



PQR Septiembre 2020

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

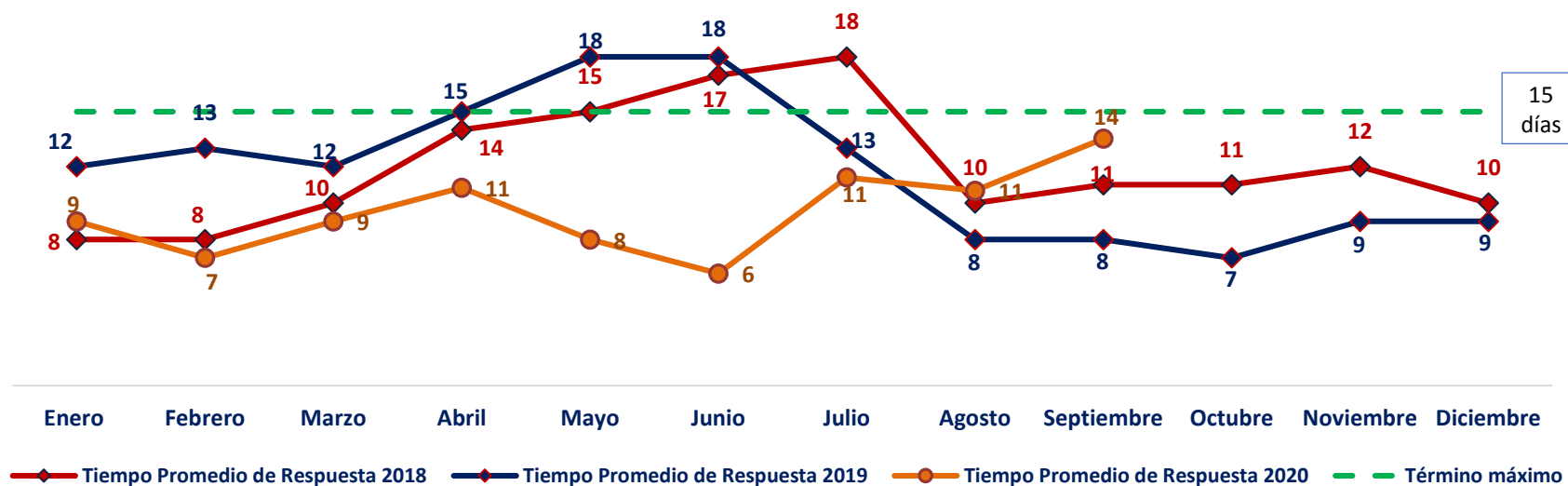
	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	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	2,016	2,203	2,105	2,498				15,546
	Peticiones	2,386	2,743	2,628	3,158	2,531	3,664	3,098	3,561	3,270				27,039
	Total	3,671	4,062	4,389	4,321	3,727	5,680	5,301	5,666	5,768	-	-	-	42,585
Variación Total		2%	8%	-3%	-4%	-21%	79%	53%	63%	96%				
Variación QR		-22%	-13%	-23%	-54%	-54%	52%	66%	80%	175%				
Variación PET		23%	23%	18%	62%	20%	98%	45%	55%	61%				

PQR

Gestión Quejas y Reclamos Septiembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	411	403	814	539	275
Grupo Colocación	742	1748	2490	1232	1258
Grupo T&S PQR Nivel 1	140	347	487	275	212
TOTAL	1293	2498	3791	2046	1745

