



PQR Diciembre 2018



GOBIERNO
DE COLOMBIA

SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2018

Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso	
2017	Quejas y Reclamos	1,147	1,658	2,952	2,137	1,847	1,241	1,040	1,207	980	853	727	756	16,545
	Peticiones	2,368	2,610	2,427	1,700	1,855	1,853	1,881	2,203	2,659	2,356	1,991	1,641	25,544
	Total	3,515	4,268	5,379	3,837	3,702	3,094	2,921	3,410	3,639	3,209	2,718	2,397	42,089
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126	1,881	1,890	1,492	1,527	25,614
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996	2,638	2,491	2,164	2,349	38,638
Variación Total	8%	2%	-18%	9%	0%	-9%	-7%	-12%	-28%	-22%	-20%	-2%	-8%	
Variación QR	-8%	-24%	-39%	-30%	-9%	-12%	-12%	-28%	-23%	-30%	-8%	9%	-21%	
Variación PET	15%	19%	8%	57%	9%	-7%	-4%	-3%	-29%	-20%	-25%	-7%	0%	

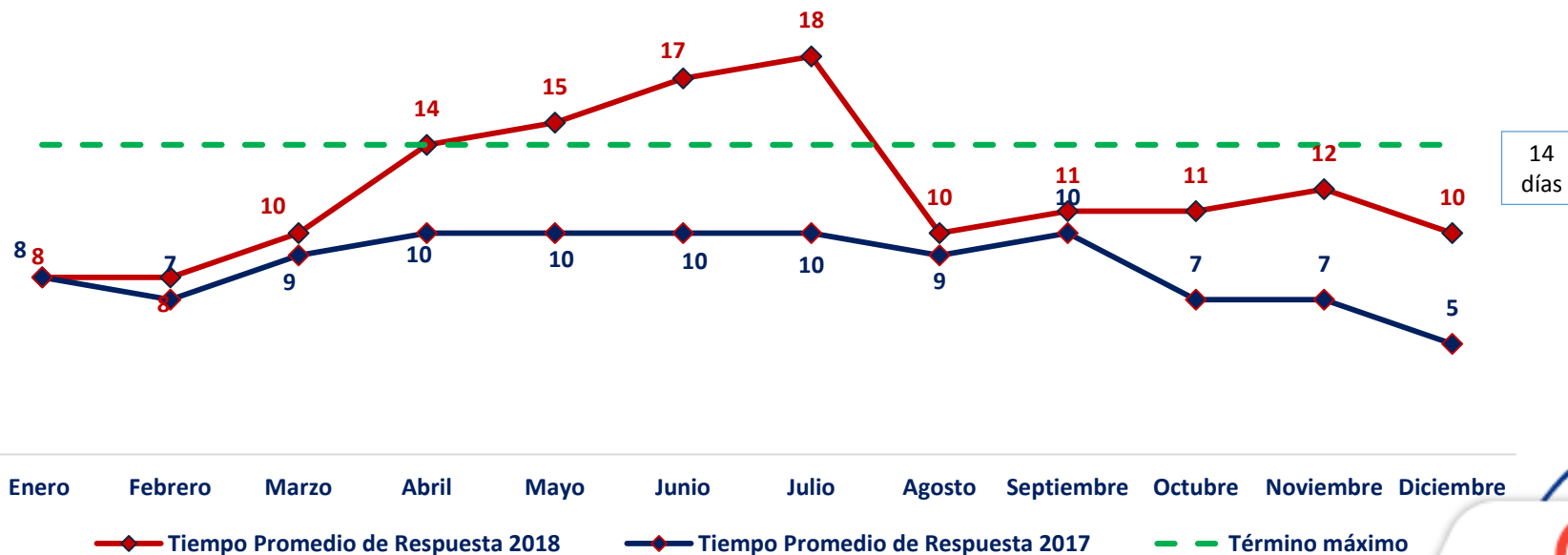
SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Diciembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Grupo Captación	79	134	213	131	82
Grupo Colocación	239	617	856	556	300
Grupo T&S PQR Nivel 1	15	71	86	63	23
TOTAL	333	822	1155	750	405

