1349	1010
Grupo T&S PQR Nivel 1	291	862	1153	732	421
TOTAL	1287	3561	4848	2999	1849

Tiempo de respuesta Peticiones



Consolidado Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019-2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Agosto_2019	Enero_Agosto_2020	% Var. Ene_Agosto 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2.764	1.770	1.297	2.418	86%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2.425	5.040	3.150	2.157	-32%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1.309	6.123	5.476	975	-82%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1.223	817	612	1.030	68%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	464	727	57%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	595	454	-24%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	434	483	11%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	333	197	-41%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	17	73	329%	-83%
Otras Tipologías	2.611	2.688	2.033	4.534	123%	3%
Total general	13.024	18.795	14.411	13.048	-9%	44%

Principales Tipologías Agosto 2020		
Tipologías	Agosto_2020	% Part.
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	240	11%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	210	10%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	198	9%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	119	6%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	99	5%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	64	3%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	47	2%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	17	1%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	11	1%
Otras Tipologías	1100	52%
Total general	2105	100%



PQR

Gestión de traslados y acceso a la Información Agosto

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

Gestión de traslados y acceso a la Información Agosto

Durante el mes de agosto del 2020, la Entidad recibió una Denuncia.



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda