



PQR Julio 2016



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	1171						10792
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324						28730
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495						39522
Variación		16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%	-62%						-56%
Variación QR		30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%	-78%						-68%
Variación PET		11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%	-42%						-49%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Julio

Julio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	94	302	396	344	52
Cartera	29	297	326	265	61
Cesantías	43	226	269	230	39
Comercial	34	208	242	211	31
Entidades	25	51	76	70	6
Cobranza	64	87	151	137	14
TOTAL	289	1171	1460	1257	203

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Julio

Julio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	124	608	732	664	68
Cartera	348	713	1061	924	137
Cesantías	61	227	288	220	68
Comercial	142	592	734	619	115
Entidades	9	71	80	61	19
Cobranza	39	113	152	130	22
TOTAL	723	2324	3047	2618	429

Fuente: SAC



EL **fna** EVOLUCIONA