



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

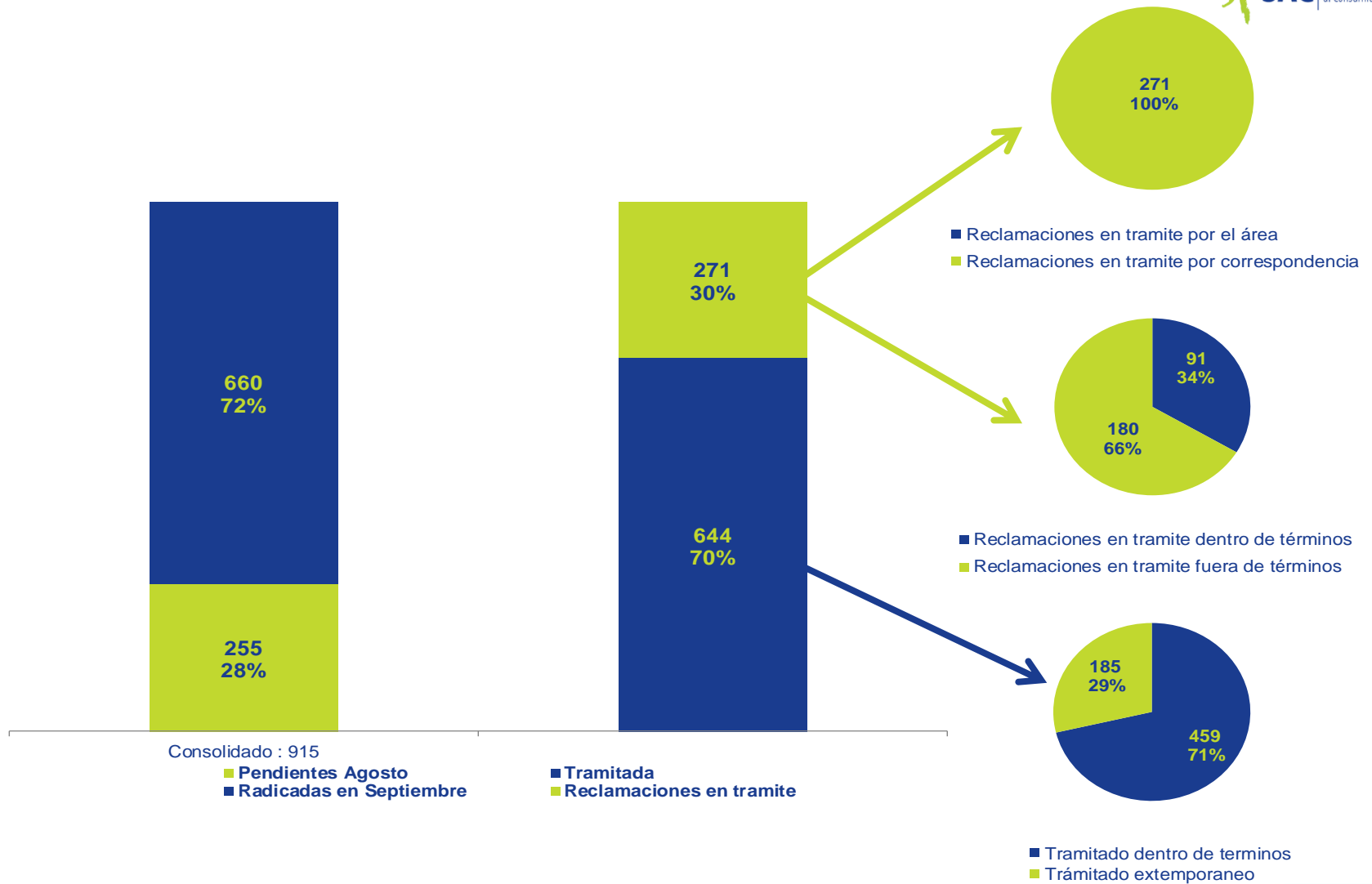
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN SEPTIEMBRE 2013

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Octubre de 2013

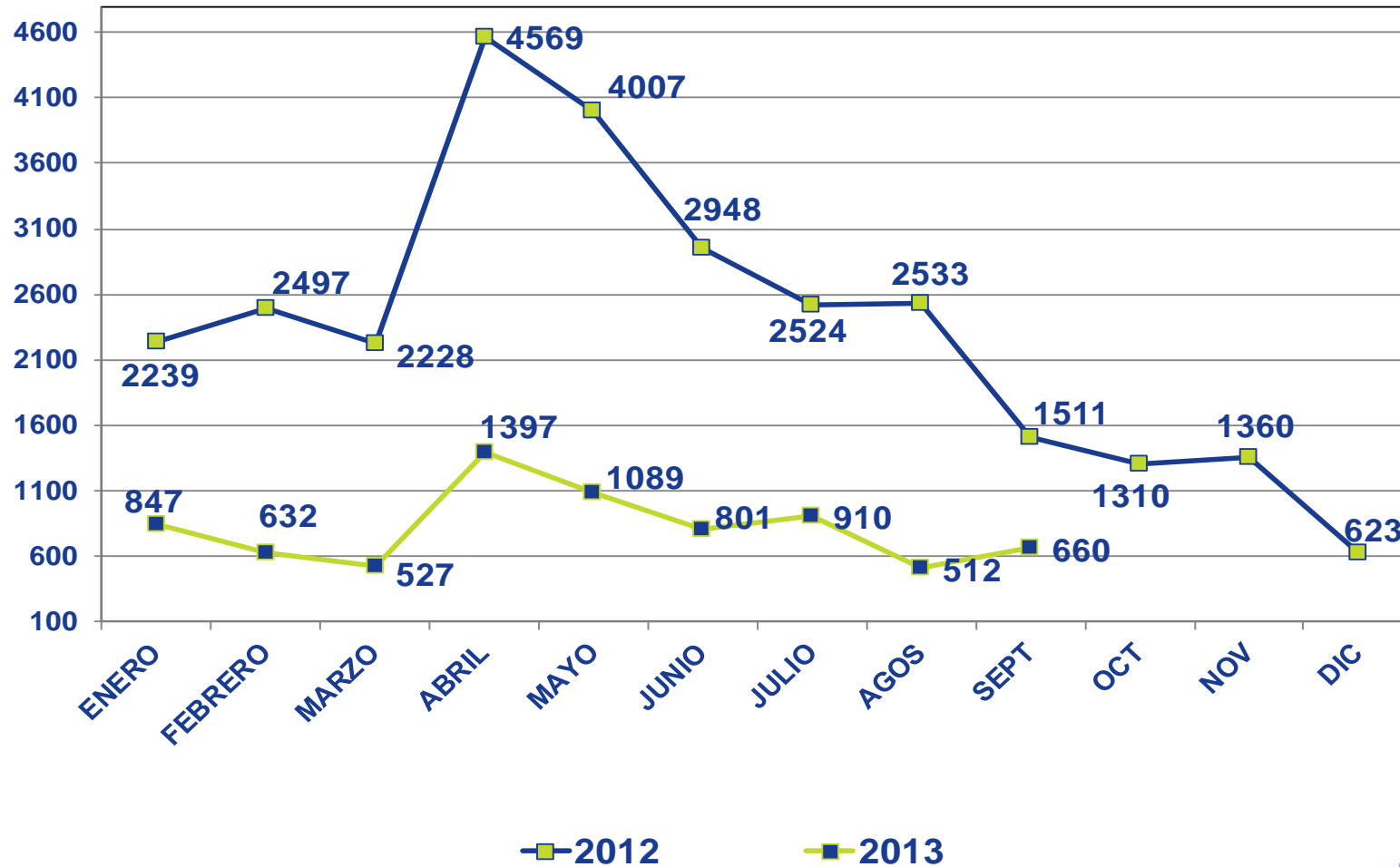
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE SAC | Sistema de Atención al Consumidor Financiero



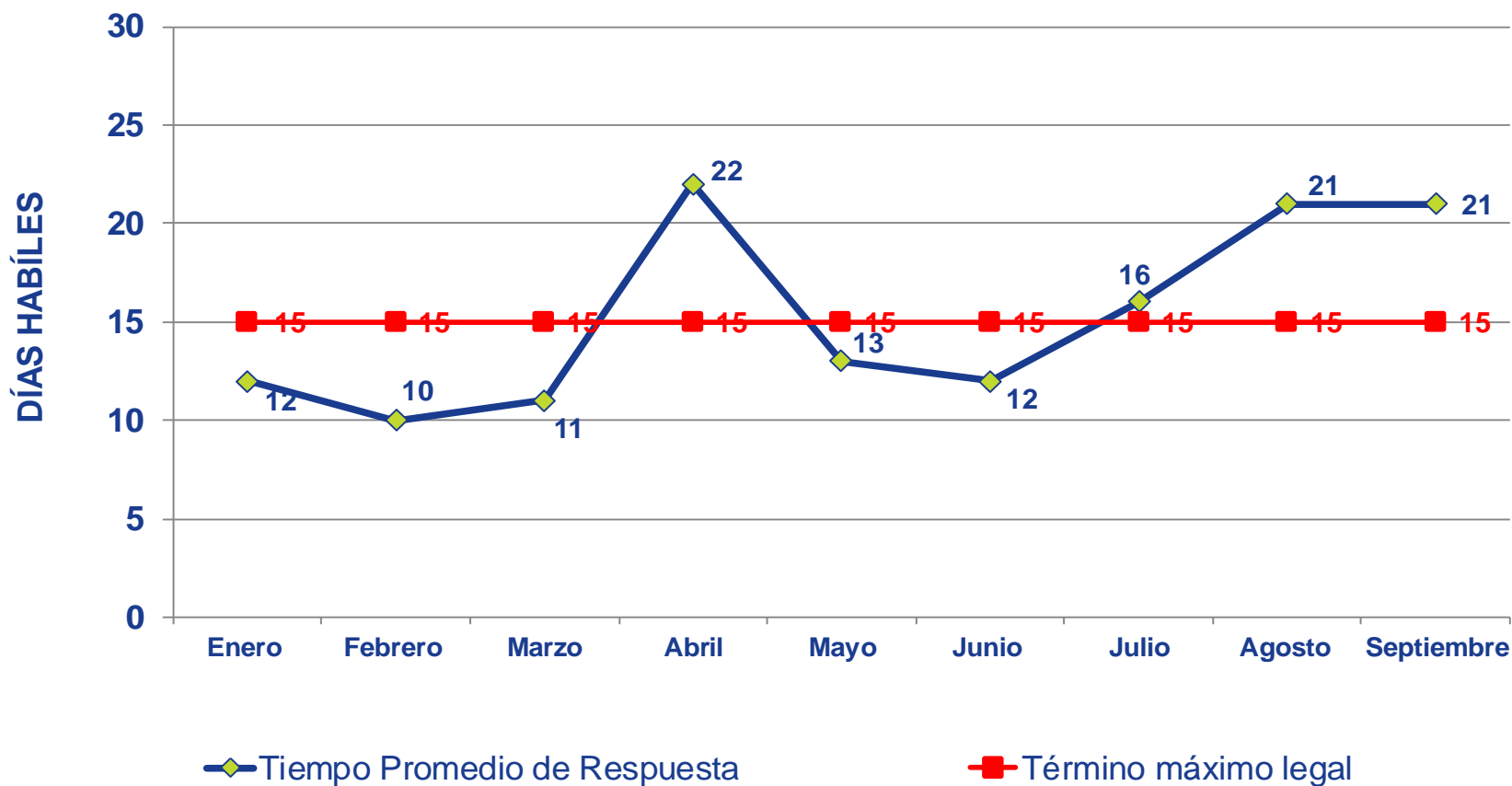
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

COMPARATIVO 2012-2013



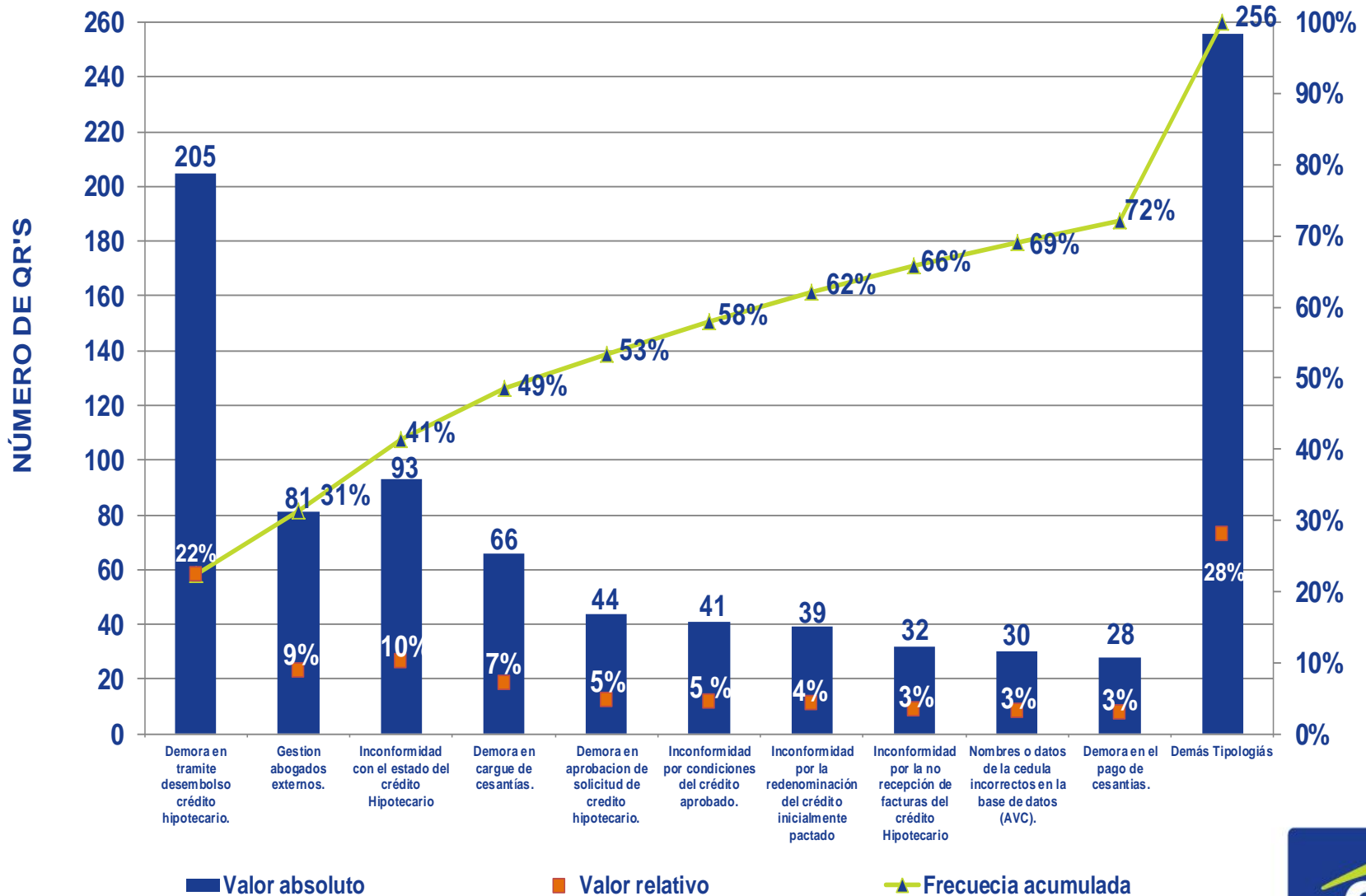
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

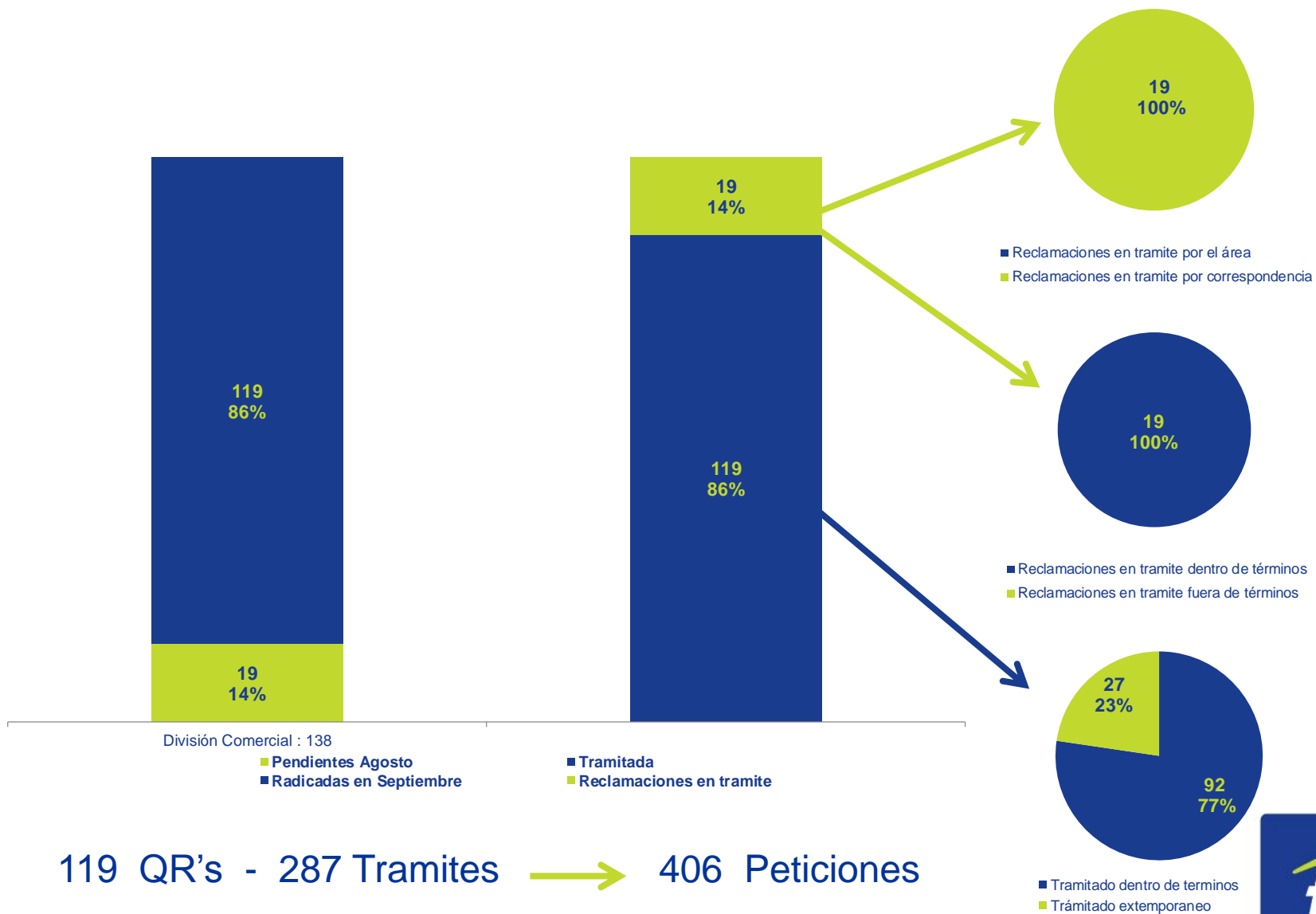


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

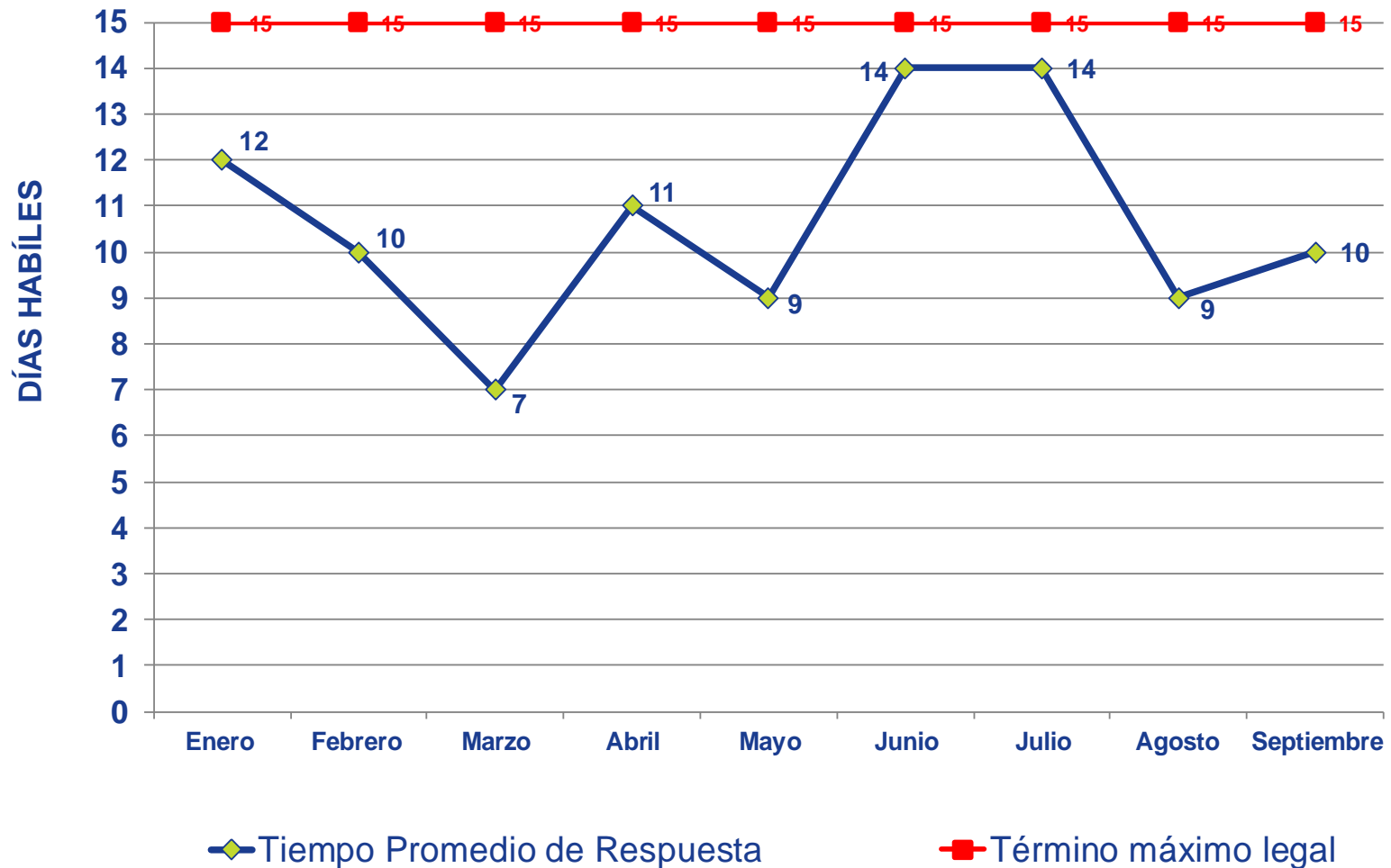
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE



119 QR's - 287 Tramites → 406 Peticiones

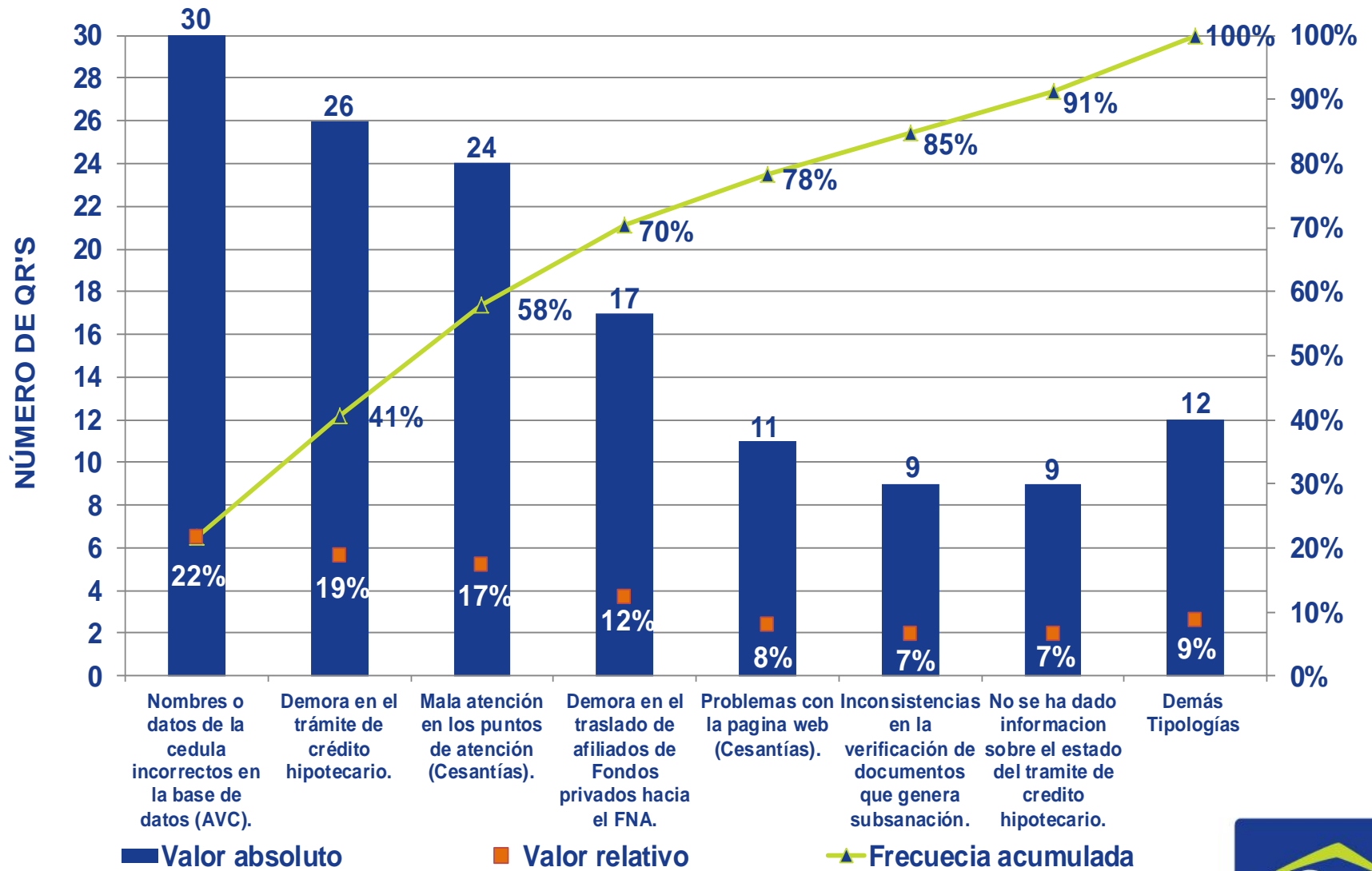
Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1406 - 03 de Octubre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1406 - 03 de Octubre de 2013

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

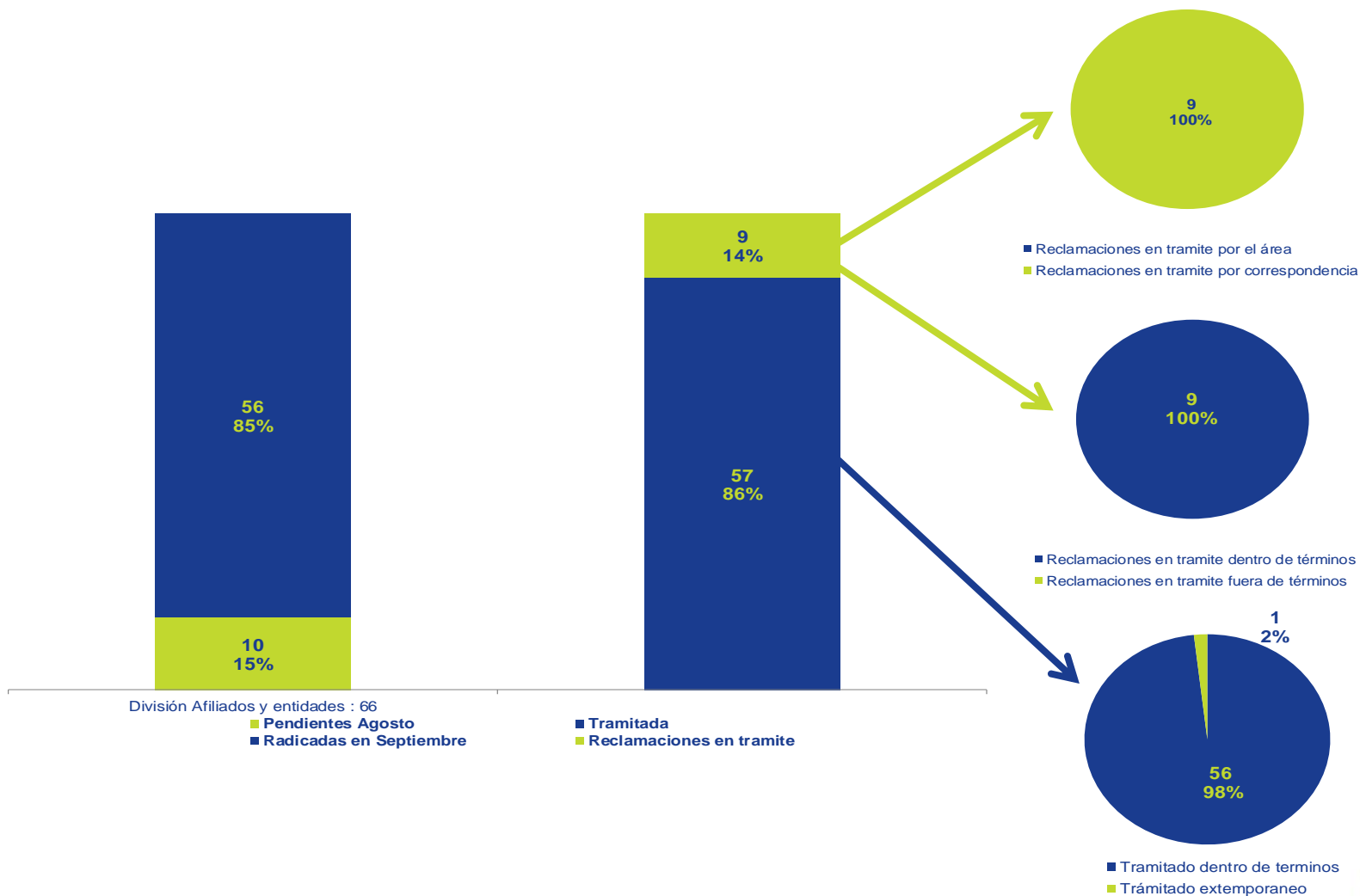


Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1406 - 03 de Octubre de 2013

