



**fna**

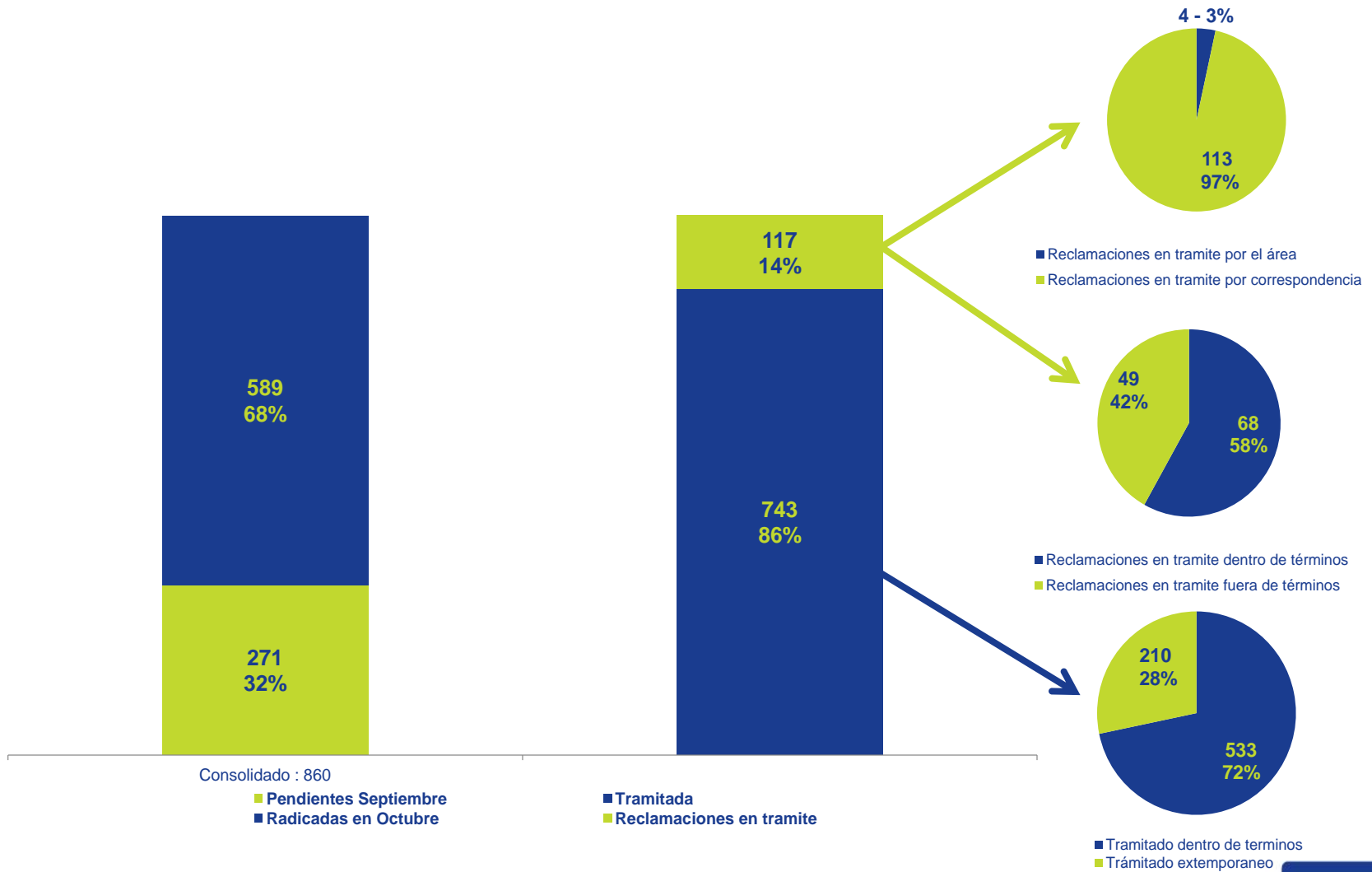
**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*



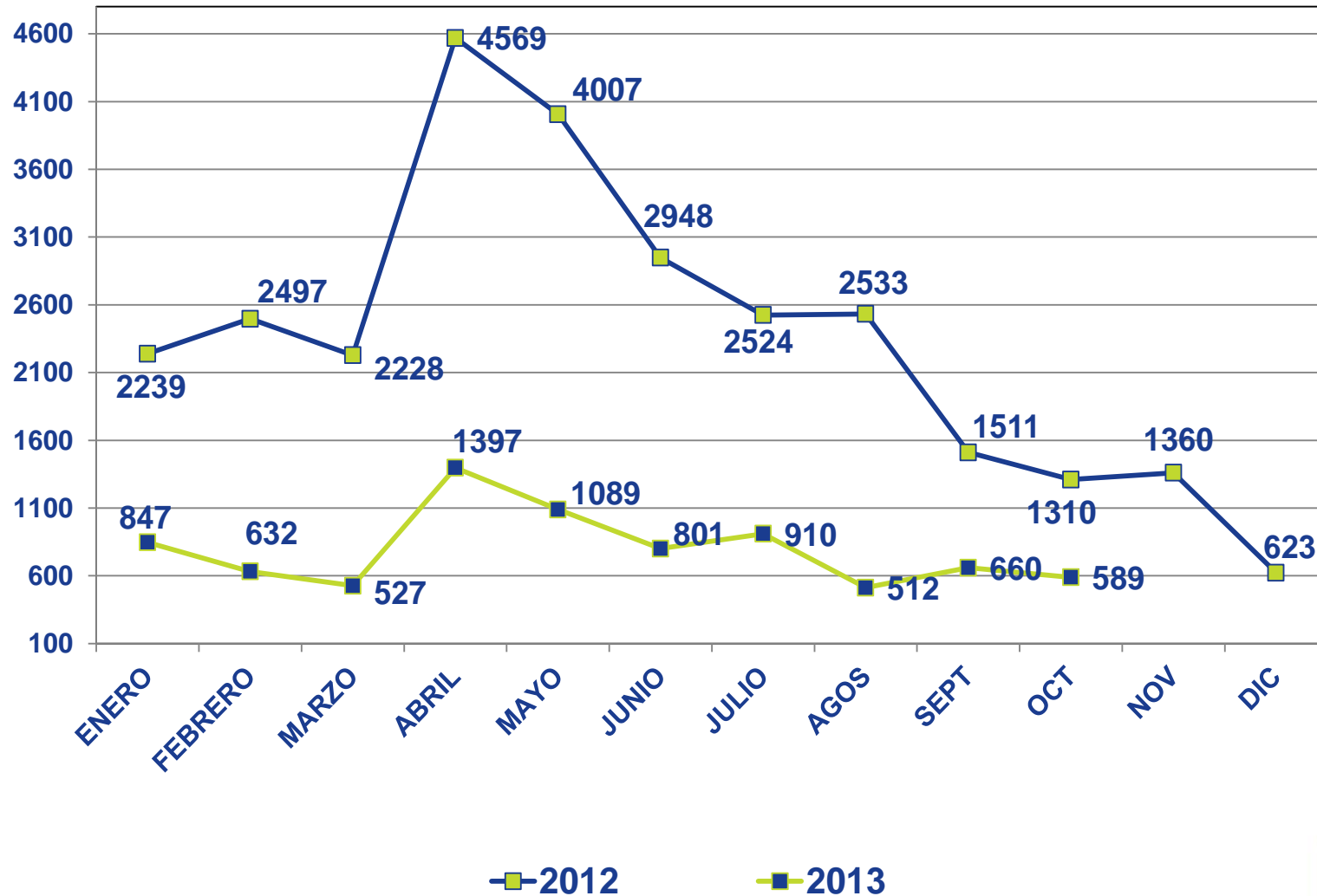
# GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



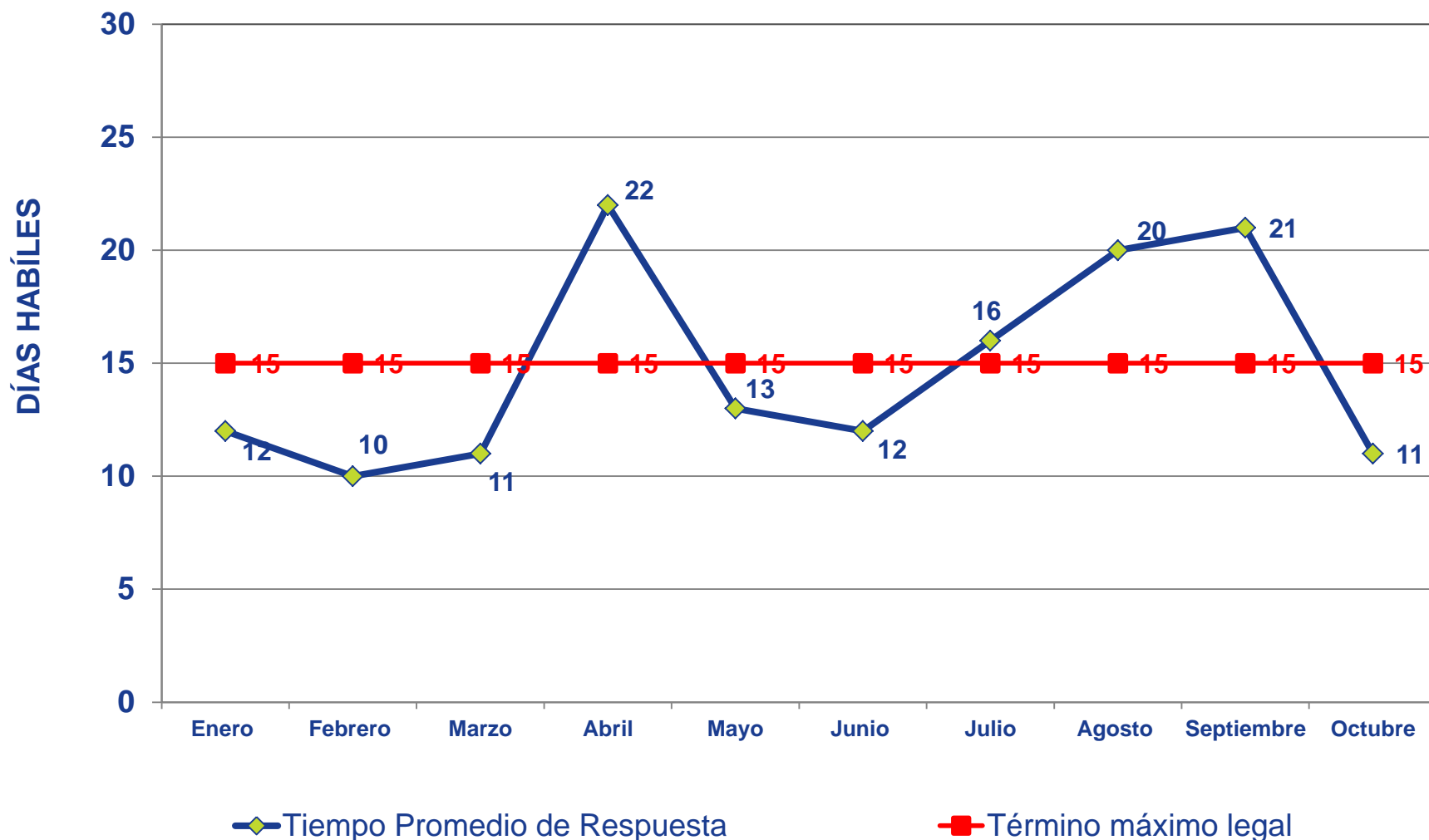
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

## COMPARATIVO 2012-2013



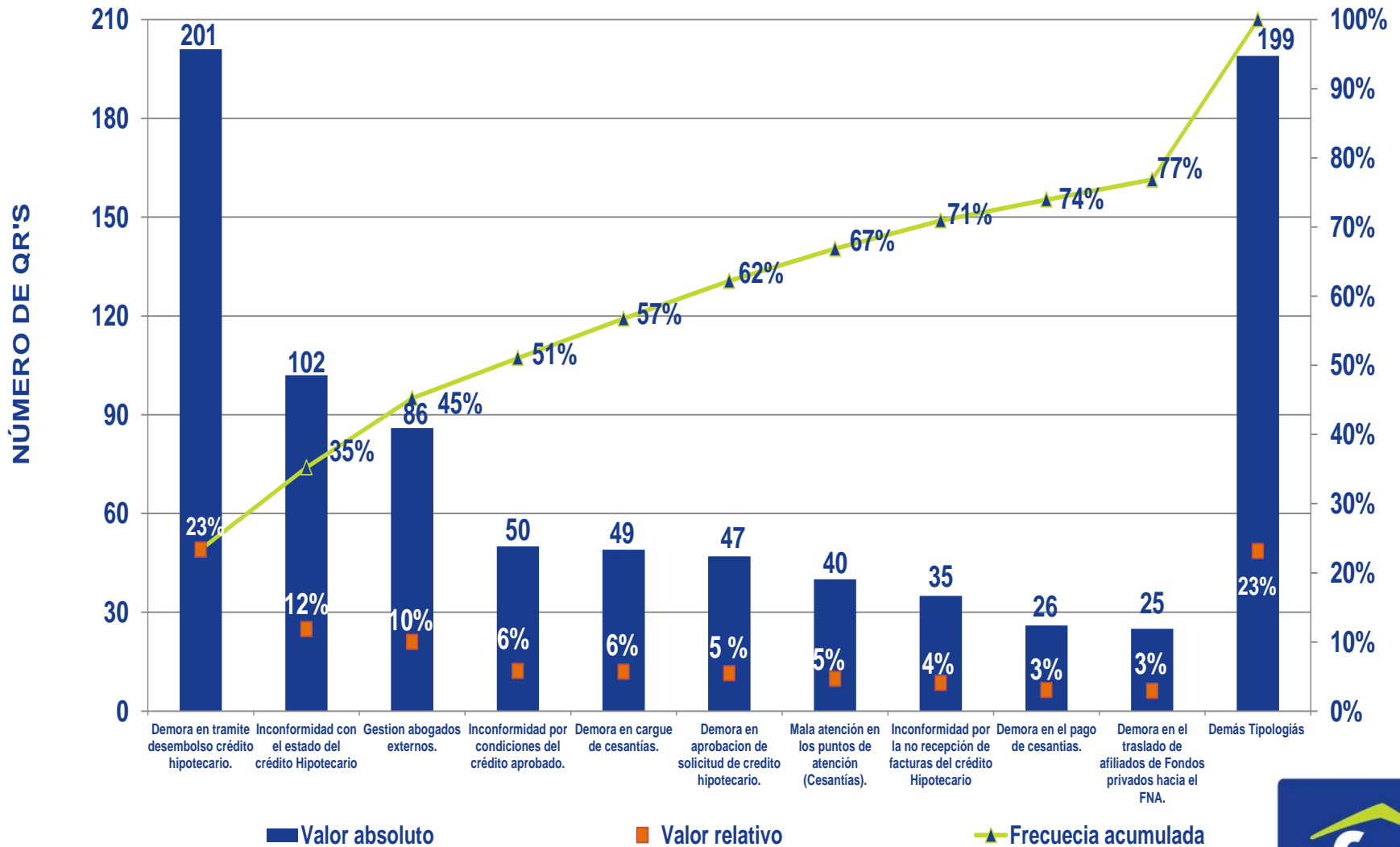
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

# TIEMPO DE RESPUESTA



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

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



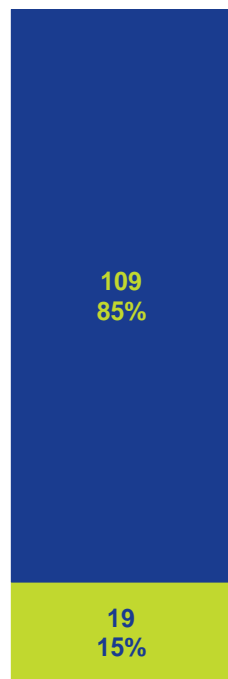
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

# DIVISIÓN COMERCIAL

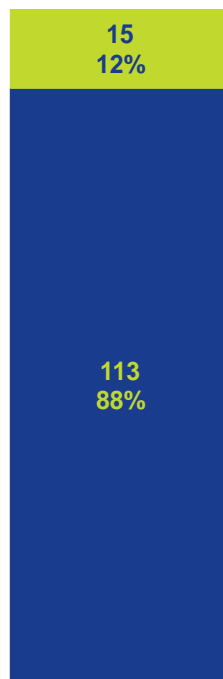
## QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE



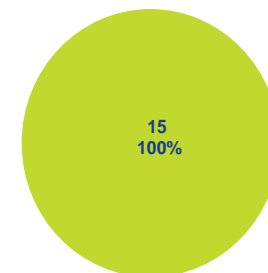
# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



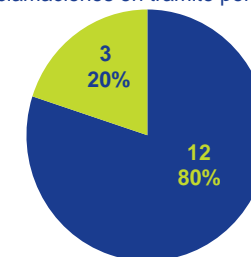
División Comercial: 128  
 ■ Pendientes Septiembre  
 ■ Radicadas en Octubre



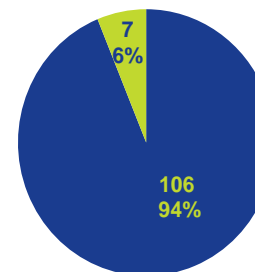
■ Tramitada  
 ■ Reclamaciones en tramite



■ Reclamaciones en tramite por el área  
 ■ Reclamaciones en tramite por correspondencia



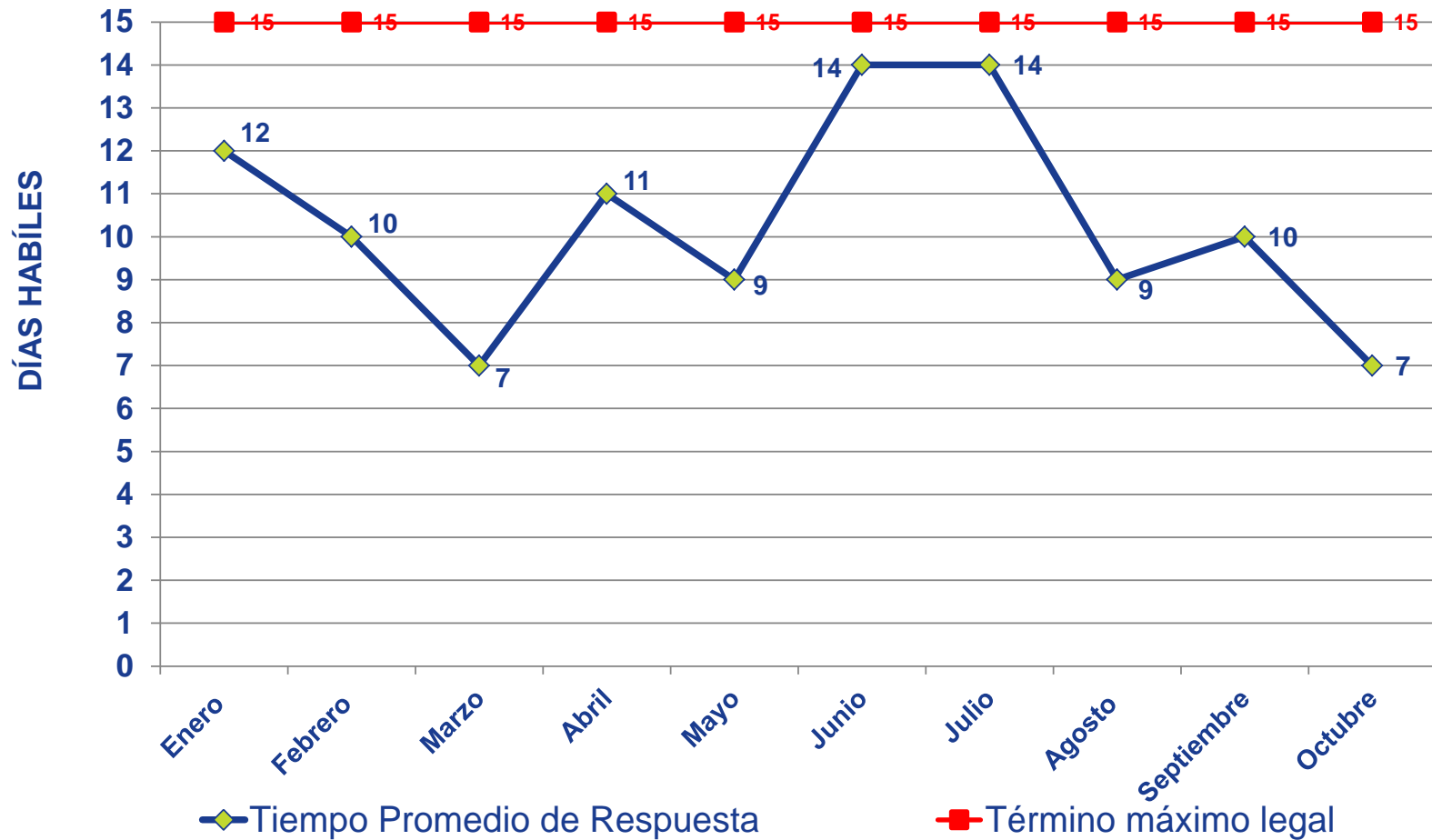
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos  
 ■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos  
 ■ Trámitado extemporaneo

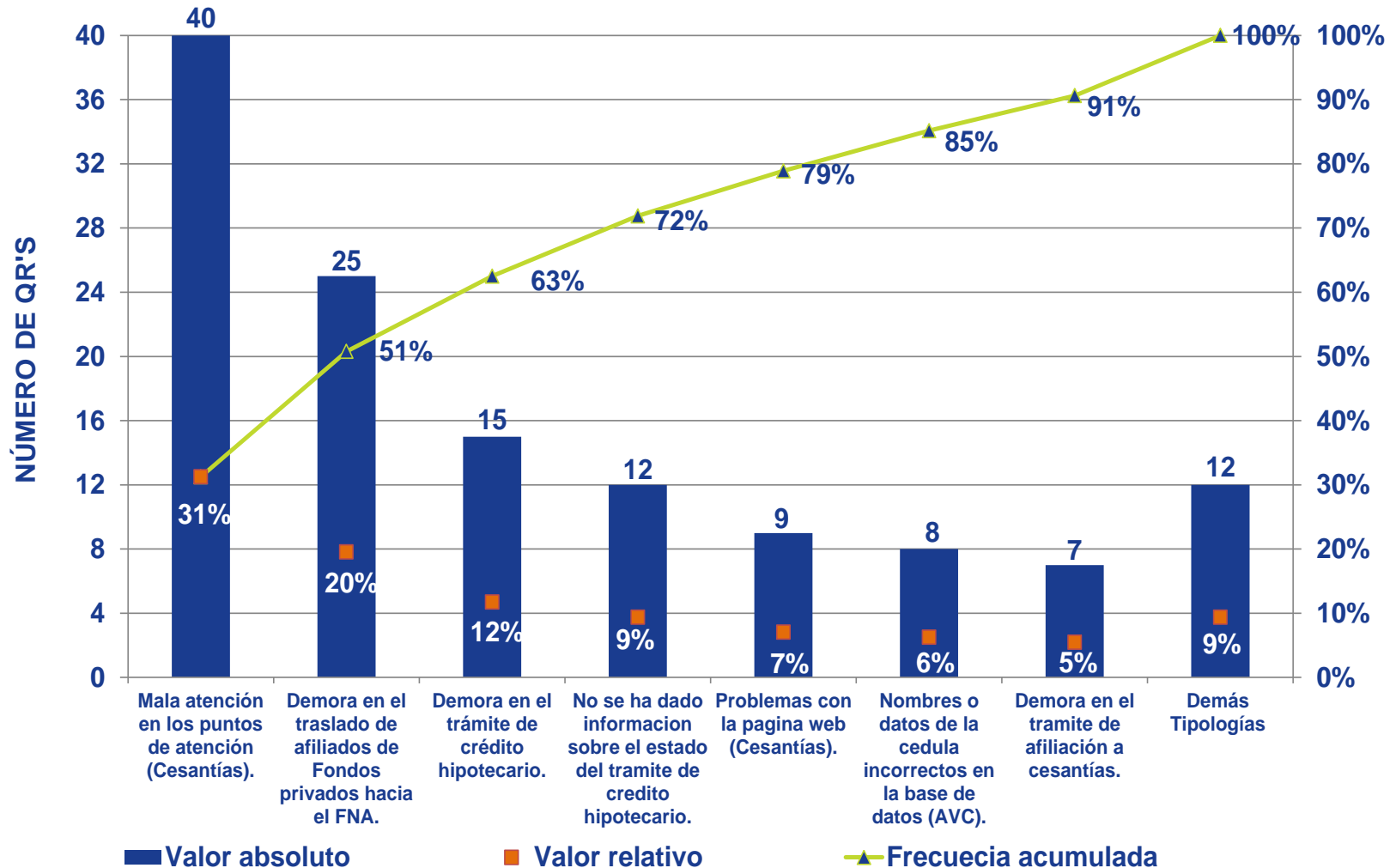
Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1625 - 05 de Noviembre de 2013

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1625 - 05 de Noviembre de 2013

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

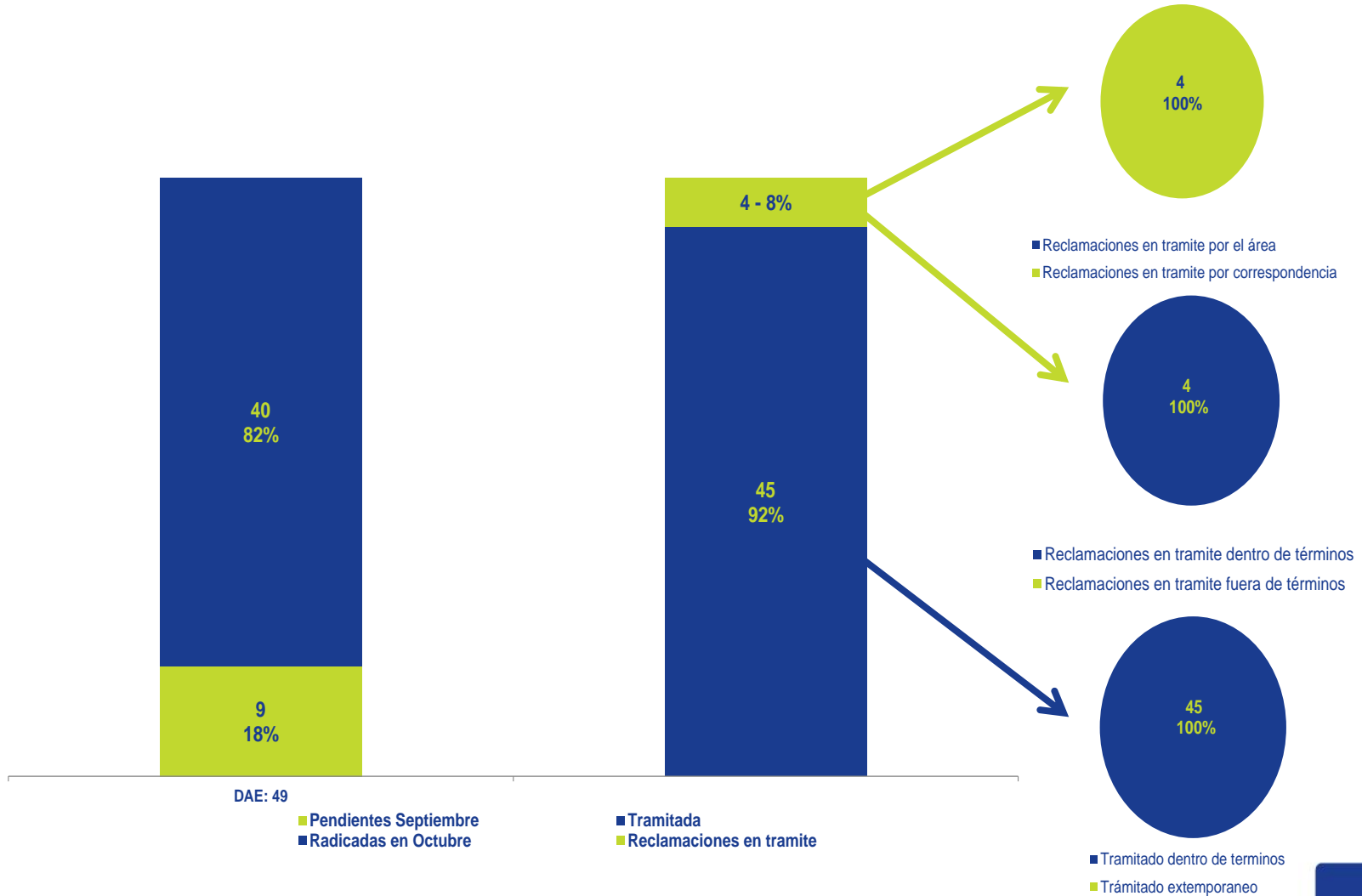


Fuente: División Comercial Memorando DCOM 1625 - 05 de Noviembre de 2013

# DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

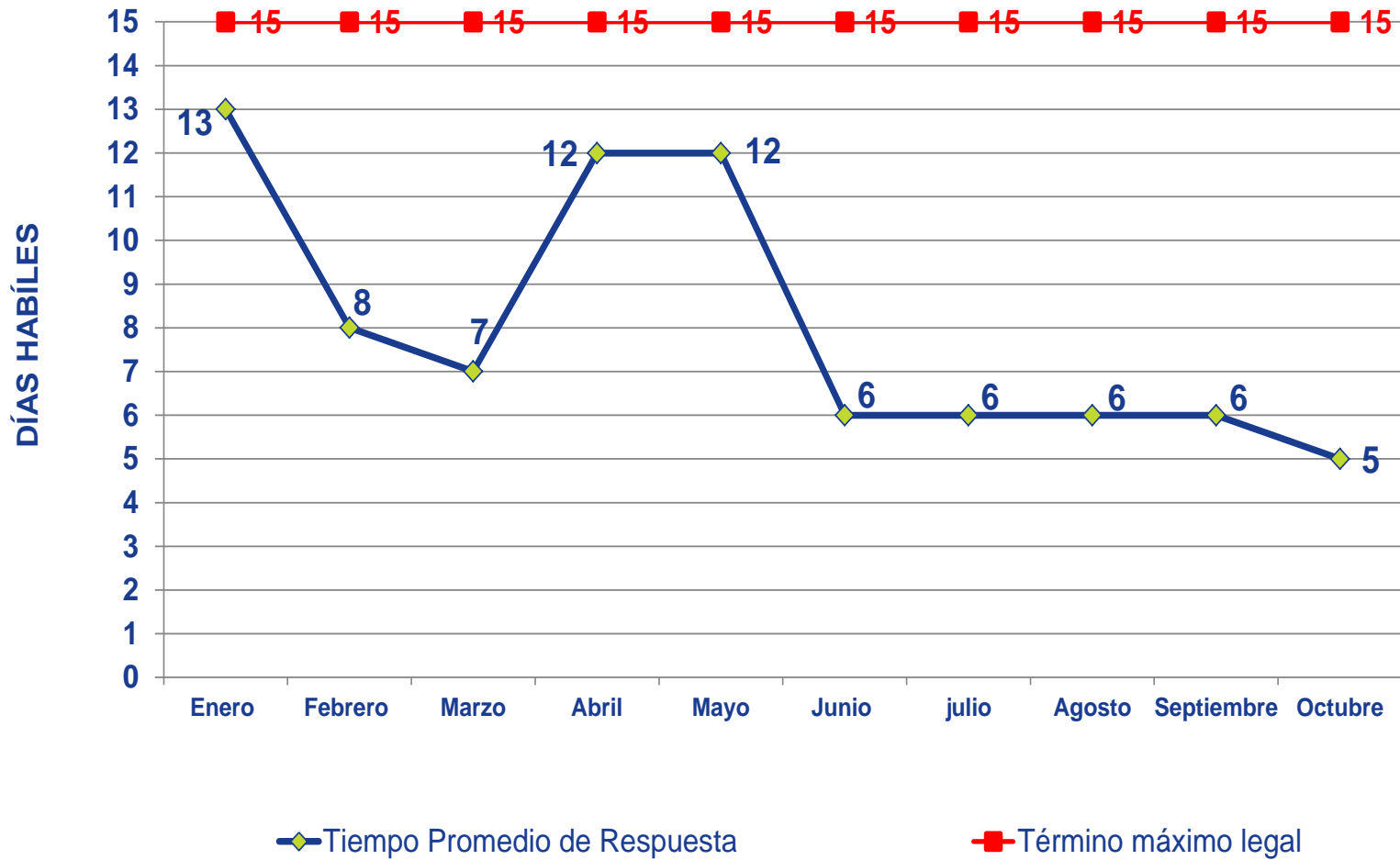
## QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



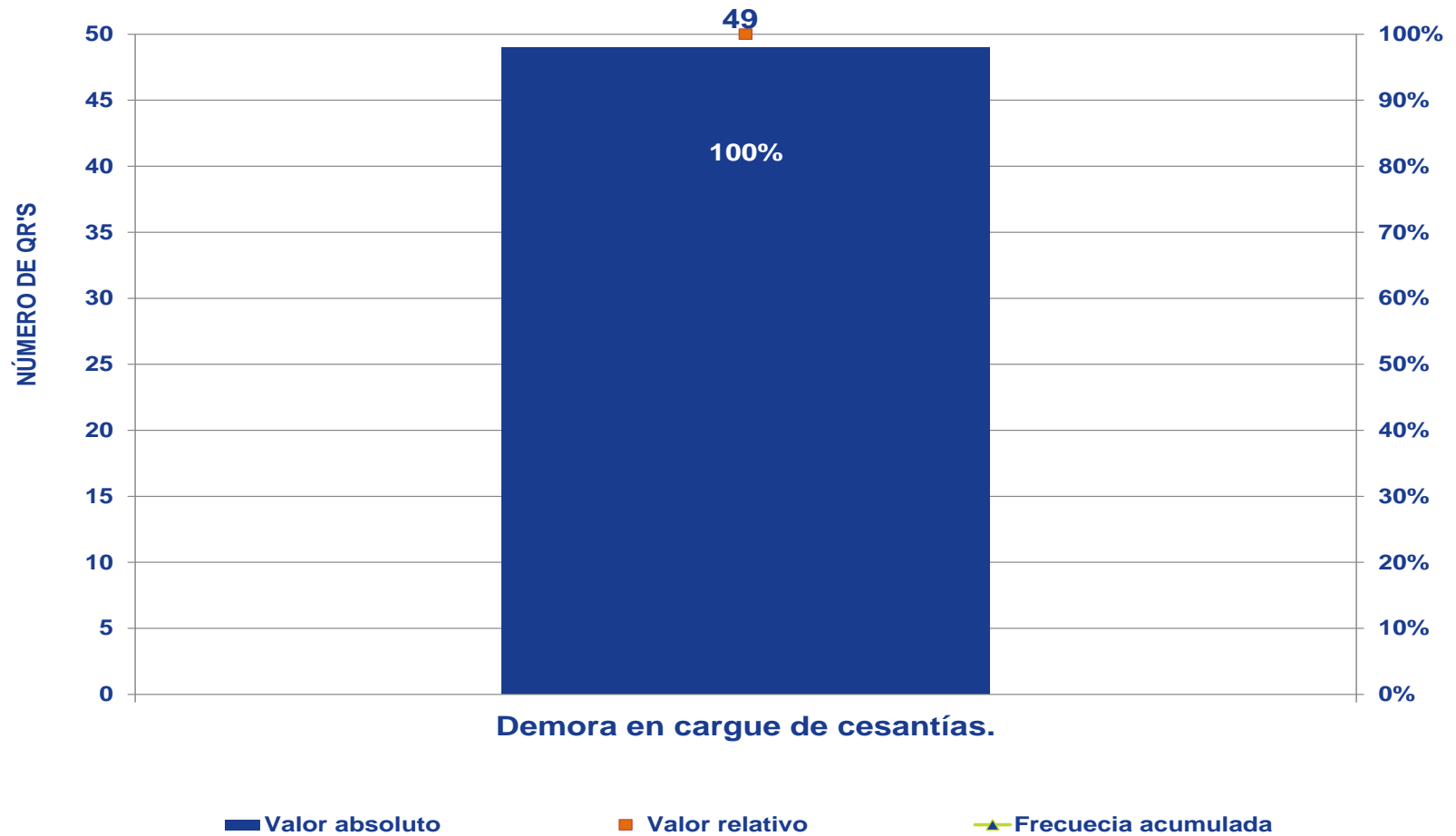
Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

### DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



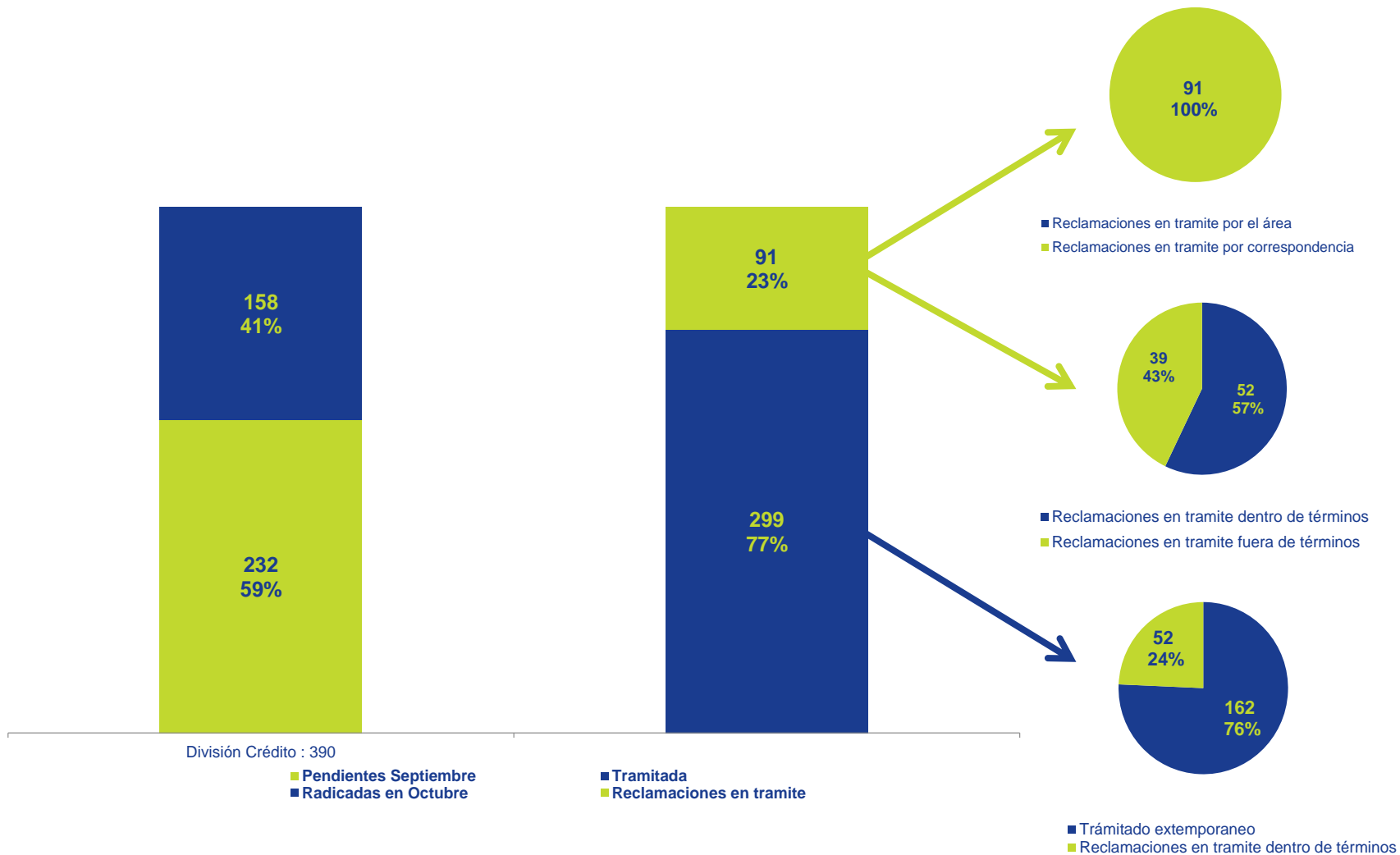
Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

