



PQR Marzo 2016



VIGILADO REPRESENTACIÓN FINANCIERA DE COLOMBIA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL DEL ESTADO DE CARACAS

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2016

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso
2015	Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242
	Peticiones	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260
	Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	6457	6182	4256	2379	90502
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634	1819										4974
	Peticiones	3590	7499	5577										16666
	Total	5111	9133	7396										21640
Variación		16%	55%	-53%										

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Marzo

Marzo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	187	358	545	485	60
Cartera	12	342	354	213	141
Cesantías	45	552	597	268	329
Comercial	44	230	274	199	75
DAE	5	298	303	94	209
Cobranza	13	39	52	23	29
TOTAL	306	1819	2125	1282	843

Total

2125QR's

Total 2125 QR's

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Marzo

Marzo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	370	760	1130	1016	114
Cartera	1395	2869	4264	3245	1019
Cesantías	237	432	669	430	239
Comercial	186	1230	1416	798	618
DAE	84	159	243	191	52
Cobranza	35	127	162	145	17
TOTAL	2307	5577	7884	5825	2059

Total

7884 Peticiones

Total 7884 Peticiones

Fuente: SAC