



PQR Enero 2020

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

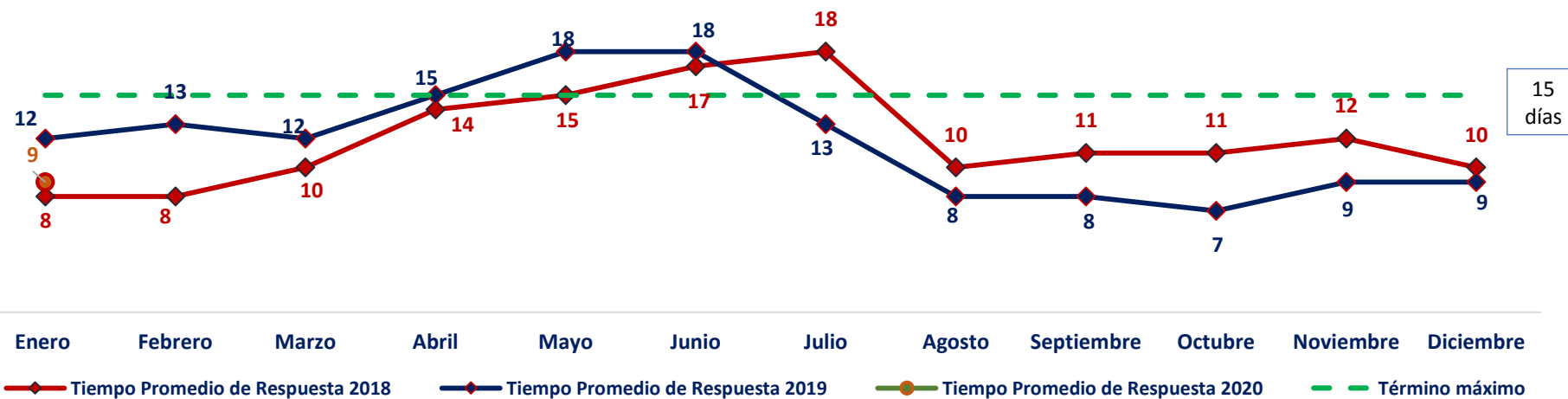
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	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												1,285
	Peticiones	2,386												2,386
	Total	3,671	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,671

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	133	243	376	294	82
Grupo Colocación	344	915	1259	974	285
Grupo T&S PQR Nivel 1	48	127	175	134	41
TOTAL	525	1285	1810	1402	408

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



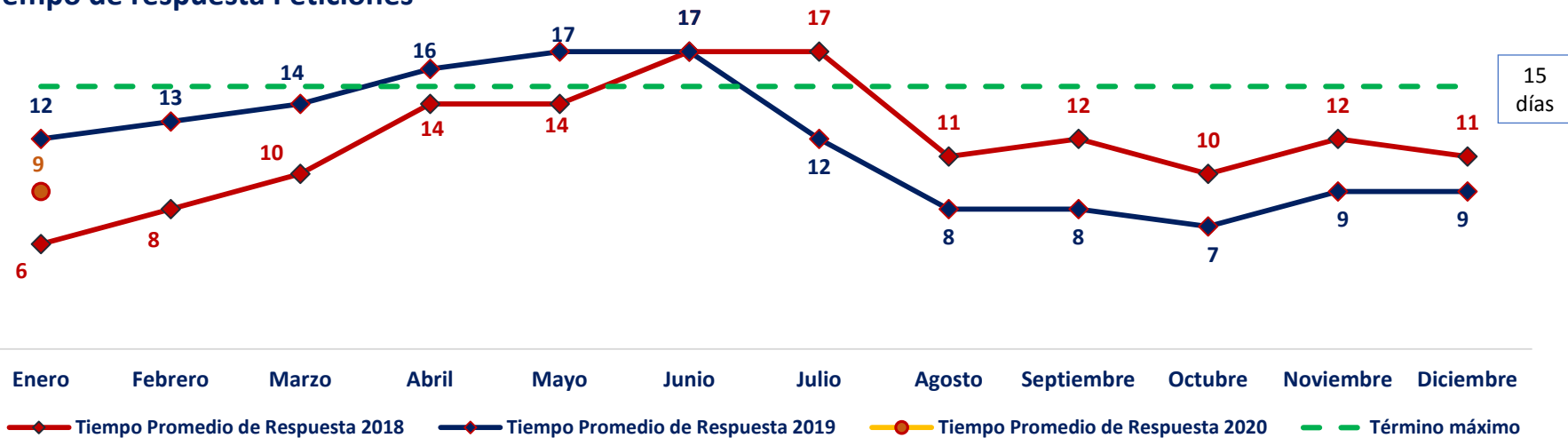
SAC

Gestión Peticiones

Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	179	578	757	538	219
Grupo Colocación	466	1350	1816	1203	613
Grupo T&S PQR Nivel 1	75	458	533	339	194
TOTAL	720	2386	3106	2080	1026

Tiempo de respuesta Peticiones



SAC

Tipologías Quejas y Reclamos Enero 2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_2019	Enero_2020	% Var. Enero 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	301	410	36%	108%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	161	215	34%	-36%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	701	190	-73%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	64	107	67%	-33%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	57	60	5%	136%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	65	52	-20%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	49	42	-14%	-11%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	1	7	600%	-83%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	10	6	-40%	-52%
Otras Tipologías	2,611	2,688	241	196	-19%	3%
Total general	13,024	18,795	1,650	1,285	-22%	44%

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.

Denuncias recibidas por la entidad - Enero 2020

En el mes de enero del 2020 la entidad no ha recibido ninguna denuncia.



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda