



# PQR Mayo 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 | 1,170        | 1,354        | 2,399         | 4,330         | 2,708        | 3,838        | 5,254        | 3,974        | 3,839        | 2,562        | 1,718        | 1,096               | 2,854         | 34,242        |
|                        | Peticiones        | 3,224        | 4,534        | 13,376        | 8,788         | 7,160        | 3,337        | 3,988        | 1,794        | 2,618        | 3,620        | 2,538        | 1,283               | 4,688         | 56,260        |
|                        | <b>Total</b>      | <b>4,394</b> | <b>5,888</b> | <b>15,775</b> | <b>13,118</b> | <b>9,868</b> | <b>7,175</b> | <b>9,242</b> | <b>5,768</b> | <b>6,457</b> | <b>6,182</b> | <b>4,256</b> | <b>2,379</b>        | <b>7,542</b>  | <b>90,502</b> |
| 2016                   | Quejas y Reclamos | 1,521        | 1,634        | 1,819         | 2,005         | 1,212        | 1,430        | 1,171        | 1,249        | 1,081        | 931          | 979          | 985                 | 1,335         | 16,017        |
|                        | Peticiones        | 3,590        | 7,499        | 5,577         | 3,287         | 2,719        | 3,734        | 2,324        | 2,327        | 2,011        | 1,805        | 1,547        | 1,570               | 3,166         | 37,990        |
|                        | <b>Total</b>      | <b>5,111</b> | <b>9,133</b> | <b>7,396</b>  | <b>5,292</b>  | <b>3,931</b> | <b>5,164</b> | <b>3,495</b> | <b>3,576</b> | <b>3,092</b> | <b>2,736</b> | <b>2,526</b> | <b>2,555</b>        | <b>4,501</b>  | <b>54,007</b> |
| 2017                   | Quejas y Reclamos | 1,147        | 1,658        | 2,952         | 2,137         | 1,847        |              |              |              |              |              |              |                     | 1,948         | 9,741         |
|                        | Peticiones        | 2,368        | 2,610        | 2,427         | 1,700         | 1,855        |              |              |              |              |              |              |                     | 2,192         | 10,960        |
|                        | <b>Total</b>      | <b>3,515</b> | <b>4,268</b> | <b>5,379</b>  | <b>3,837</b>  | <b>3,702</b> |              |              |              |              |              |              |                     | <b>4,140</b>  | <b>20,701</b> |
| <b>Variación Total</b> | <b>-31%</b>       | <b>-53%</b>  | <b>-27%</b>  | <b>-27%</b>   | <b>-6%</b>    |              |              |              |              |              |              |              |                     | <b>-8%</b>    | <b>-62%</b>   |
| <b>Variación QR</b>    | <b>-25%</b>       | <b>1%</b>    | <b>62%</b>   | <b>7%</b>     | <b>52%</b>    |              |              |              |              |              |              |              |                     | <b>46%</b>    | <b>-39%</b>   |
| <b>Variación PET</b>   | <b>-34%</b>       | <b>-65%</b>  | <b>-56%</b>  | <b>-48%</b>   | <b>-32%</b>   |              |              |              |              |              |              |              |                     | <b>-31%</b>   | <b>-71%</b>   |

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos

### Mayo

|                  | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Quejas y Reclamos por resolver | Tramitada    | Reclamaciones en tramite |
|------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------|--------------------------|
| <b>Crédito</b>   | 95                          | 195                      | 290                            | 209          | 81                       |
| <b>Cartera</b>   | 641                         | 1.085                    | 1.726                          | 1.283        | 443                      |
| <b>Cesantías</b> | 141                         | 268                      | 409                            | 303          | 106                      |
| <b>Comercial</b> | 89                          | 134                      | 223                            | 181          | 42                       |
| <b>Entidades</b> | 99                          | 113                      | 212                            | 177          | 35                       |
| <b>Cobranza</b>  | 46                          | 52                       | 98                             | 57           | 41                       |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.111</b>                | <b>1.847</b>             | <b>2.958</b>                   | <b>2.210</b> | <b>748</b>               |

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Mayo

|                  | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Peticiones por resolver | Tramitada    | Peticiones en tramite |
|------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------|
| <b>Crédito</b>   | 207                         | 388                      | 595                     | 416          | 179                   |
| <b>Cartera</b>   | 321                         | 436                      | 757                     | 515          | 242                   |
| <b>Cesantías</b> | 128                         | 268                      | 396                     | 291          | 105                   |
| <b>Comercial</b> | 283                         | 484                      | 767                     | 553          | 214                   |
| <b>Entidades</b> | 44                          | 168                      | 212                     | 164          | 48                    |
| <b>Cobranza</b>  | 67                          | 111                      | 178                     | 85           | 93                    |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.050</b>                | <b>1.855</b>             | <b>2.905</b>            | <b>2.024</b> | <b>881</b>            |

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Mayo

Durante el presente mes se realizó una Negación de Información.

| Radicado de Entrada     | Radica de Salida        | Negación de Información | Nombre de Peticionario          | Causal de Negación de Información | Fecha de traslado |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 02-4705-201705170307221 | 01-2303-201705220087657 | 1                       | Fabio Alejandro Valencia Patiño | Habeas Data                       | 27/05/2017        |

Durante el presente mes no se presento ningún evento donde se traslada información a otra entidad.

Fuente: SAC-PQR



EL **fna** EVOLUCIONA