



PQR Agosto 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	1249					12041
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327					31057
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495	3576					43098
Variación	16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%	-62%	-38%						-52%
Variación QR	30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%	-78%	-69%						-65%
Variación PET	11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%	-42%	30%						-45%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Agosto

Agosto

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	52	372	424	306	118
Cartera	61	339	400	212	188
Cesantías	39	216	255	190	65
Comercial	31	186	217	158	59
Entidades	6	60	66	52	14
Cobranza	14	76	90	59	31
TOTAL	203	1249	1452	977	475

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Agosto

Agosto

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	68	618	686	504	182
Cartera	137	615	752	527	225
Cesantías	68	257	325	198	127
Comercial	115	580	695	519	176
Entidades	19	134	153	53	100
Cobranza	22	123	145	91	54
TOTAL	429	2327	2756	1892	864

Fuente: SAC



EL **fna** EVOLUCIONA