



# PQR Febrero 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
	<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>7542</b>	<b>90502</b>
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
	<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>4501</b>	<b>54007</b>
2017	Quejas y Reclamos	1147	1658											1403	2805
	Peticiones	2368	2610											2489	4978
	<b>Total</b>	<b>3515</b>	<b>4268</b>											<b>649</b>	<b>7783</b>
<b>Variación</b>	<b>-31%</b>	<b>-53%</b>												<b>-86%</b>	<b>-86%</b>
<b>Variación QR</b>	<b>-25%</b>	<b>1%</b>												<b>5%</b>	<b>-82%</b>
<b>Variación PET</b>	<b>-34%</b>	<b>-65%</b>												<b>-21%</b>	<b>-87%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Febrero

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	93	192	285	224	61
<b>Cartera</b>	170	598	768	522	246
<b>Cesantías</b>	57	347	404	274	130
<b>Comercial</b>	49	224	273	188	85
<b>Entidades</b>	16	247	263	86	177
<b>Cobranza</b>	11	50	61	33	28
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>1658</b>	<b>2054</b>	<b>1327</b>	<b>727</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones Febrero

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	88	255	343	241	102
<b>Cartera</b>	226	634	860	629	231
<b>Cesantías</b>	68	335	403	256	147
<b>Comercial</b>	260	630	890	680	210
<b>Entidades</b>	121	685	806	661	145
<b>Cobranza</b>	30	71	101	55	46
<b>TOTAL</b>	<b>793</b>	<b>2610</b>	<b>3403</b>	<b>2522</b>	<b>881</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Febrero

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