# DIVISIÓN DE CRÉDITO

## QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE

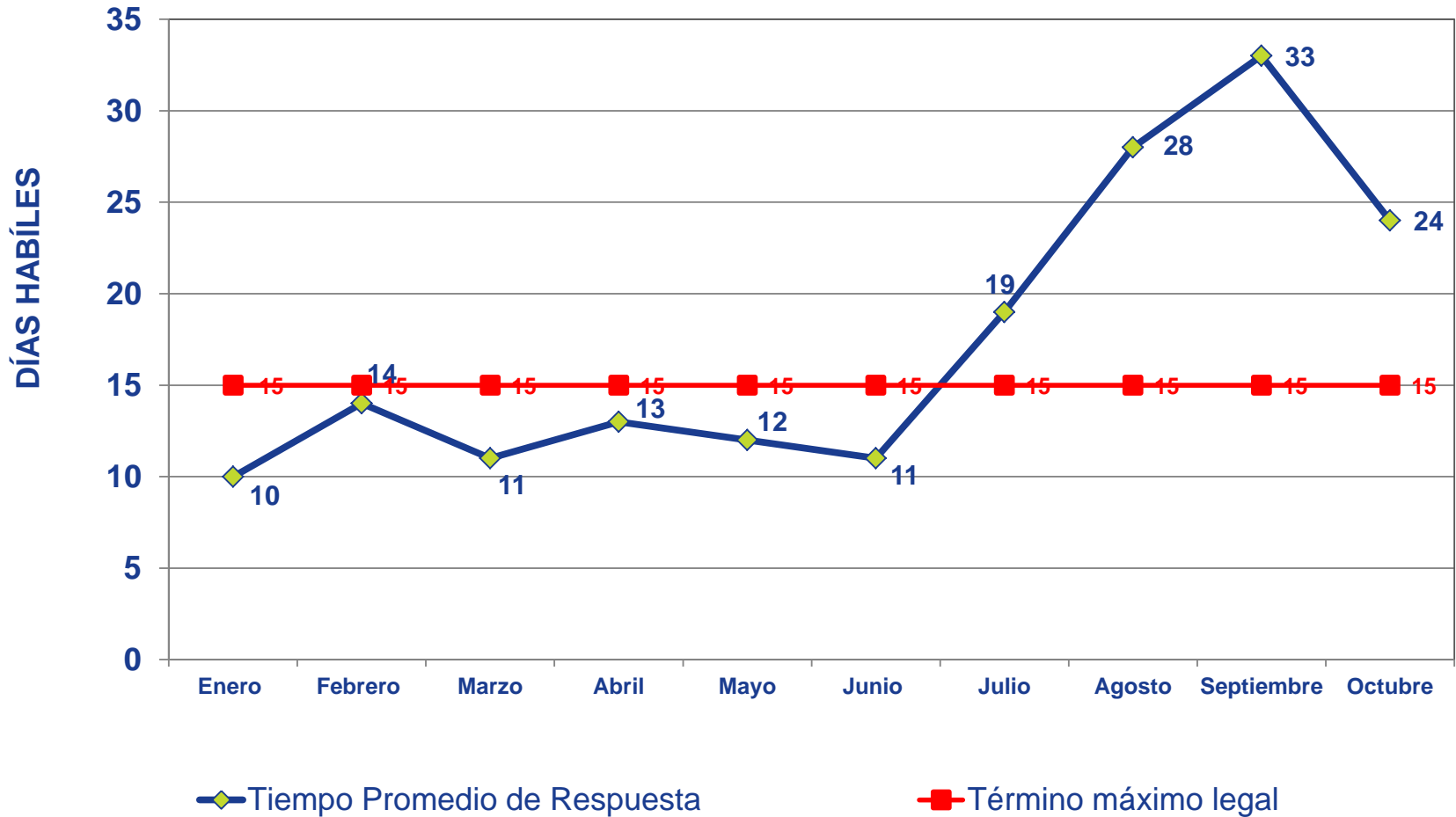


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



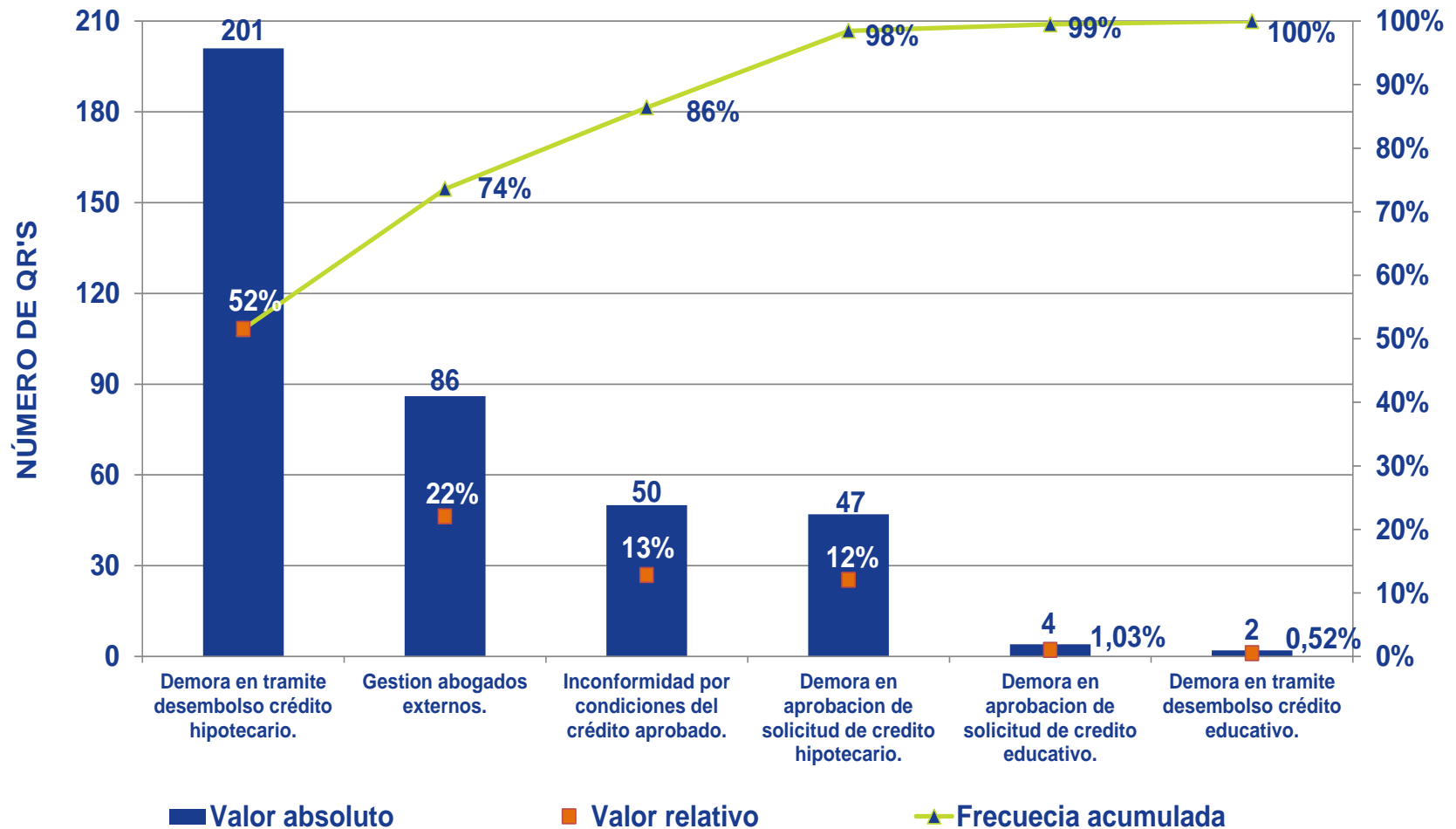
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

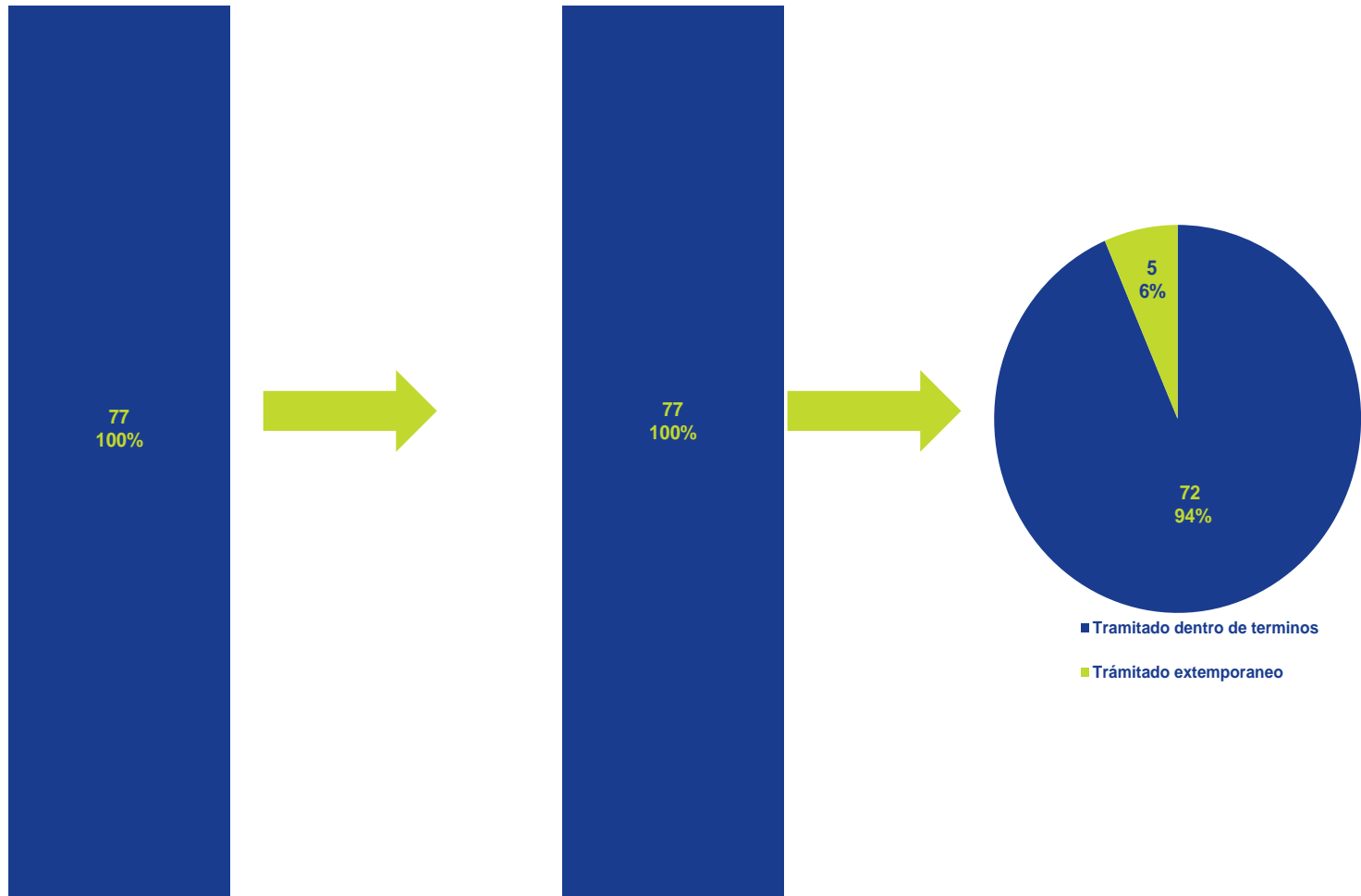


Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 12 de Noviembre de 2013.

# DIVISIÓN DE CESANTÍAS

## QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



División Cesantías : 77

■ Pendientes Septiembre

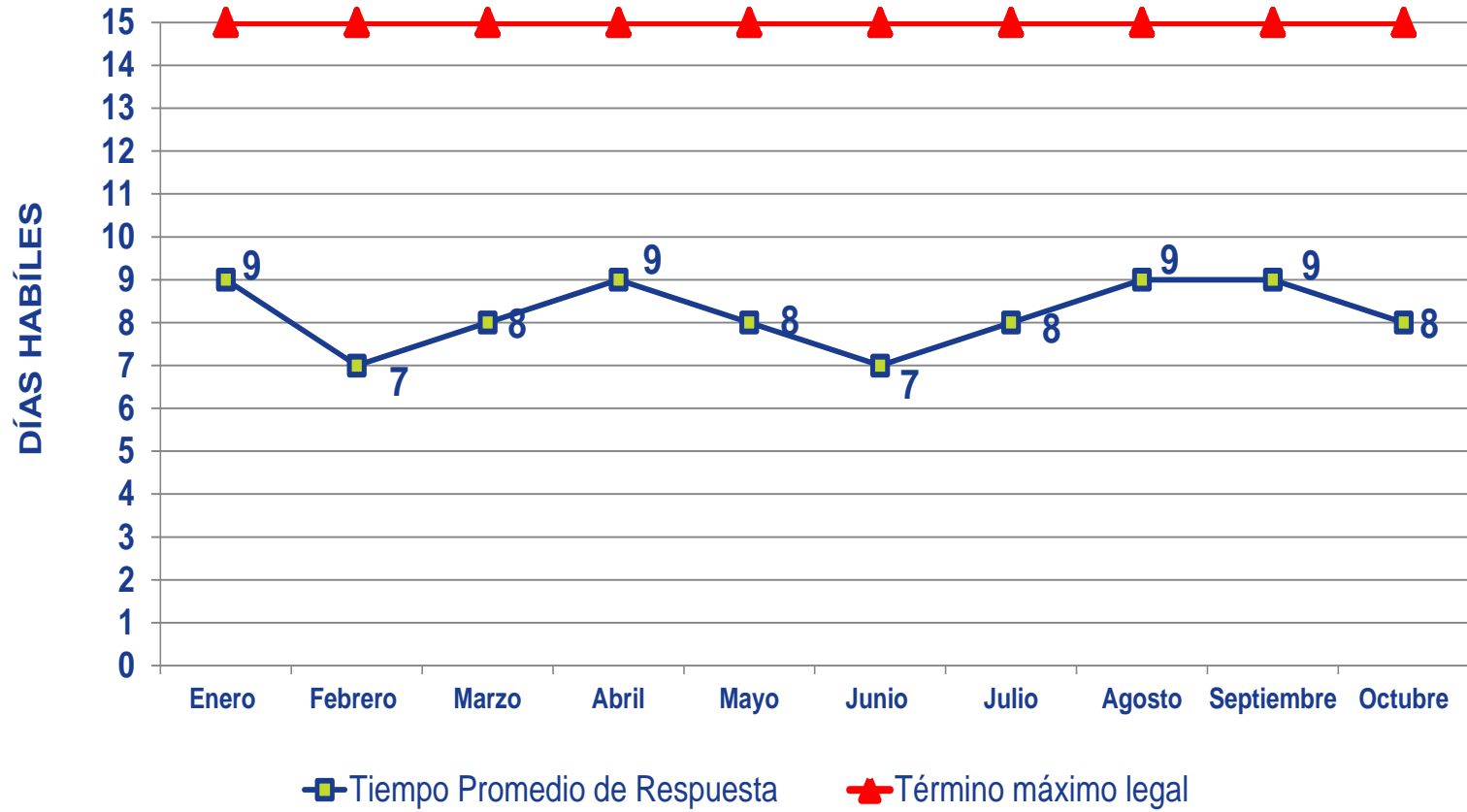
■ Radicadas en Octubre

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

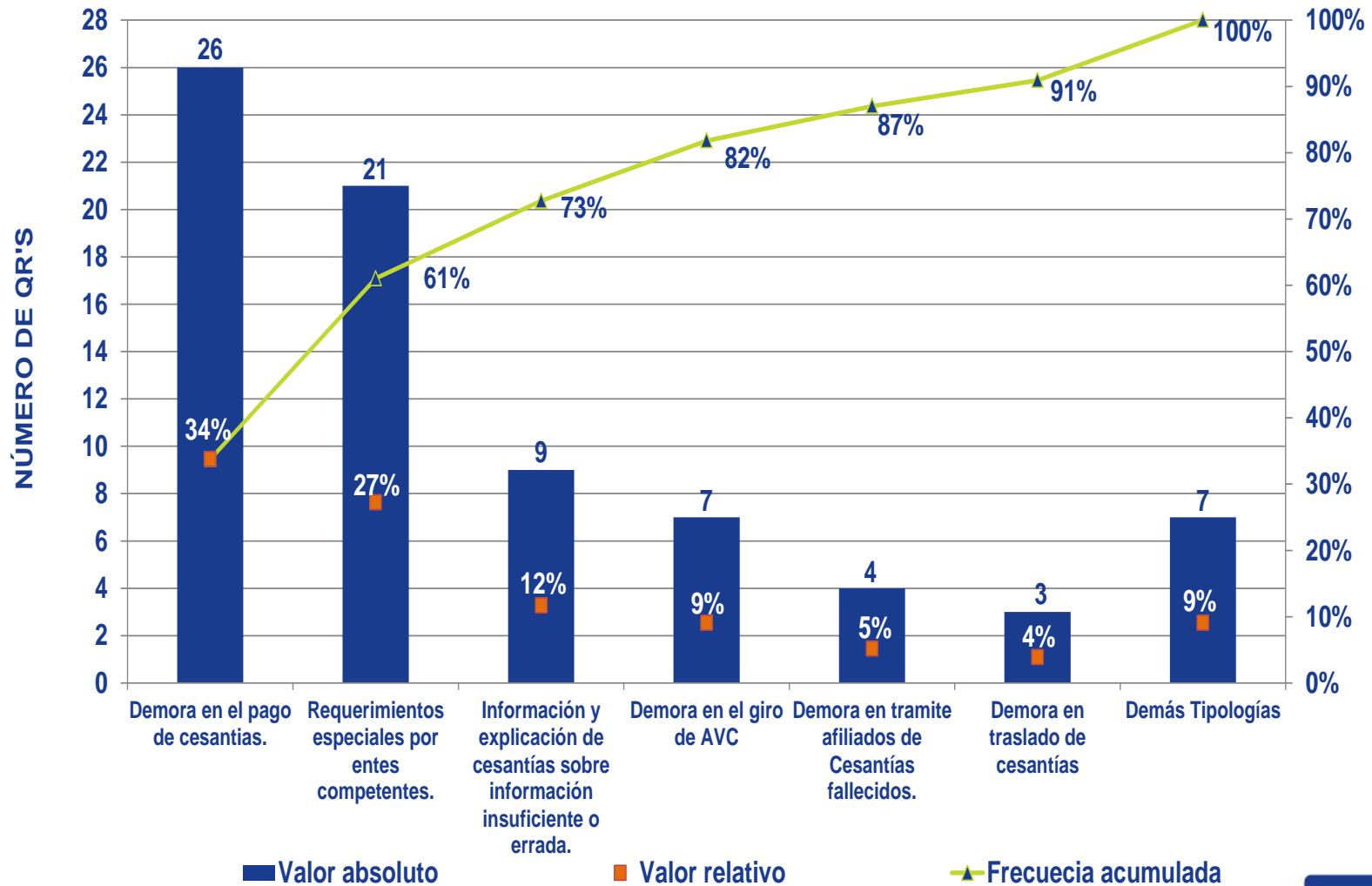
Fuente: División Cesantías.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



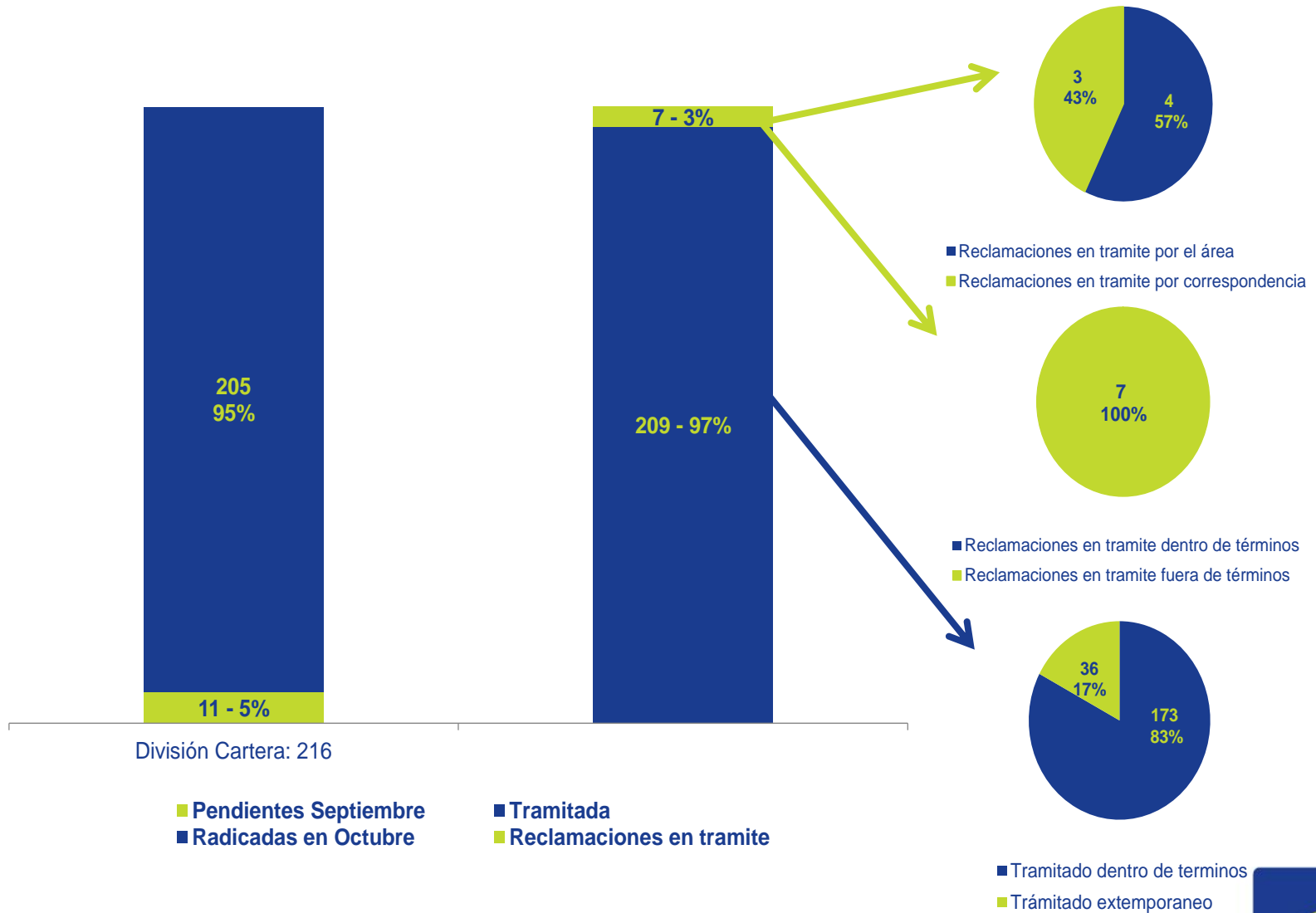
Fuente: División Cesantías.

# DIVISIÓN CARTERA

## QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE

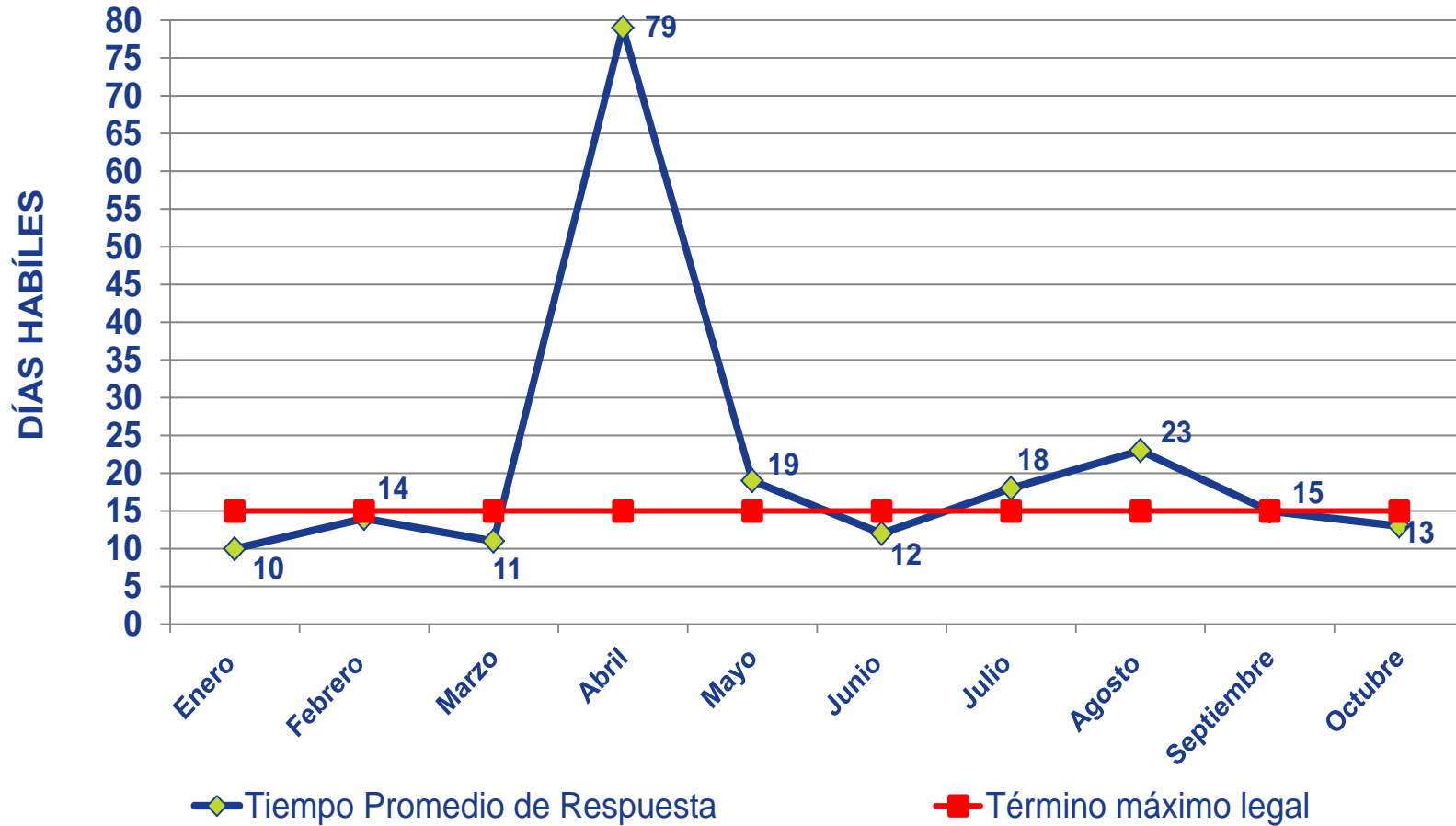


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER OCTUBRE



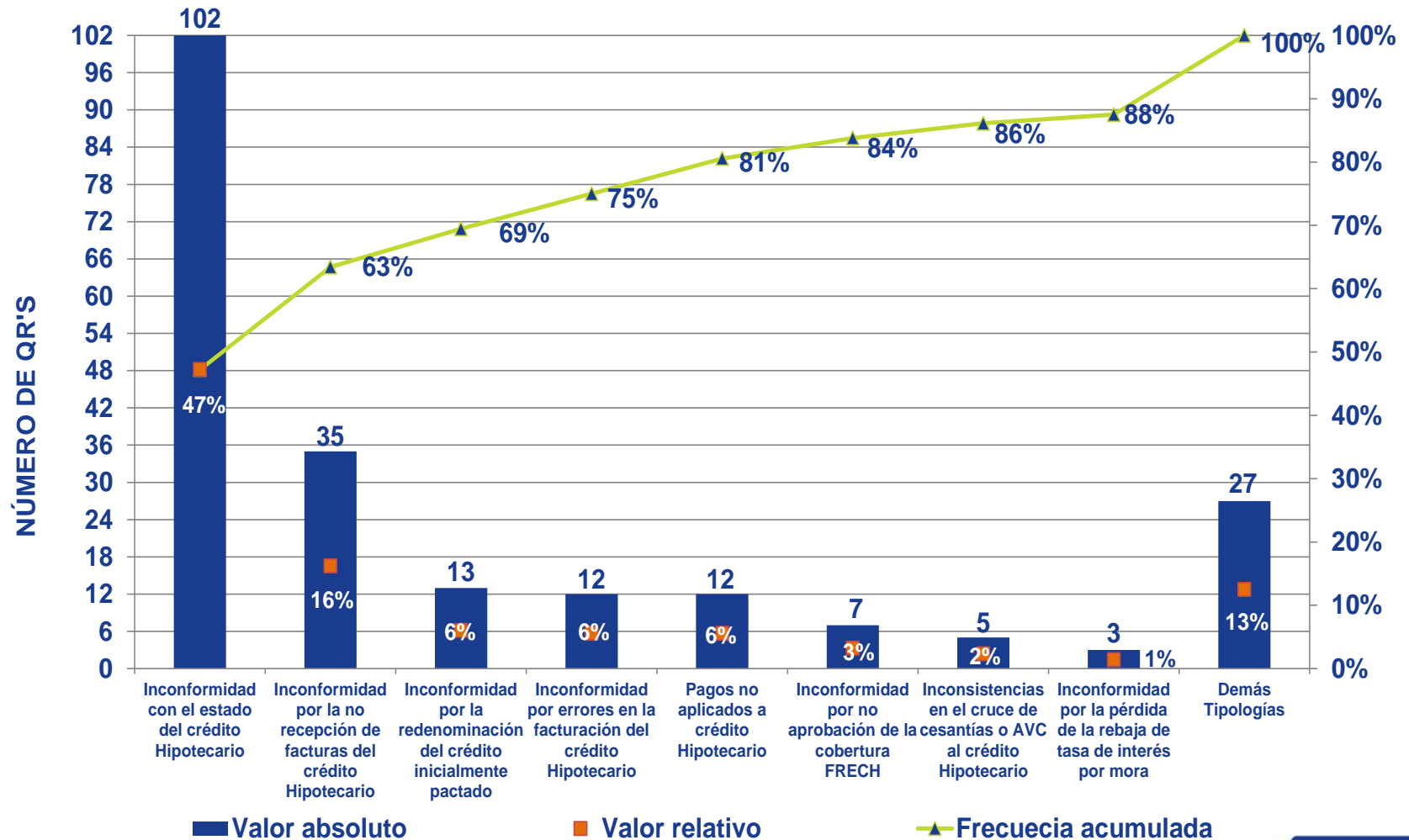
Fuente: División Cartera Memorando DCA 954 – 05 de Noviembre de 2013

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera Memorando DCA 954 – 05 de Noviembre de 2013

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera Memorando DCA 954 – 05 de Noviembre de 2013

# OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

# GRACIAS...