



# PQR Diciembre 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
	<b>Total</b>	<b>4394</b>	<b>5888</b>	<b>15775</b>	<b>13118</b>	<b>9868</b>	<b>7175</b>	<b>9242</b>	<b>5768</b>	<b>6457</b>	<b>6182</b>	<b>4256</b>	<b>2379</b>	<b>90502</b>
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634	1819	2005	1212	1430	1171	1249	1081	931	979	985	16017
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327	2011	1805	1547	1570	37990
	<b>Total</b>	<b>5111</b>	<b>9133</b>	<b>7396</b>	<b>5292</b>	<b>3931</b>	<b>5164</b>	<b>3495</b>	<b>3576</b>	<b>3092</b>	<b>2736</b>	<b>2526</b>	<b>2555</b>	<b>54007</b>
<b>Variación</b>		<b>16%</b>	<b>55%</b>	<b>-53%</b>	<b>-60%</b>	<b>-60%</b>	<b>-28%</b>	<b>-62%</b>	<b>-38%</b>	<b>-52%</b>	<b>-56%</b>	<b>-41%</b>	<b>7%</b>	<b>-40%</b>
<b>Variación QR</b>		<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>-24%</b>	<b>-54%</b>	<b>-55%</b>	<b>-63%</b>	<b>-78%</b>	<b>-69%</b>	<b>-72%</b>	<b>-64%</b>	<b>-43%</b>	<b>-10%</b>	<b>-53%</b>
<b>Variación PET</b>		<b>11%</b>	<b>65%</b>	<b>-58%</b>	<b>-63%</b>	<b>-62%</b>	<b>12%</b>	<b>-42%</b>	<b>30%</b>	<b>-23%</b>	<b>-50%</b>	<b>-39%</b>	<b>22%</b>	<b>-32%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Diciembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	21	175	196	161	35
<b>Cartera</b>	88	428	516	358	158
<b>Cesantías</b>	29	175	204	156	48
<b>Comercial</b>	32	135	167	132	35
<b>Entidades</b>	28	34	62	44	18
<b>Cobranza</b>	16	38	54	46	8
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>985</b>	<b>1199</b>	<b>897</b>	<b>302</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones Diciembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	50	282	332	276	56
<b>Cartera</b>	70	533	603	502	101
<b>Cesantías</b>	12	203	215	184	31
<b>Comercial</b>	79	378	457	360	97
<b>Entidades</b>	30	117	147	133	14
<b>Cobranza</b>	49	57	106	94	12
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>1570</b>	<b>1860</b>	<b>1549</b>	<b>311</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Diciembre

Durante el presente mes se realizó un traslado de derecho de petición.

Radicado de Entrada	Radica de Salida	Trasladada	Nombre de Peticionario	Entidad hacia donde se realizó el traslado	Fecha de traslado
02-2303-201612050742262	01-2303-201612070213911	1	Javier Hernando Lopez Medina	Ministerio de Vivienda	09/12/2016

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