



PQR Abril 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	1658	2952	2137									1974	7894
	Peticiones	2368	2610	2427	1700									2276	9105
	Total	3515	4268	5379	3837									4250	16999
Variación Total		-31%	-53%	-27%	-27%									-6%	-69%
Variación QR		-25%	1%	62%	7%									48%	-51%
Variación PET		-34%	-65%	-56%	-48%									-28%	-76%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Abril

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	47	195	242	147	95
Cartera	559	1159	1718	1077	641
Cesantías	190	300	490	349	141
Comercial	72	163	235	146	89
Entidades	206	268	474	375	99
Cobranza	23	52	75	29	46
TOTAL	1097	2137	3234	2123	1111

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Abril

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	123	359	482	275	207
Cartera	149	463	612	291	321
Cesantías	100	222	322	194	128
Comercial	140	444	584	301	283
Entidades	43	136	179	135	44
Cobranza	60	76	136	69	67
TOTAL	615	1700	2315	1265	1050

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Abril

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