



# PQR Marzo 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	2952										1919	5757
	Peticiones	2368	2610	2427										2468	7405
	<b>Total</b>	<b>3515</b>	<b>4268</b>	<b>5379</b>										<b>4387</b>	<b>13162</b>
<b>Variación</b>		<b>-31%</b>	<b>-53%</b>	<b>-27%</b>										<b>-3%</b>	<b>-76%</b>
<b>Variación QR</b>		<b>-25%</b>	<b>1%</b>	<b>62%</b>										<b>44%</b>	<b>-64%</b>
<b>Variación PET</b>		<b>-34%</b>	<b>-65%</b>	<b>-56%</b>										<b>-22%</b>	<b>-81%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos

### Marzo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	61	231	292	245	47
<b>Cartera</b>	246	1139	1385	826	559
<b>Cesantías</b>	130	546	676	486	190
<b>Comercial</b>	85	296	381	309	72
<b>Entidades</b>	177	694	871	665	206
<b>Cobranza</b>	28	46	74	51	23
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>2952</b>	<b>3679</b>	<b>2582</b>	<b>1097</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Marzo

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	102	438	540	417	123
<b>Cartera</b>	231	551	782	633	149
<b>Cesantías</b>	147	378	525	425	100
<b>Comercial</b>	210	625	835	695	140
<b>Entidades</b>	145	343	488	445	43
<b>Cobranza</b>	46	92	138	78	60
<b>TOTAL</b>	<b>881</b>	<b>2427</b>	<b>3308</b>	<b>2693</b>	<b>615</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Marzo

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

Fuente: SAC-PQR



EL **fna** EVOLUCIONA