



# PQR Julio 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						1,717	12,022
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881						2,099	14,694
	<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>3,817</b>	<b>26,716</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>-15%</b>	<b>-51%</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>29%</b>	<b>-25%</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>-34%</b>	<b>-61%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Julio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Crédito</b>	41	109	150	117	33
<b>Cartera</b>	253	517	770	540	230
<b>Cesantías</b>	49	192	241	163	78
<b>Comercial</b>	52	157	209	157	52
<b>Entidades</b>	17	28	45	31	14
<b>Cobranza</b>	28	37	65	28	37
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>1.040</b>	<b>1.480</b>	<b>1.036</b>	<b>444</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones

### Julio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
<b>Crédito</b>	147	400	547	364	183
<b>Cartera</b>	131	433	564	413	151
<b>Cesantías</b>	81	285	366	306	60
<b>Comercial</b>	139	463	602	432	170
<b>Entidades</b>	39	207	246	178	68
<b>Cobranza</b>	83	93	176	78	98
<b>TOTAL</b>	<b>620</b>	<b>1.881</b>	<b>2.501</b>	<b>1.771</b>	<b>730</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Julio

Durante el presente mes se realizó una Negación de Información.

Radicado de Entrada	Radicado de Salida	Negación de Información	Nombre de Peticionario	Causal de Negación de Información	Fecha de Traslado y/o Respuesta
02-4603-201707170407263	01-2303-201707280126478	1	Myriam Elsa Daza	Habeas Data	08/08/2017

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

Fuente: SAC-PQR



EL **fna** EVOLUCIONA