



PQR Junio 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
	Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	6457	6182	4256	2379	90502
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634	1819	2005	1212	1430							9621
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734							26406
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164							36027
Variación		16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%							-60%
Variación QR		30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%							-72%
Variación PET		11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%							-53%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Junio

Junio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	151	654	805	681	124
Cartera	711	1446	2157	1809	348
Cesantías	66	281	347	286	61
Comercial	219	1167	1386	1244	142
DAE	54	81	135	126	9
Cobranza	51	105	156	117	39
TOTAL	1252	3734	4986	4263	723

Fuente: SAC