



PQR Septiembre 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				1,579	14,209
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881	2,203	2,659				2,173	19,556
	Total	3,515	4,268	5,379	3,837	3,702	3,094	2,921	3,410	3,639				3,752	33,765
Variación Total	-31%	-53%	-27%	-27%	-6%	-40%	-16%	-5%	18%				-17%	-37%	
Variación QR	-25%	1%	62%	7%	52%	-13%	-11%	-3%	-9%				18%	-11%	
Variación PET	-34%	-65%	-56%	-48%	-32%	-50%	-19%	-5%	32%				-31%	-49%	

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Septiembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Quejas y Reclamos por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Crédito	20	112	132	95	37
Cartera	318	483	801	632	169
Cesantías	46	139	185	116	69
Comercial	49	200	249	170	79
Entidades	10	28	38	23	15
Cobranza	11	18	29	22	7
TOTAL	454	980	1.434	1.058	376

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Septiembre

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	83	384	467	333	134
Cartera	186	503	689	501	188
Cesantías	77	369	446	393	53
Comercial	229	1.100	1.329	994	335
Entidades	70	219	289	182	107
Cobranza	27	84	111	90	21
TOTAL	672	2.659	3.331	2.493	838

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Septiembre

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