



# PQR Octubre 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	1,241	1,040	1,207	980	853			1,506	15,062
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881	2,203	2,659	2,356			2,191	21,912
	<b>Total</b>	<b>3,515</b>	<b>4,268</b>	<b>5,379</b>	<b>3,837</b>	<b>3,702</b>	<b>3,094</b>	<b>2,921</b>	<b>3,410</b>	<b>3,639</b>	<b>3,209</b>			<b>3,697</b>	<b>36,974</b>
<b>Variación Total</b>		<b>-31%</b>	<b>-53%</b>	<b>-27%</b>	<b>-27%</b>	<b>-6%</b>	<b>-40%</b>	<b>-16%</b>	<b>-5%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>			<b>-18%</b>	<b>-32%</b>
<b>Variación QR</b>		<b>-25%</b>	<b>1%</b>	<b>62%</b>	<b>7%</b>	<b>52%</b>	<b>-13%</b>	<b>-11%</b>	<b>-3%</b>	<b>-9%</b>	<b>-8%</b>			<b>13%</b>	<b>-6%</b>
<b>Variación PET</b>		<b>-34%</b>	<b>-65%</b>	<b>-56%</b>	<b>-48%</b>	<b>-32%</b>	<b>-50%</b>	<b>-19%</b>	<b>-5%</b>	<b>32%</b>	<b>31%</b>			<b>-31%</b>	<b>-42%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Octubre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	37	101	138	109	29
<b>Cartera</b>	169	388	557	403	154
<b>Cesantías</b>	69	170	239	161	78
<b>Comercial</b>	79	152	231	162	69
<b>Entidades</b>	15	15	30	24	6
<b>Cobranza</b>	7	27	34	28	6
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>853</b>	<b>1.229</b>	<b>887</b>	<b>342</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Octubre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	134	355	489	396	93
<b>Cartera</b>	188	370	558	439	119
<b>Cesantías</b>	53	336	389	321	68
<b>Comercial</b>	335	1.075	1.410	967	443
<b>Entidades</b>	107	150	257	218	39
<b>Cobranza</b>	21	70	91	71	20
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>2.356</b>	<b>3.194</b>	<b>2.412</b>	<b>782</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Octubre

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