



PQR Abril 2018



SAC

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2018

	Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio de eventos	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	1,379	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	2,129	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	3,507	42,089
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502									1,403	5,613
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674									2,783	11,132
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176									4,186	16,745
Variación Total		8%	2%	-18%	9%									19%	-60%
Variación QR		-8%	-24%	-39%	-30%									2%	-66%
Variación PET		15%	19%	8%	57%									31%	-56%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	212	402	614	377	237
Cesantías	549	413	962	576	386
Cobranza	15	12	27	20	7
Comercial	164	243	407	211	196
Crédito	137	283	420	262	158
Entidades	156	144	300	253	47
Reclamaciones OP	1	0	1	0	1
Revisoria Fiscal	6	5	11	11	0
TOTAL	1240	1502	2742	1710	1032

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Abril

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Cartera	425	711	1136	723	413
Cesantías	463	476	939	446	493
Cobranza	74	115	189	142	47
Comercial	431	734	1165	659	506
Crédito	215	369	584	356	228
Entidades	159	269	428	319	109
TOTAL	1767	2674	4441	2645	1796

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Abril

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