



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

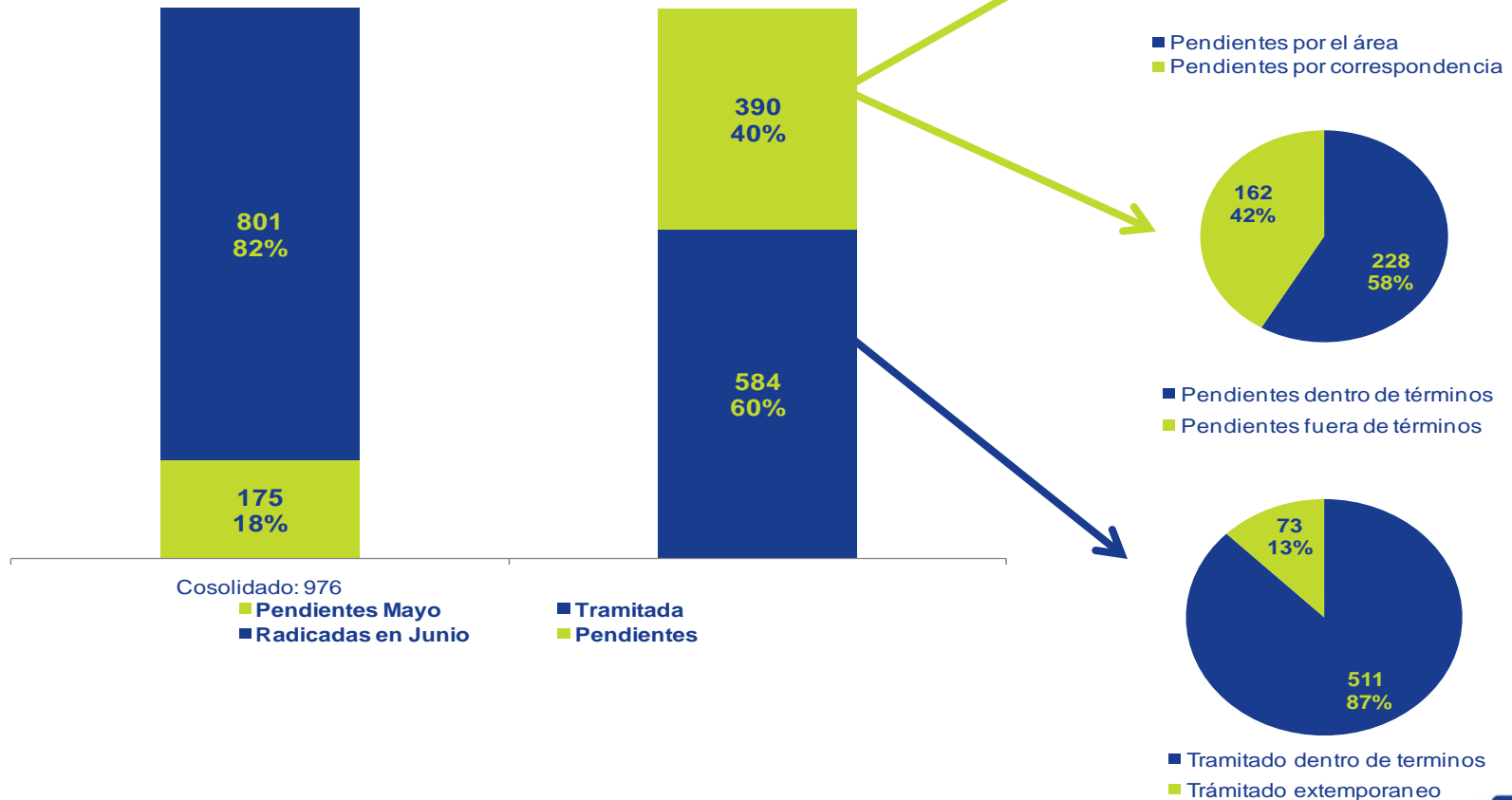
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN JUNIO 2013

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Julio de 2013

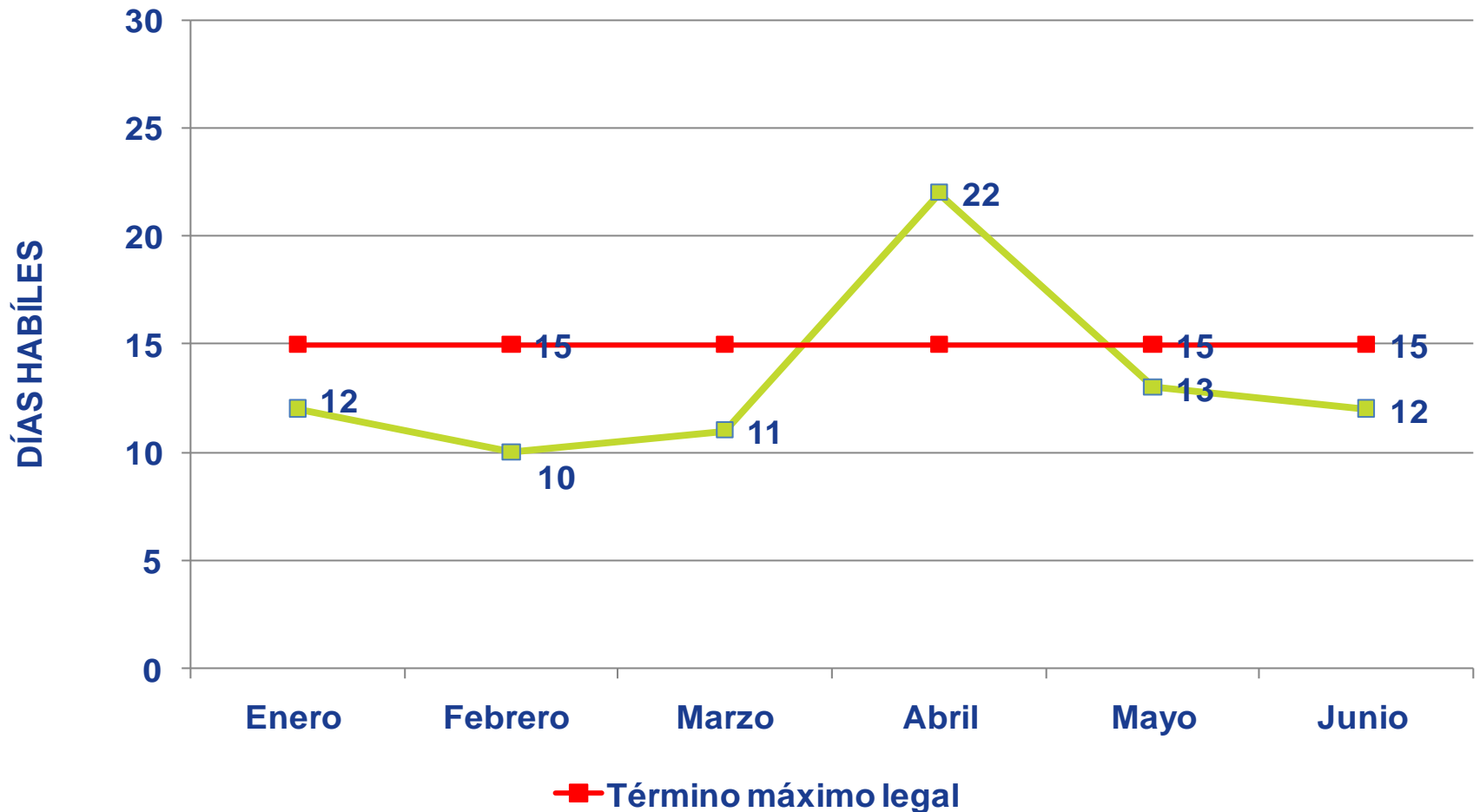
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JUNIO



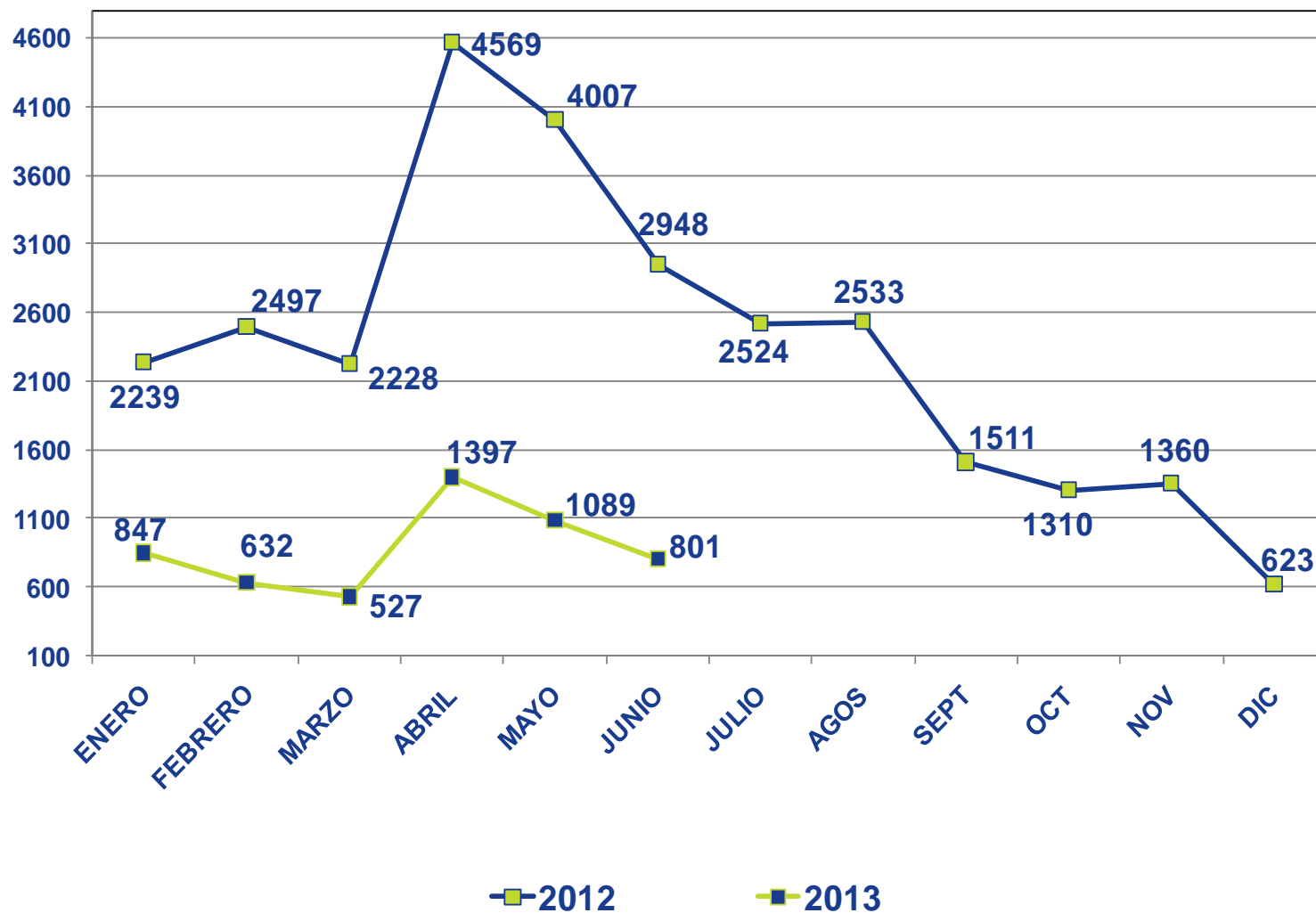
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



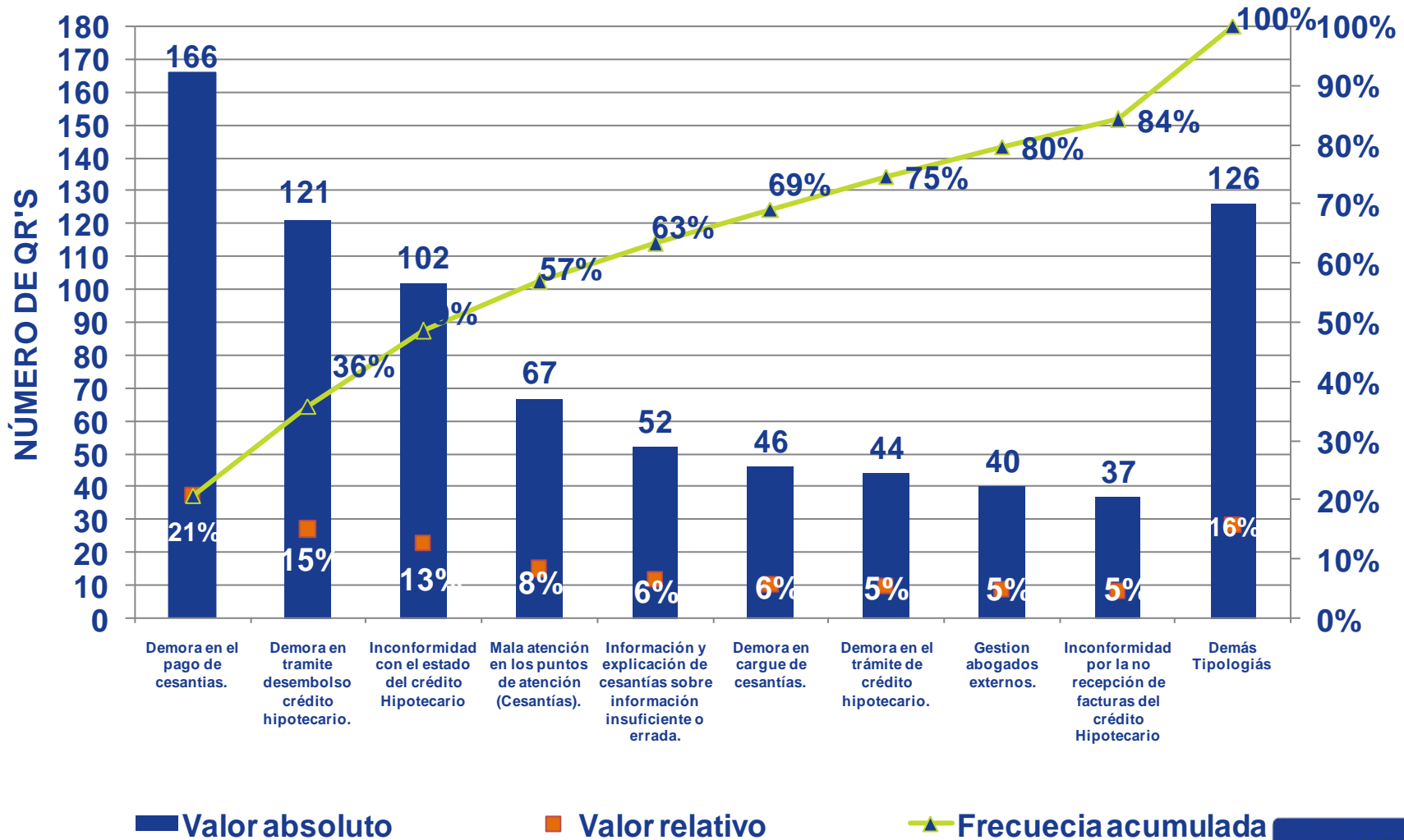
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

COMPARATIVO 2012-2013



Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

DIAGRAMA DE PARETO



Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, y el grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad