



PQR Mayo 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								7,289
	Peticiones	2,731	3,103	2,624	2,674	2,025								13,157
	Total	3,791	4,365	4,413	4,176	3,701								20,446
Variación Total		8%	2%	-18%	9%	0%								-51%
Variación QR		-8%	-24%	-39%	-30%	-9%								-56%
Variación PET		15%	19%	8%	57%	9%								-48%

Fuente: SAC

SAC

Gestión Quejas y Reclamos

Mayo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Reclamaciones por resolver	Tramitada	Reclamaciones en tramite
Cartera	237	120	357	338	19
Cesantías	386	84	470	439	31
Cobranza	7	7	14	14	0
Comercial	196	57	253	245	8
Crédito	158	65	223	215	8
Entidades	47	22	69	67	2
Grupo Captación	0	518	518	69	449
Grupo Colocación	0	716	716	94	622
Grupo T&S PQR Nivel 1	0	87	87	68	19
Reclamaciones OP	1	0	1	1	0
TOTAL	1032	1676	2708	1550	1158

Fuente: SAC

SAC

Gestión Peticiones

Mayo

Área	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Peticiones en tramite
Cartera	413	129	542	517	25
Cesantías	493	85	578	538	40
Cobranza	47	36	83	82	1
Comercial	506	201	707	696	11
Crédito	228	91	319	308	11
Entidades	109	50	159	153	6
Grupo Captación	0	643	643	119	524
Grupo Colocación	0	615	615	115	500
Grupo T&S PQR Nivel 1	0	175	175	94	81
TOTAL	1796	2025	3821	2622	1199

Fuente: SAC

SAC

Gestión de traslados y acceso a la Información Mayo

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