



PQR Enero 2017



SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2017

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio de eventos	Total proceso
2015	Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	2854	34242
	Peticiones	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	4688	56260
	Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	6457	6182	4256	2379	7542	90502
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634	1819	2005	1212	1430	1171	1249	1081	931	979	985	1335	16017
	Peticiones	3590	7499	5577	3287	2719	3734	2324	2327	2011	1805	1547	1570	3166	37990
	Total	5111	9133	7396	5292	3931	5164	3495	3576	3092	2736	2526	2555	4501	54007
2017	Quejas y Reclamos	1147												1147	1147
	Peticiones	2368												2368	2368
	Total	3515												293	3515
Variación		-31%												-93%	-93%
Variación QR		-25%												-14%	-93%
Variación PET		-34%												-25%	-94%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Enero

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	35	222	257	164	93
Cartera	158	545	703	533	170
Cesantías	48	177	225	168	57
Comercial	35	133	168	119	49
Entidades	18	36	54	38	16
Cobranza	8	34	42	31	11
TOTAL	302	1147	1449	1053	396

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Enero

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	56	277	333	245	88
Cartera	101	778	879	653	226
Cesantías	31	228	259	191	68
Comercial	97	696	793	533	260
Entidades	14	334	348	227	121
Cobranza	12	55	67	37	30
TOTAL	311	2368	2679	1886	793

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Enero

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