



PQR Noviembre 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	979		15032
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327	2011	1805	1547		36420
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495	3576	3092	2736	2526		51452
Variación		16%	55%	-53%	-60%	-60%	-28%	-62%	-38%	-52%	-56%	-41%		-43%
Variación QR		30%	21%	-24%	-54%	-55%	-63%	-78%	-69%	-72%	-64%	-43%		-56%
Variación PET		11%	65%	-58%	-63%	-62%	12%	-42%	30%	-23%	-50%	-39%		-35%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Noviembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	55	163	218	197	21
Cartera	123	392	515	427	88
Cesantías	68	167	235	206	29
Comercial	61	166	227	195	32
Entidades	17	60	77	49	28
Cobranza	18	31	49	33	16
TOTAL	342	979	1321	1107	214

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Noviembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	94	296	390	340	50
Cartera	201	480	681	611	70
Cesantías	43	151	194	182	12
Comercial	122	438	560	481	79
Entidades	23	100	123	93	30
Cobranza	50	82	132	83	49
TOTAL	533	1547	2080	1790	290

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Noviembre

Durante el presente mes no se dio traslado de ningún derecho de petición.
Durante el presente mes no se presento ningún evento donde se niega el
acceso a la información de la entidad.

Fuente: SAC-PQR



EL **fna** EVOLUCIONA