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos

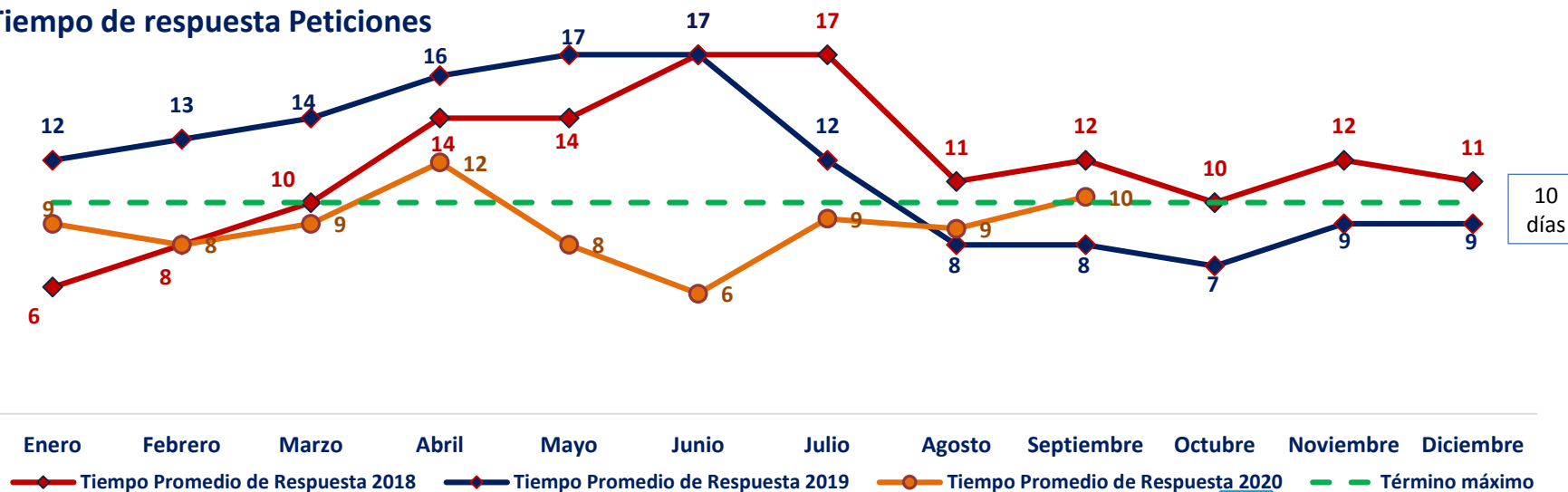


PQR

Gestión Peticiones Septiembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	418	472	890	678	212
Grupo Colocación	1010	1977	2987	2179	808
Grupo T&S PQR Nivel 1	421	821	1242	864	378
TOTAL	1849	3270	5119	3721	1398

Tiempo de respuesta Peticiones



PQR

Tipologías Quejas y Reclamos 2018-2019-2020

Tipologías	Consolidado 2018	Consolidado 2019	Enero_Septiembre_2019	Enero_Septiembre_2020	% Var. Ene_Sep 2019-2020	% Var. Consolidado 2018 - 2019
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	2,764	1,770	1,387	2,673	93%	-36%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	2,425	5,040	3,486	2,314	-34%	108%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	1,309	6,123	5,652	1,069	-81%	368%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	1,223	817	664	1,304	96%	-33%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	685	584	480	895	86%	-15%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	815	727	626	502	-20%	-11%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	274	648	476	586	23%	136%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	751	364	343	207	-40%	-52%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	197	34	20	104	420%	-83%
Otras Tipologías	2,611	2,688	2,186	5,892	170%	3%
Total general	13,024	18,795	15,320	15,546	1%	44%

Principales tipologías Septiembre 2020

Tipologías	#De casos	%Part.
Inconformidad por la aplicación de beneficios ordenados por el gobierno	379	15%
Inconformidad con el cobro o pago de seguros	328	13%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	274	11%
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	255	10%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	168	7%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	157	6%
Inconformidad con el acceso a medio(s) no presencial(es)	115	5%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial	103	4%
Otras Tipologías	719	29%
Total general	2,498	100%



PQR

Gestión de traslados y acceso a la Información Septiembre

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-Septiembre

Durante el presente mes se recibió una denuncia, según información suministrada por el área encargada..



GRACIAS



La vivienda y el agua
son de todos

Minvivienda