



PQR Octubre 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	931			14053
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327	2011	1805			34873
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495	3576	3092	2736			48926
Variación		16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%	-62%	-38%	-52%	-56%			-46%
Variación QR		30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%	-78%	-69%	-72%	-64%			-59%
Variación PET		11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%	-42%	30%	-23%	-50%			-38%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Octubre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	50	183	233	178	55
Cartera	75	353	428	305	123
Cesantías	54	165	219	151	68
Comercial	95	144	239	178	61
Entidades	14	42	56	39	17
Cobranza	21	44	65	47	18
TOTAL	309	931	1240	898	342

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Octubre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	91	365	456	362	94
Cartera	142	541	683	482	201
Cesantías	65	236	301	258	43
Comercial	162	460	622	500	122
Entidades	42	100	142	119	23
Cobranza	59	103	162	112	50
TOTAL	561	1805	2366	1833	533

Fuente: SAC



EL **fna** EVOLUCIONA