



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

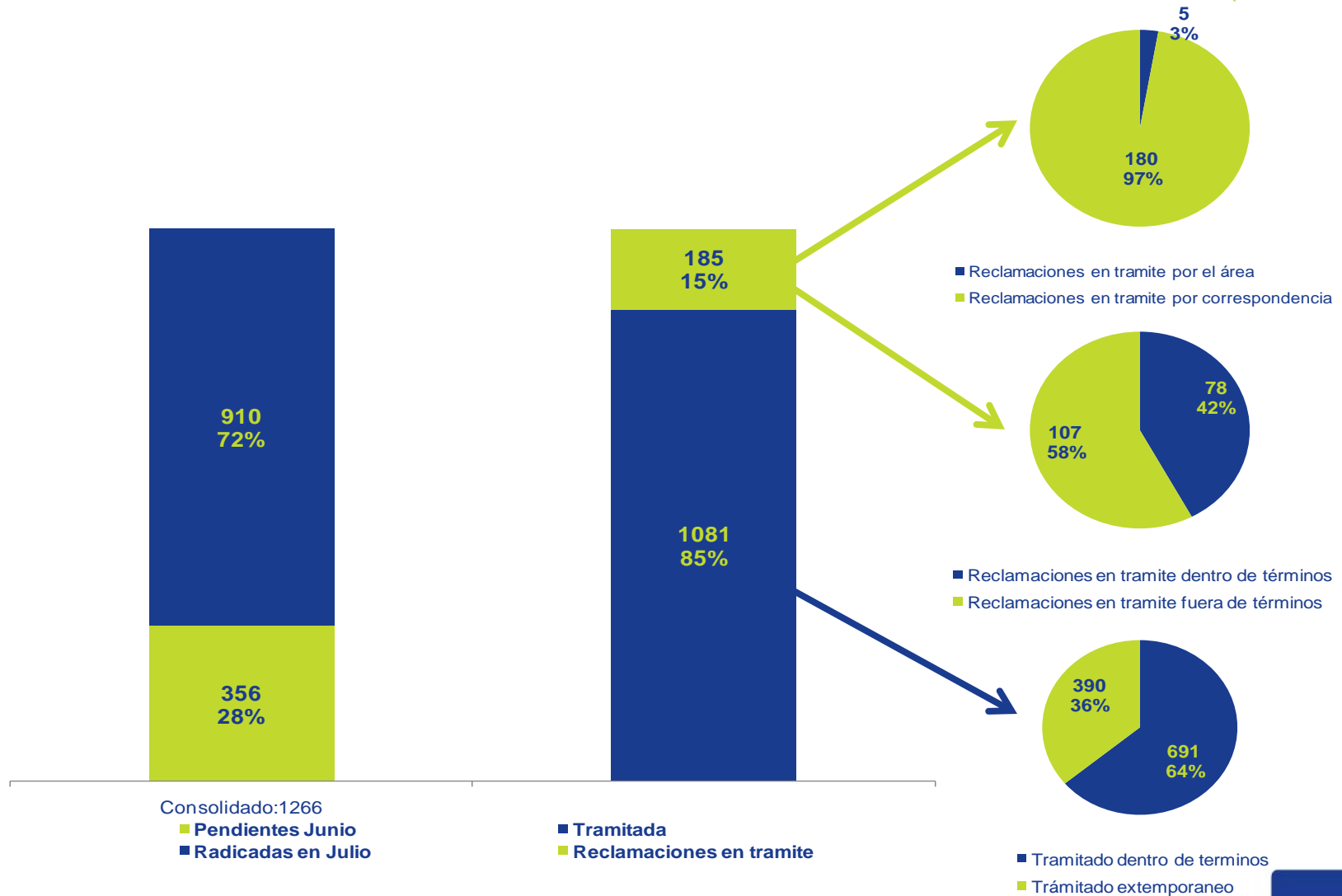
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN JULIO 2013

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Agosto de 2013

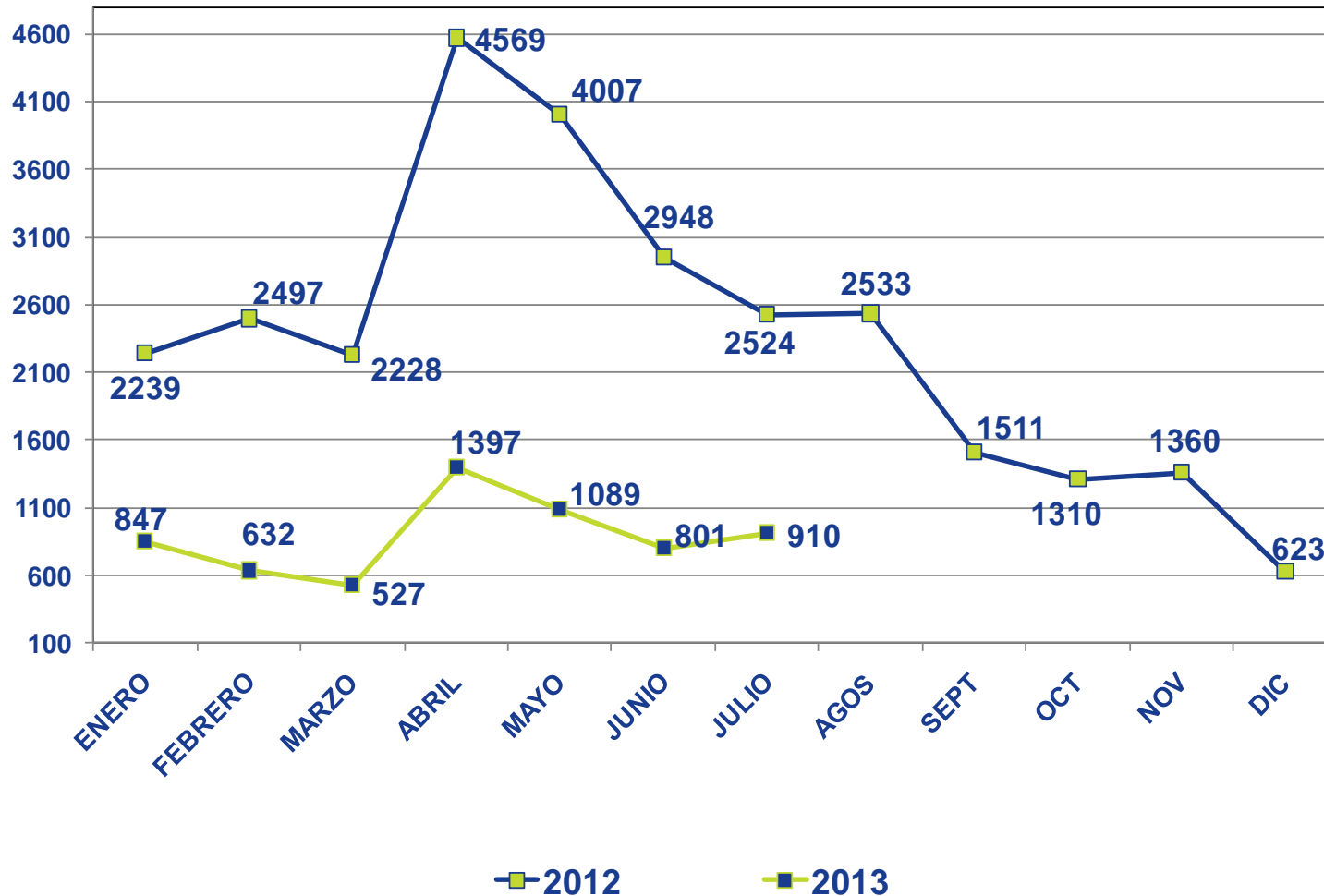
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



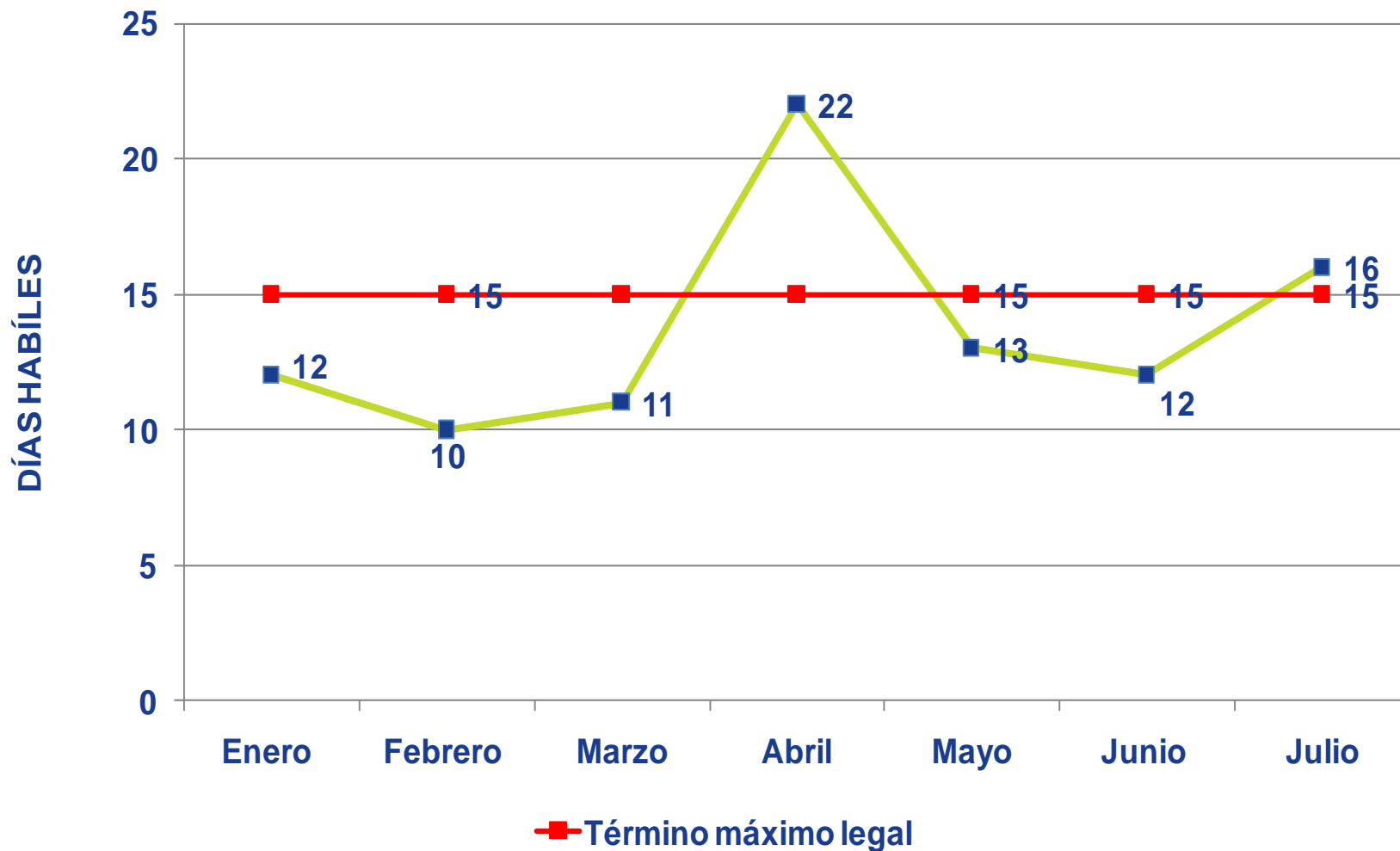
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

COMPARATIVO 2012-2013



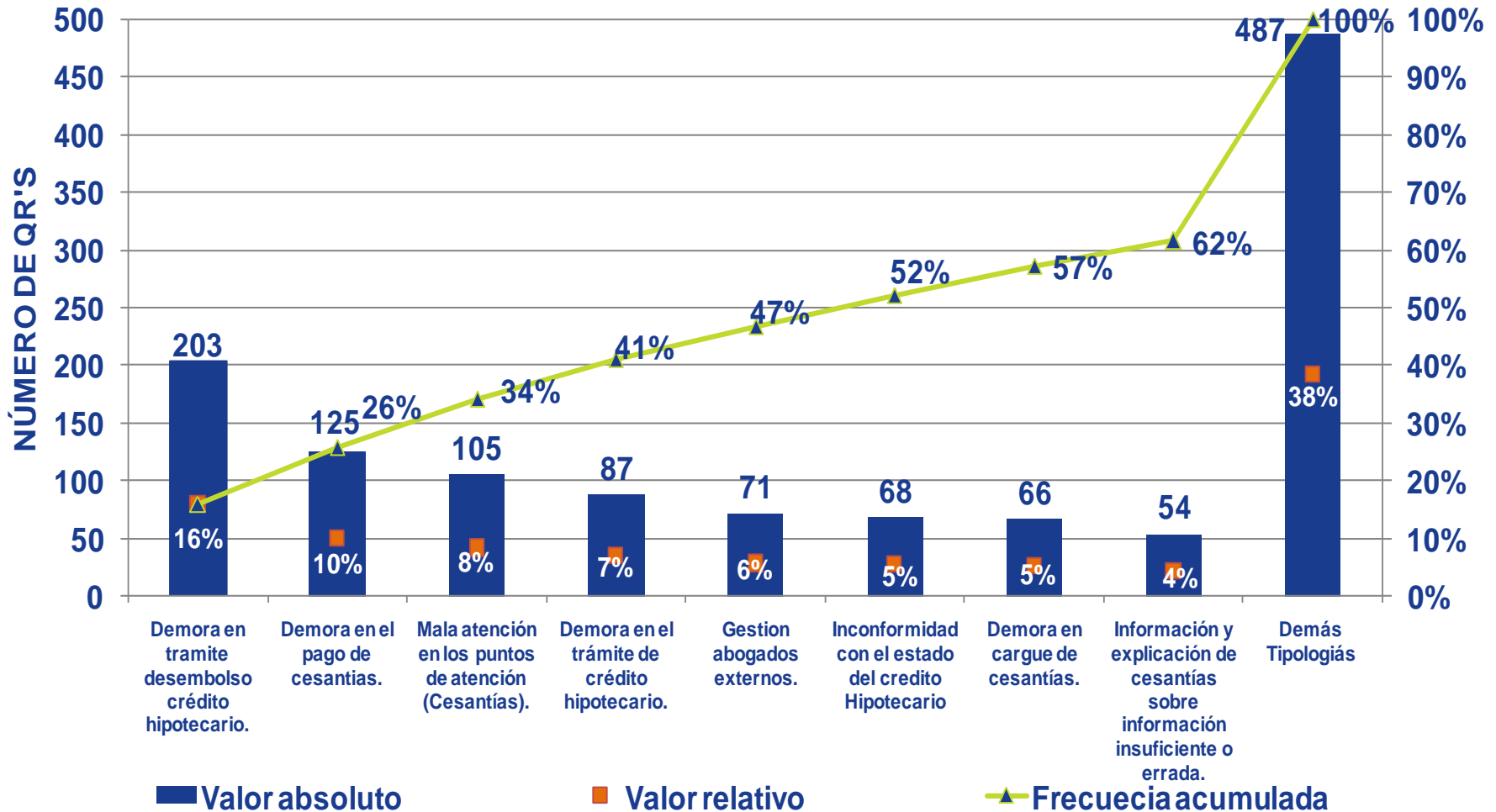
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

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.

DIAGRAMA DE PARETO

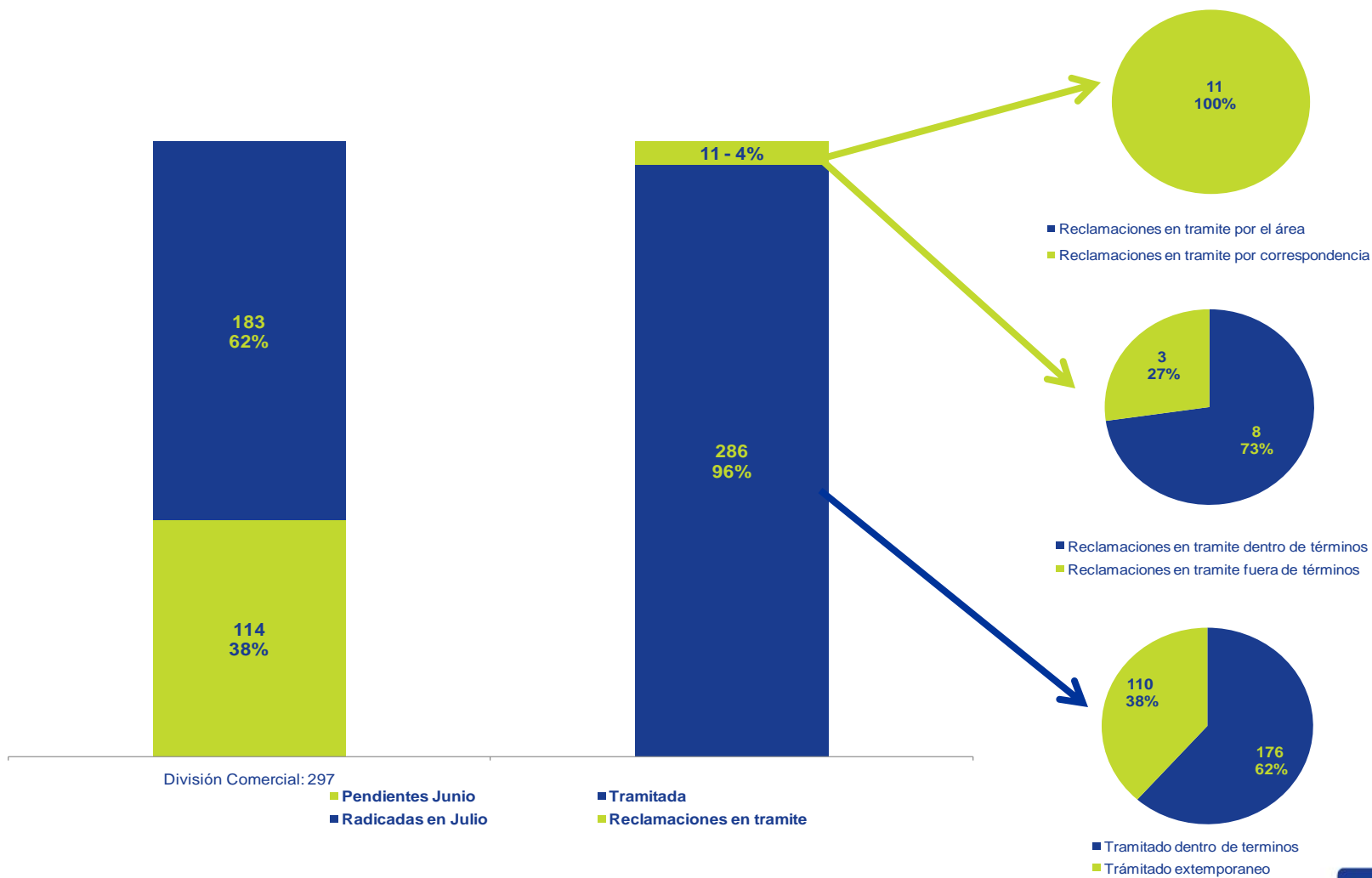


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, y el grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

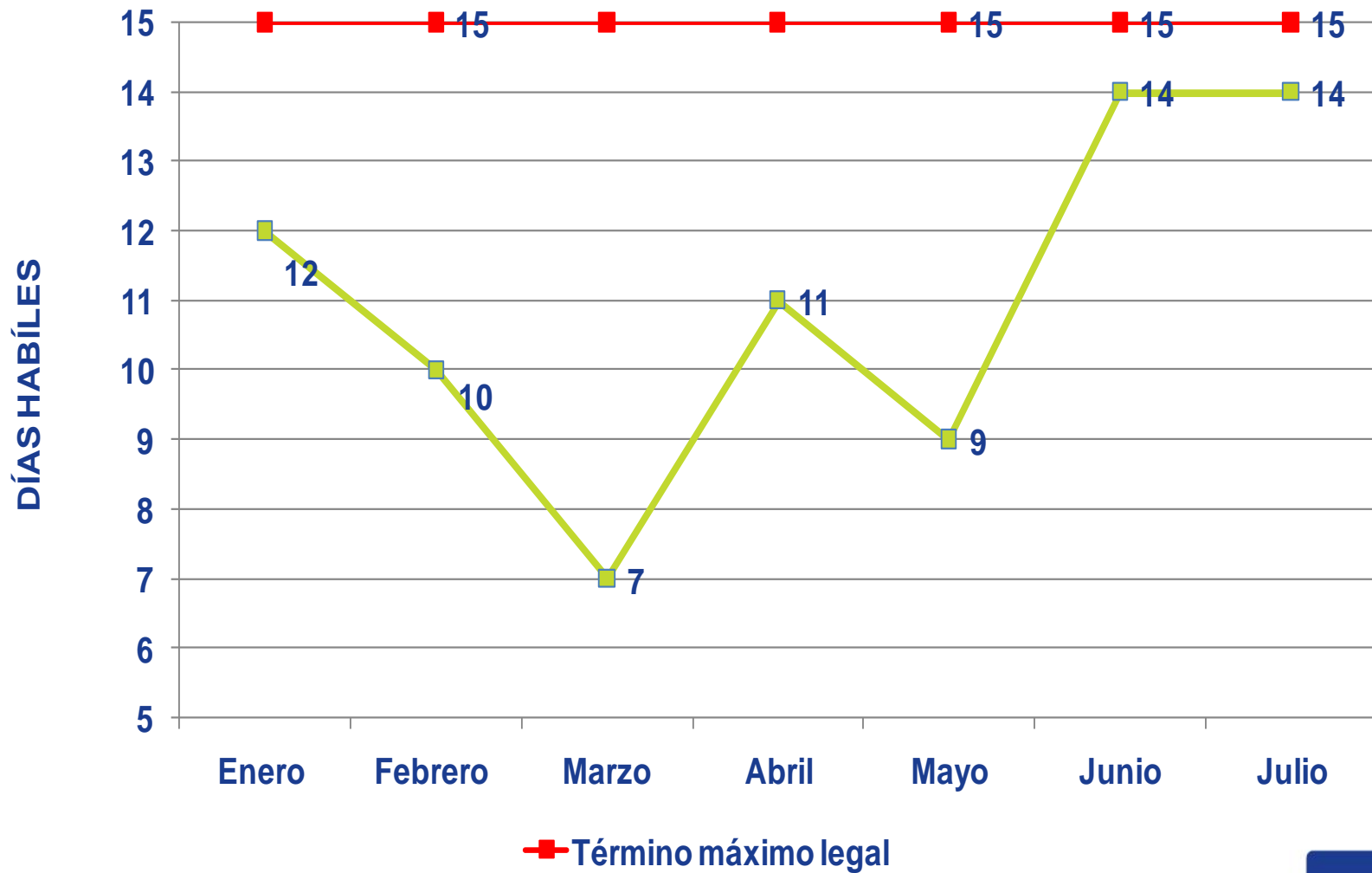
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



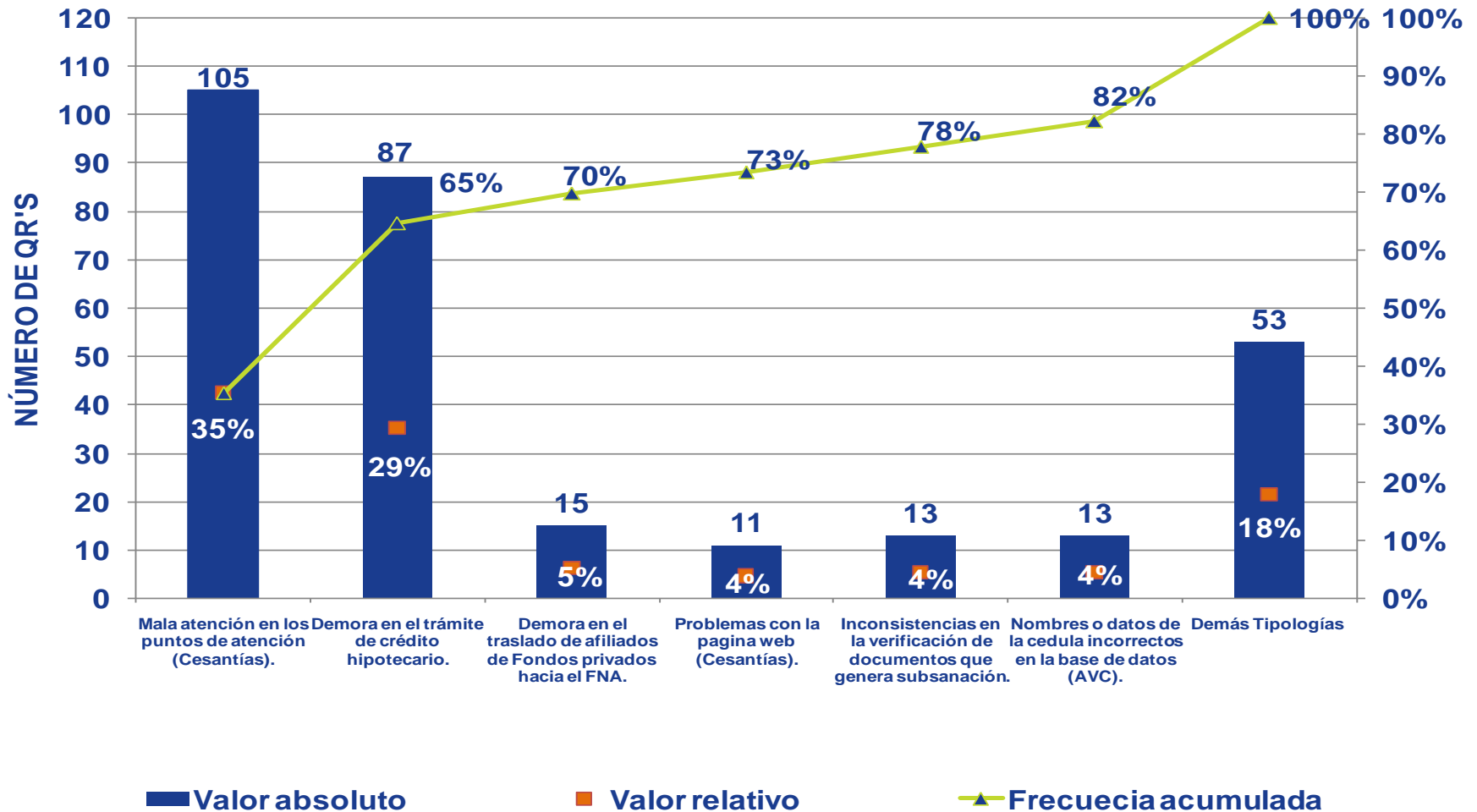
Fuente: División Comercial – Memorando DCOM 1114 de 01 de Agosto de 2013.

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: División Comercial – Memorando DCOM 1114 de 01 de Agosto de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO

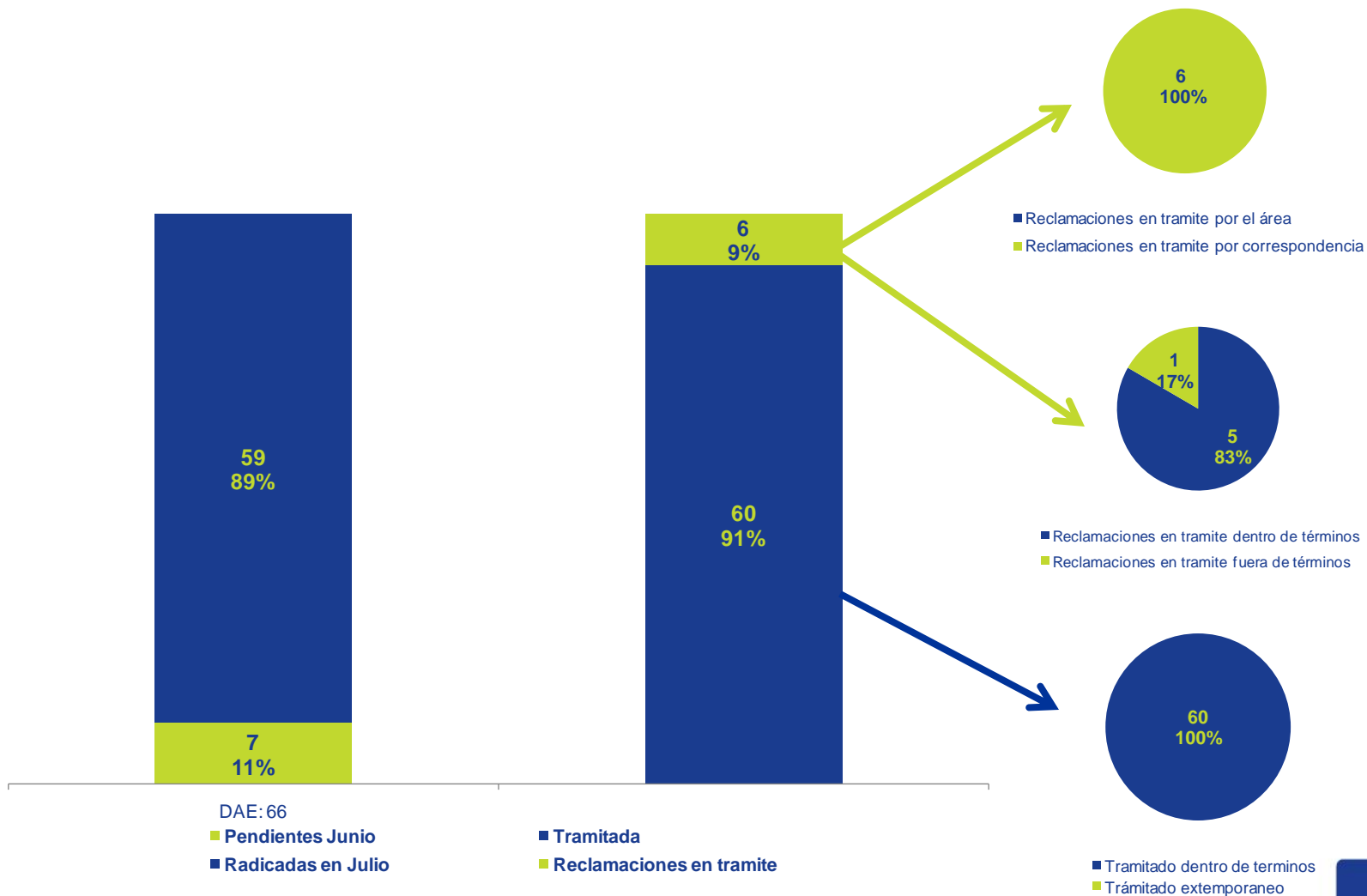


Fuente: División Comercial – Memorando DCOM 1114 de 01 de Agosto de 2013.

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

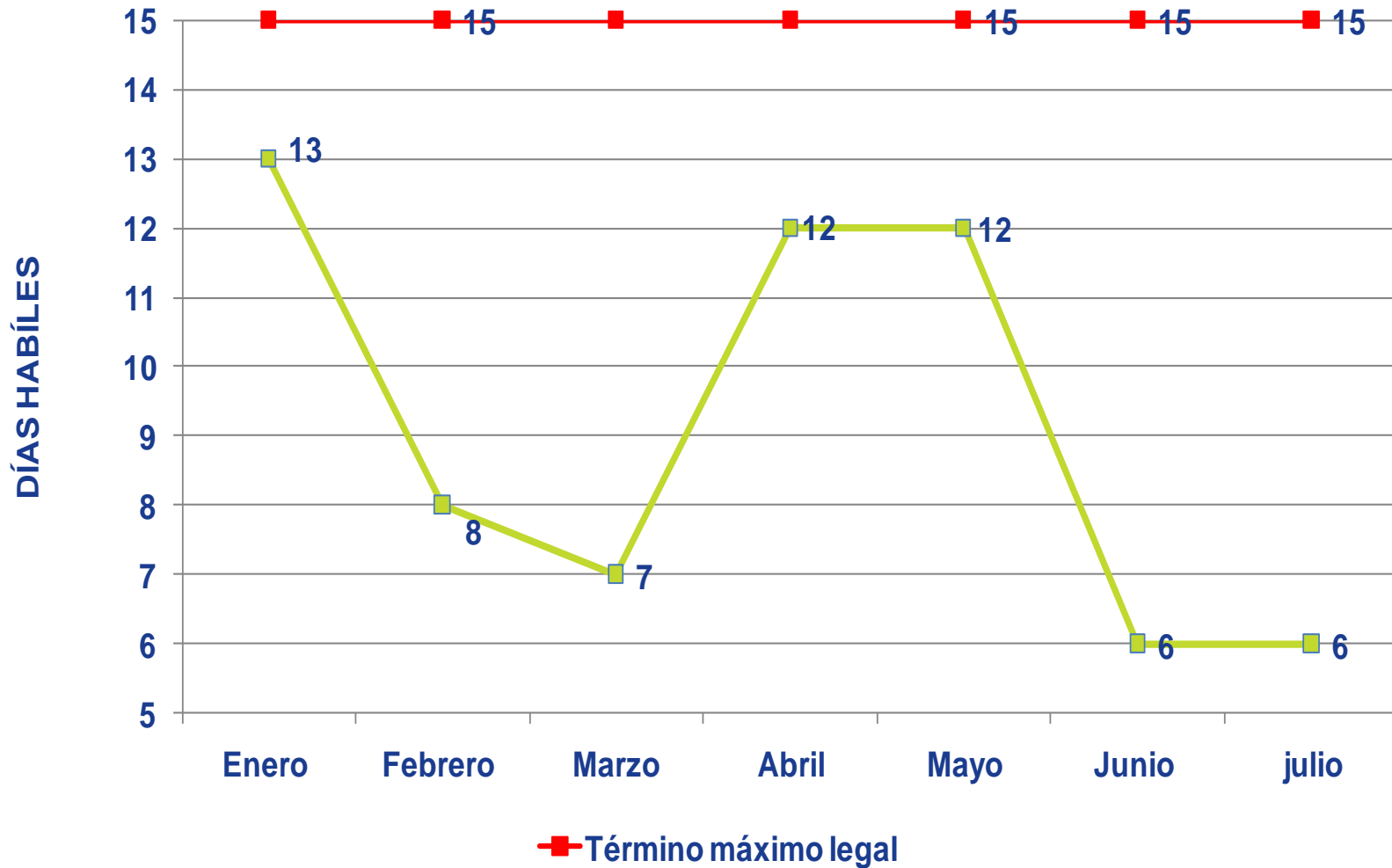
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

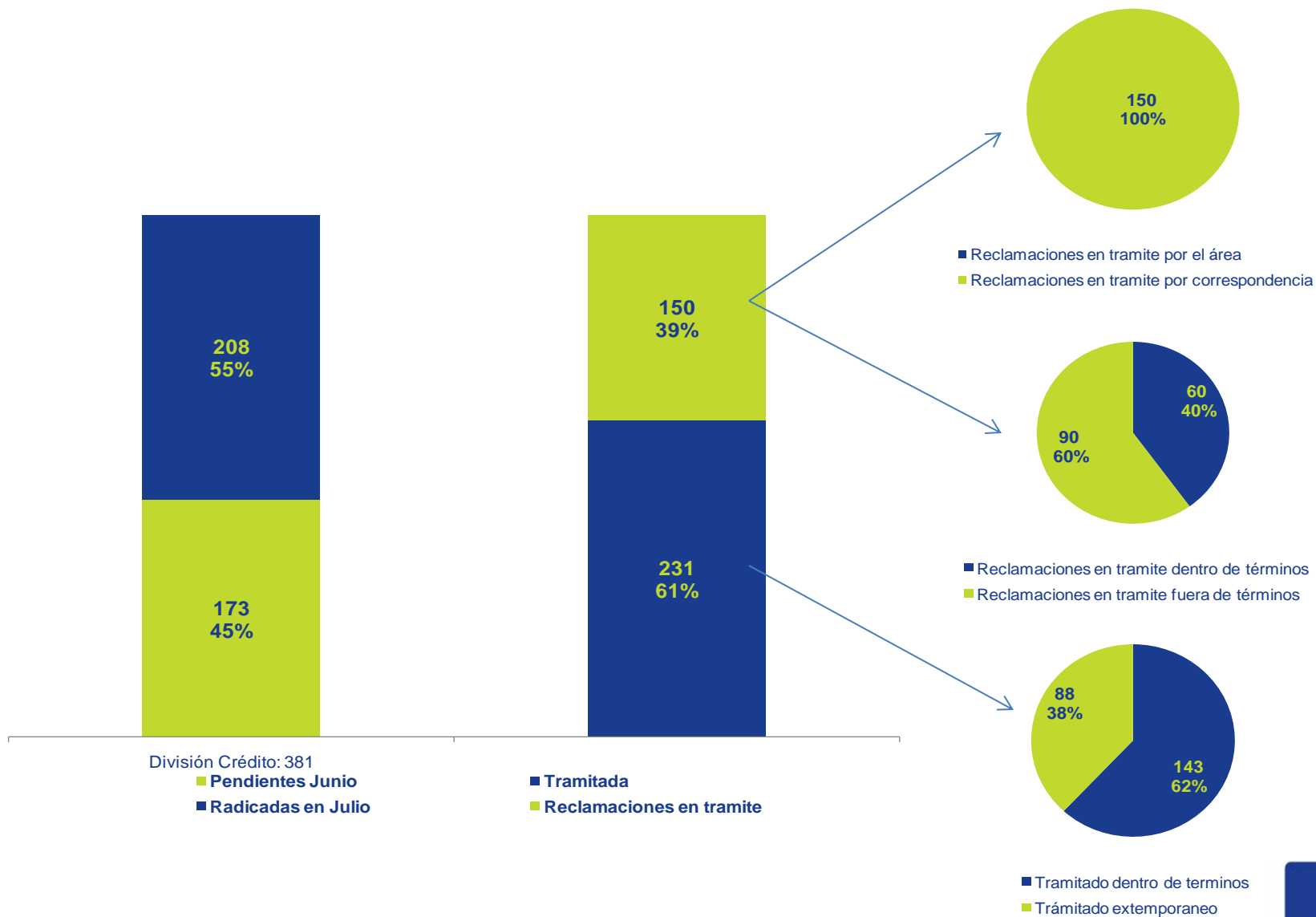
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

DIVISIÓN DE CRÉDITO

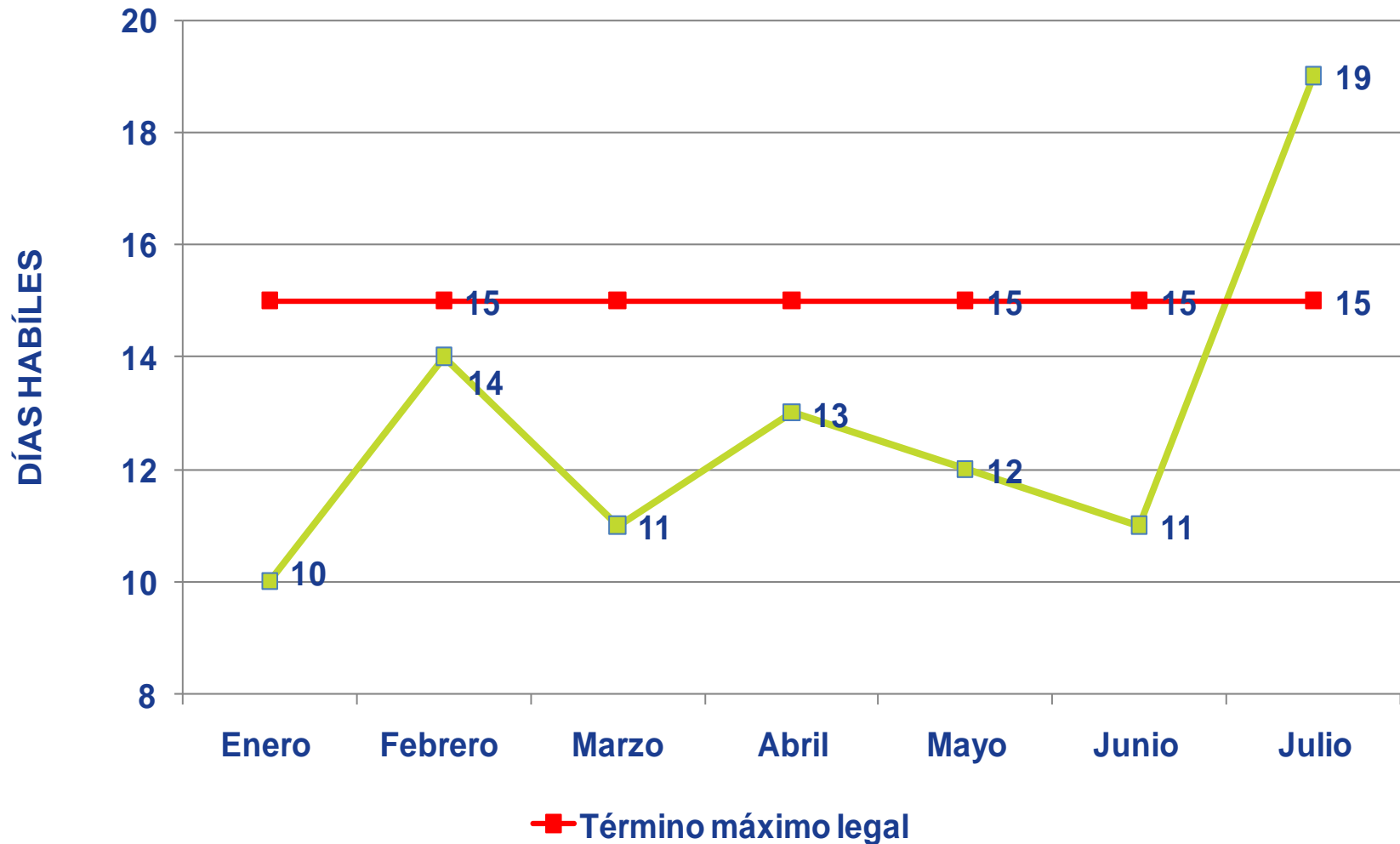
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



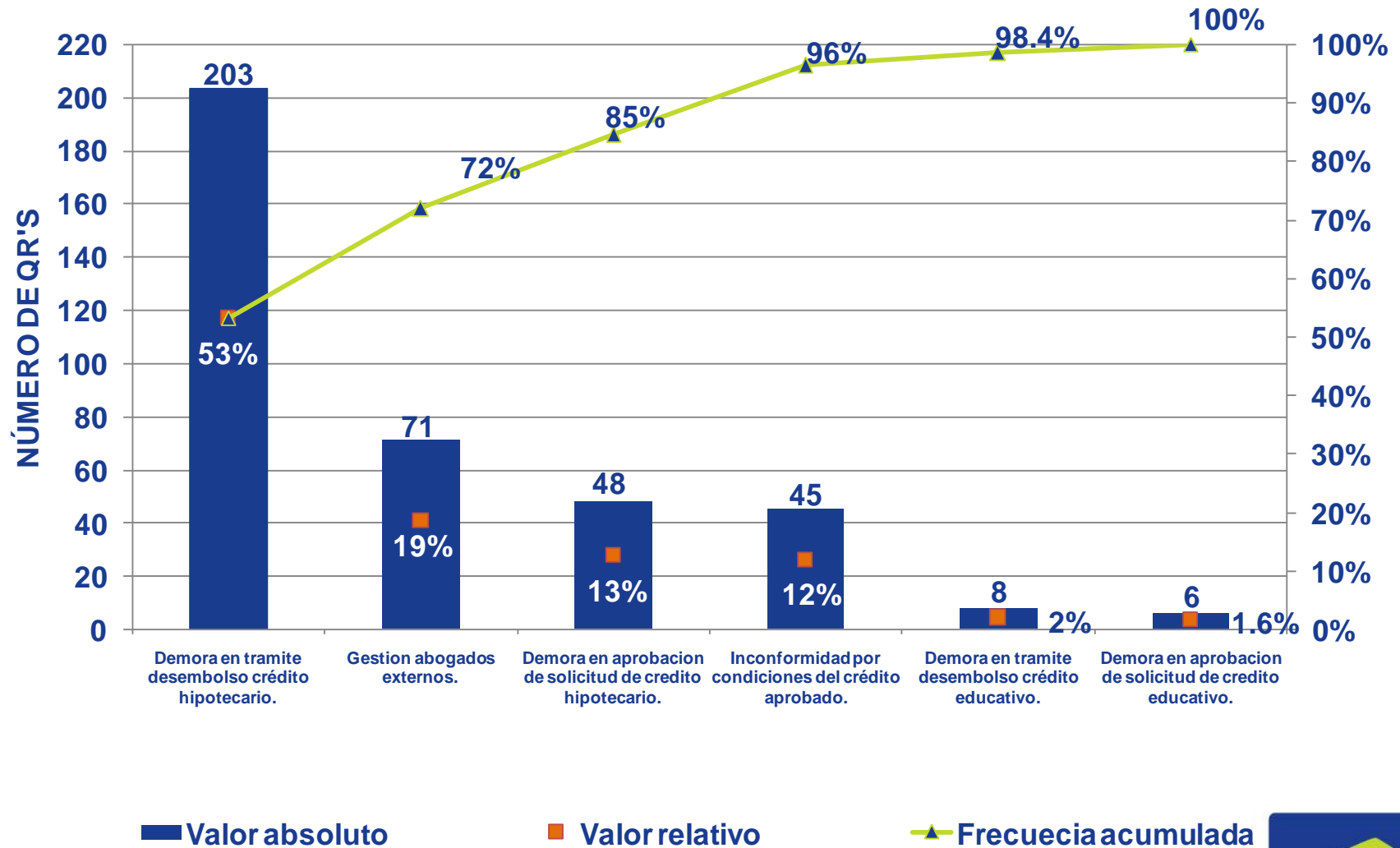
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO

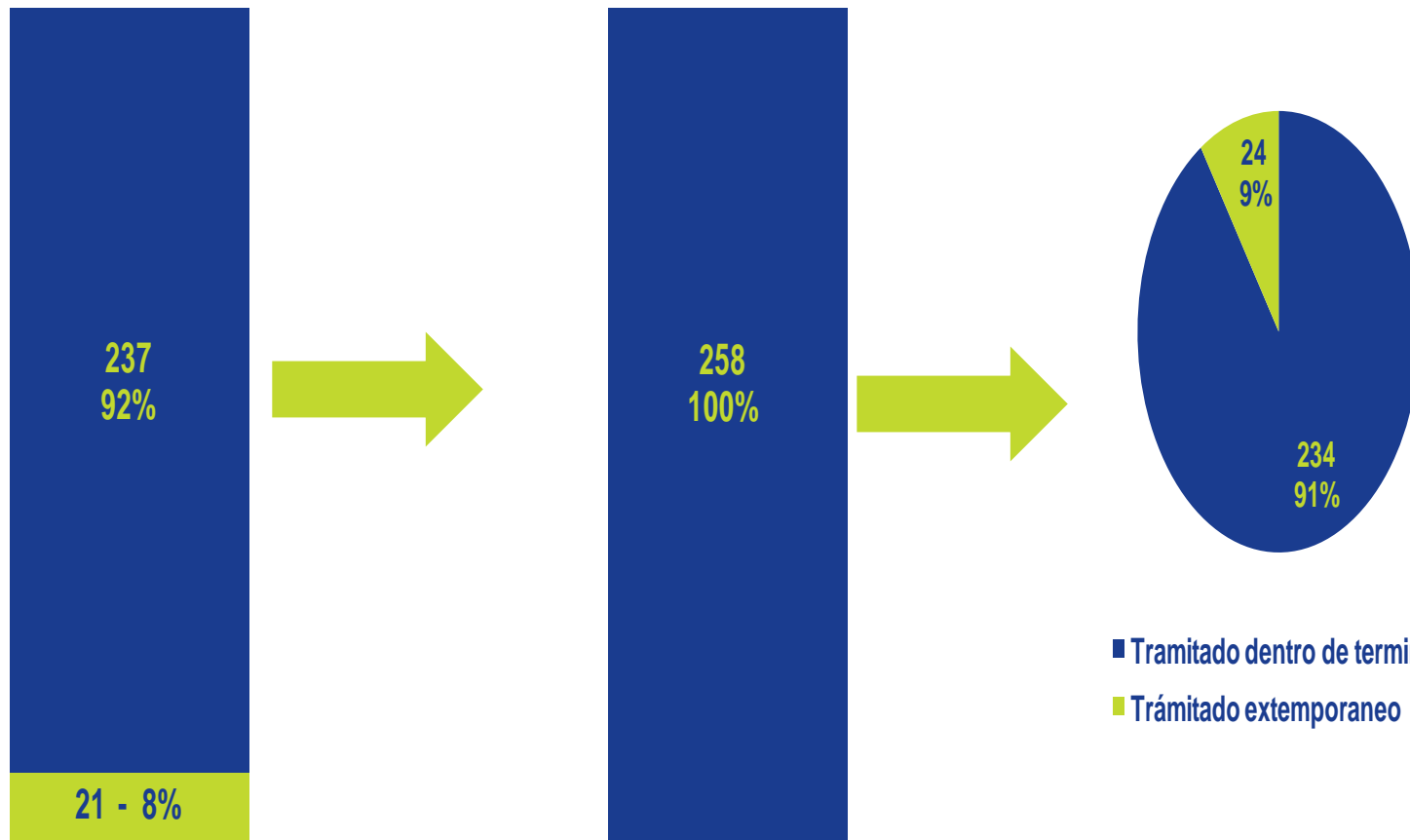


Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 08 de Agosto de 2013.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



División Cesantías: 251

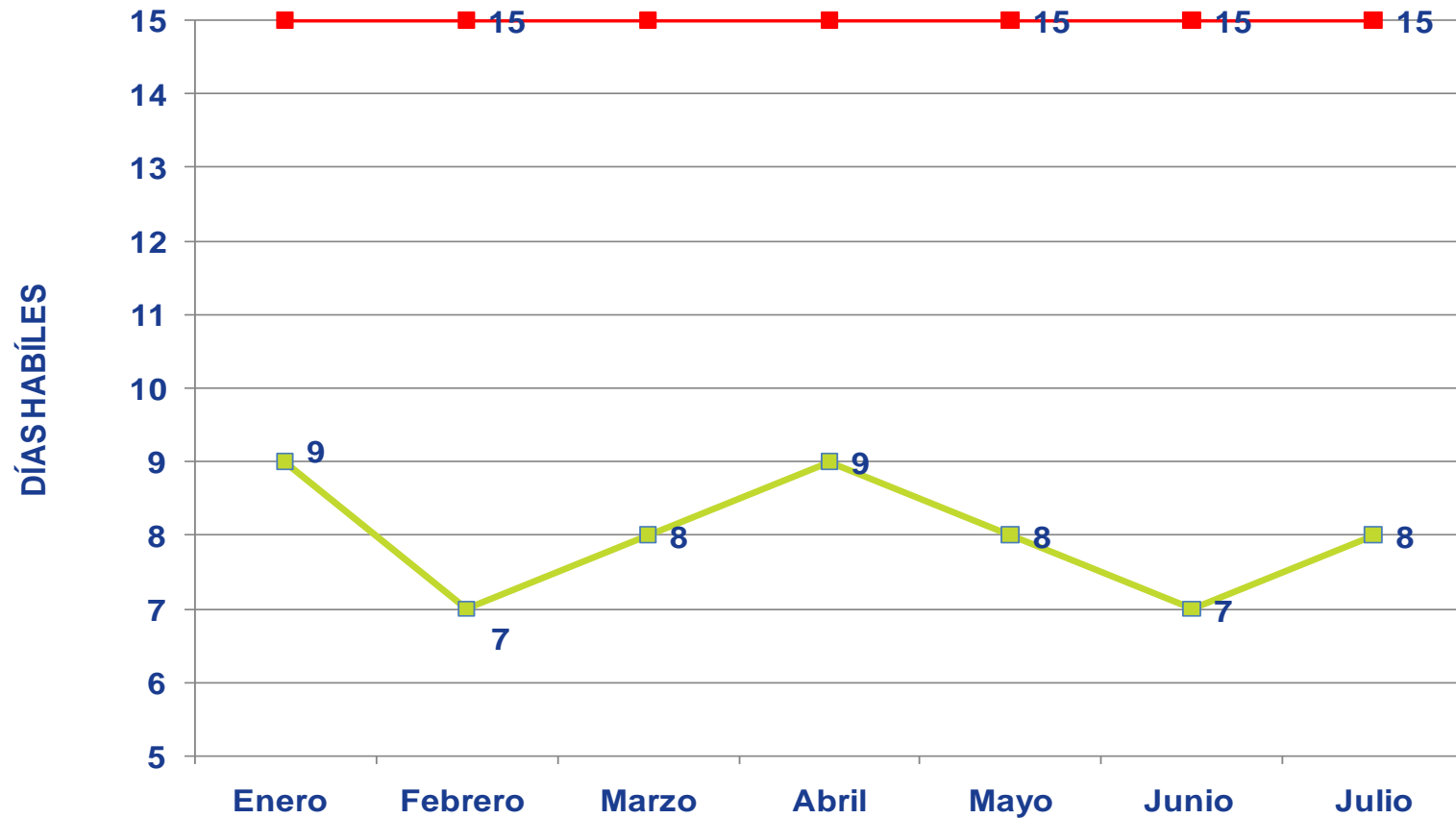
- Pendientes Junio
- Radicadas en Julio

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Fuente: División Cesantías.

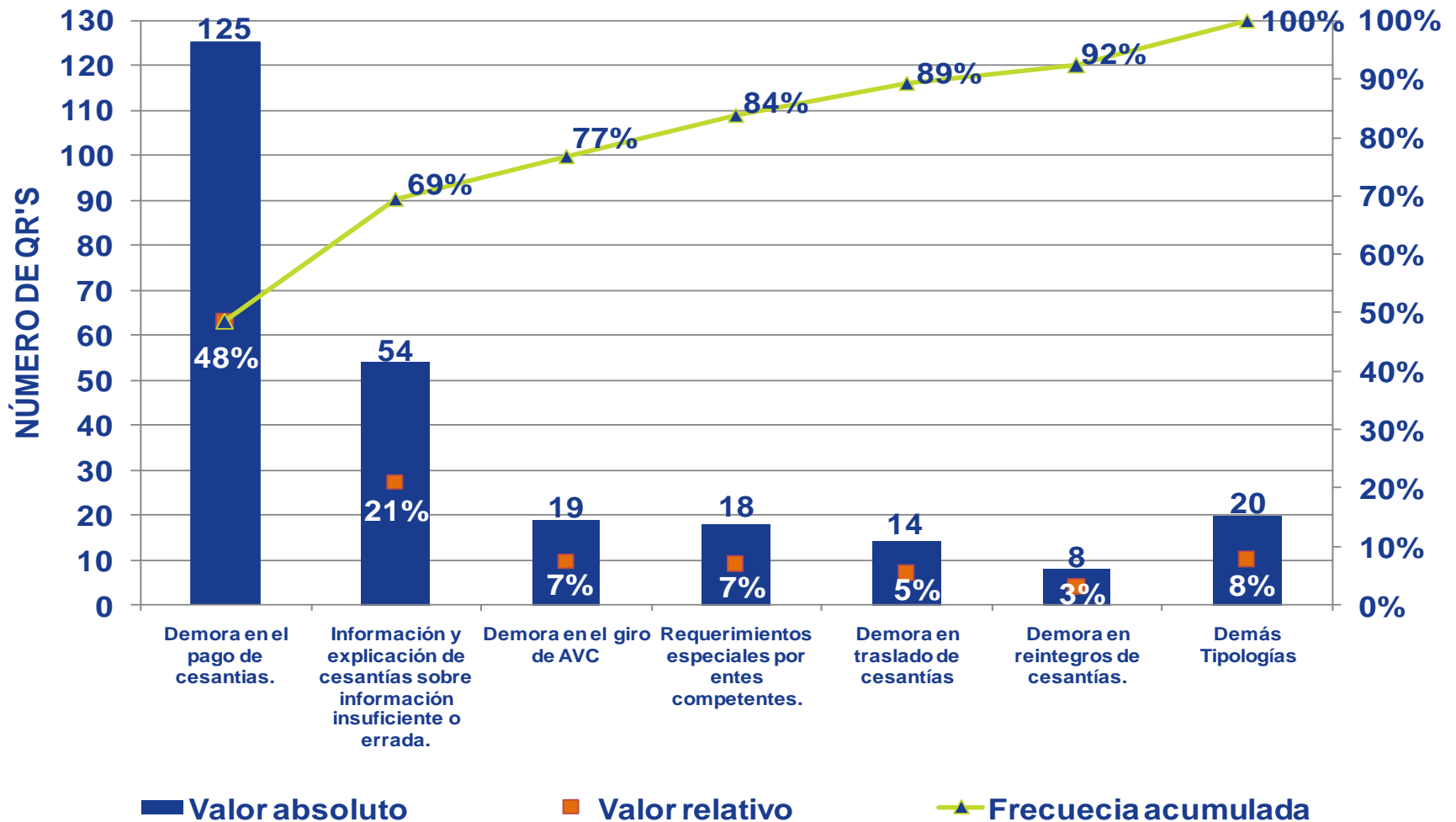
TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



■ Término máximo legal

Fuente: División Cesantías.

DIAGRAMA DE PARETO

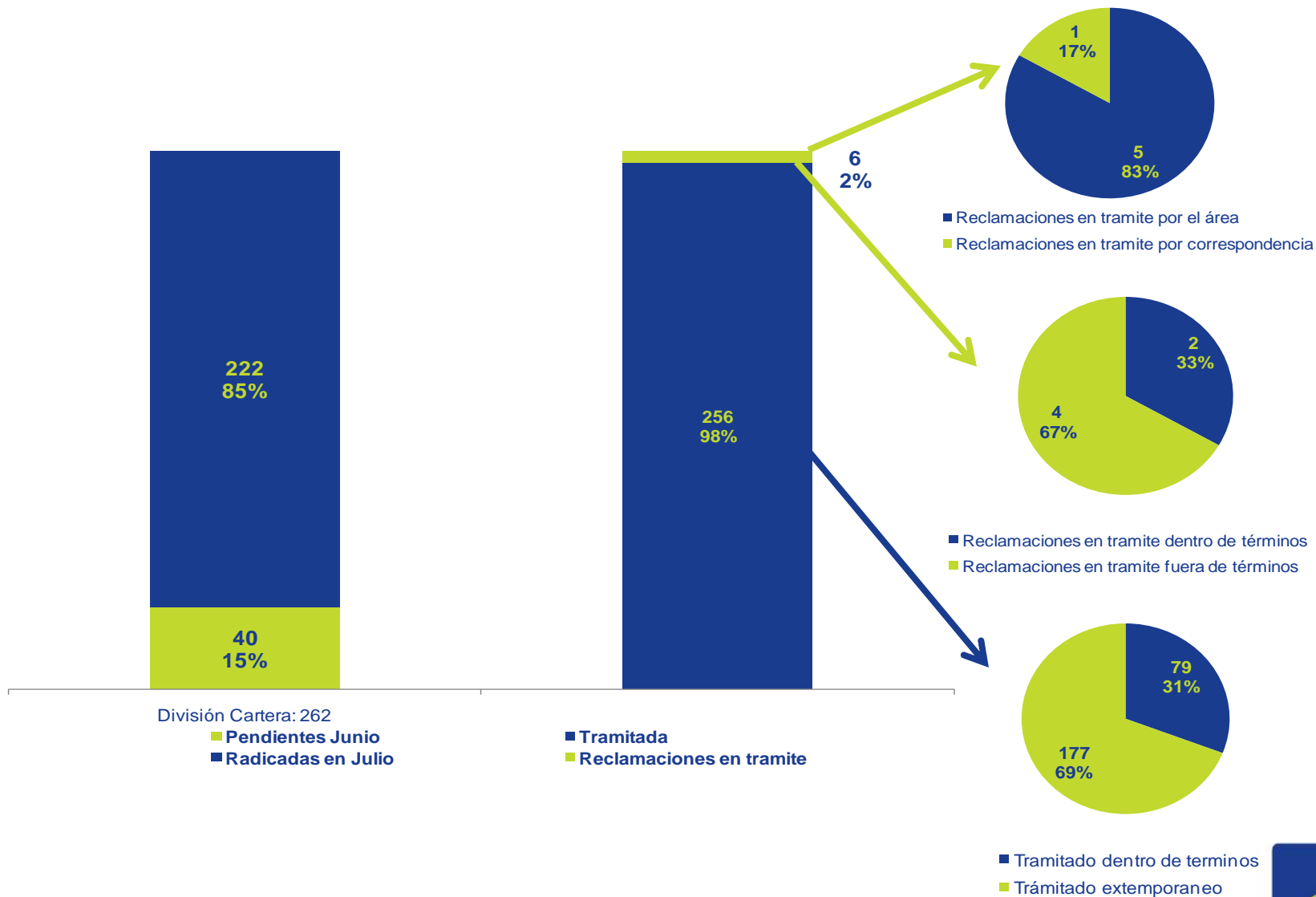


Fuente: División Cesantías.

DIVISIÓN CARTERA

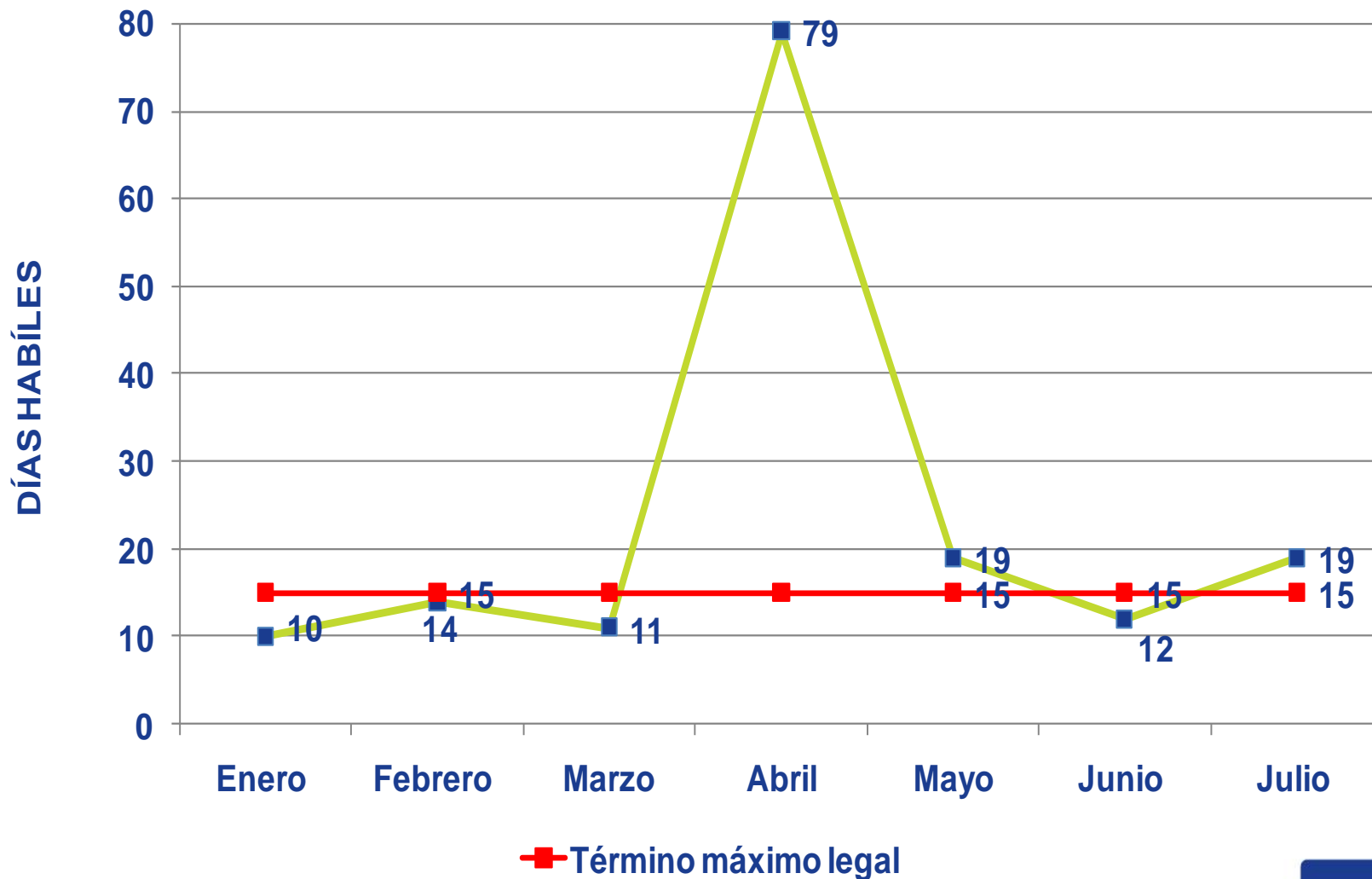
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



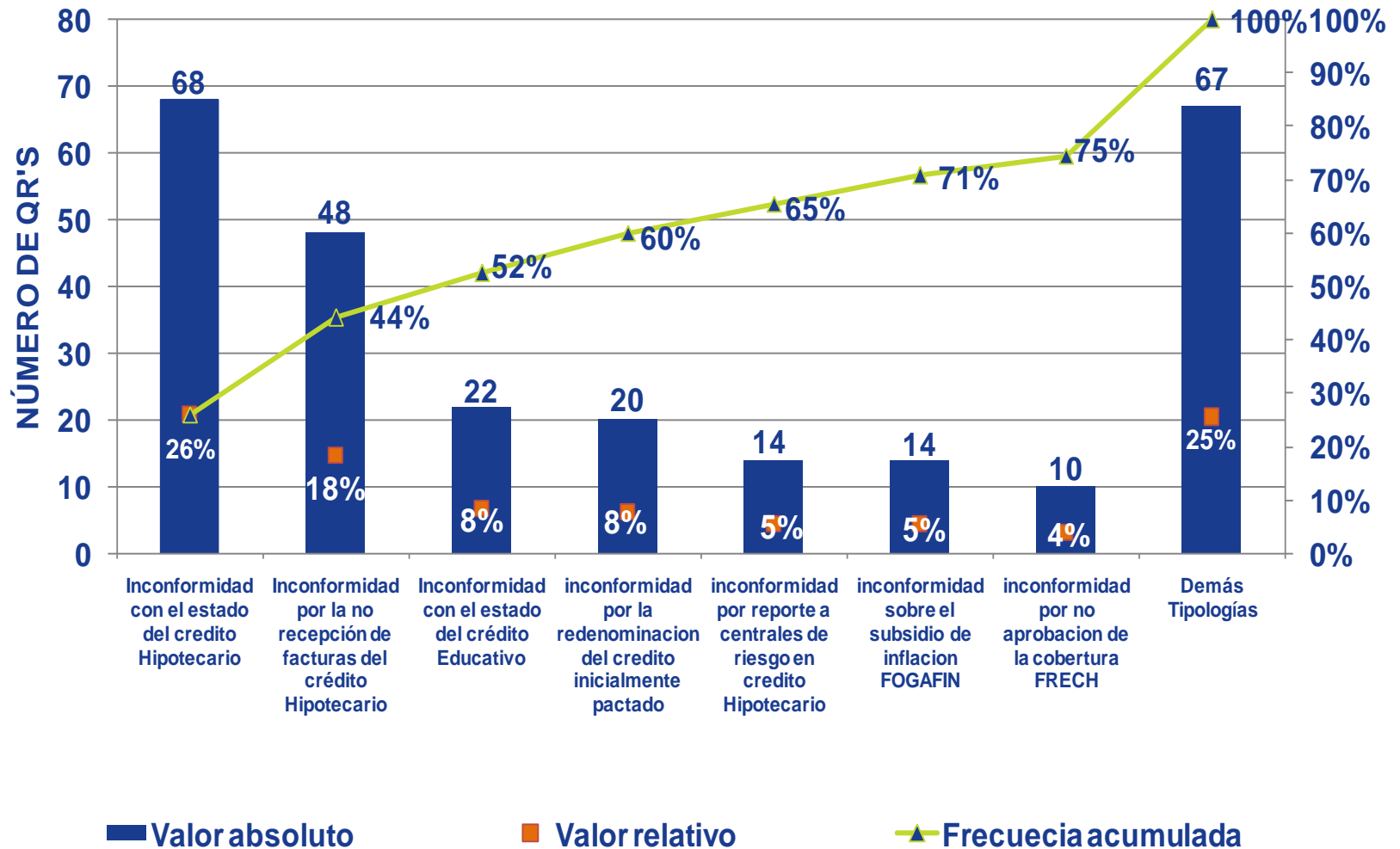
Fuente: División Cartera Memorando DCA- 642 06 de Agosto de 2013

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: División Cartera Memorando DCA- 642 06 de Agosto de 2013

DIAGRAMA DE PARETO

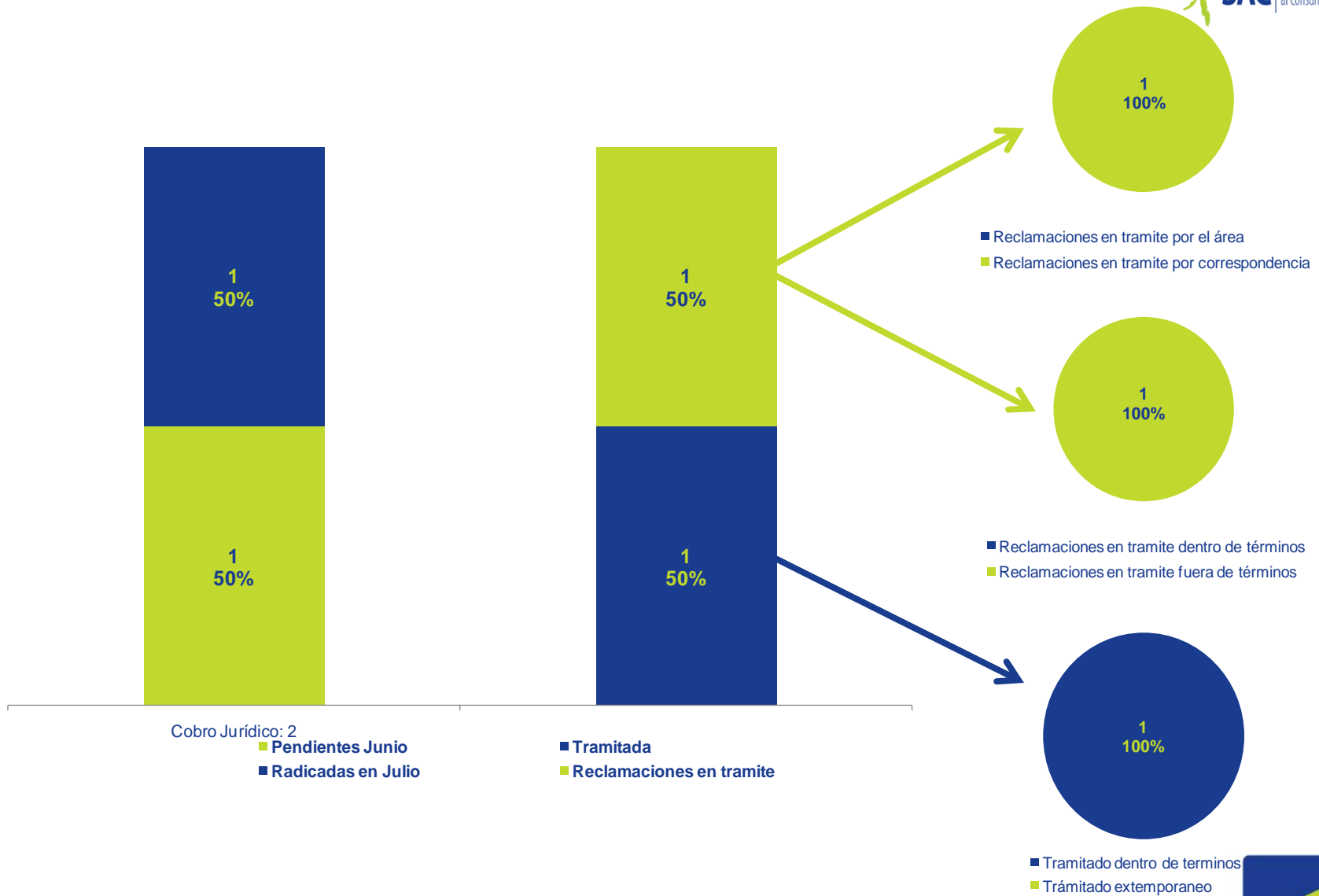


Fuente: División Cartera Memorando DCA- 642 06 de Agosto de 2013

OFICINA JURÍDICA - COBRO JURÍDICO

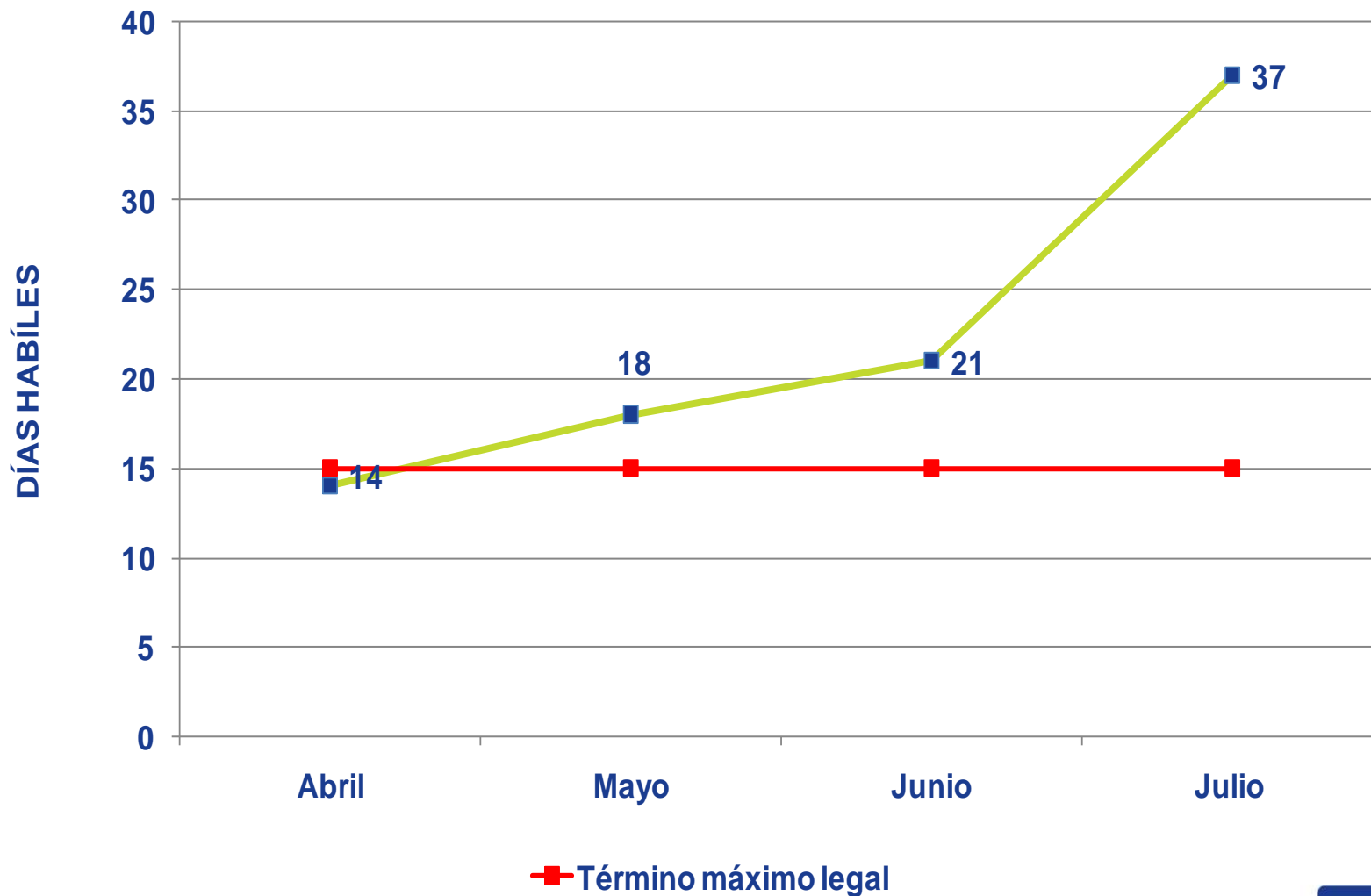
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

GESTIÓN COBRO JURÍDICO



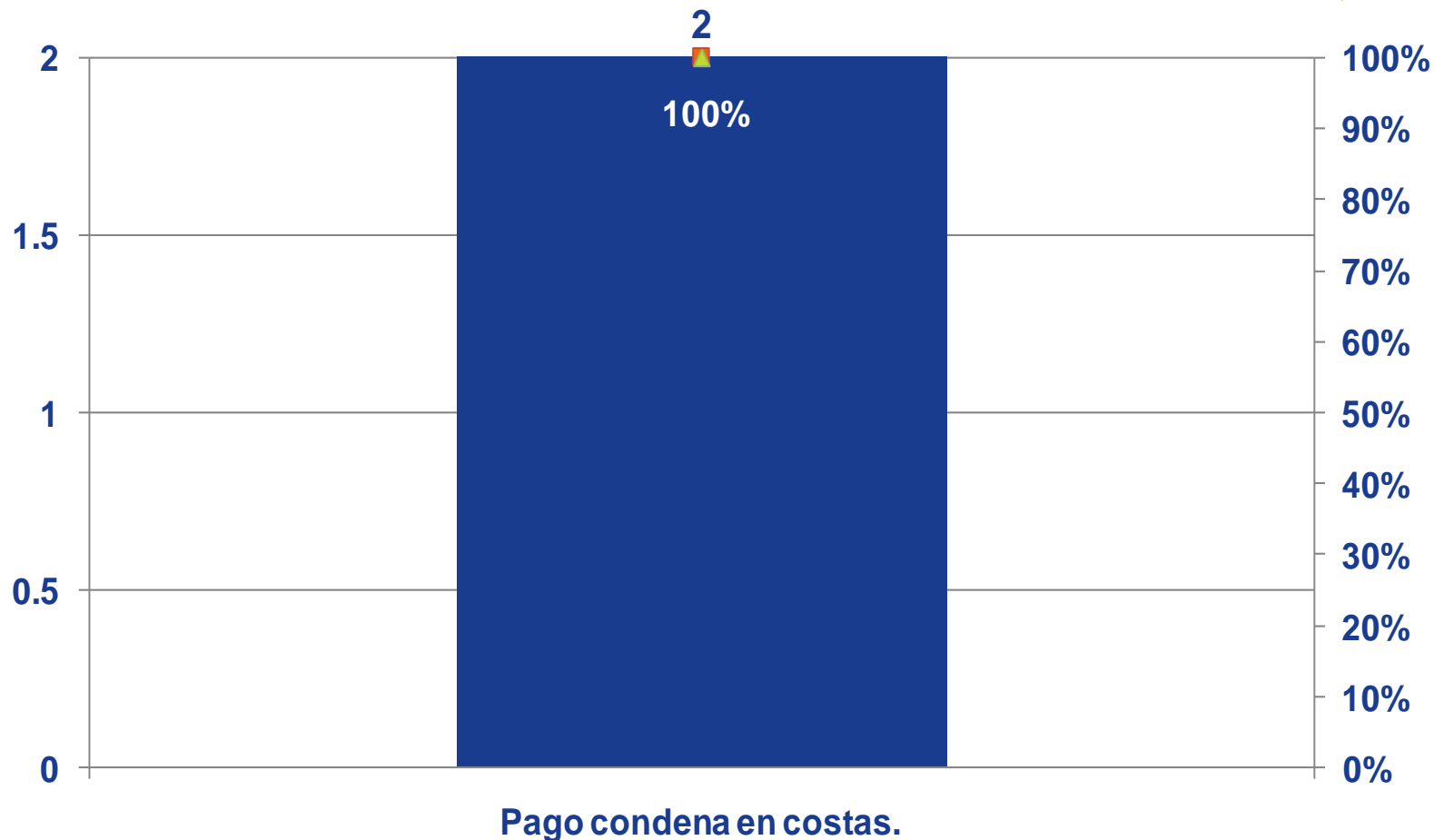
Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 06 de Agosto de 2013,

TIEMPO PROMEDIO QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 06 de Agosto de 2013,

DIAGRAMA DE PARETO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 06 de Agosto de 2013,

GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

**NO PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS
PENDIENTES AL FINALIZAR EL MES DE
JULIO**