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

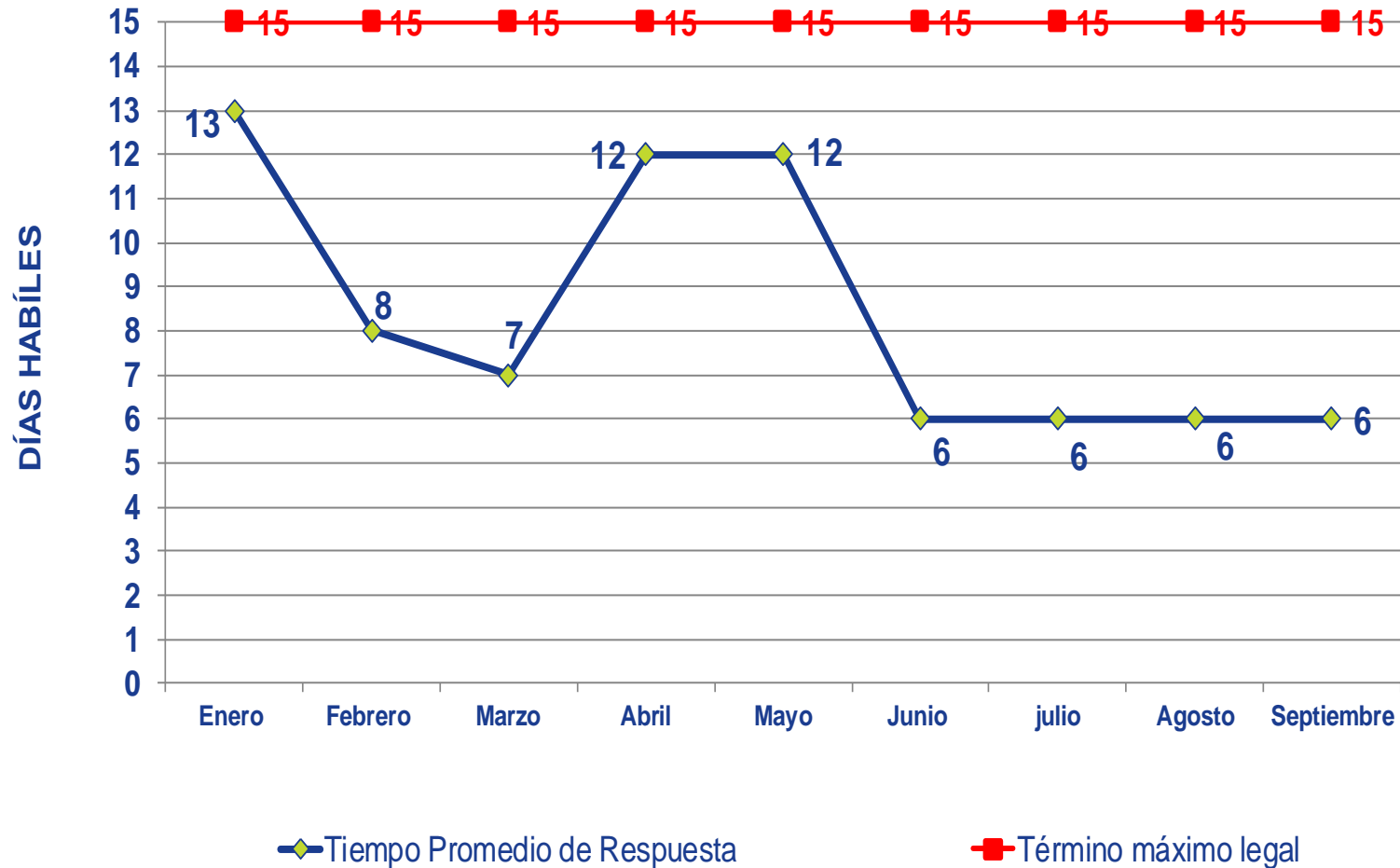
QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE



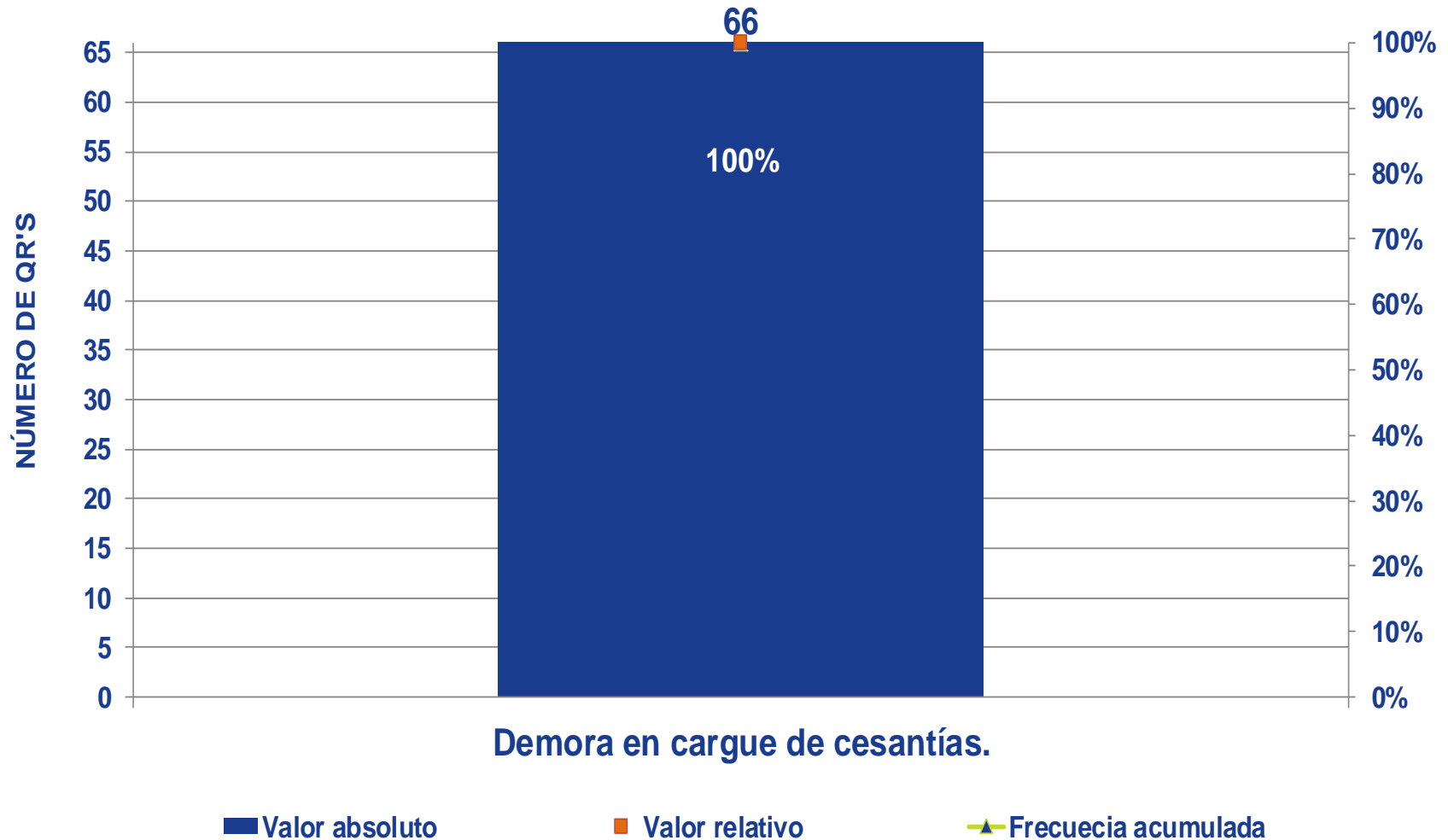
Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

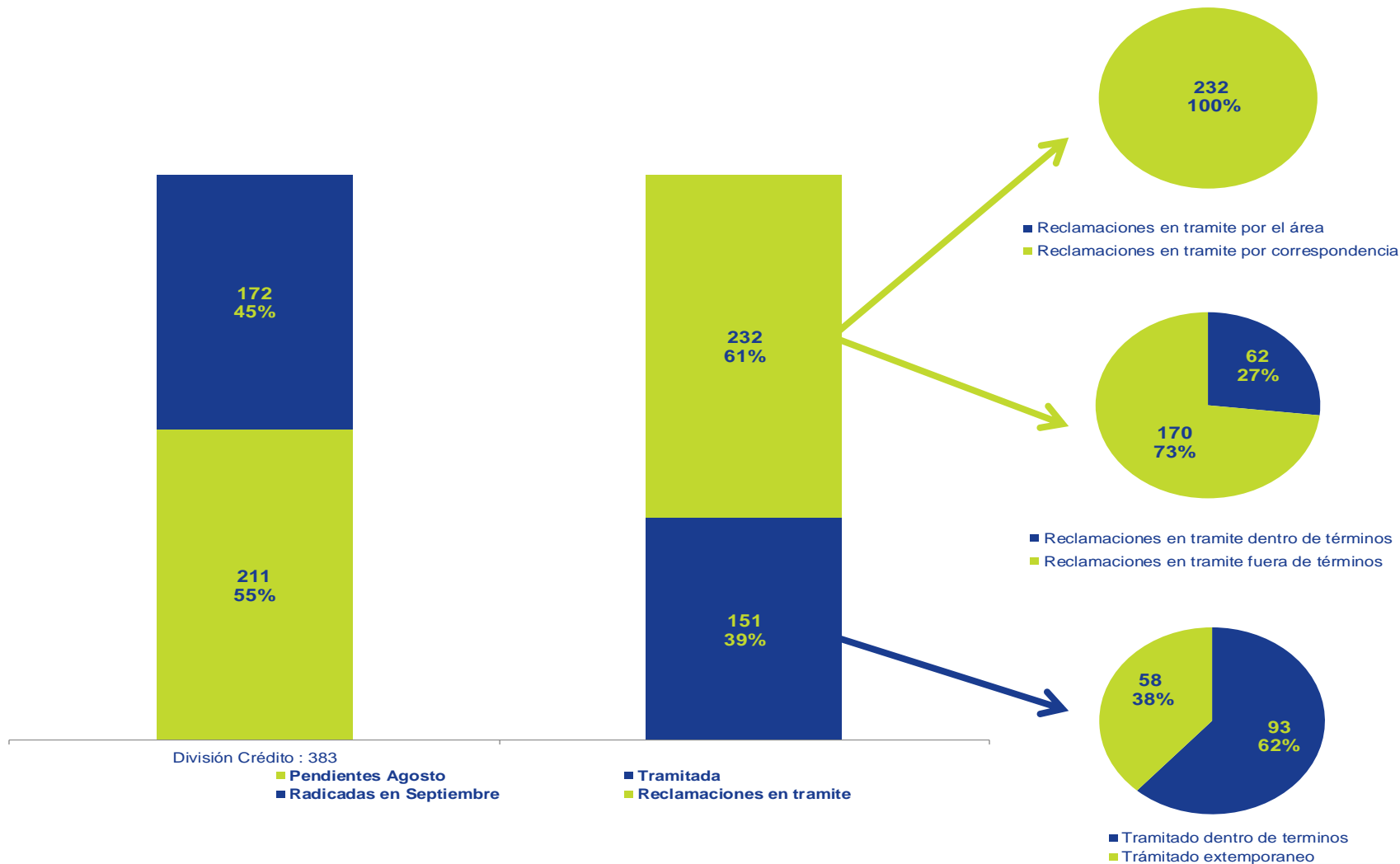


Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

DIVISIÓN DE CRÉDITO

QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

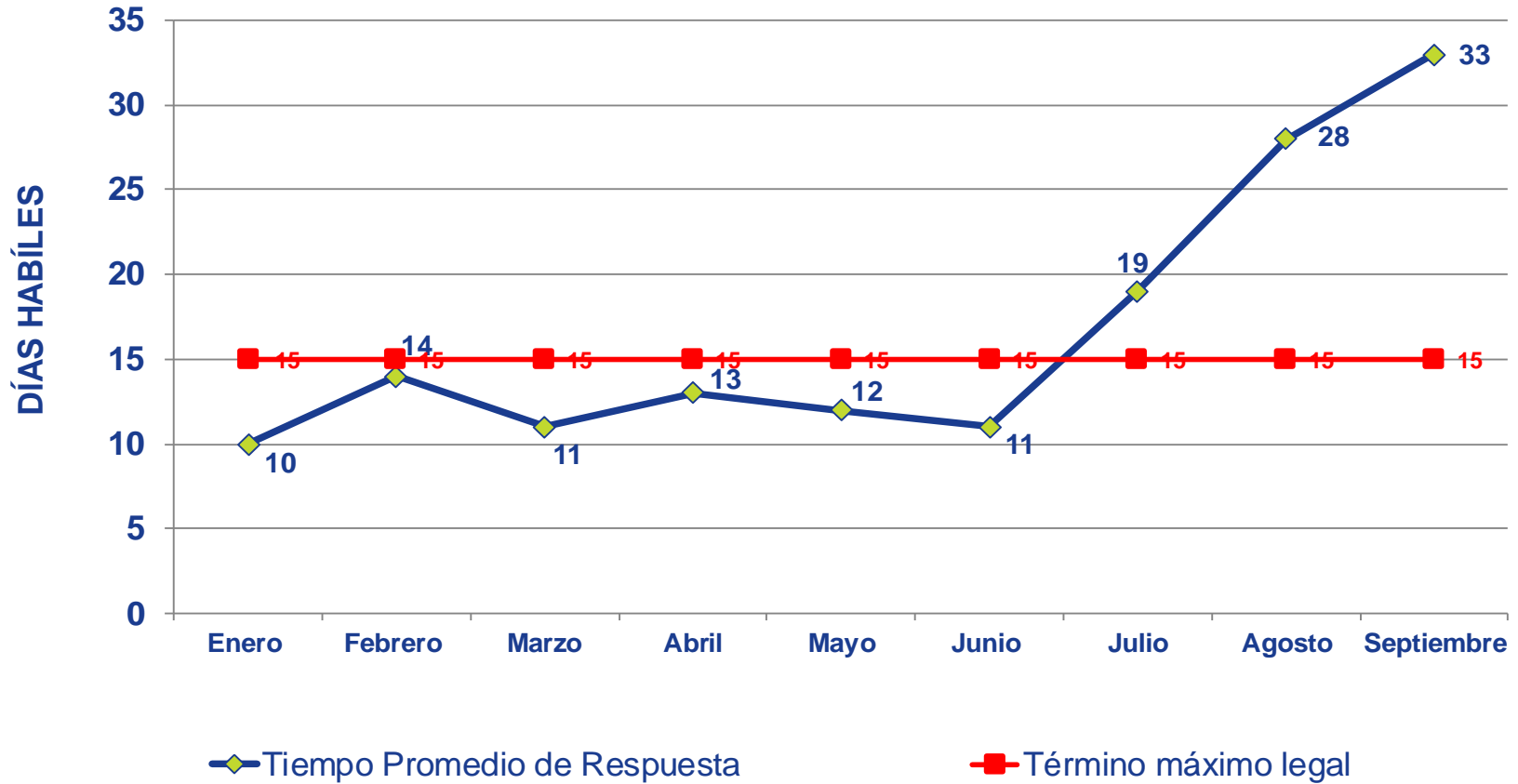
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE



172 QR's - 507 Tramites → 679 Peticiones

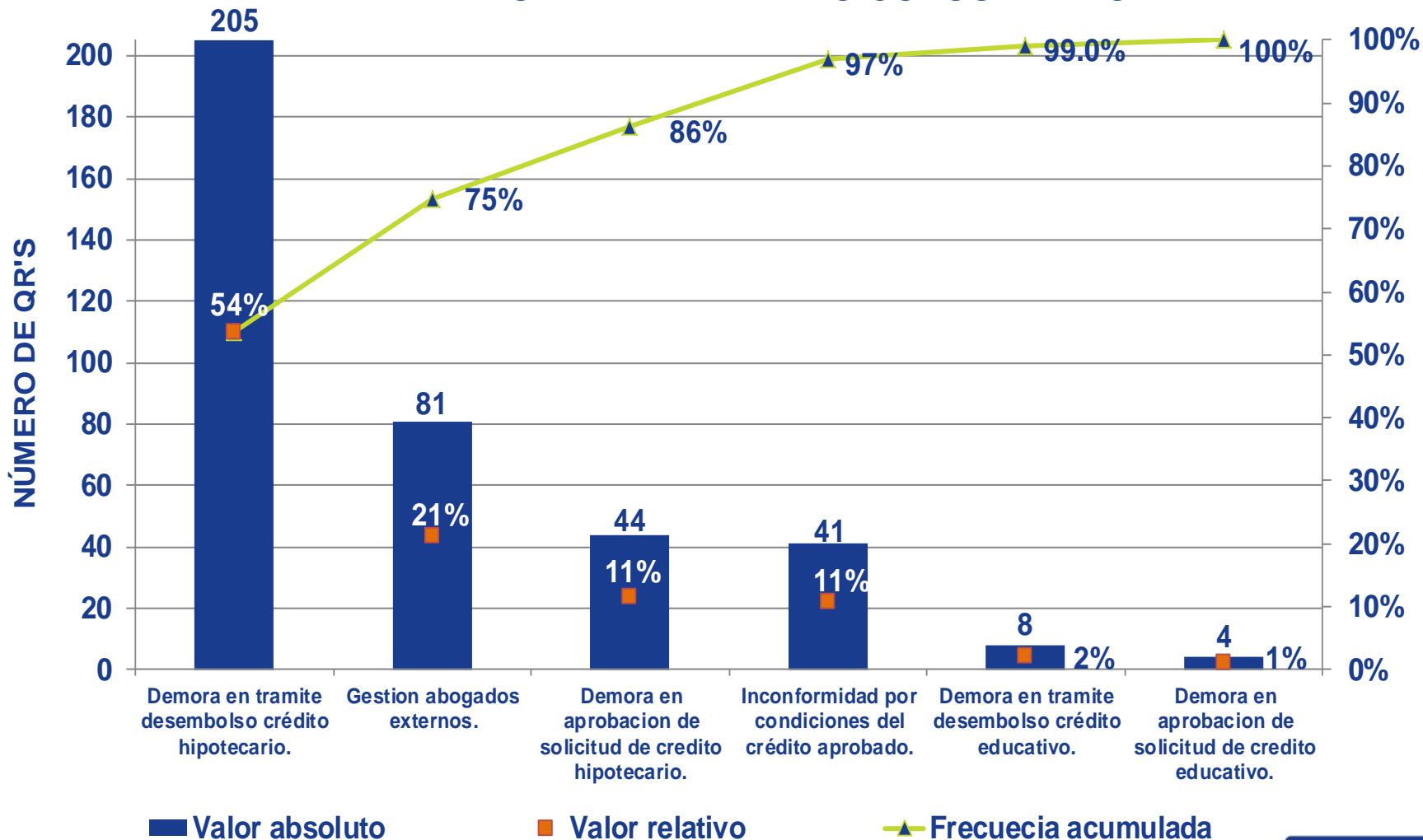
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

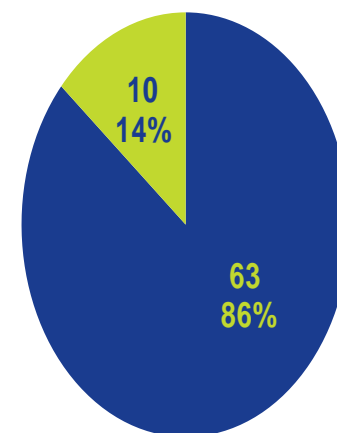


Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 04 de Octubre de 2013.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER AGOSTO



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

División Cesantías : 73

- Pendientes Agosto
- Radicadas en Septiembre

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

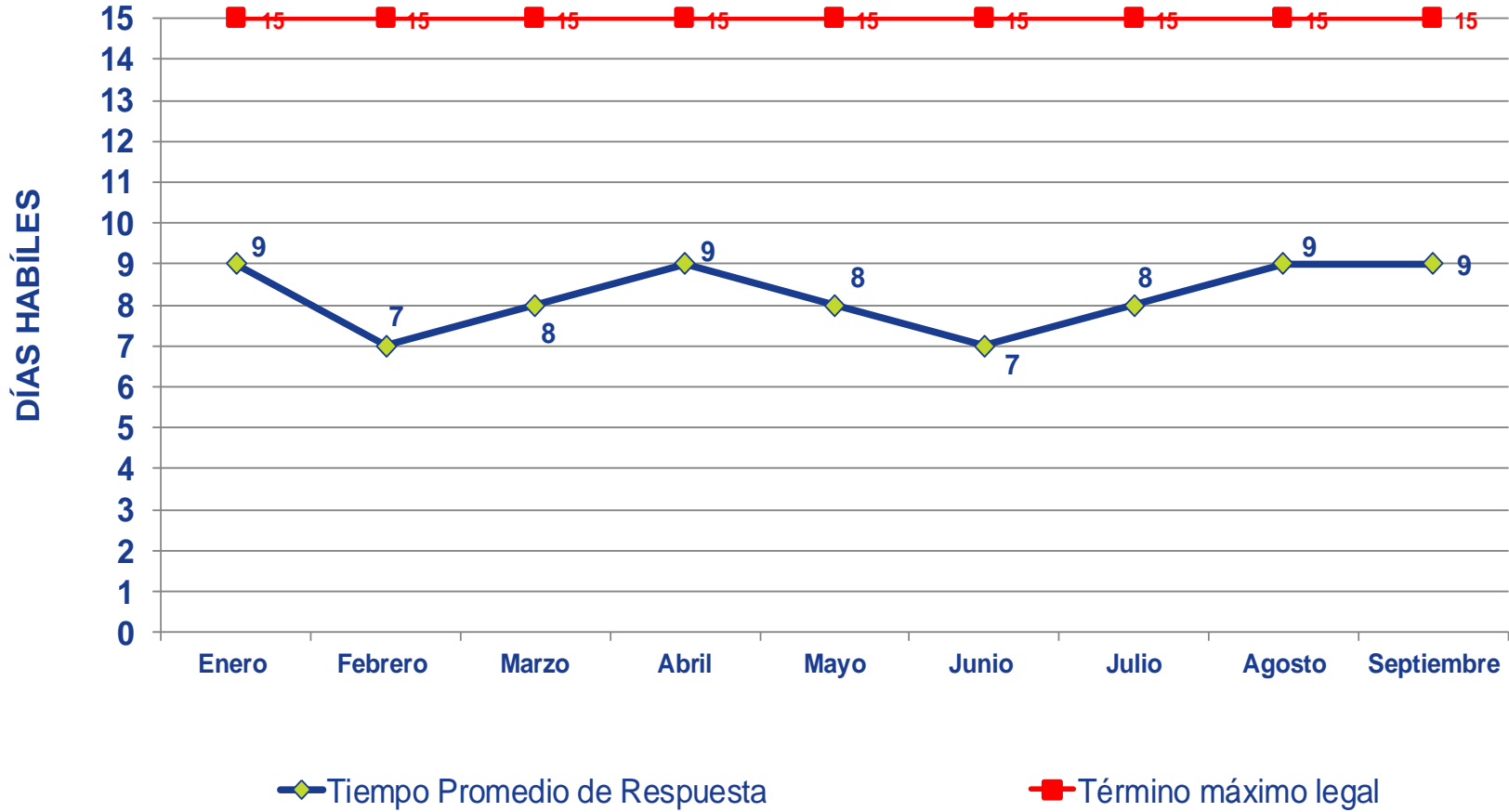
73 QR's - 54 Tramites



127 Peticiones

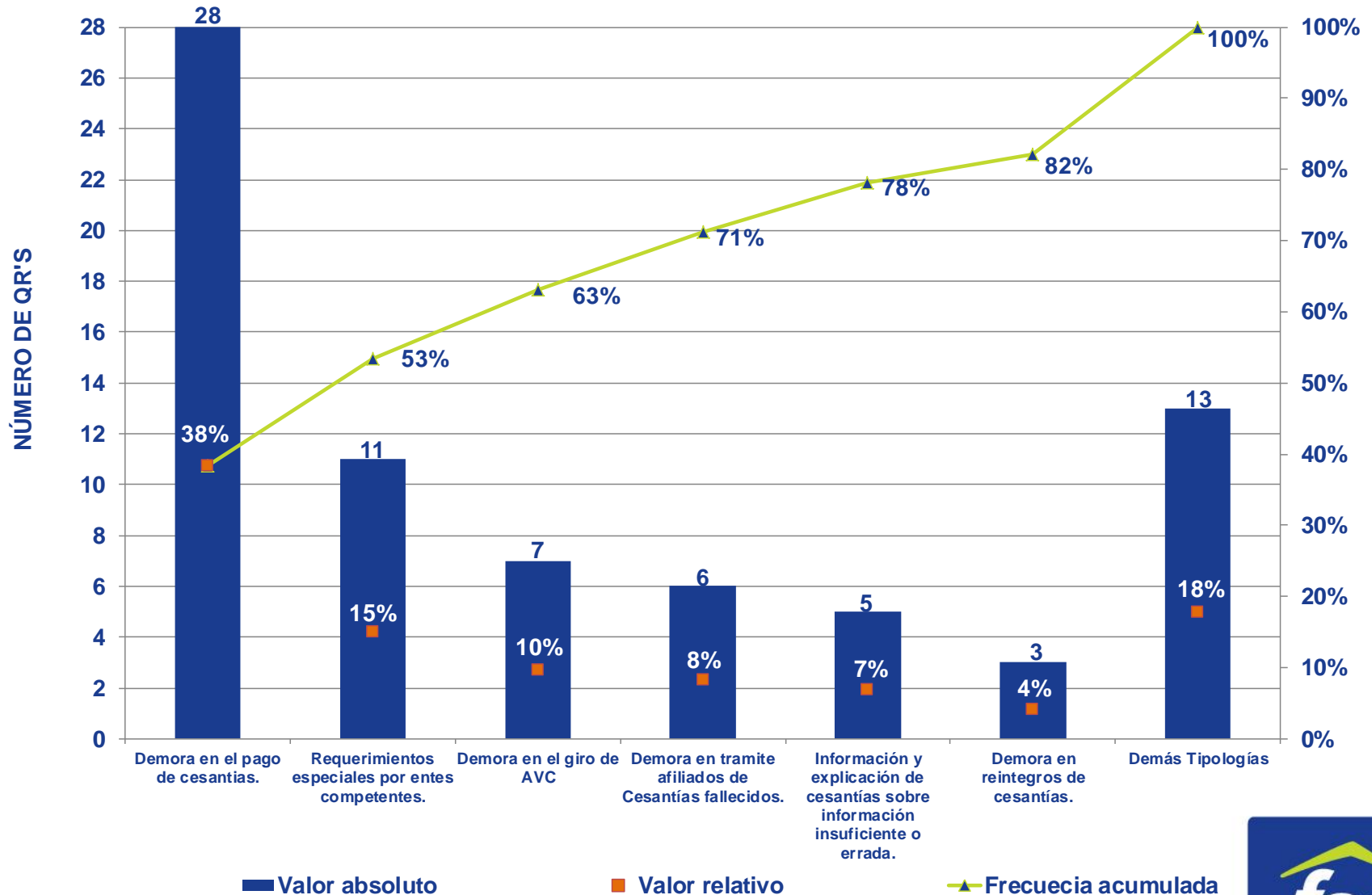
Fuente: División Cesantías.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

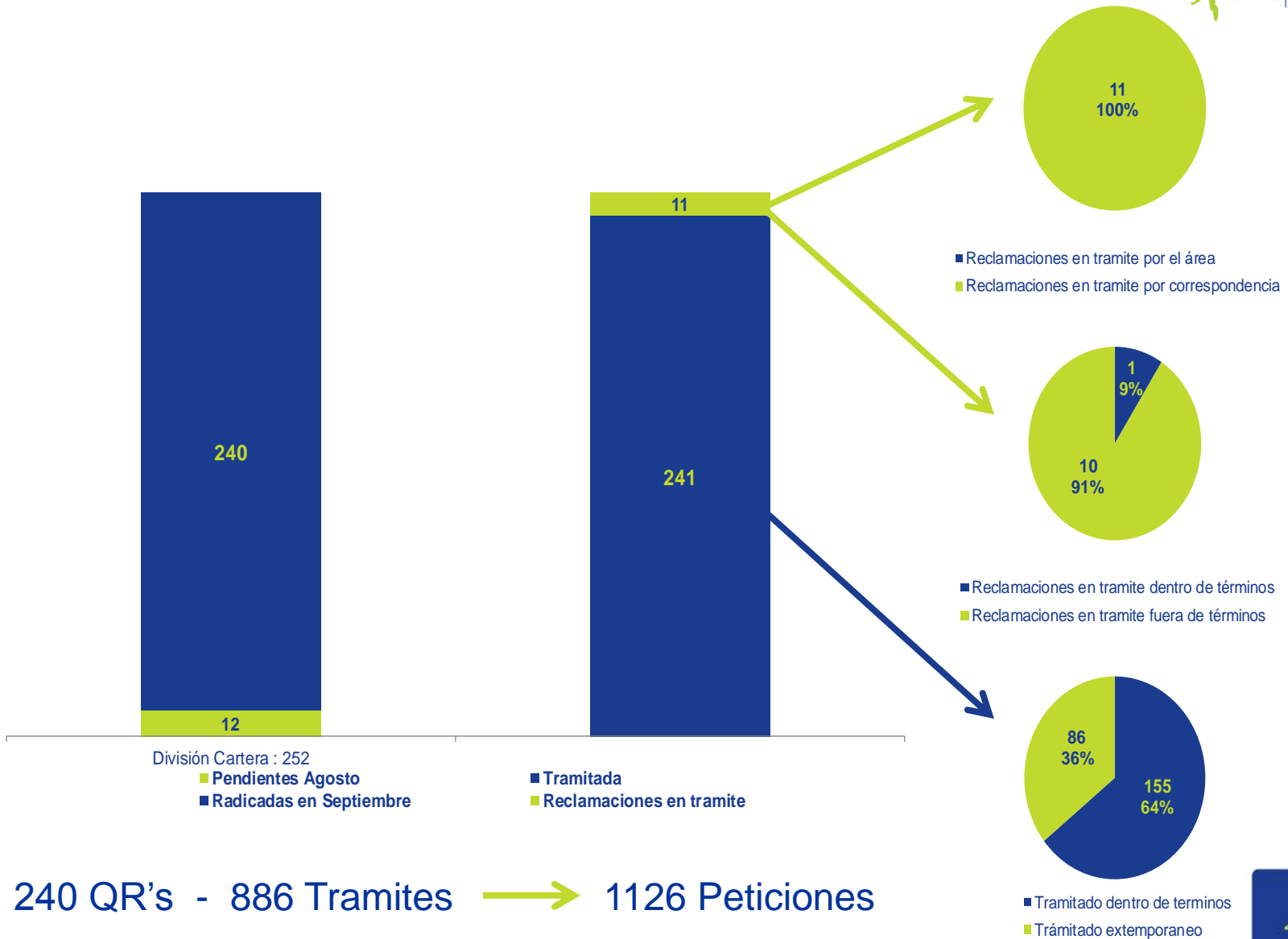


Fuente: División Cesantías.

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

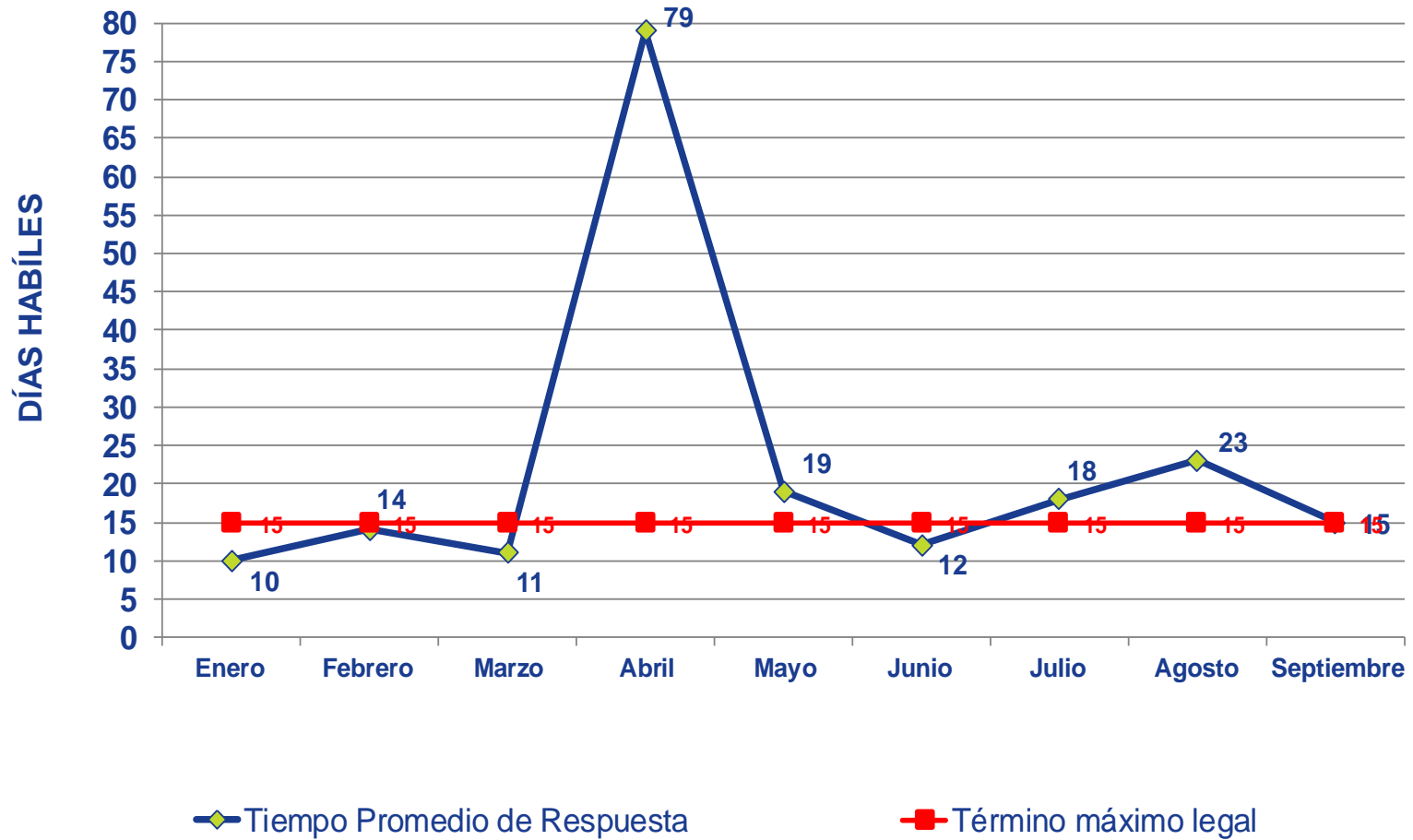
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE



240 QR's - 886 Tramites → 1126 Peticiones

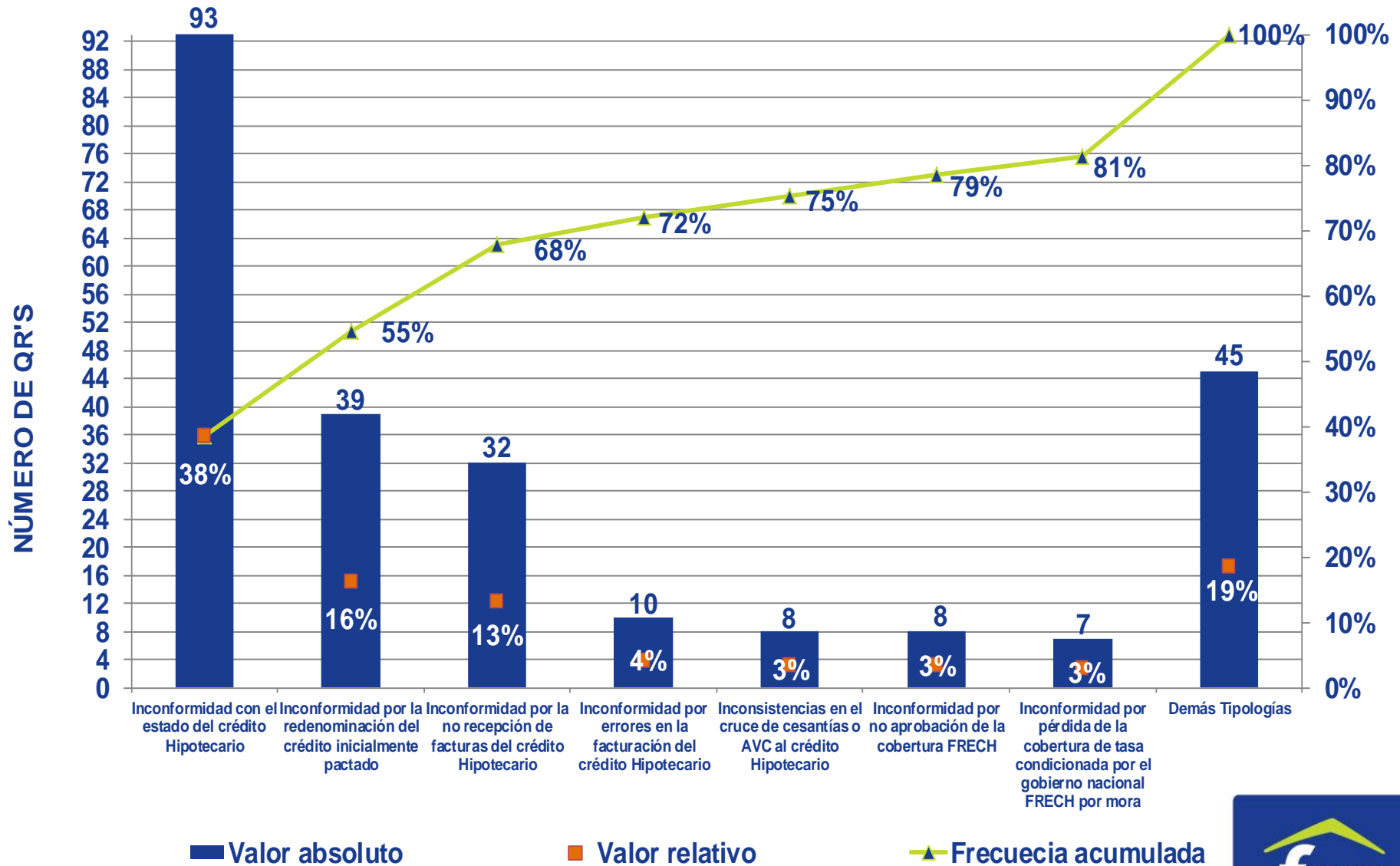
Fuente: División Cartera Memorando DCA 856 – 07 de Octubre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera Memorando DCA 856 – 07 de Octubre de 2013

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

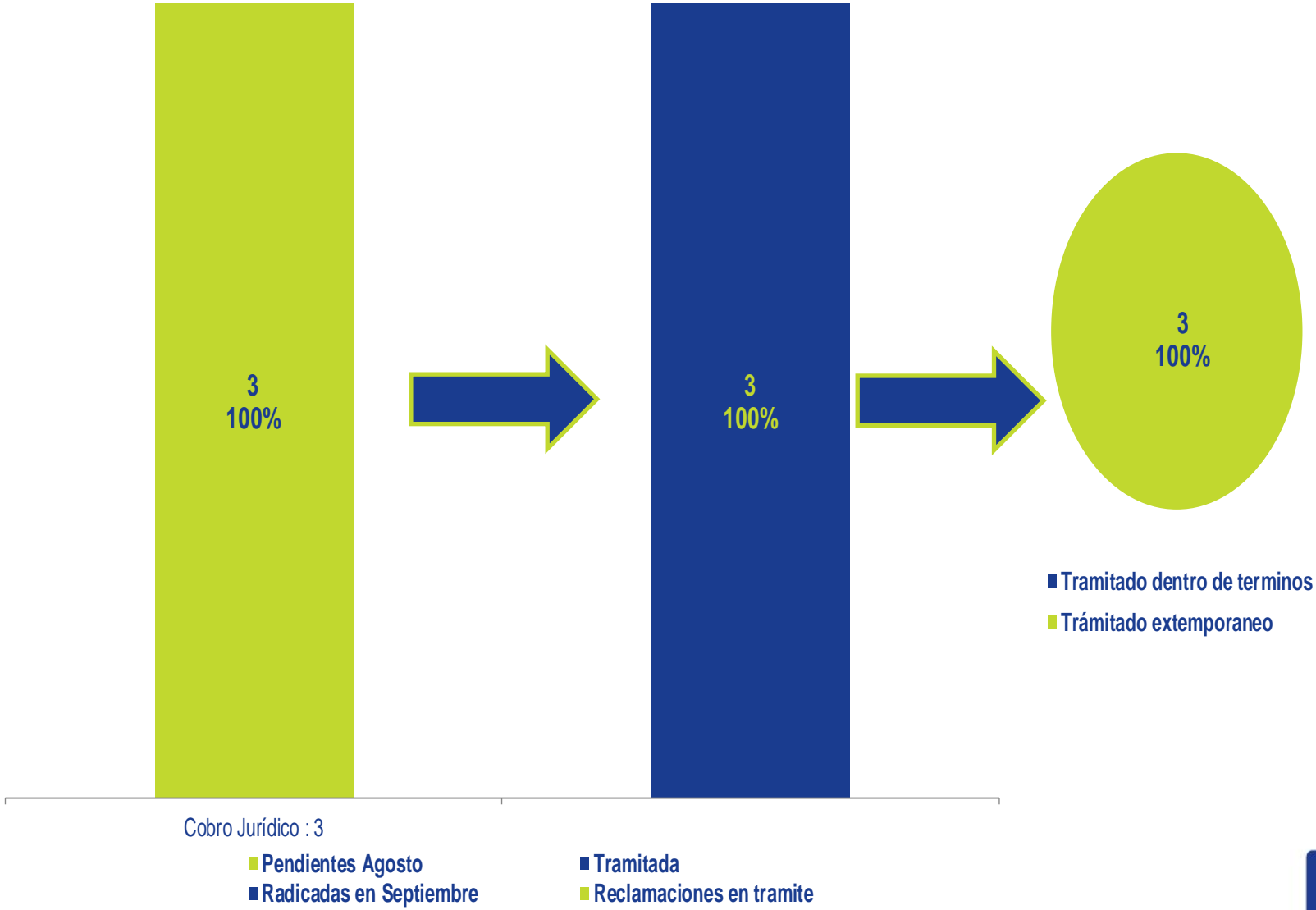


Fuente: División Cartera Memorando DCA 856 - 07 de Octubre de 2013

OFICINA JURÍDICA - COBRO JURÍDICO

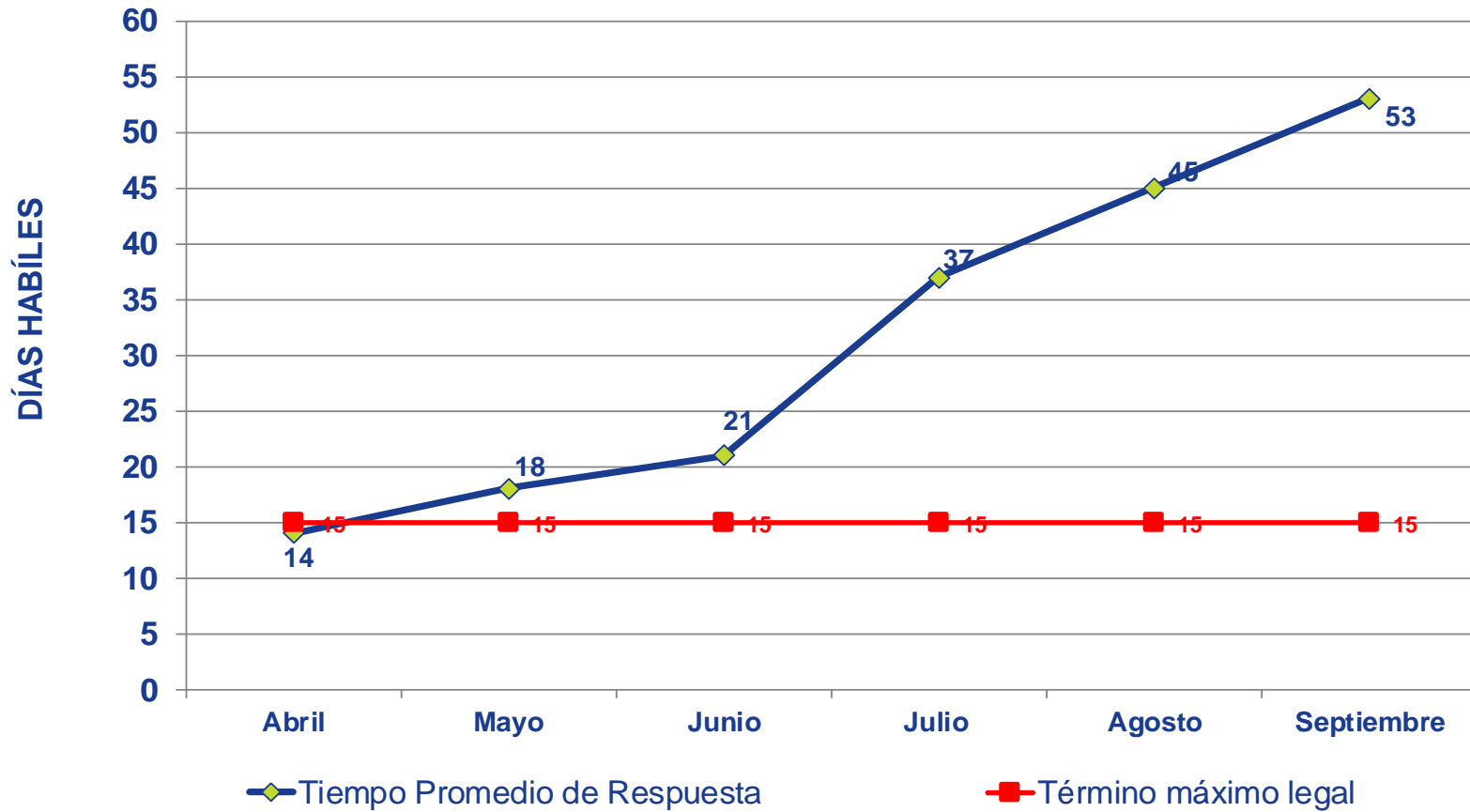
QUEJAS Y RECLAMOS SEPTIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER SEPTIEMBRE



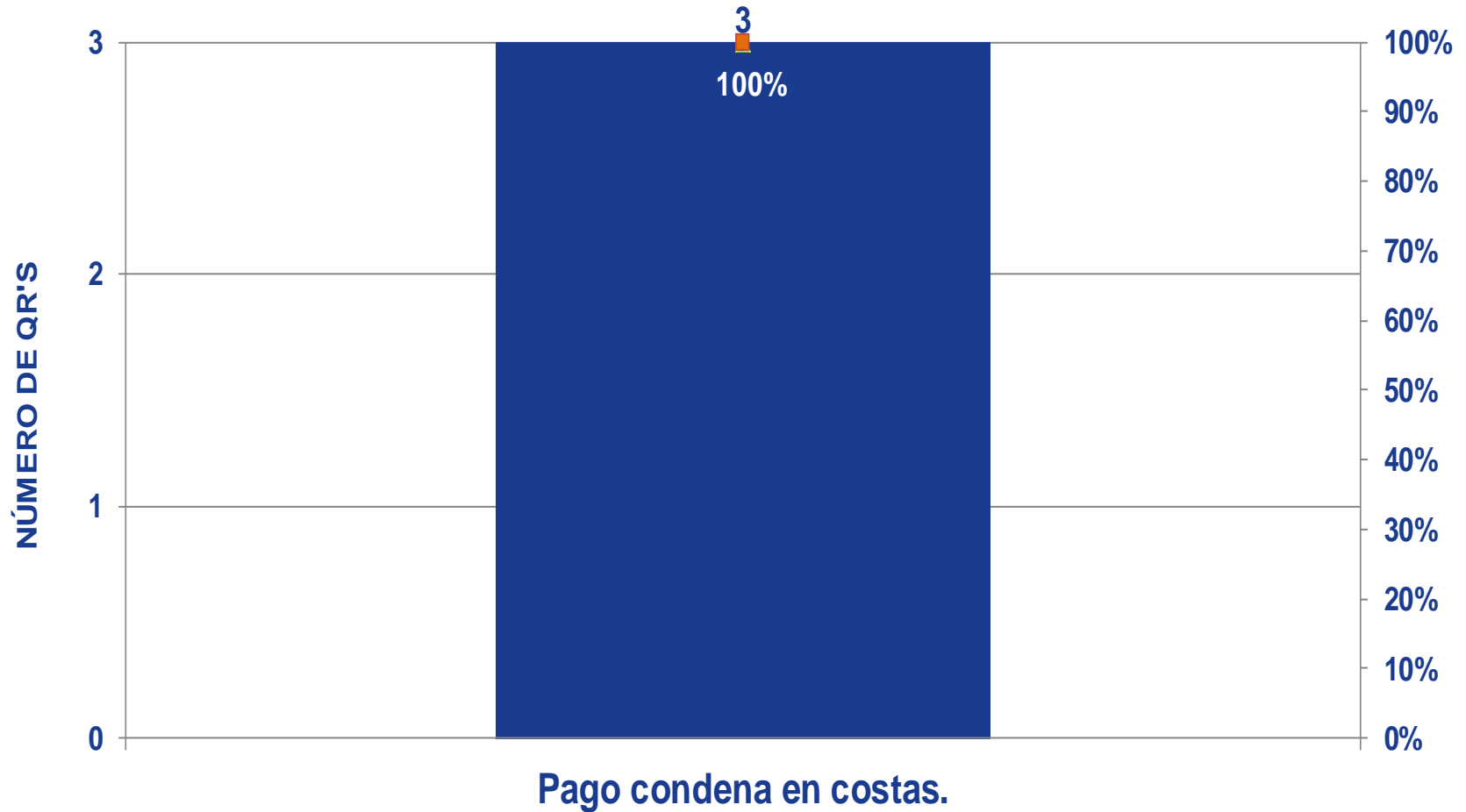
Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado 07 de Octubre de 2013,

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado 07 de Octubre de 2013,

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

Fuente: Oficina jurídica-Grupo Cobro Jurídico – Correo electrónico enviado 07 de Octubre de 2013,

GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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