



PQR Febrero 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											1,161	2,322
	Peticiones	2,731	3,103											2,917	5,834
	Total	3,791	4,365											4,078	8,156
Variación Total		8%	2%											16%	-81%
Variación QR		-8%	-24%											-16%	-86%
Variación PET		15%	19%											37%	-77%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	23	353	376	242	134
Cesantías	2	240	242	60	182
Cobranza	10	37	47	35	12
Comercial	44	229	273	170	103
Crédito	101	173	274	177	97
Reclamaciones OP	195	127	322	307	15
Entidades	1	76	77	22	55
Revisoria Fiscal	4	12	16	9	7
Entes de Control	0	15	15	15	0
TOTAL	380	1262	1642	1037	605

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones Febrero

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	241	375	616	435	181
Cartera	91	713	804	522	282
Cesantías	37	496	533	240	293
Comercial	258	923	1181	891	290
Entidades	198	452	650	472	178
Cobranza	59	144	203	162	41
TOTAL	884	3103	3987	2722	1265

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Febrero

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