



# PQR Junio 2020

# PQR

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

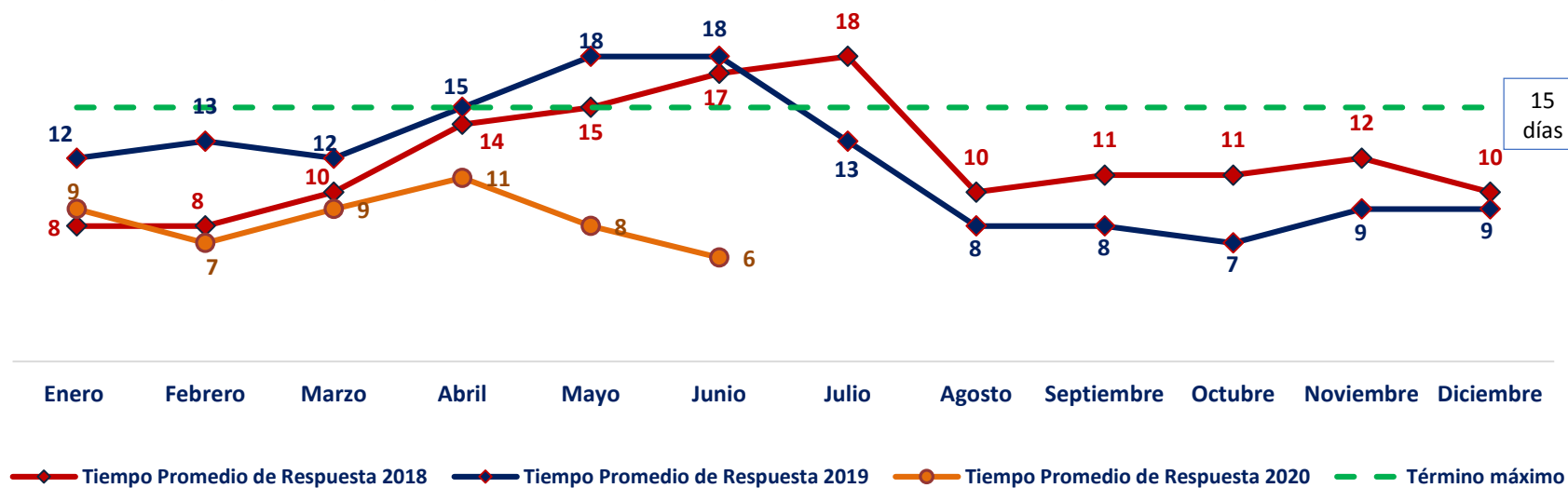
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	<b>Total</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							8,740
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664							17,110
	<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>25,850</b>
<b>Variación Total</b>		<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>-3%</b>	<b>-4%</b>	<b>-21%</b>	<b>79%</b>							
<b>Variación QR</b>		<b>-22%</b>	<b>-13%</b>	<b>-23%</b>	<b>-54%</b>	<b>-54%</b>	<b>52%</b>							
<b>Variación PET</b>		<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>18%</b>	<b>62%</b>	<b>20%</b>	<b>98%</b>							

# PQR

## Gestión Quejas y Reclamos Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	64	374	438	222	216
Grupo Colocación	254	1426	1680	861	819
Grupo T&S PQR Nivel 1	47	216	263	143	120
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>2016</b>	<b>2381</b>	<b>1226</b>	<b>1155</b>

### Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

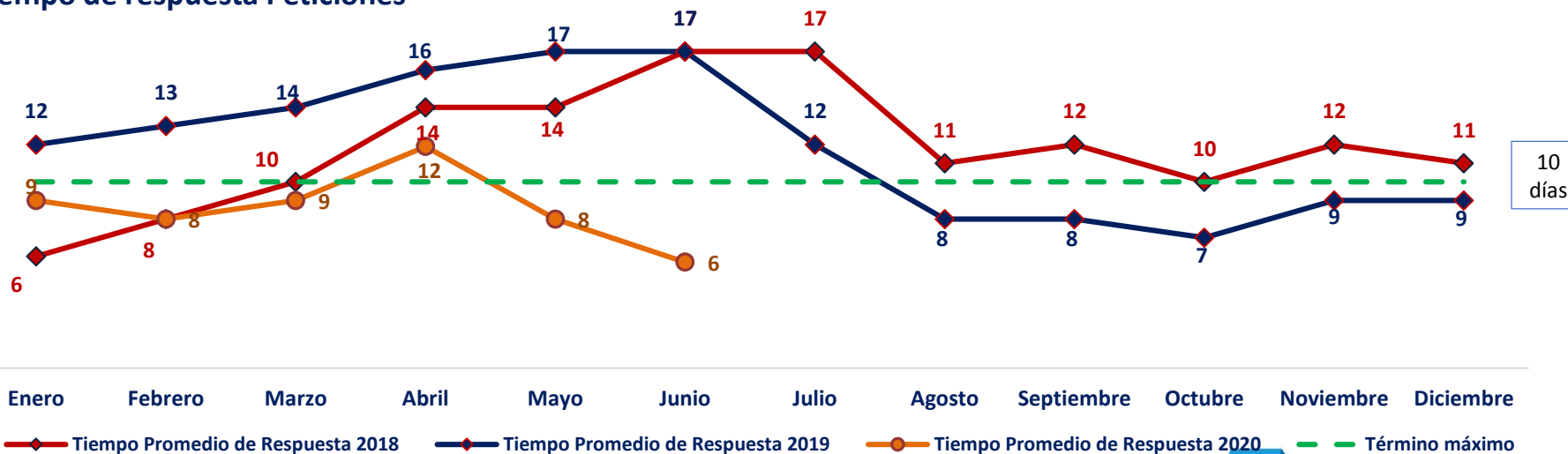


# PQR

## Gestión Peticiones Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	116	722	838	516	322
Grupo Colocación	392	1735	2127	1481	646
Grupo T&S PQR Nivel 1	156	1207	1363	846	517
<b>TOTAL</b>	<b>664</b>	<b>3664</b>	<b>4328</b>	<b>2843</b>	<b>1485</b>

Tiempo de respuesta Peticiones



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

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Junio _2019	Enero_Junio _2020	% Var. Ene_Junio 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	1,090	1,889	73%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	2,320	1,688	-27%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	4,914	824	-83%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	426	555	30%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	385	484	26%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	486	311	-36%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	351	278	-21%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	312	156	-50%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	10	54	440%	-83%
Otras Tipologías	2,611	2,688	1,623	2,501	54%	3%
<b>Total general</b>	<b>13,024</b>	<b>18,795</b>	<b>11,917</b>	<b>8,740</b>	<b>-27%</b>	<b>44%</b>

### Principales Tipologías Junio 2020

Tipologías	#De casos	%Part.
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	320	16%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	305	15%
Inconformidad con el proceso de retiro de cesantías o AVC	234	12%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	169	8%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	139	7%
Inconformidad por la no recepción de facturas o extractos	126	6%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	90	4%
<b>Otras Tipologías</b>	<b>633</b>	<b>31%</b>
<b>Total general</b>	<b>2,016</b>	<b>100%</b>



# PQR

## Gestión de traslados y acceso a la Información Junio

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 – Junio 2020

Durante el mes de Junio del 2020 la entidad recibió una denuncia. .



GRACIAS



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda