



PQR Marzo 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	1,789										1,370	4,111
	Peticiones	2,731	3,103	2,624										2,819	8,458
	Total	3,791	4,365	4,413										4,190	12,569
Variación Total		8%	2%	-18%										19%	-70%
Variación QR		-8%	-24%	-39%										-1%	-75%
Variación PET		15%	19%	8%										32%	-67%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Marzo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	134	372	506	294	212
Cesantías	182	648	830	281	549
Cobranza	12	25	37	22	15
Comercial	103	241	344	180	164
Crédito	97	207	304	167	137
Reclamaciones OP	15	0	15	14	1
Entidades	55	286	341	185	156
Revisoría Fiscal	7	10	17	11	6
TOTAL	605	1789	2394	1154	1240

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Marzo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Crédito	181	329	510	295	215
Cartera	282	663	945	520	425
Cesantías	293	521	814	351	463
Comercial	290	698	988	557	431
Entidades	178	300	478	319	159
Cobranza	41	113	154	80	74
TOTAL	1265	2624	3889	2122	1767

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Marzo

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