



PQR Agosto 2018



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					10,172
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813	2,126					18,824
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824	2,730	2,996					28,996
Variación Total		8%	2%	-18%	9%	0%	-9%	-7%	-12%					-31%
Variación QR		-8%	-24%	-39%	-30%	-9%	-12%	-12%	-28%					-39%
Variación PET		15%	19%	8%	57%	9%	-7%	-4%	-3%					-26%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cesantías	1	0	1	1	0
Entes de Control	0	3	3	3	0
Grupo Captación	115	244	359	281	78
Grupo Colocación	244	500	744	602	142
Grupo T&S PQR Nivel 1	124	123	247	168	79
TOTAL	484	870	1354	1055	299

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Agosto

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Grupo Captación	271	586	857	642	215
Grupo Colocación	467	931	1398	1028	370
Grupo T&S PQR Nivel 1	385	609	994	586	408
TOTAL	1123	2126	3249	2256	993

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Agosto

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