



## PQR Julio 2020

# PQR

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

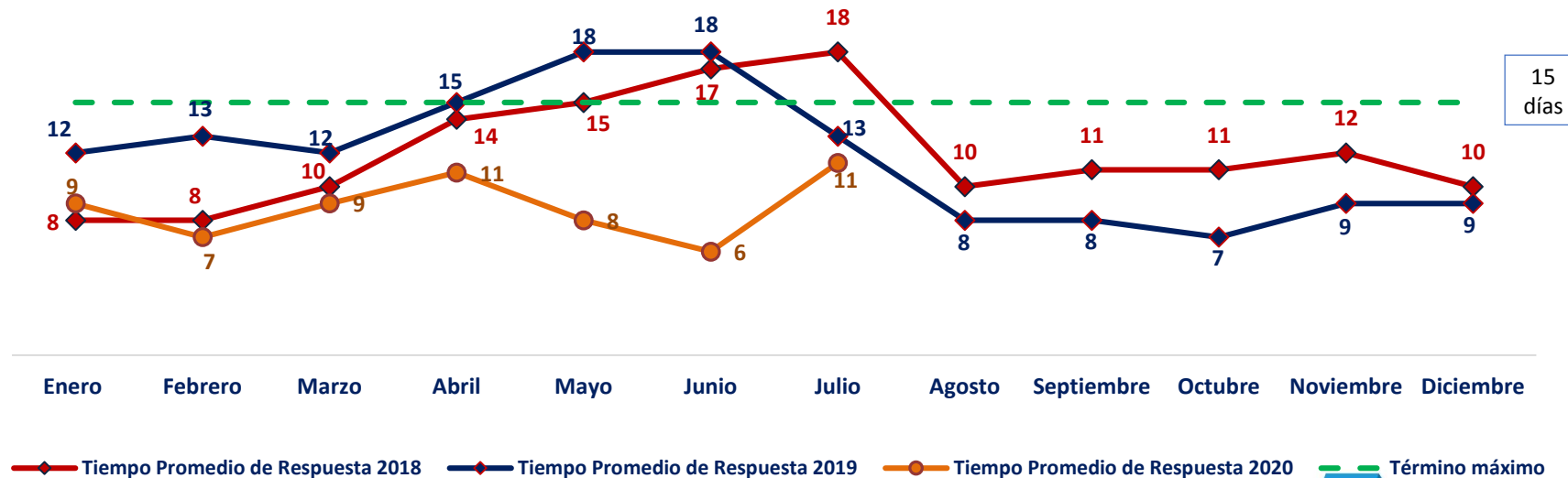
Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso	
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	<b>Total</b>	<b>3,791</b>	<b>4,365</b>	<b>4,413</b>	<b>4,176</b>	<b>3,701</b>	<b>2,824</b>	<b>2,730</b>	<b>2,996</b>	<b>2,638</b>	<b>2,491</b>	<b>2,164</b>	<b>2,349</b>	<b>38,638</b>
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
	<b>Total</b>	<b>3,587</b>	<b>3,746</b>	<b>4,522</b>	<b>4,483</b>	<b>4,715</b>	<b>3,173</b>	<b>3,469</b>	<b>3,467</b>	<b>2,937</b>	<b>3,068</b>	<b>3,050</b>	<b>3,082</b>	<b>43,299</b>
2020	Quejas y Reclamos	1,285	1,319	1,761	1,163	1,196	2,016	2,203						10,943
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098						20,208
	<b>Total</b>	<b>3,671</b>	<b>4,062</b>	<b>4,389</b>	<b>4,321</b>	<b>3,727</b>	<b>5,680</b>	<b>5,301</b>	-	-	-	-	-	<b>31,151</b>
<b>Variación Total</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>-3%</b>	<b>-4%</b>	<b>-21%</b>	<b>79%</b>	<b>53%</b>							
<b>Variación QR</b>	<b>-22%</b>	<b>-13%</b>	<b>-23%</b>	<b>-54%</b>	<b>-54%</b>	<b>52%</b>	<b>66%</b>							
<b>Variación PET</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>62%</b>	<b>20%</b>	<b>98%</b>	<b>45%</b>							