Tiempo de respuesta Quejas y Reclamos



Fuente: SAC

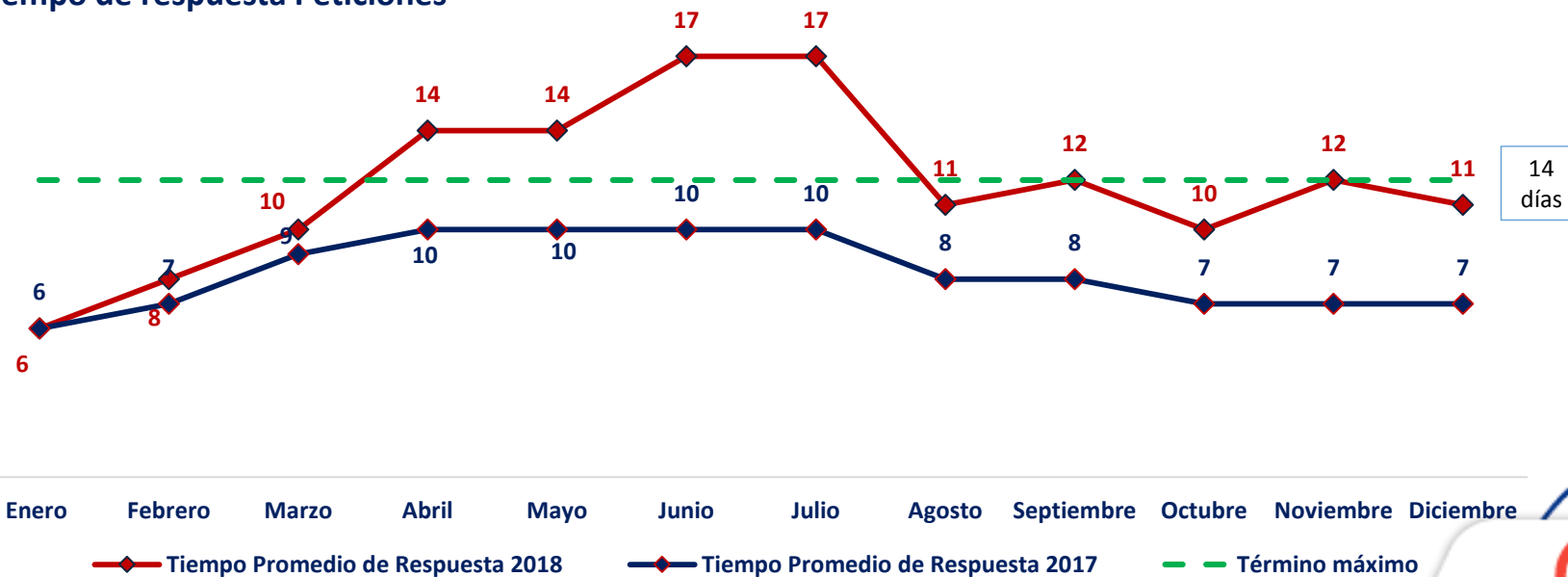
SAC

Gestión Peticiones

Diciembre

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	236	348	584	379	205
Grupo Colocación	376	864	1240	790	450
Grupo T&S PQR Nivel 1	81	315	396	271	125
TOTAL	693	1527	2220	1440	780

Tiempo de respuesta Peticiones



Fuente: SAC

SAC

Tipologías Quejas y Reclamos 2018

Tipologías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	% Participación
Inconformidad con el proceso de retiro de dineros de cuentas	197	281	610	385	343	165	180	184	145	87	90	97	2,764	21%
Inconformidad con el proceso de legalización y desembolso	140	160	179	260	242	187	214	233	207	183	217	203	2,425	19%
Inconformidad con el proceso de entrega de correspondencia del FNA	144	136	106	109	134	105	60	80	54	60	86	235	1,309	10%
Inconformidad con el estado del crédito desembolsado (tasa, plazo, valor de cuota y sistema de amortización)	163	137	113	129	199	84	100	89	80	46	34	49	1,223	9%
Inconformidad con la atención recibida en medio(s) presencial(es)	52	113	126	108	51	88	78	43	52	34	38	32	815	6%
Inconformidad con el proceso de cargue de cesantías	16	82	286	140	92	43	21	22	14	10	13	12	751	6%
Inconformidad con el proceso de aplicación de pago(s) a crédito(s)	50	82	95	98	113	69	32	13	32	31	46	24	685	5%
Inconformidad con el proceso de análisis de crédito, en etapa comercial						81	47	38	30	19	22	37	274	2%
Inconformidad con medio(s) no presencial(es)	33	35	40	50	26	3	4	2	-	-	1	3	197	2%
Otras Tipologías	265	236	234	223	476	271	181	166	173	131	125	130	2,611	20%
Total general	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917	870	757	601	672	822	13,024	

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Diciembre

Durante el presente mes no se dio traslado de ningún derecho de petición.
Durante el presente mes no se presentó ningún evento donde se niega el acceso
a la información de la entidad.



GOBIERNO
DE COLOMBIA