



PQR Septiembre 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	1081				13122
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327	2011				33068
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495	3576	3092				46190
Variación		16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%	-62%	-38%	-52%				-49%
Variación QR		30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%	-78%	-69%	-72%				-62%
Variación PET		11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%	-42%	30%	-23%				-41%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Septiembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	118	266	384	334	50
Cartera	188	351	539	464	75
Cesantías	65	181	246	192	54
Comercial	59	197	256	161	95
Entidades	14	39	53	39	14
Cobranza	31	47	78	57	21
TOTAL	475	1081	1556	977	309

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Septiembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	182	453	635	544	91
Cartera	225	542	767	625	142
Cesantías	127	256	383	318	65
Comercial	176	502	678	516	162
Entidades	100	151	251	209	42
Cobranza	54	107	161	102	59
TOTAL	864	2011	2875	2314	561

Fuente: SAC



EL **fna** EVOLUCIONA