



PQR Agosto 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					1,654	13,229
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881	2,203					2,112	16,897
	Total	3,515	4,268	5,379	3,837	3,702	3,094	2,921	3,410					3,766	30,126
Variación Total		-31%	-53%	-27%	-27%	-6%	-40%	-16%	-5%					-16%	-44%
Variación QR		-25%	1%	62%	7%	52%	-13%	-11%	-3%					24%	-17%
Variación PET		-34%	-65%	-56%	-48%	-32%	-50%	-19%	-5%					-33%	-56%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Agosto

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	33	115	148	128	20
Cartera	230	670	900	582	318
Cesantías	78	177	255	209	46
Comercial	52	167	219	170	49
Entidades	14	29	43	33	10
Cobranza	37	49	86	75	11
TOTAL	444	1.207	1.651	1.197	454

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Agosto

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	183	379	562	479	83
Cartera	151	510	661	475	186
Cesantías	60	377	437	360	77
Comercial	170	610	780	551	229
Entidades	68	262	330	260	70
Cobranza	98	65	163	136	27
TOTAL	730	2.203	2.933	2.261	672

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Agosto

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