



PQR Junio 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							1,830	10,982
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853							2,136	12,813
	Total	3,515	4,268	5,379	3,837	3,702	3,094							3,966	23,795
Variación Total	-31%	-53%	-27%	-27%	-6%	-40%								-12%	-56%
Variación QR	-25%	1%	62%	7%	52%	-13%								37%	-31%
Variación PET	-34%	-65%	-56%	-48%	-32%	-50%								-33%	-66%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Junio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	81	138	219	178	41
Cartera	443	710	1.153	900	253
Cesantías	106	164	270	221	49
Comercial	42	143	185	133	52
Entidades	35	49	84	67	17
Cobranza	41	37	78	50	28
TOTAL	748	1.241	1.989	1.549	440

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Junio

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	179	404	583	436	147
Cartera	242	474	716	585	131
Cesantías	105	281	386	305	81
Comercial	214	472	686	547	139
Entidades	48	133	181	142	39
Cobranza	93	89	182	99	83
TOTAL	881	1.853	2.734	2.114	620

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Junio

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