# PQR

## Gestión Quejas y Reclamos Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	216	539	755	434	321
Grupo Colocación	819	1349	2168	1560	608
Grupo T&S PQR Nivel 1	120	315	435	289	146
<b>TOTAL</b>	<b>1155</b>	<b>2203</b>	<b>3358</b>	<b>2283</b>	<b>1075</b>

### Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



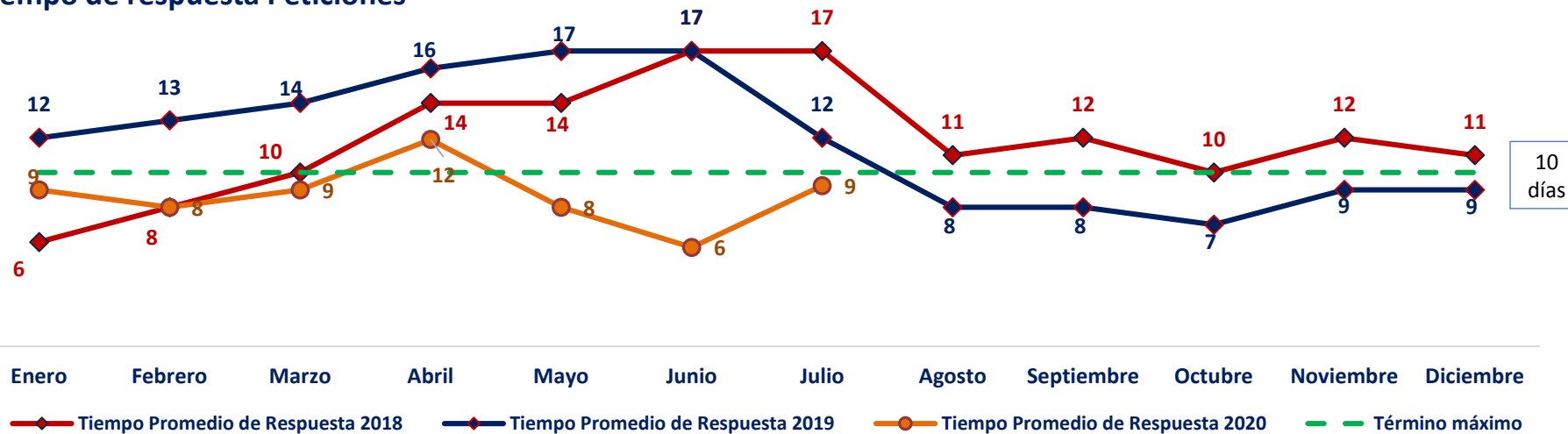
# PQR

## Gestión Peticiones

### Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	322	889	1211	814	397
Grupo Colocación	646	1368	2014	1415	599
Grupo T&S PQR Nivel 1	517	841	1358	1067	291
<b>TOTAL</b>	<b>1485</b>	<b>3098</b>	<b>4583</b>	<b>3296</b>	<b>1287</b>

Tiempo de respuesta Peticiones



Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Julio _2019	Enero_Julio _2020	% Var. Ene_Julio 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	1,208	2,178	80%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	2,744	1,959	-29%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	5,212	911	-83%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	542	820	51%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	427	608	42%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	543	407	-25%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	398	384	-4%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	322	180	-44%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	13	62	377%	-83%
Otras Tipologías	2,611	2,688	1,835	3,434	87%	3%
<b>Total general</b>	<b>13,024</b>	<b>18,795</b>	<b>13,244</b>	<b>10,943</b>	<b>-17%</b>	<b>44%</b>

Principales Tipologías Julio 2020		
Tipologías	#De casos	%Part.
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	289	13%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	271	12%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	265	12%
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	192	9%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	169	8%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	124	6%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	106	5%
Otras Tipologías	787	36%
<b>Total general</b>	<b>2,203</b>	<b>100%</b>

## Gestión de traslados y acceso a la Información Julio

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 - Julio

Durante el presente mes no se recibió ninguna denuncia, según información suministrada por el área encargada.



GRACIAS



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda