



PQR Diciembre 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 |
| | Total | 4,394 | 5,888 | 15,775 | 13,118 | 9,868 | 7,175 | 9,242 | 5,768 | 6,457 | 6,182 | 4,256 | 2,379 | 7,542 | 90,502 |
| 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 |
| | Total | 5,111 | 9,133 | 7,396 | 5,292 | 3,931 | 5,164 | 3,495 | 3,576 | 3,092 | 2,736 | 2,526 | 2,555 | 4,501 | 54,007 |
| 2017 | Quejas y Reclamos | 1,147 | 1,658 | 2,952 | 2,137 | 1,847 | 1,241 | 1,040 | 1,207 | 980 | 853 | 727 | 756 | 1,379 | 16,545 |
| | Peticiones | 2,368 | 2,610 | 2,427 | 1,700 | 1,855 | 1,853 | 1,881 | 2,203 | 2,659 | 2,356 | 1,991 | 1,641 | 2,129 | 25,544 |
| | Total | 3,515 | 4,268 | 5,379 | 3,837 | 3,702 | 3,094 | 2,921 | 3,410 | 3,639 | 3,209 | 2,718 | 2,397 | 3,507 | 42,089 |
| Variación Total | | -31% | -53% | -27% | -27% | -6% | -40% | -16% | -5% | 18% | 17% | 8% | -6% | -22% | -22% |
| Variación QR | | -25% | 1% | 62% | 7% | 52% | -13% | -11% | -3% | -9% | -8% | -26% | -23% | 3% | 3% |
| Variación PET | | -34% | -65% | -56% | -48% | -32% | -50% | -19% | -5% | 32% | 31% | 29% | 5% | -33% | -33% |

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Diciembre

| Área | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Quejas y Reclamos por resolver | Tramitada | Reclamaciones en tramite |
|-------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------|--------------------------|
| Crédito | 28 | 118 | 146 | 90 | 56 |
| Cartera | 84 | 122 | 206 | 184 | 22 |
| Cesantías | 40 | 35 | 75 | 65 | 10 |
| Comercial | 16 | 134 | 150 | 97 | 53 |
| Entidades | 11 | 2 | 13 | 13 | 0 |
| Cobranza | 3 | 17 | 20 | 17 | 3 |
| Reclamaciones OP | 0 | 328 | 328 | 154 | 174 |
| TOTAL | 182 | 756 | 938 | 620 | 318 |

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Diciembre

| | Pendientes del mes Anterior | Radicadas durante el mes | Peticiones por resolver | Tramitada | Peticiones en tramite |
|------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------|
| Crédito | 133 | 353 | 486 | 334 | 152 |
| Cartera | 52 | 330 | 382 | 315 | 67 |
| Cesantías | 25 | 194 | 219 | 192 | 27 |
| Comercial | 77 | 545 | 622 | 463 | 159 |
| Entidades | 31 | 155 | 186 | 146 | 40 |
| Cobranza | 16 | 64 | 80 | 66 | 14 |
| TOTAL | 334 | 1.641 | 1.975 | 1.516 | 459 |

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Diciembre

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