



# PQR Julio 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
	<b>Total</b>	<b>3,515</b>	<b>4,268</b>	<b>5,379</b>	<b>3,837</b>	<b>3,702</b>	<b>3,094</b>	<b>2,921</b>	<b>3,410</b>	<b>3,639</b>	<b>3,209</b>	<b>2,718</b>	<b>2,397</b>	<b>42,089</b>
2018	Quejas y Reclamos	1,060	1,262	1,789	1,502	1,676	1,096	917						9,302
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728	1,813						16,698
	<b>Total</b>	<b>3,791</b>	<b>4,365</b>	<b>4,413</b>	<b>4,176</b>	<b>3,701</b>	<b>2,824</b>	<b>2,730</b>						<b>26,000</b>
<b>Variación Total</b>		<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>-18%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>-9%</b>	<b>-7%</b>						<b>-38%</b>
<b>Variación QR</b>		<b>-8%</b>	<b>-24%</b>	<b>-39%</b>	<b>-30%</b>	<b>-9%</b>	<b>-12%</b>	<b>-12%</b>						<b>-44%</b>
<b>Variación PET</b>		<b>15%</b>	<b>19%</b>	<b>8%</b>	<b>57%</b>	<b>9%</b>	<b>-7%</b>	<b>-4%</b>						<b>-35%</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Quejas y Reclamos Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
<b>Cartera</b>	2	0	2	2	0
<b>Cesantías</b>	7	0	7	6	1
<b>Comercial</b>	1	0	1	1	0
<b>Grupo Captación</b>	349	202	551	436	115
<b>Grupo Colocación</b>	578	517	1095	851	244
<b>Grupo T&amp;S PQR Nivel 1</b>	109	198	307	183	124
<b>TOTAL</b>	<b>1046</b>	<b>917</b>	<b>1963</b>	<b>1479</b>	<b>484</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión Peticiones Julio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radizadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Cartera	1	0	1	1	0
Cesantías	10	0	10	10	0
Comercial	1	0	1	1	0
Crédito	1	0	1	1	0
Grupo Captación	717	491	1208	937	271
Grupo Colocación	666	853	1519	1052	467
Grupo T&S PQR Nivel 1	304	469	773	388	385
<b>TOTAL</b>	<b>1700</b>	<b>1813</b>	<b>3513</b>	<b>2390</b>	<b>1123</b>

Fuente: SAC

# SAC

## Gestión de traslados y acceso a la Información Julio

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