



PQR Noviembre 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		1,435	15,789
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881	2,203	2,659	2,356	1,991		2,173	23,903
	Total	3,515	4,268	5,379	3,837	3,702	3,094	2,921	3,410	3,639	3,209	2,718		3,608	39,692
Variación Total	-31%	-53%	-27%	-27%	-6%	-40%	-16%	-5%	18%	17%	8%		-20%	-27%	
Variación QR	-25%	1%	62%	7%	52%	-13%	-11%	-3%	-9%	-8%	-26%		8%	-1%	
Variación PET	-34%	-65%	-56%	-48%	-32%	-50%	-19%	-5%	32%	31%	29%		-31%	-37%	

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Noviembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	29	95	124	96	28
Cartera	154	300	454	370	84
Cesantías	78	192	270	230	40
Comercial	69	98	167	151	16
Entidades	6	27	33	22	11
Cobranza	6	15	21	18	3
TOTAL	342	727	1.069	887	182

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Noviembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	93	388	481	348	133
Cartera	119	322	441	389	52
Cesantías	68	354	422	397	25
Comercial	443	673	1.116	1.039	77
Entidades	39	185	224	193	31
Cobranza	20	69	89	73	16
TOTAL	782	1.991	2.773	2.439	334

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Noviembre

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