



PQR Febrero 2020

PQR

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

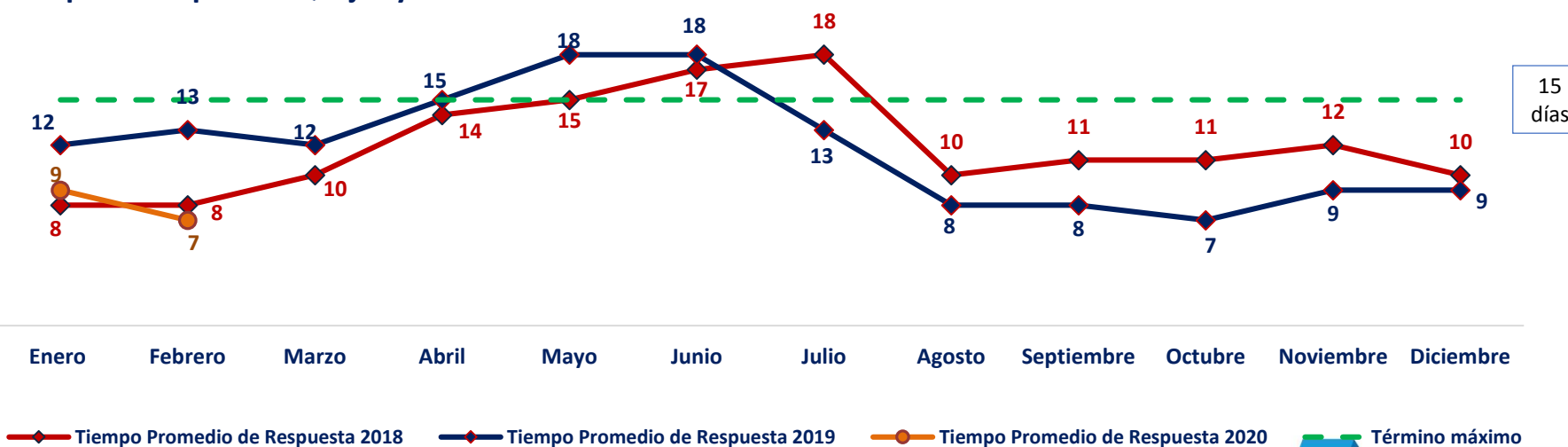
Tema / mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	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											2,604
	Peticiones	2,386	2,743											5,129
	Total	3,671	4,062	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,733
Variación Total		2%	8%											
Variación QR		-22%	-13%											
Variación PET		23%	23%											

PQR

Gestión Quejas y Reclamos Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	82	280	362	234	128
Grupo Colocación	285	874	1159	823	336
Grupo T&S PQR Nivel 1	41	165	206	138	68
TOTAL	408	1319	1727	1195	532

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

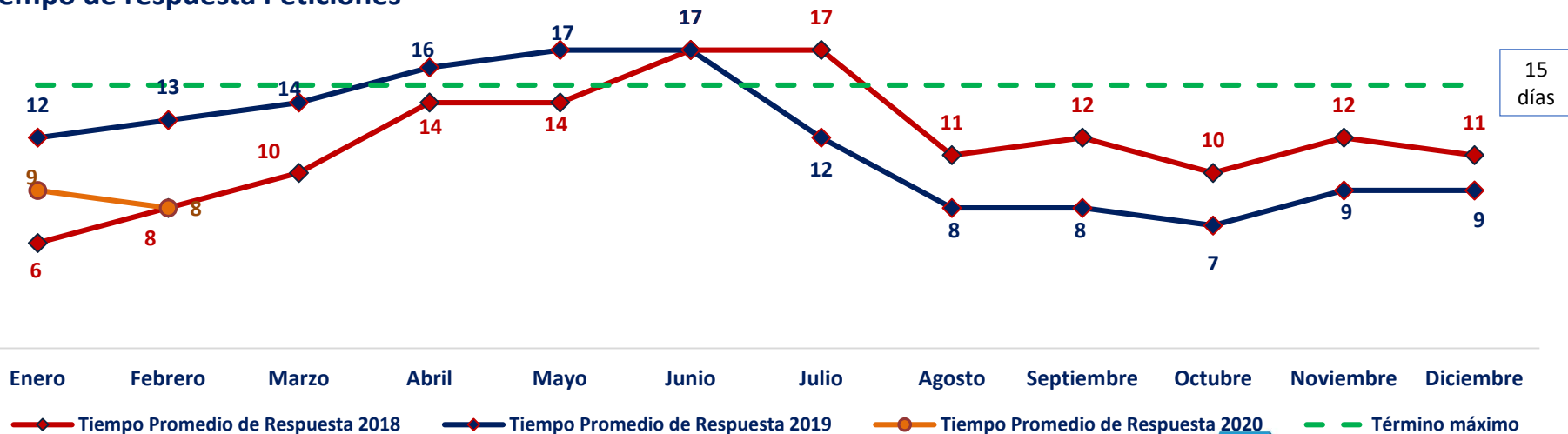


PQR

Gestión Peticiones Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	219	770	989	733	256
Grupo Colocación	613	1356	1969	1472	497
Grupo T&S PQR Nivel 1	194	617	811	611	200
TOTAL	1026	2743	3769	2816	953

Tiempo de respuesta Peticiones



PQR

Tipologías Quejas y Reclamos 2019

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% Participación
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	2,764	21%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	2,425	19%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	1,309	10%
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	1,223	9%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	815	6%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	13	12	751	6%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	32	31	46	24	685	5%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	19	22	37	274	2%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	-	1	3	197	2%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	131	125	130	2,611	20%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024	

PQR

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.

Denuncias recibidas por la entidad – Febrero 2020

En el mes de febrero del 2020 la entidad no recibió ninguna denuncia



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda