



# PQR Mayo 2016



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

# 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	1212								8191
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719								22672
	<b>Total</b>	<b>5111</b>	<b>9133</b>	<b>7396</b>	<b>5292</b>	<b>3931</b>								<b>30863</b>
<b>Variación</b>		<b>16%</b>	<b>55%</b>	<b>-53%</b>	<b>-60%</b>	<b>-60%</b>								
<b>Variación QR</b>		<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>-24%</b>	<b>-54%</b>	<b>-55%</b>								
<b>Variación PET</b>		<b>11%</b>	<b>65%</b>	<b>-58%</b>	<b>-63%</b>	<b>-62%</b>								

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Mayo

Mayo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en trámite
<b>Crédito</b>	15	426	441	314	127
<b>Cartera</b>	61	146	207	120	87
<b>Cesantías</b>	152	318	470	247	223
<b>Comercial</b>	14	138	152	120	32
<b>DAE</b>	165	147	312	67	245
<b>Cobranza</b>	15	37	52	18	34
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>1212</b>	<b>1634</b>	<b>886</b>	<b>748</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Mayo

Mayo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	26	500	526	375	151
<b>Cartera</b>	499	1122	1621	910	711
<b>Cesantías</b>	40	259	299	233	66
<b>Comercial</b>	148	648	796	577	219
<b>DAE</b>	17	95	112	58	54
<b>Cobranza</b>	10	95	105	54	51
<b>TOTAL</b>	<b>740</b>	<b>2719</b>	<b>3459</b>	<b>2207</b>	<b>1252</b>

Fuente: SAC