



PQR Enero 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												1,060	1,060
	Peticiones	2,731												2,731	2,731
	Total	3,791												3,791	3,791
Variación Total		8%												8%	-91%
Variación QR		-8%												-23%	-94%
Variación PET		15%												28%	-89%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	22	152	174	151	23
Cesantías	10	17	27	25	2
Cobranza	3	36	39	29	10
Comercial	53	160	213	169	44
Crédito	56	169	225	124	101
Reclamaciones OP	174	520	694	499	195
Entidades	0	1	1	0	1
Revisoría Fiscal	0	5	5	1	4
TOTAL	318	1060	1378	998	380

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Enero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	152	368	520	279	241
Cartera	67	526	593	502	91
Cesantías	27	263	290	253	37
Comercial	159	1041	1200	942	258
Entidades	40	422	462	264	198
Cobranza	14	111	125	66	59
TOTAL	459	2731	3190	2306	884

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Enero

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