



PQR Junio 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							8,385
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025	1,728							14,885
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701	2,824							23,270
Variación Total		8%	2%	-18%	9%	0%	-9%							-45%
Variación QR		-8%	-24%	-39%	-30%	-9%	-12%							-49%
Variación PET		15%	19%	8%	57%	9%	-7%							-42%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	19	0	19	17	2
Cesantías	31	0	31	24	7
Comercial	8	0	8	7	1
Crédito	8	0	8	8	0
Entidades	2	0	2	2	0
Grupo Captación	449	279	728	379	349
Grupo Colocación	622	643	1265	687	578
Grupo T&S PQR Nivel 1	19	174	193	84	109
TOTAL	1158	1096	2254	1208	1046

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Junio

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Cartera	25	0	25	24	1
Cesantías	40	0	40	30	10
Cobranza	1	0	1	1	0
Comercial	11	0	11	10	1
Crédito	11	0	11	10	1
Entidades	6	0	6	6	0
Grupo Captación	524	603	1127	410	717
Grupo Colocación	500	730	1230	564	666
Grupo T&S PQR Nivel 1	81	395	476	172	304
TOTAL	1199	1728	2927	1227	1700

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Junio

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