



PQR Mayo 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	1,163	1,196								6,724
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531								13,446
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	3,727	-	-	-	-	-	-	-	20,170
Variación Total	2%	8%	-3%	-4%	-21%									
Variación QR	-22%	-13%	-23%	-54%	-54%									
Variación PET	23%	23%	18%	62%	20%									

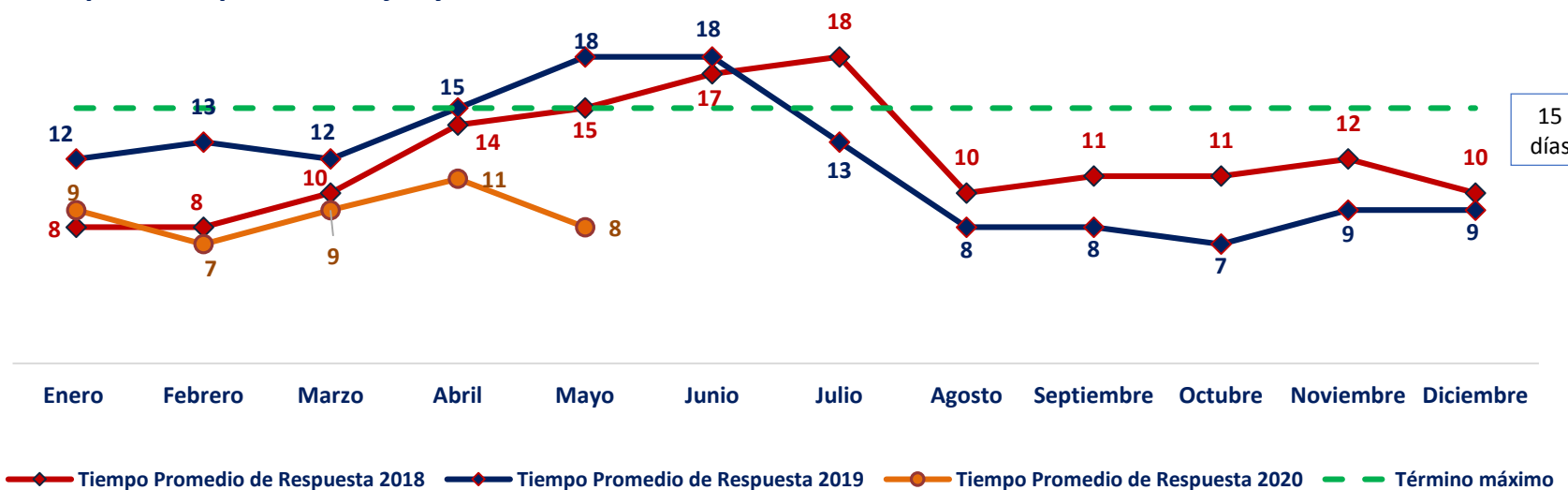
PQR

Gestión Quejas y Reclamos

Mayo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	200	224	424	360	64
Grupo Colocación	281	798	1079	825	254
Grupo T&S PQR Nivel 1	127	174	301	254	47
TOTAL	608	1196	1804	1439	365

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



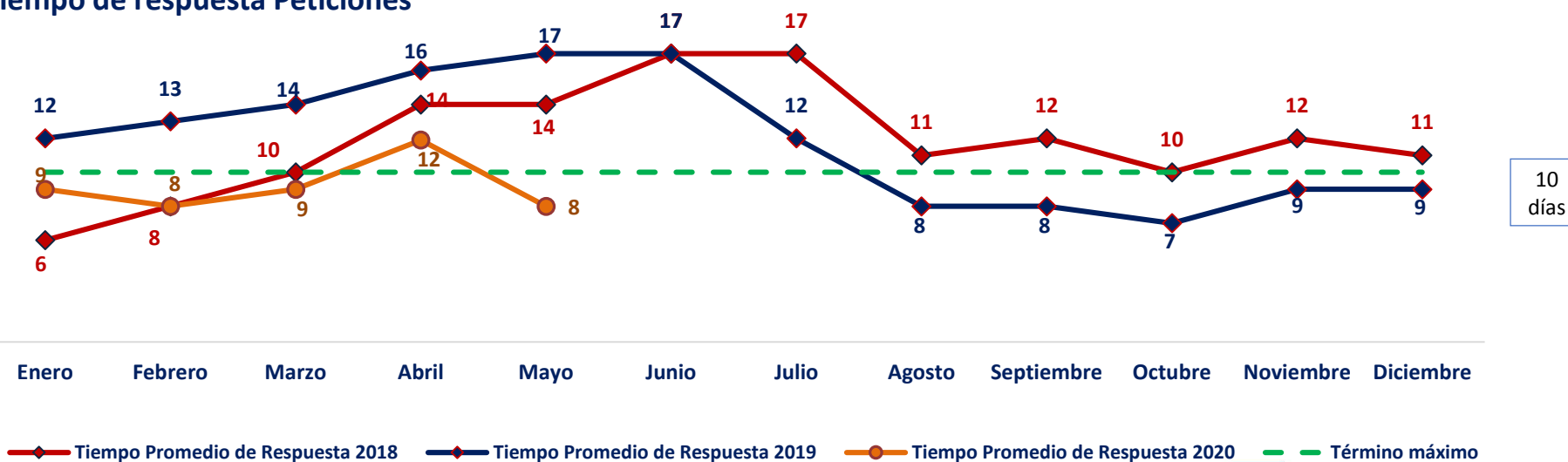
PQR

Gestión Peticiones

Mayo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	362	422	784	668	116
Grupo Colocación	640	1294	1934	1542	392
Grupo T&S PQR Nivel 1	668	815	1483	1327	156
TOTAL	1670	2531	4201	3537	664

Tiempo de respuesta Peticiones



PQR

Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019-2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Mayo_2019	Enero_Mayo_2020	% Var. Ene_Mayo 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	1,006	1,655	65%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	1,995	1,383	-31%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	4,326	698	-84%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	370	386	4%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	356	345	-3%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	434	241	-44%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	318	202	-36%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	296	131	-56%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	8	42	425%	-83%
Otras Tipologías	2,611	2,688	1,485	1,641	11%	3%
Total general	13,024	18,795	10,594	6,724	-37%	44%

Principales Tipologías Mayo 2020

Tipologías	#De casos	%Part.
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	231	19%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	178	15%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	144	12%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	91	8%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	77	6%
Otras Tipologías	475	40%
Total general	1,196	100%



PQR

Gestión de traslados y acceso a la Información

Mayo

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 – Mayo 2020

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



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda