



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

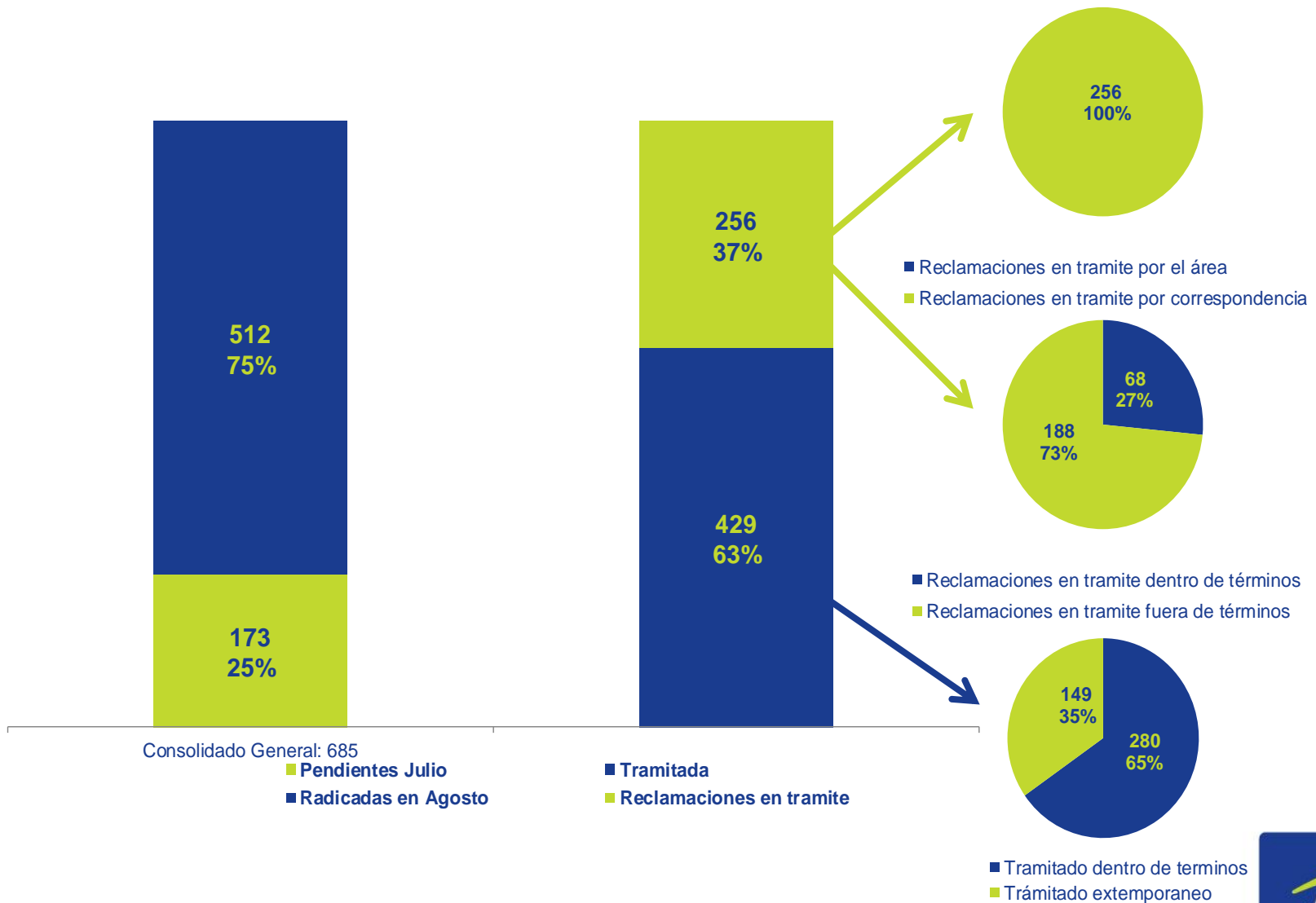
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN AGOSTO 2013

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Septiembre de 2013

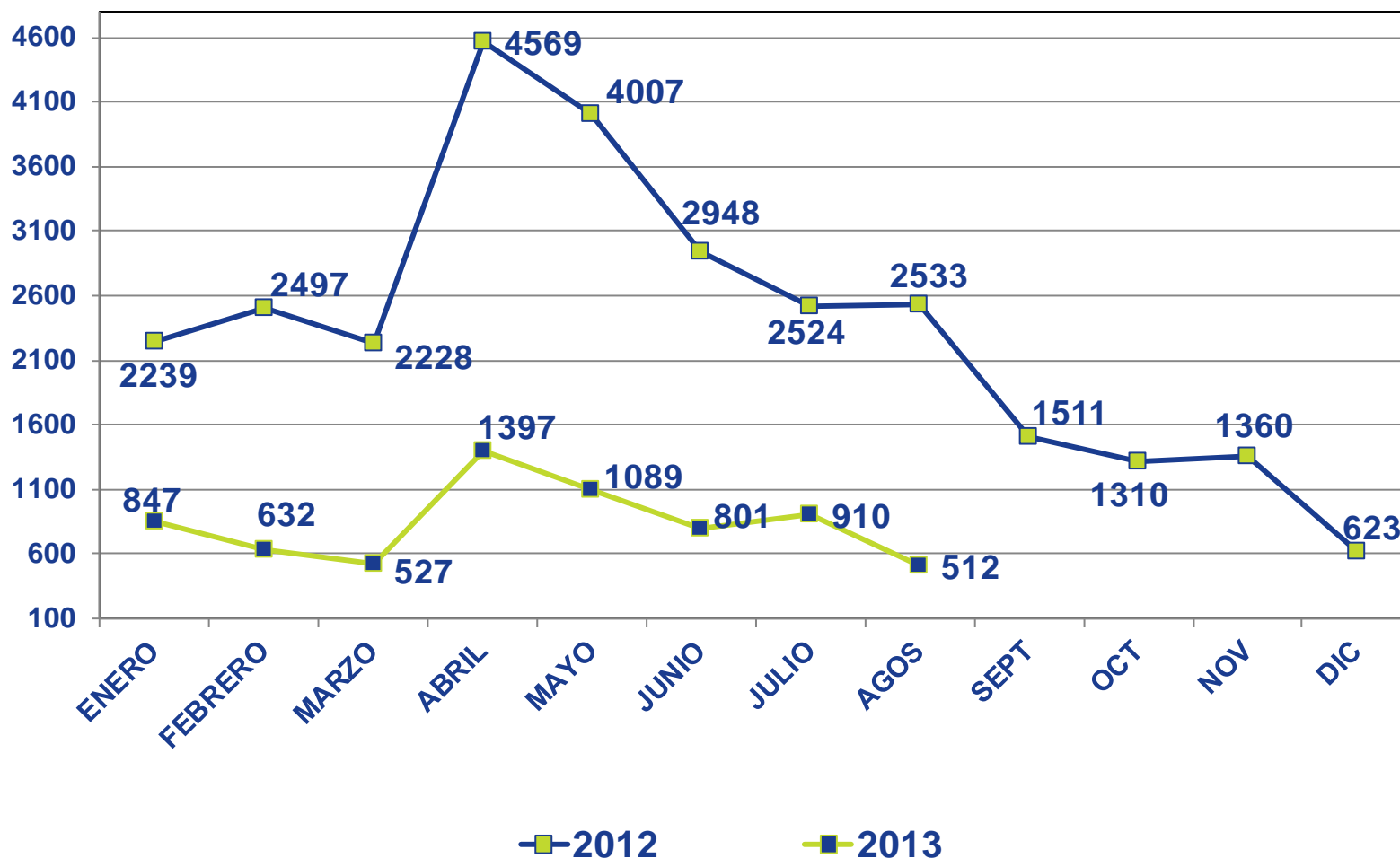
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



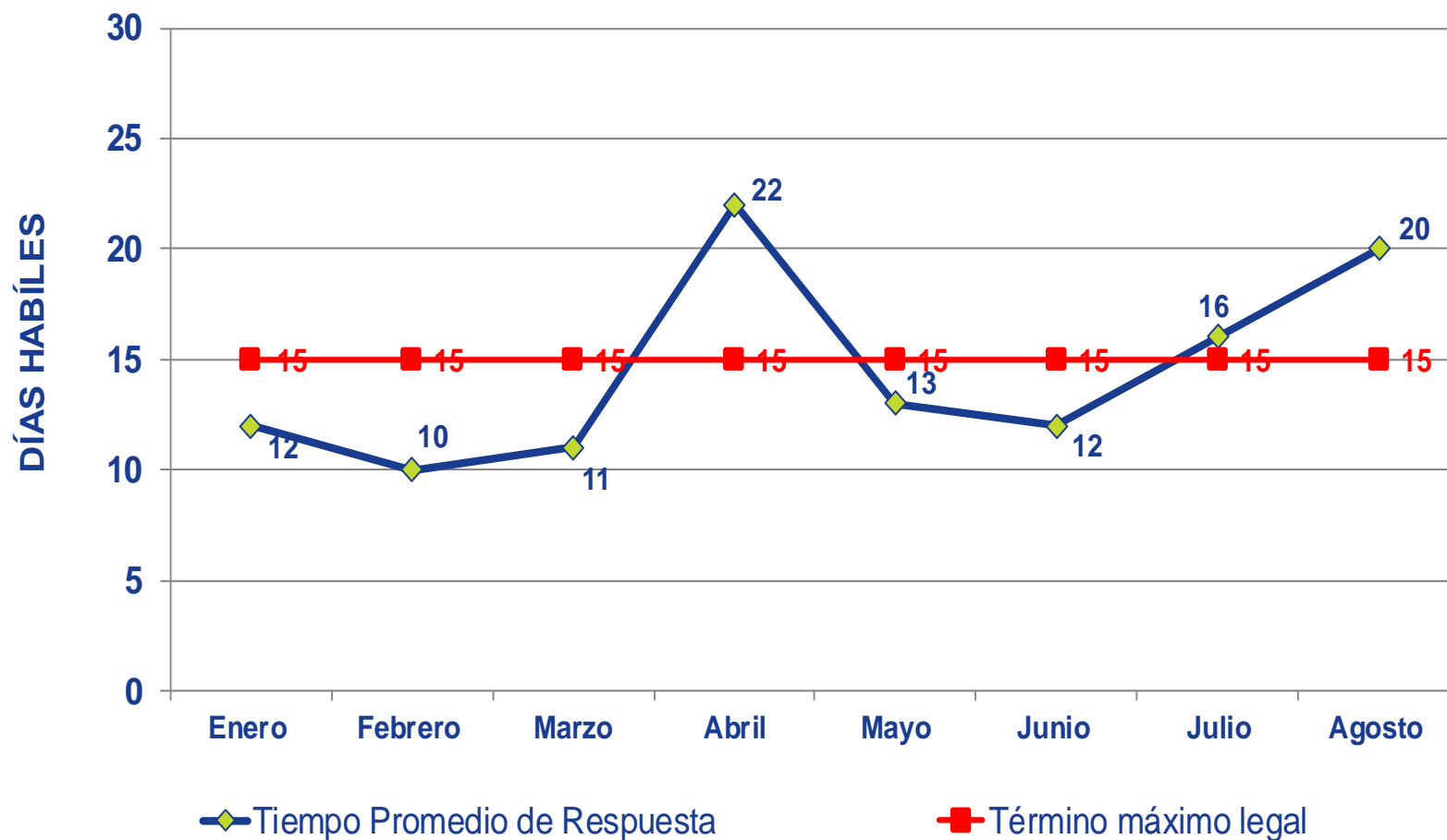
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

COMPARATIVO 2012-2013



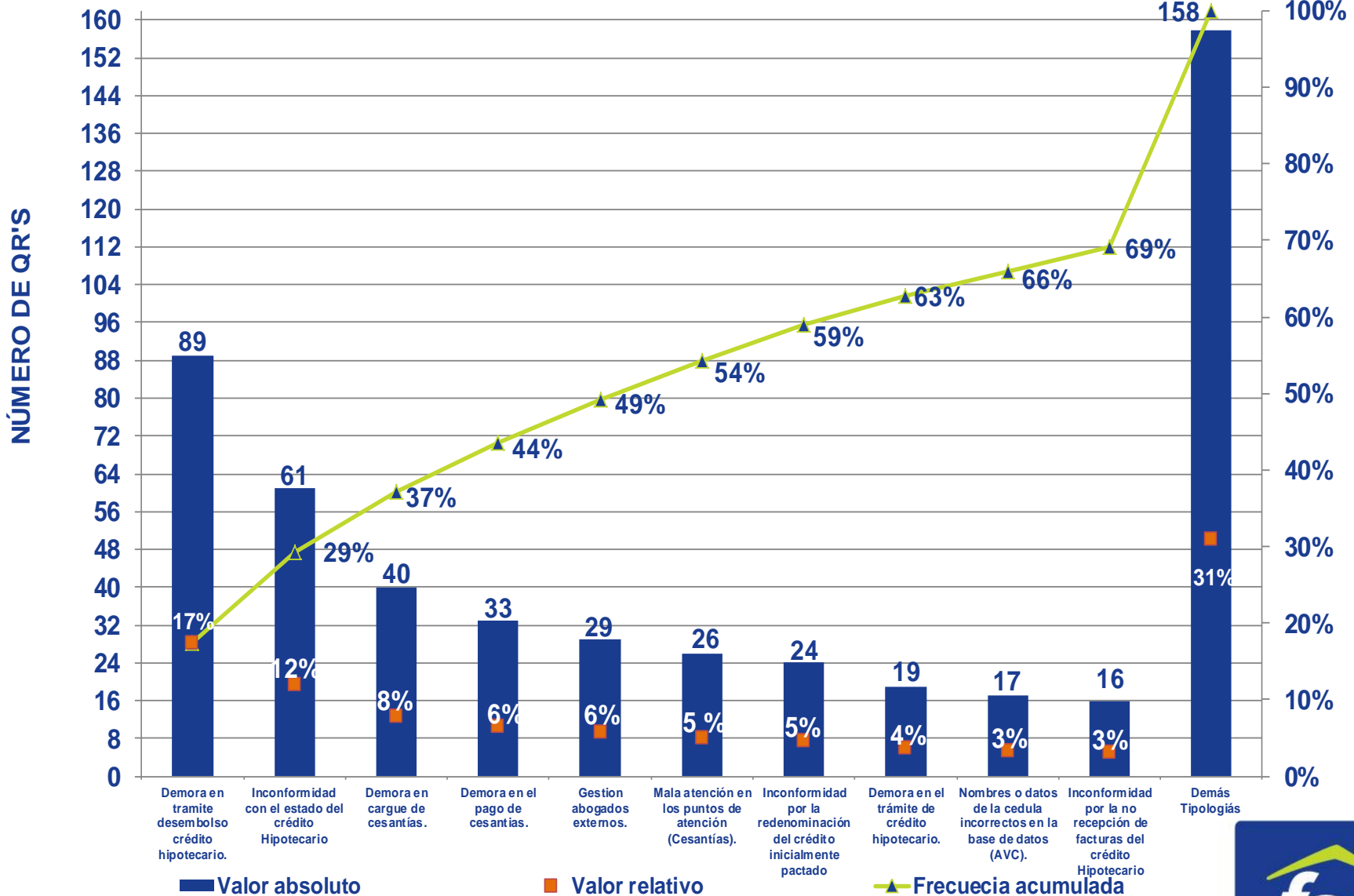
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades y el Grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

TIEMPO DE RESPUESTA



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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

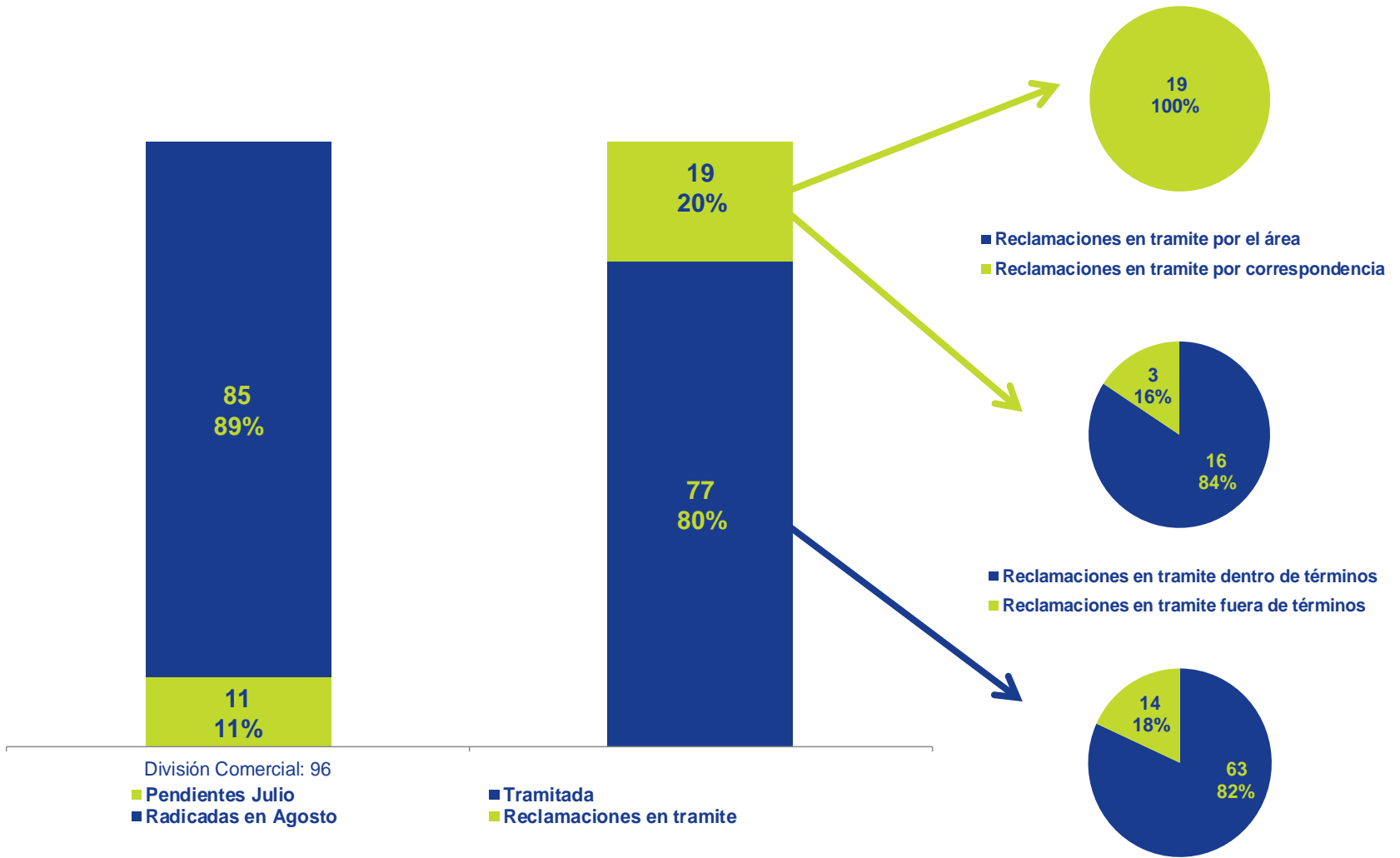


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, y el grupo de Cobro jurídico de la Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

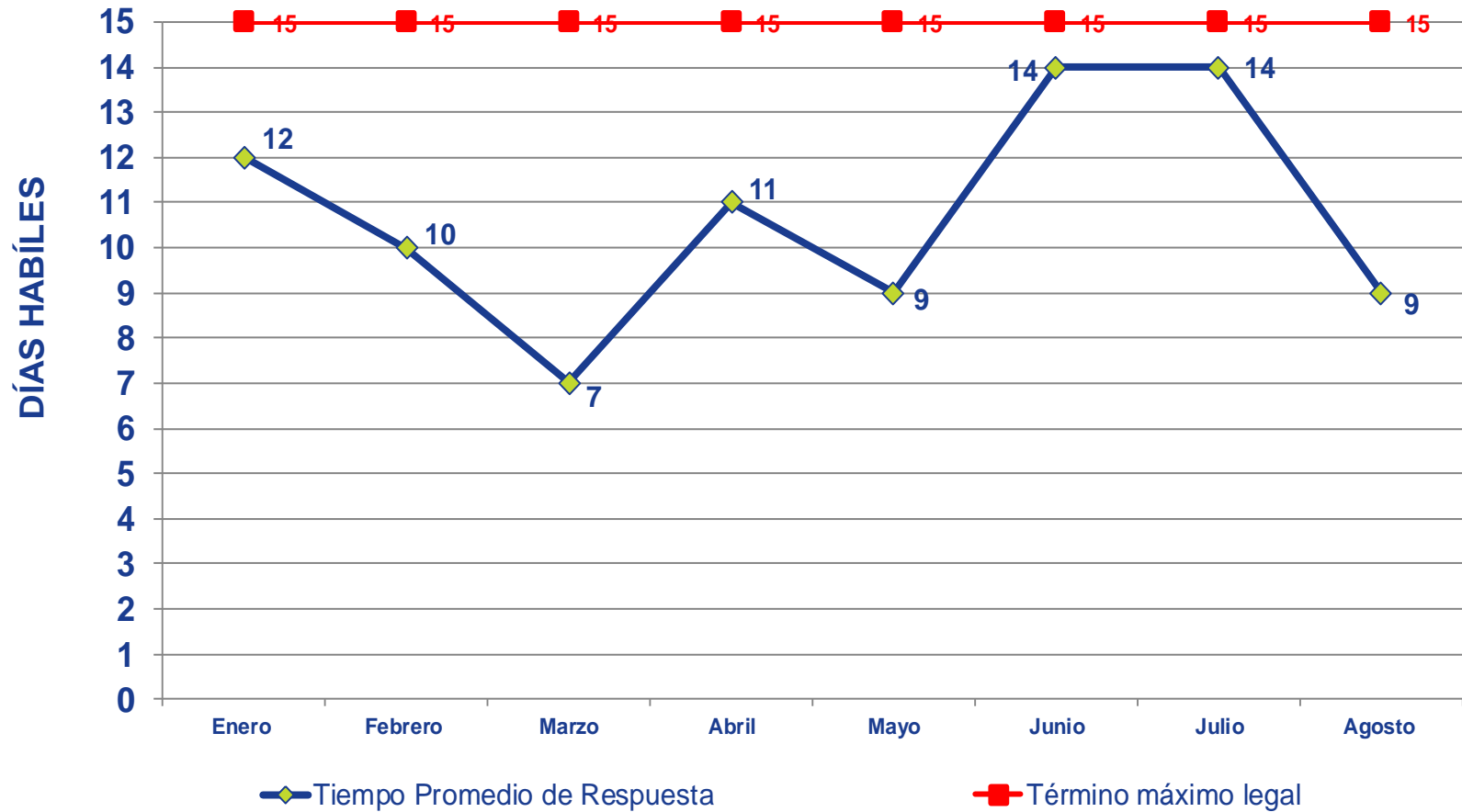
QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



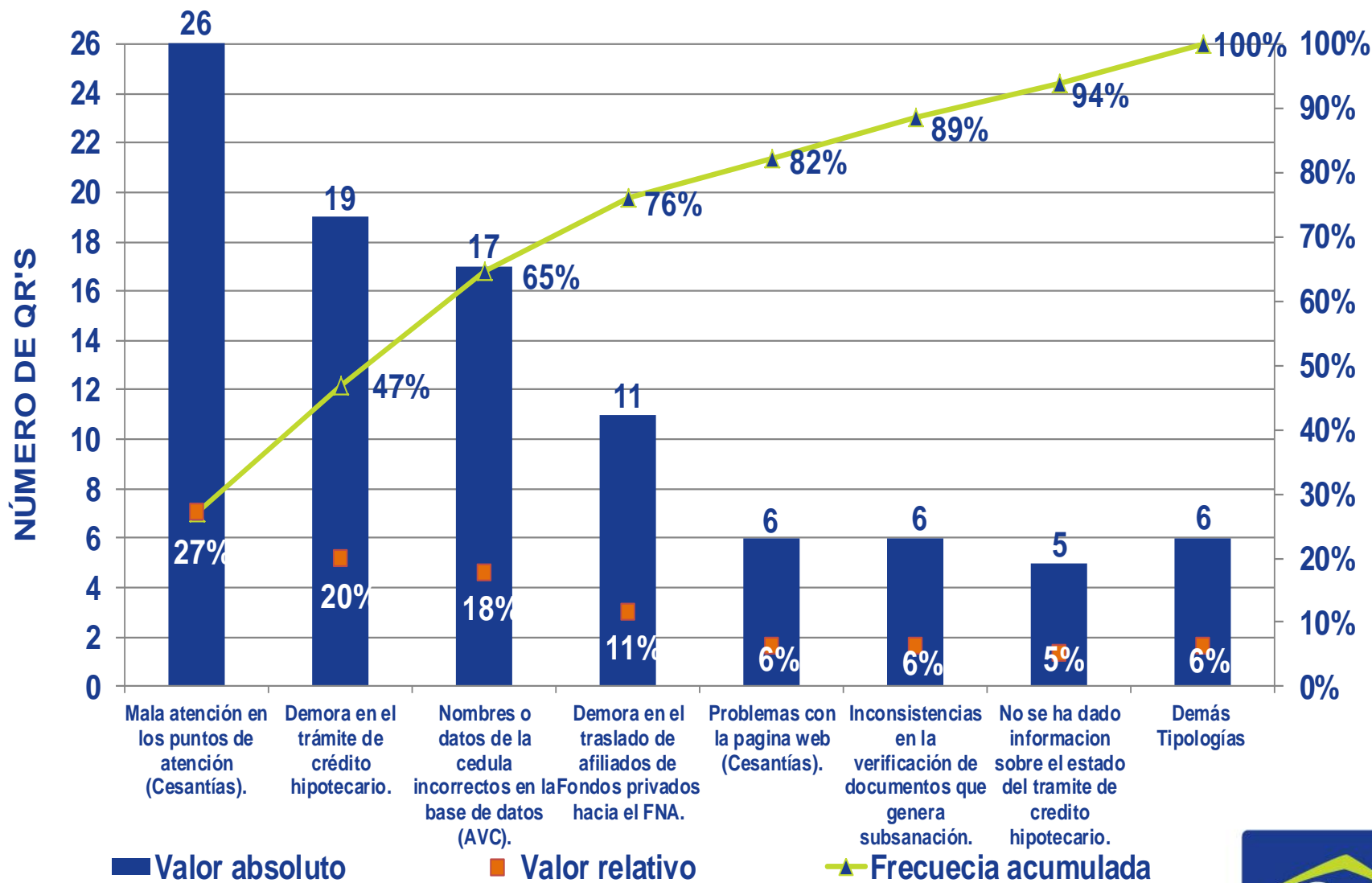
Fuente: División Comercial

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

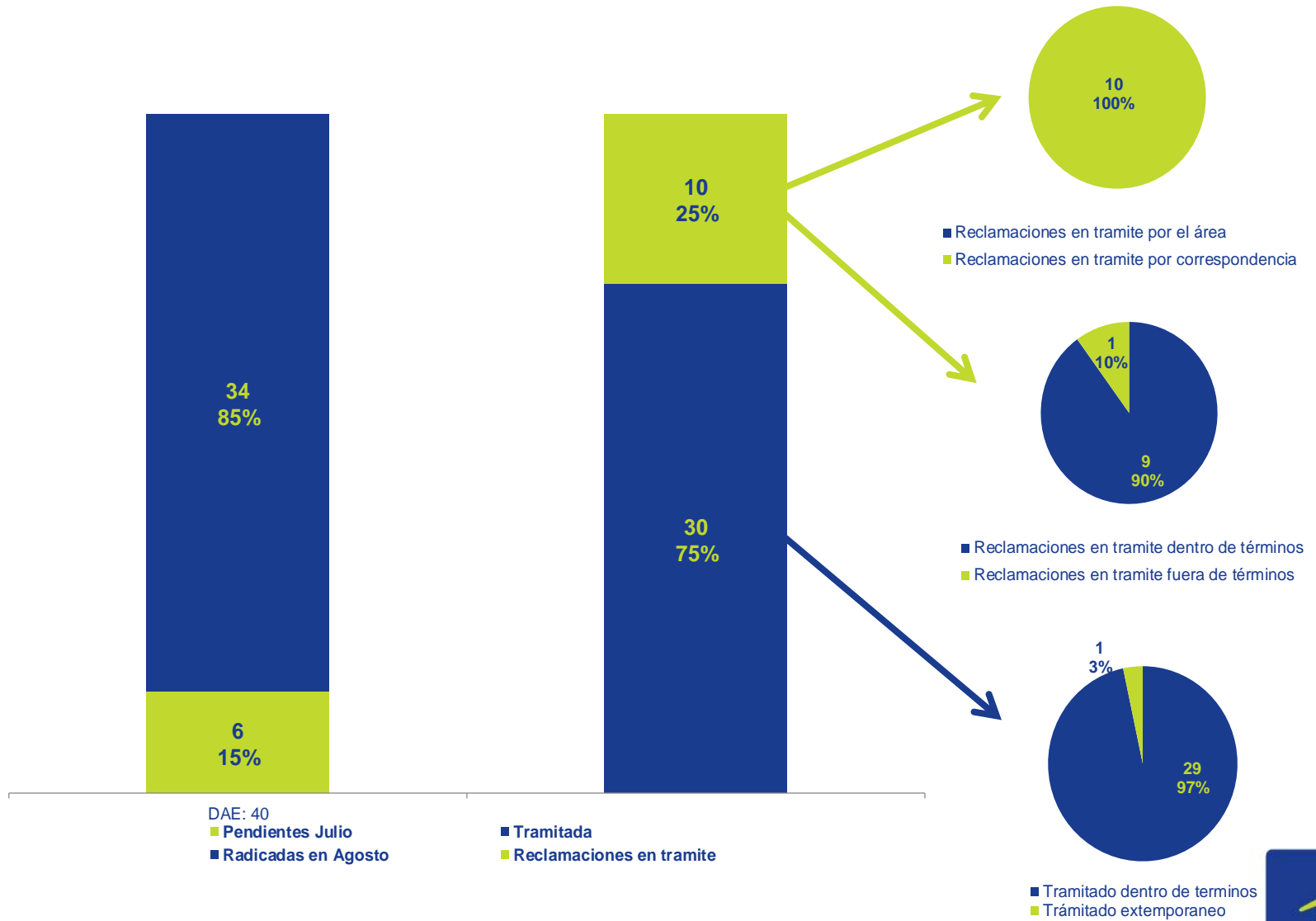


Fuente: División Comercial

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



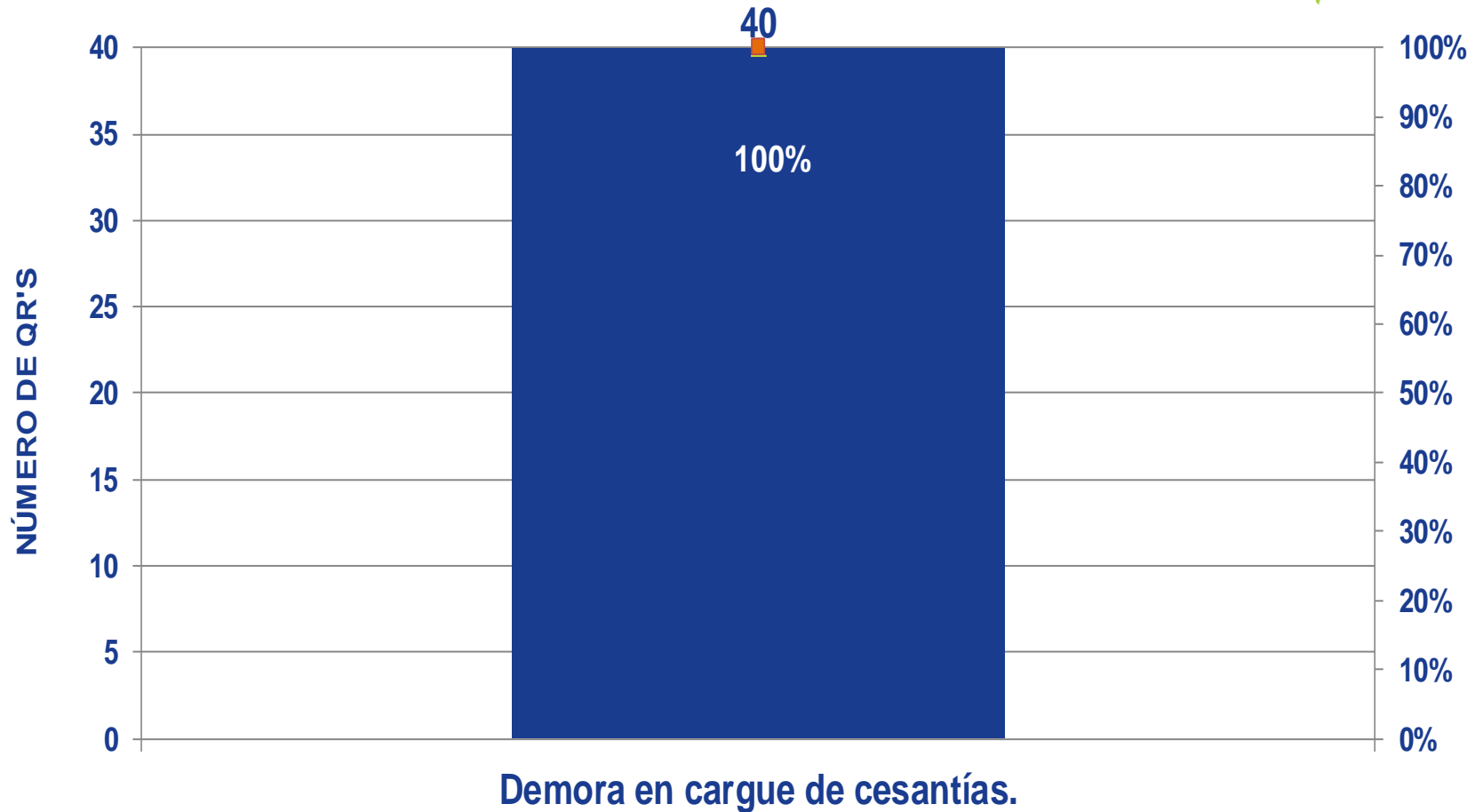
Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

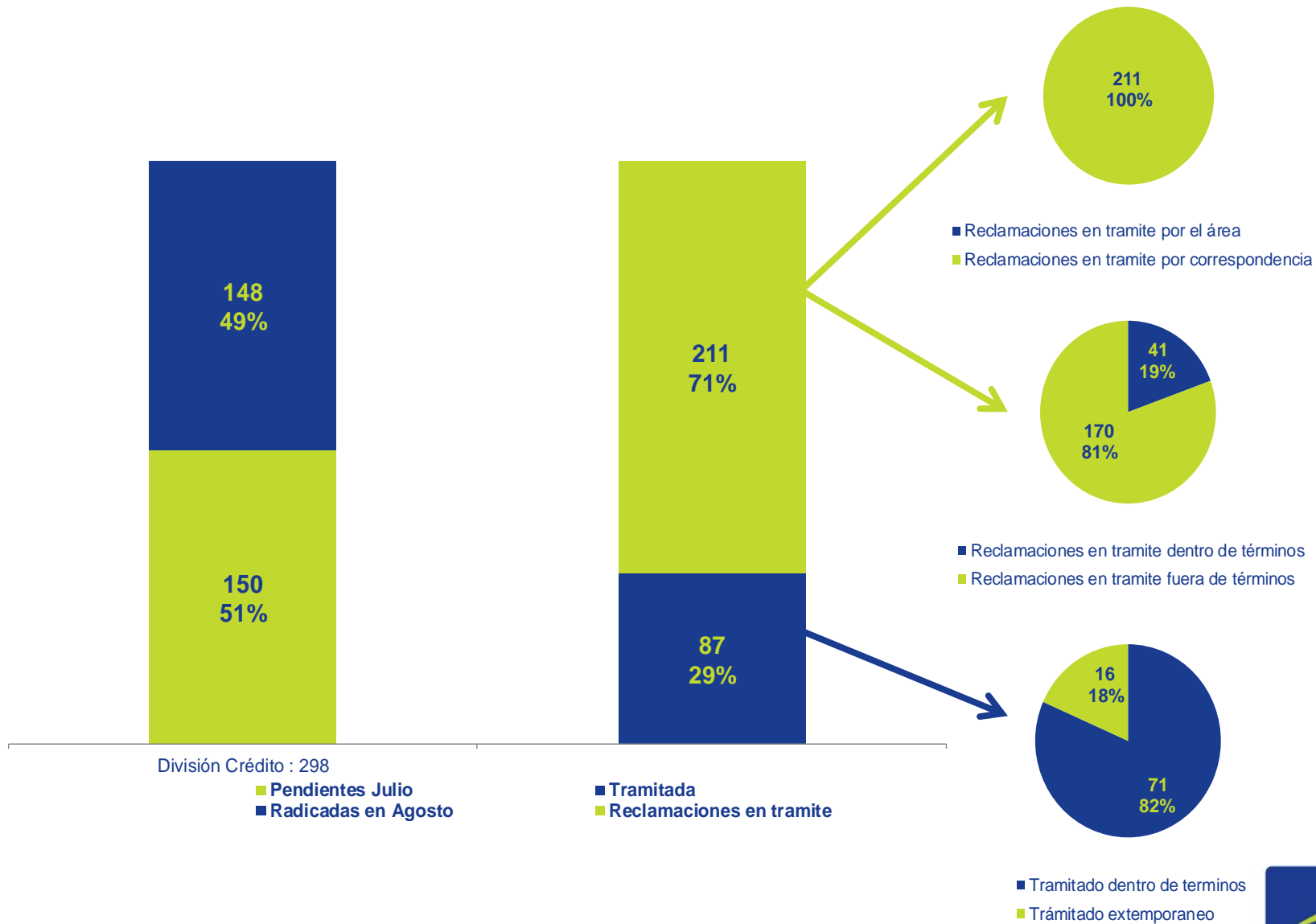
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

DIVISIÓN DE CRÉDITO

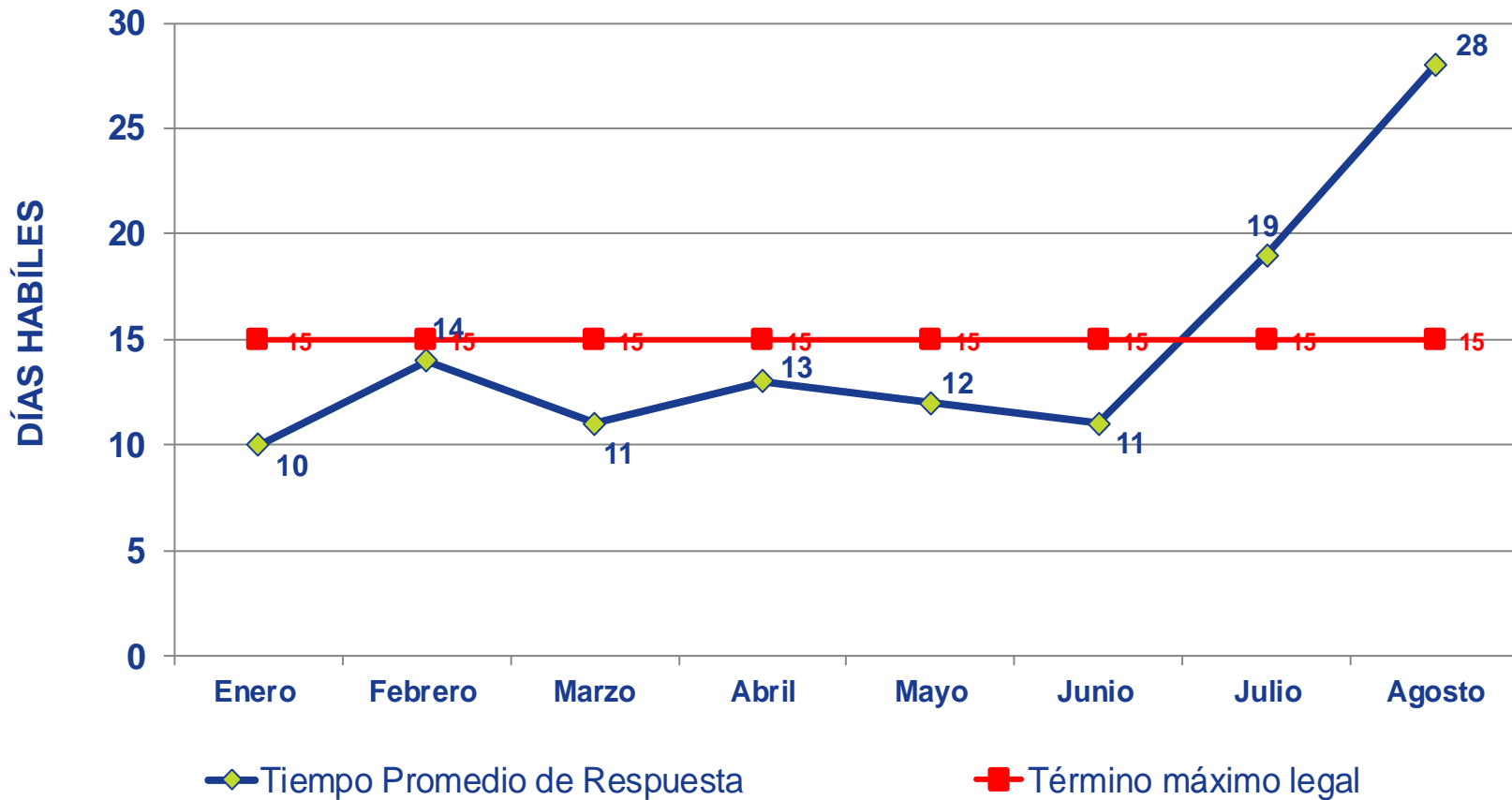
QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



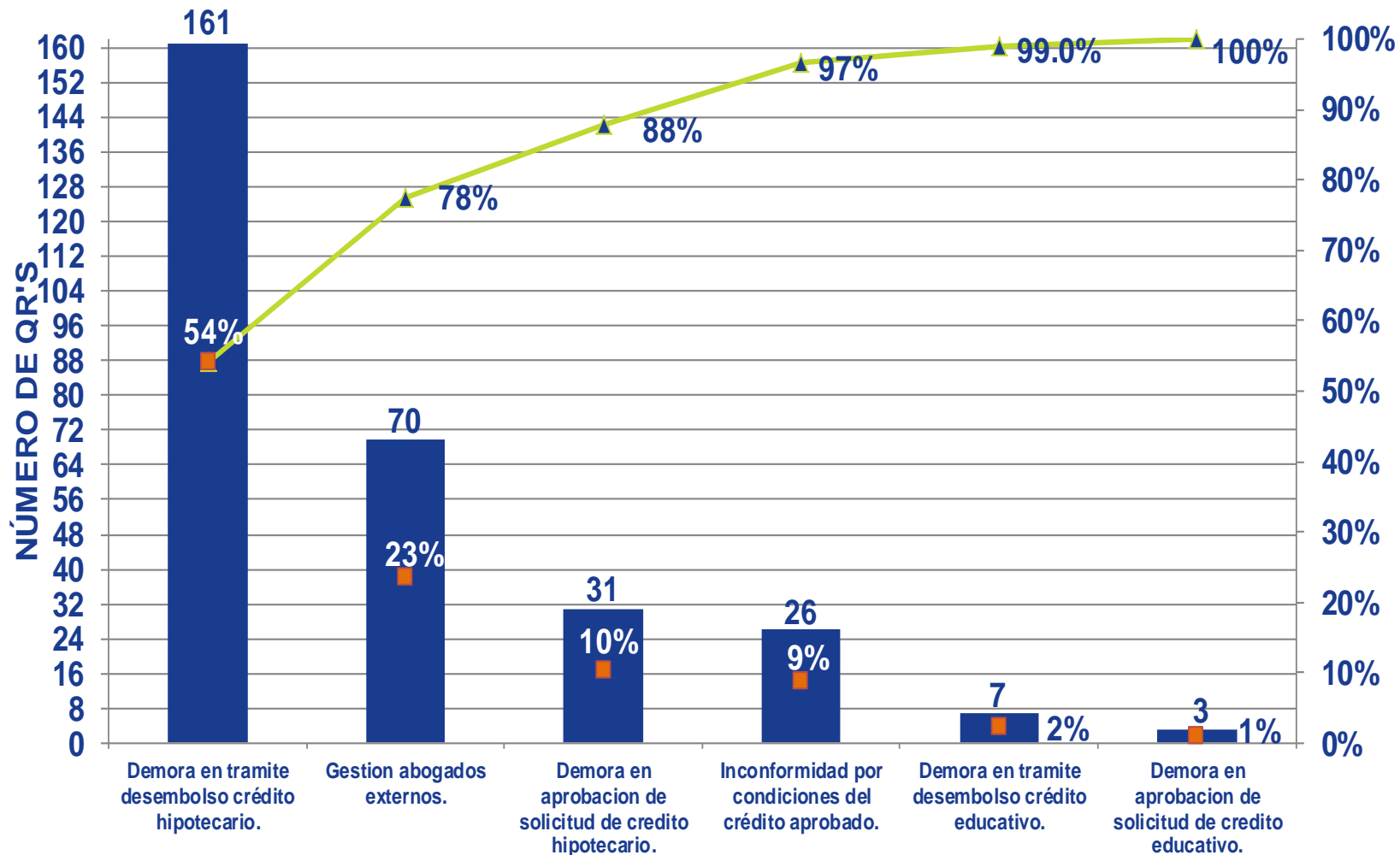
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

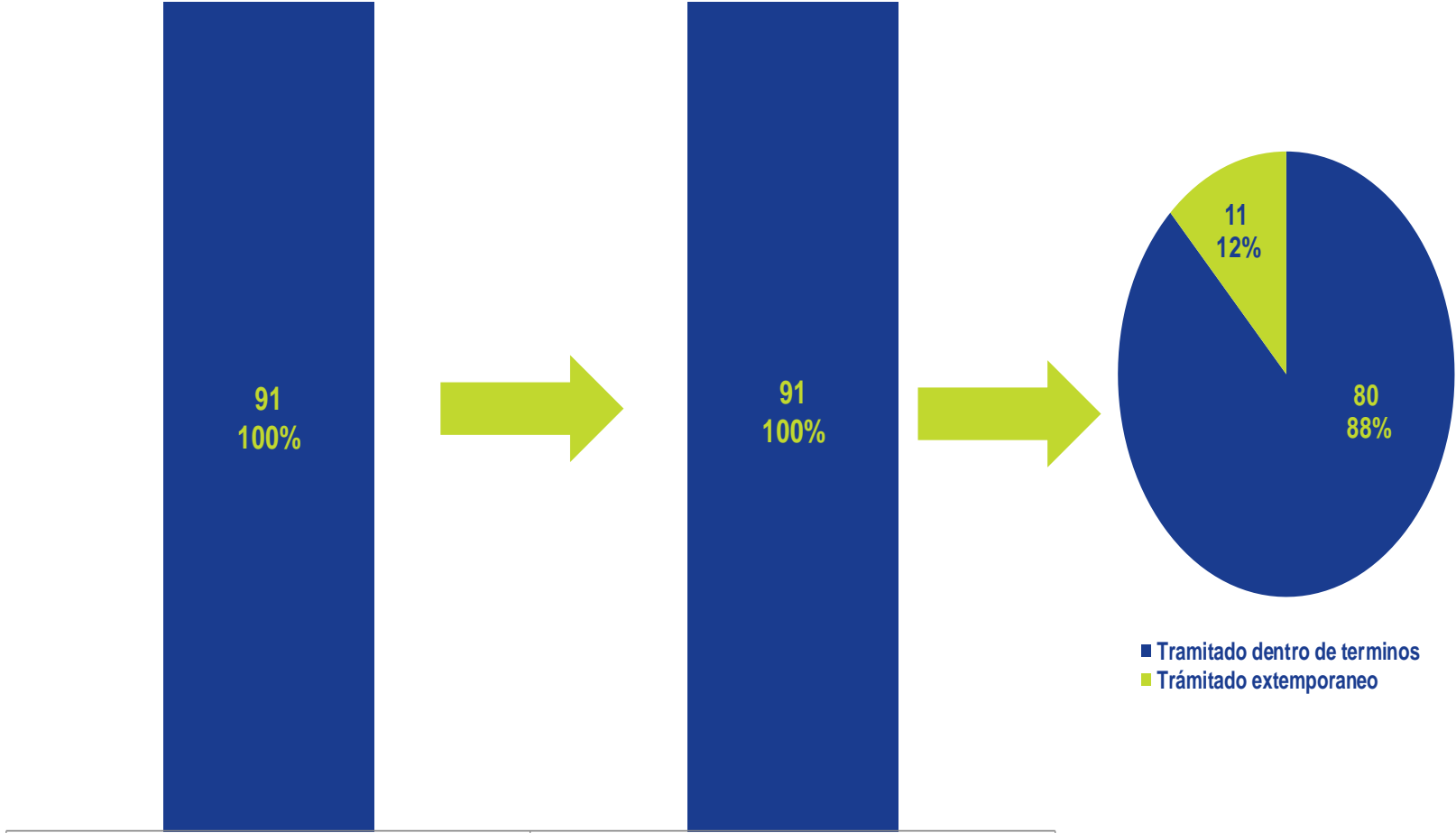
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 10 de Septiembre de 2013.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



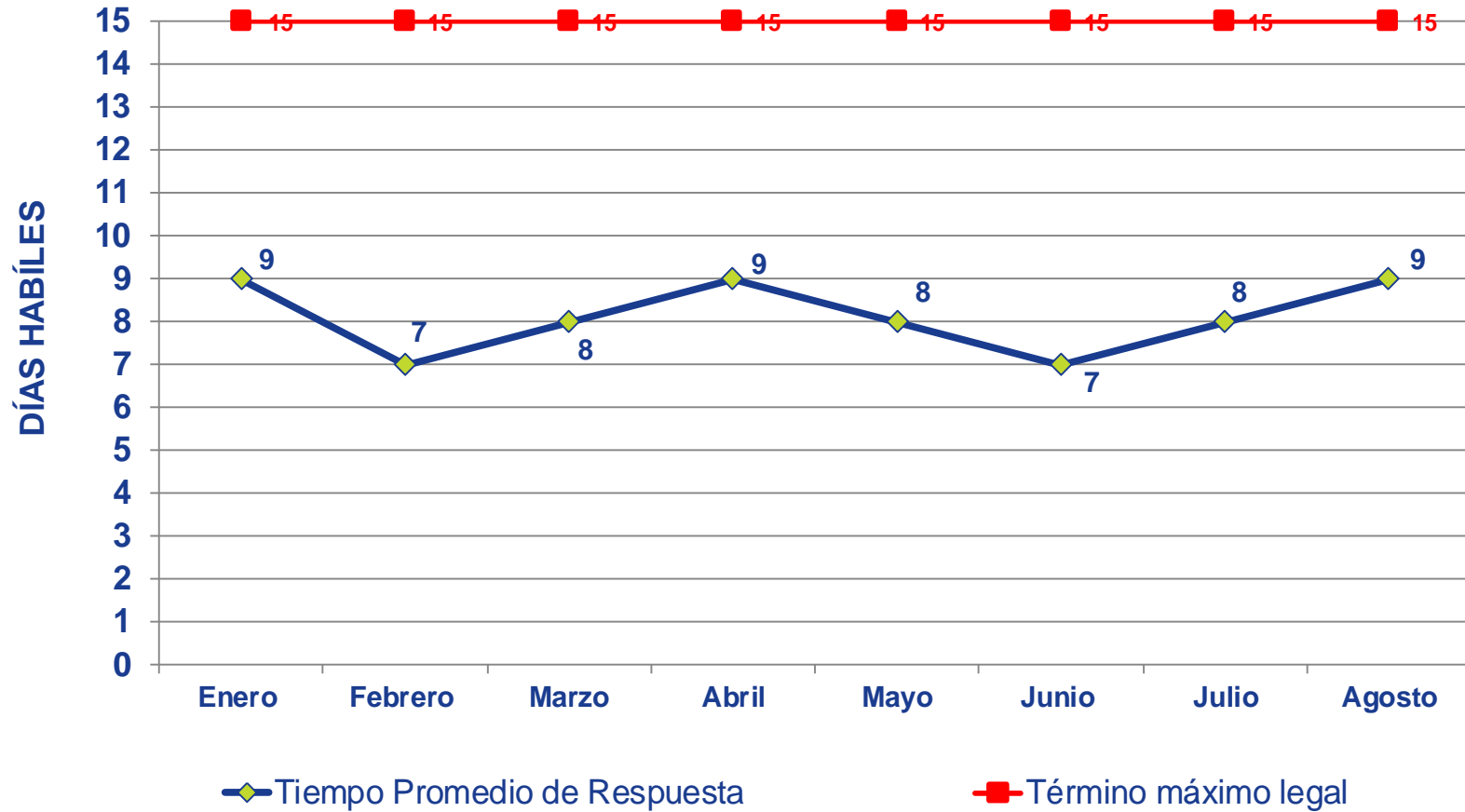
División Cesantías: 91

- Pendientes Julio
- Radicadas en Agosto
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

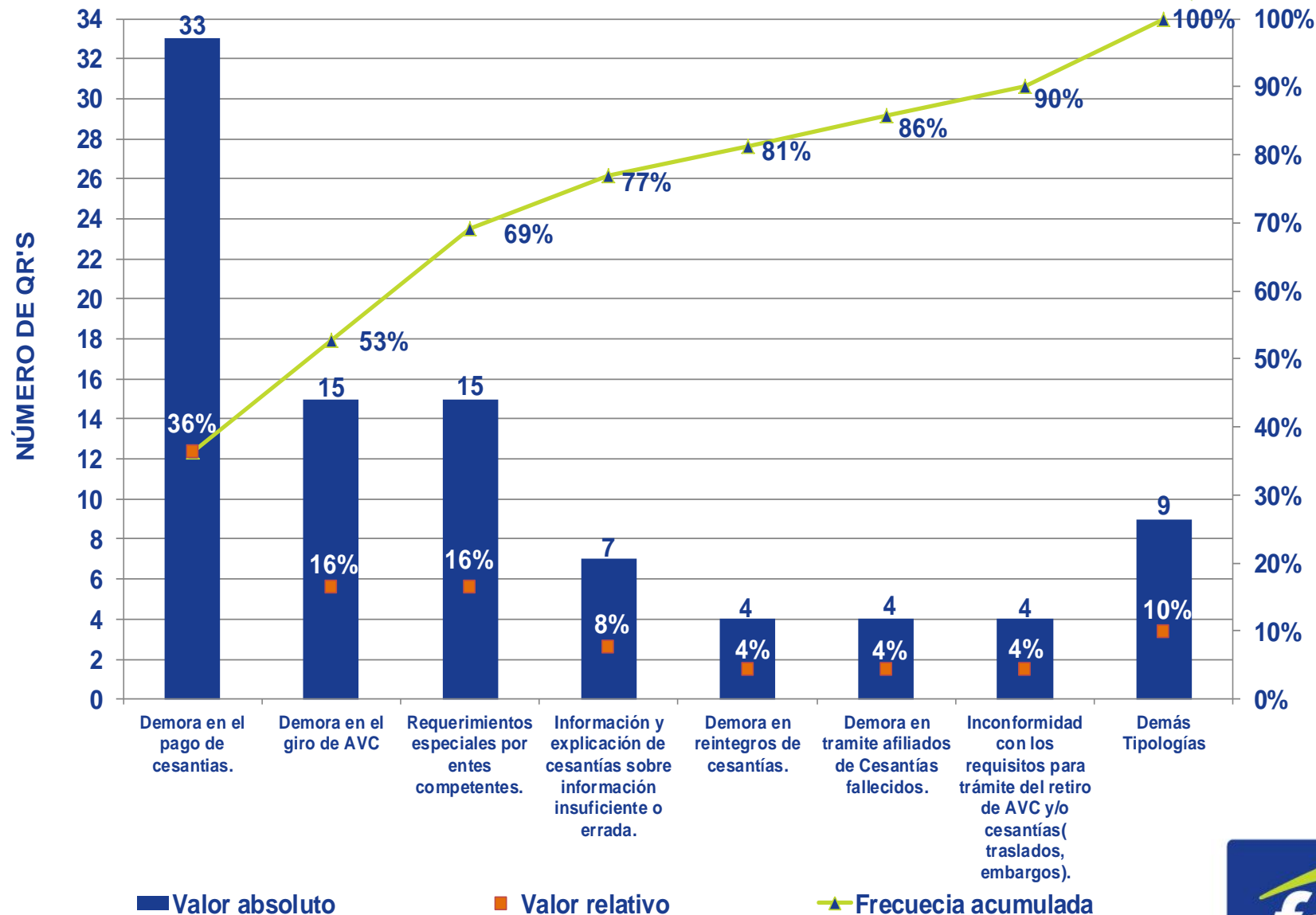
Fuente: División Cesantías.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

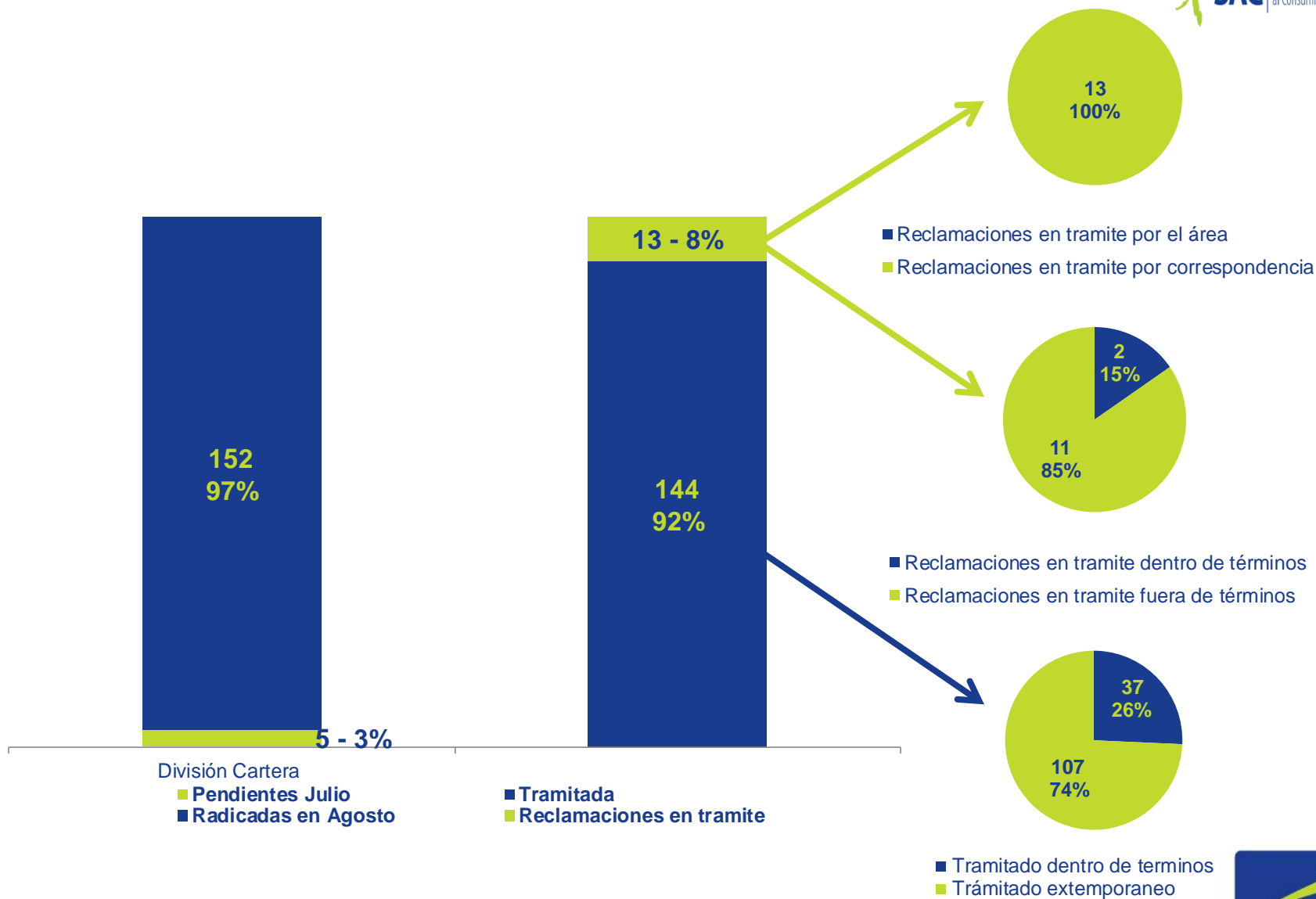


Fuente: División Cesantías.

DIVISIÓN CARTERA

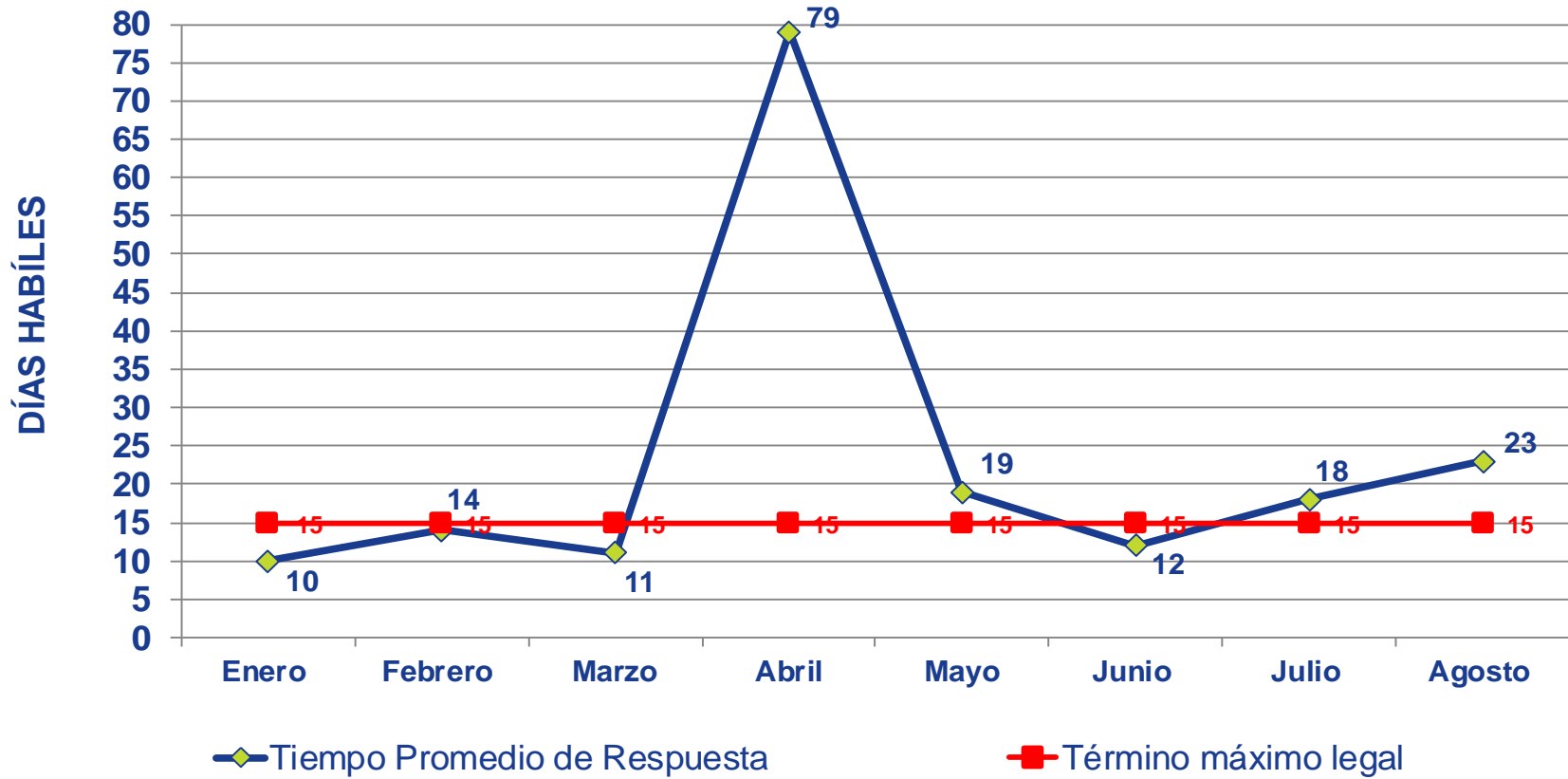
QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



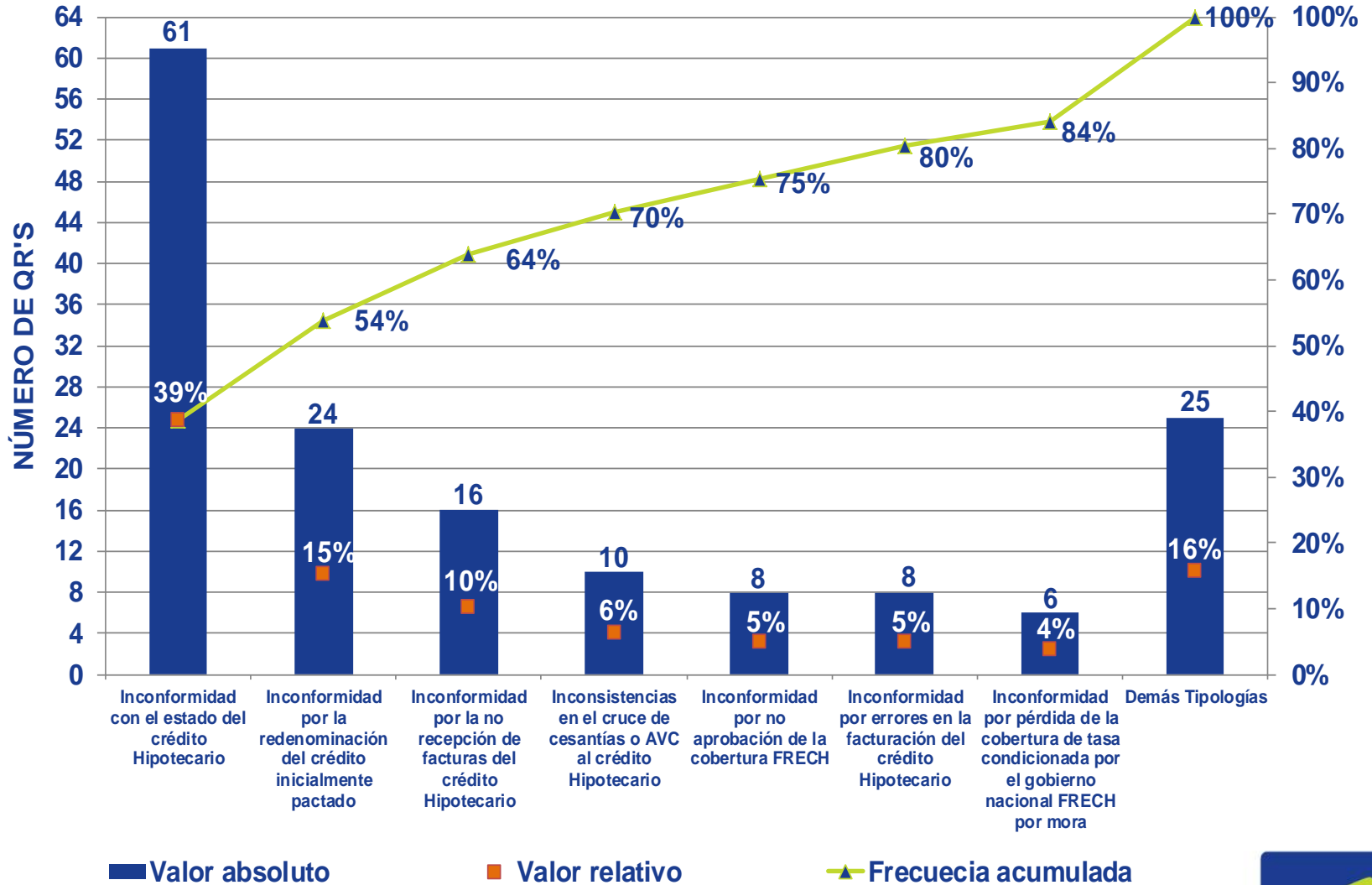
Fuente: División Cartera Memorando DCA- 742 05 de Septiembre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera Memorando DCA- 742 05 de Septiembre de 2013

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

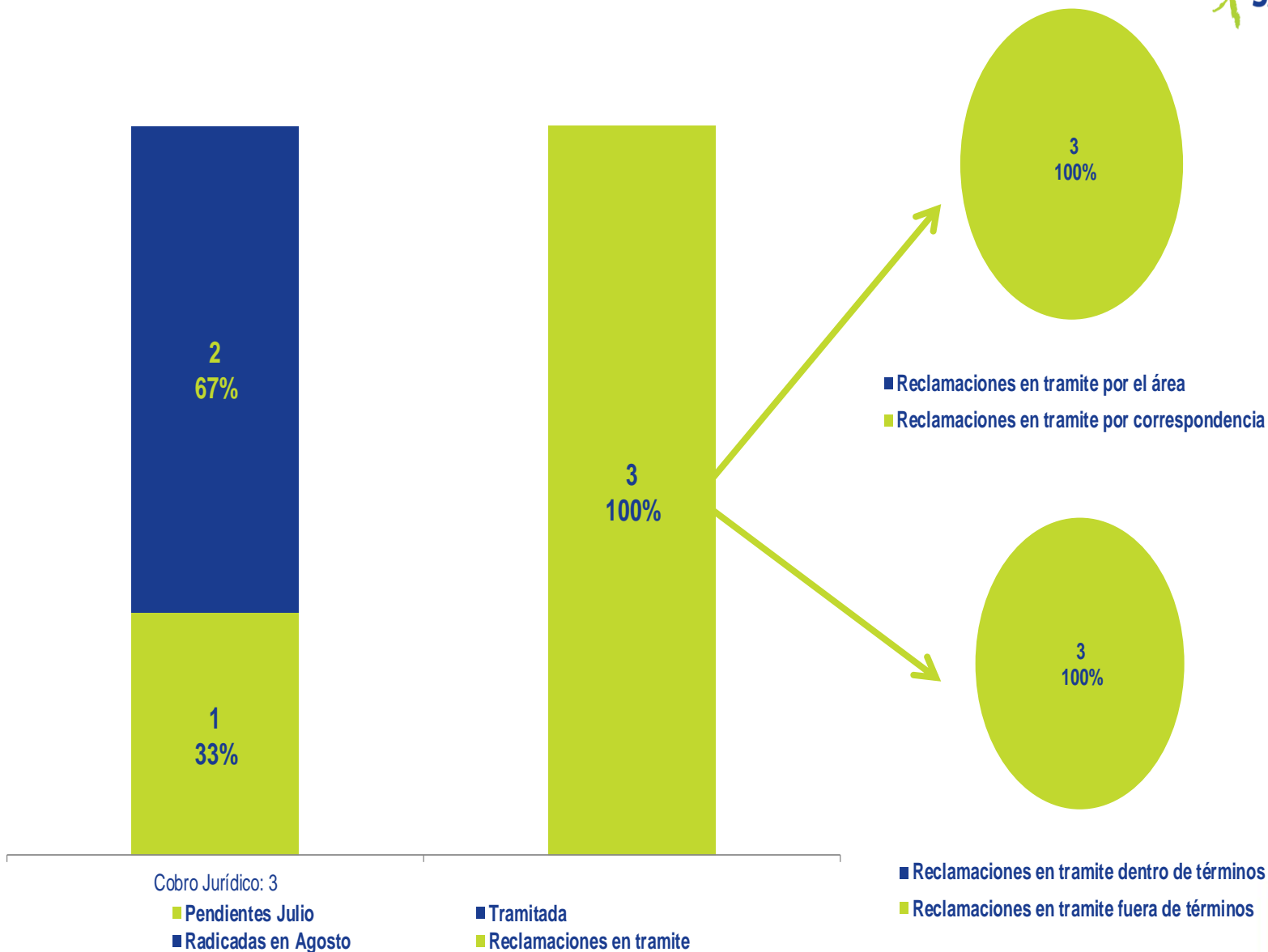


Fuente: División Cartera Memorando DCA- 742 05 de Septiembre de 2013

OFICINA JURÍDICA - COBRO JURÍDICO

QUEJAS Y RECLAMOS AGOSTO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



Cobro Jurídico: 3

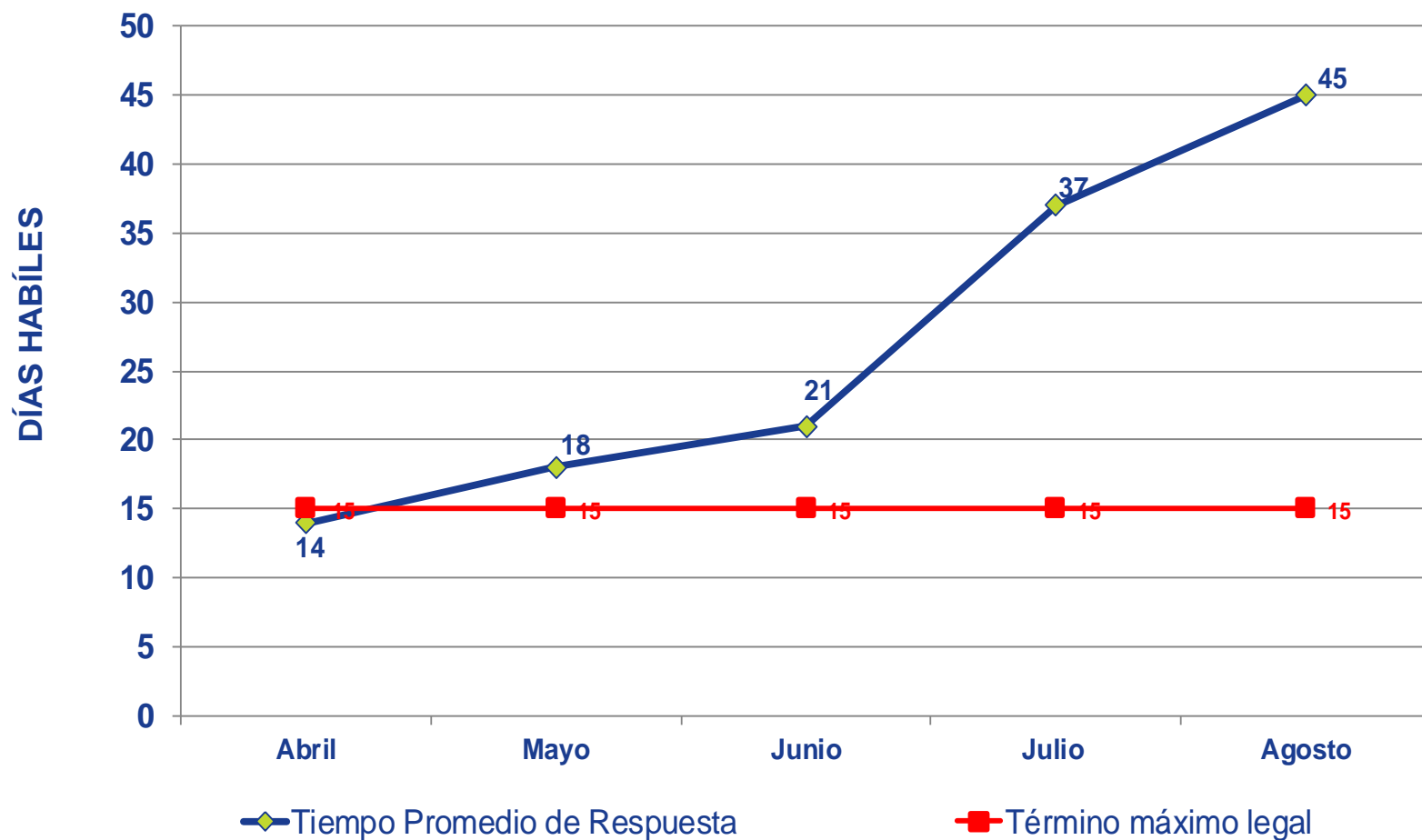
- Pendientes Julio
- Radicadas en Agosto

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

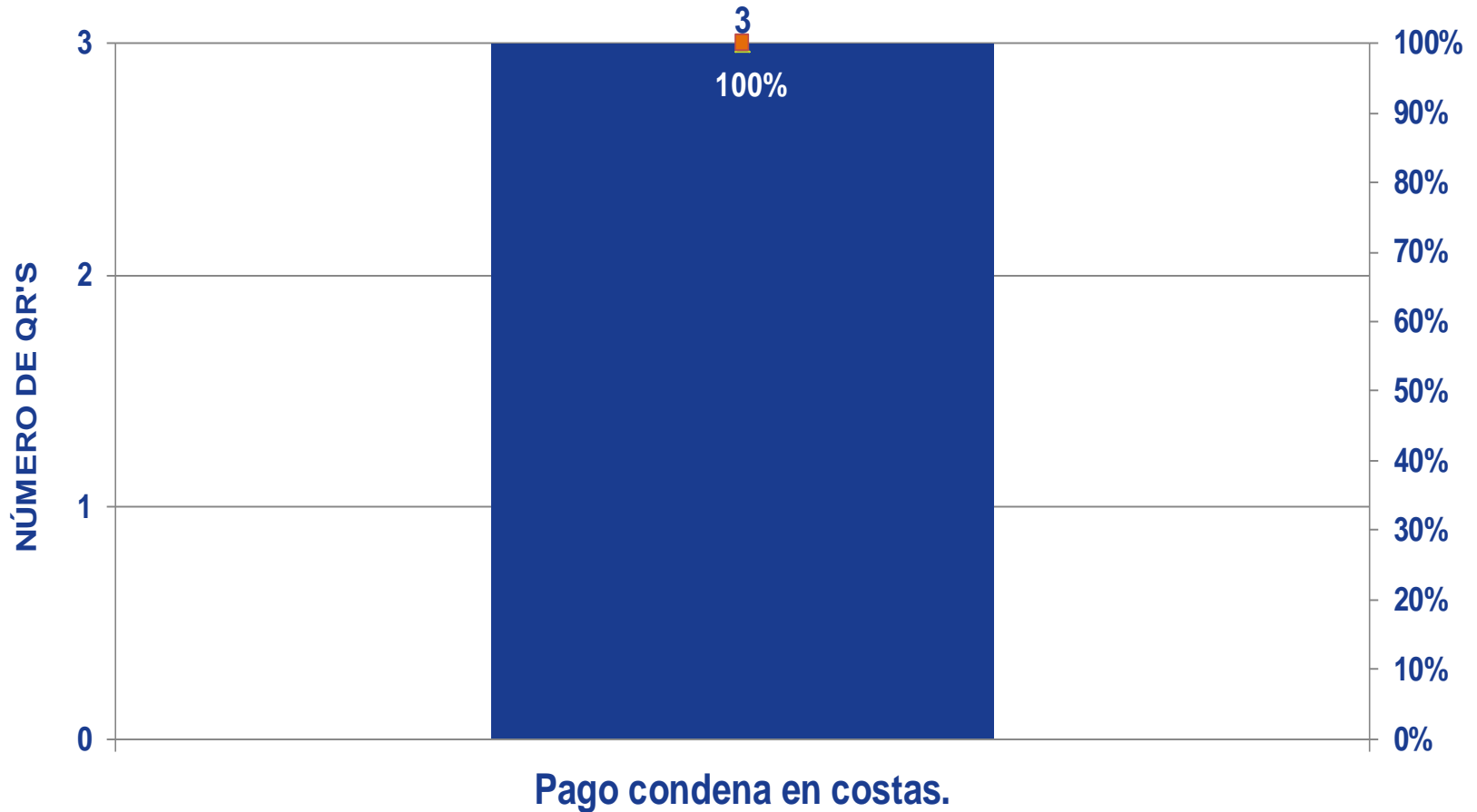
Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 09 de Septiembre de 2013,

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 09 de Septiembre de 2013,

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado de 09 de Septiembre de 2013,

GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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