



# PQR Abril 2016



VIGILADO REPRESENTACIÓN FINANCIERA DE COLOMBIA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA Y COMERCIAL DEL SECTOR DE CARÁCTER FINANCIERO

# SAC

## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2016

	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
	<b>Total</b>	<b>4394</b>	<b>5888</b>	<b>15775</b>	<b>13118</b>	<b>9868</b>	<b>7175</b>	<b>9242</b>	<b>5768</b>	<b>6457</b>	<b>6182</b>	<b>4256</b>	<b>2379</b>	<b>90502</b>
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634	1819	2005									6979
	Peticiones	3590	7499	5577	3287									19953
	<b>Total</b>	<b>5111</b>	<b>9133</b>	<b>7396</b>	<b>5292</b>									<b>26932</b>
<b>Variación</b>		<b>16%</b>	<b>55%</b>	<b>-53%</b>	<b>-60%</b>									
<b>Variación QR</b>		<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>-24%</b>	<b>-54%</b>									
<b>Variación PET</b>		<b>11%</b>	<b>65%</b>	<b>-58%</b>	<b>-63%</b>									

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Abril

Abril

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	60	551	611	596	15
<b>Cartera</b>	141	236	377	316	61
<b>Cesantías</b>	329	511	840	688	152
<b>Comercial</b>	75	241	316	302	14
<b>DAE</b>	209	392	601	436	165
<b>Cobranza</b>	29	74	103	88	15
<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>2005</b>	<b>2848</b>	<b>2426</b>	<b>422</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Abril

Abril

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	114	589	703	677	26
<b>Cartera</b>	1019	1556	2575	2076	499
<b>Cesantías</b>	239	277	516	476	40
<b>Comercial</b>	618	638	1256	1108	148
<b>DAE</b>	52	108	160	143	17
<b>Cobranza</b>	17	119	136	126	10
<b>TOTAL</b>	<b>2059</b>	<b>3287</b>	<b>5346</b>	<b>4606</b>	<b>740</b>

Fuente: SAC