



PQR Marzo 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	1,761										4,365
	Peticiones	2,386	2,743	2,628										7,757
	Total	3,671	4,062	4,389	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12,122
Variación Total		2%	8%	-3%										
Variación QR		-22%	-13%	-23%										
Variación PET		23%	23%	18%										

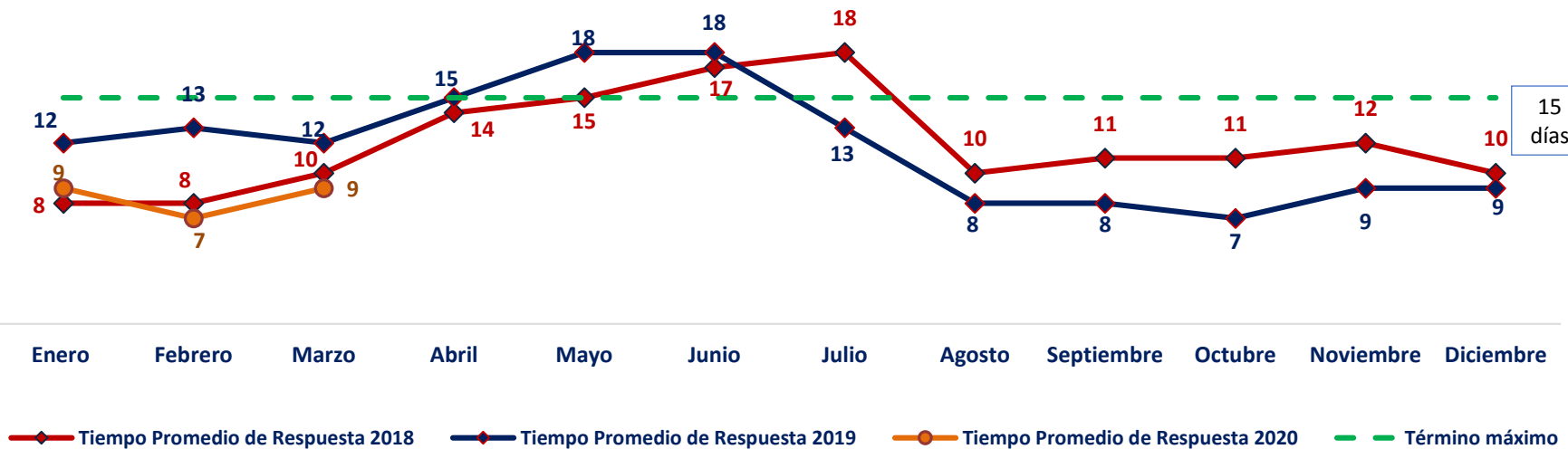
PQR

Gestión Quejas y Reclamos

Marzo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	128	680	808	385	423
Grupo Colocación	336	733	1069	701	368
Grupo T&S PQR Nivel 1	68	348	416	247	169
TOTAL	532	1761	2293	1333	960

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



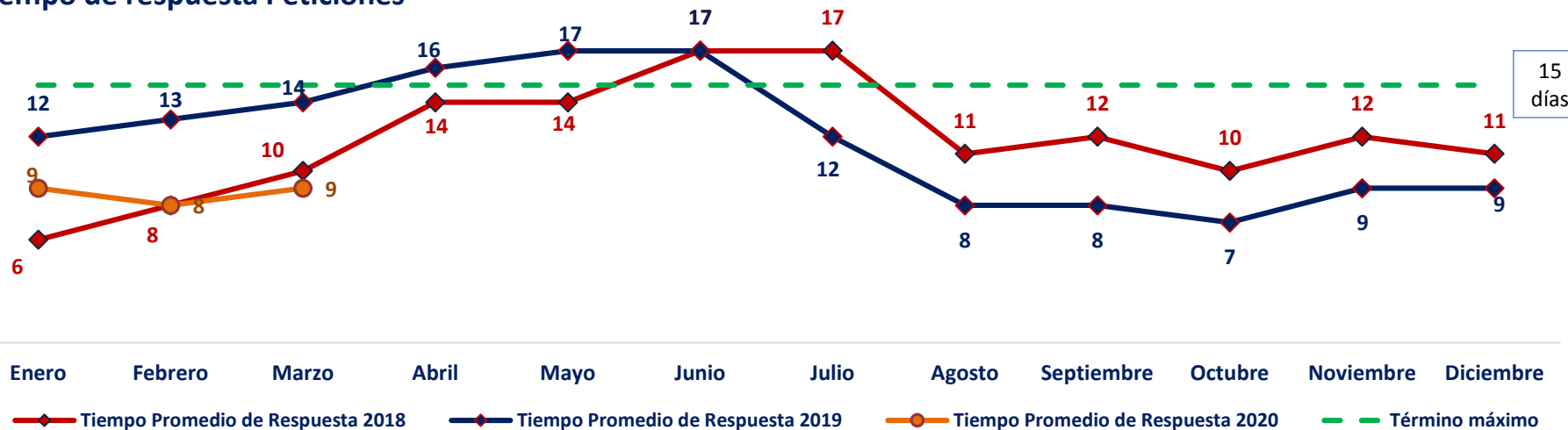
PQR

Gestión Peticiones

Marzo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	256	671	927	428	499
Grupo Colocación	497	1272	1769	970	799
Grupo T&S PQR Nivel 1	200	685	885	472	413
TOTAL	953	2628	3581	1870	1711

Tiempo de respuesta Peticiones



PQR

Tipologías Quejas y Reclamos 2018/2019/2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Marzo_2019	Enero_Marzo_2020	% Var. Ene_Marzo-2019/2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	1,134	1,089	-4%	108%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	645	1,090	69%	-36%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	1,773	524	-70%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	232	242	4%	-33%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	158	161	2%	136%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	213	199	-7%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	257	166	-35%	-11%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	6	25	317%	-83%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	203	94	-54%	-52%
Otras Tipologías	2,611	2,688	833	775	-7%	3%
Total general	13,024	18,795	5,454	4,365	-20%	44%

PQR

Gestión de traslados y acceso a la Información

Marzo

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 – Marzo 2020

Durante el mes de marzo del 2020 la entidad no recibió ninguna denuncia .



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda