



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

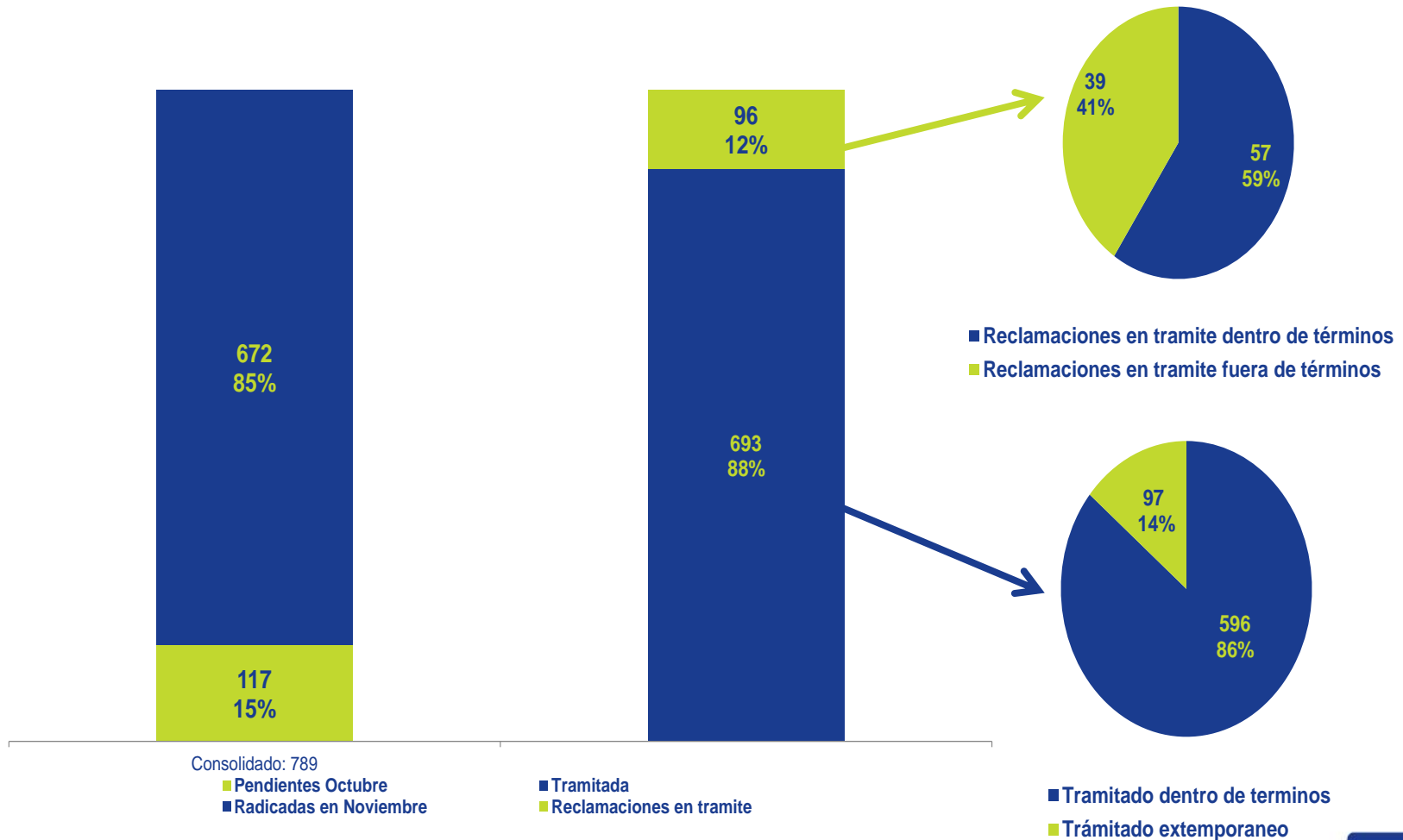
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN NOVIEMBRE 2013

OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO
Diciembre de 2013

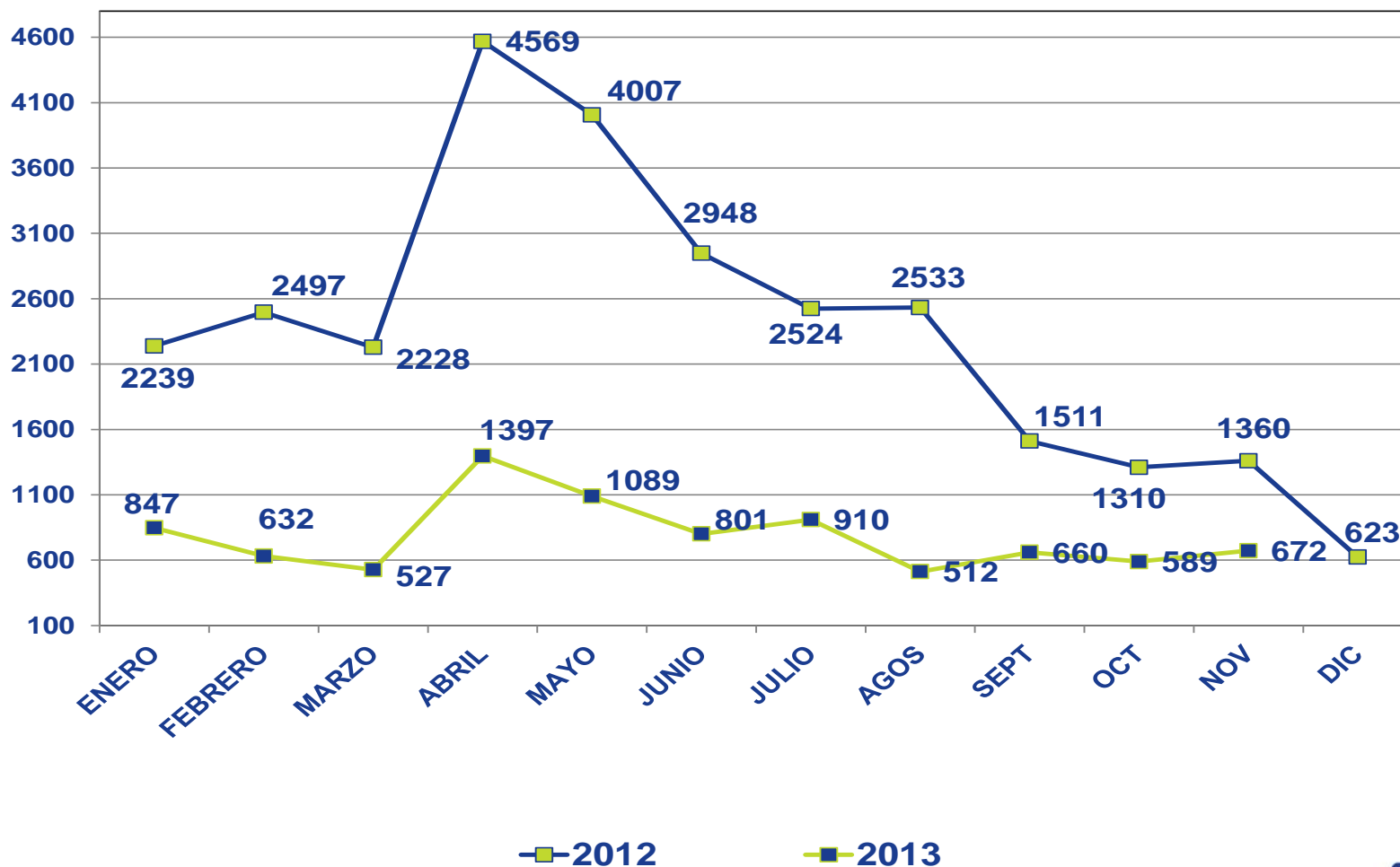
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



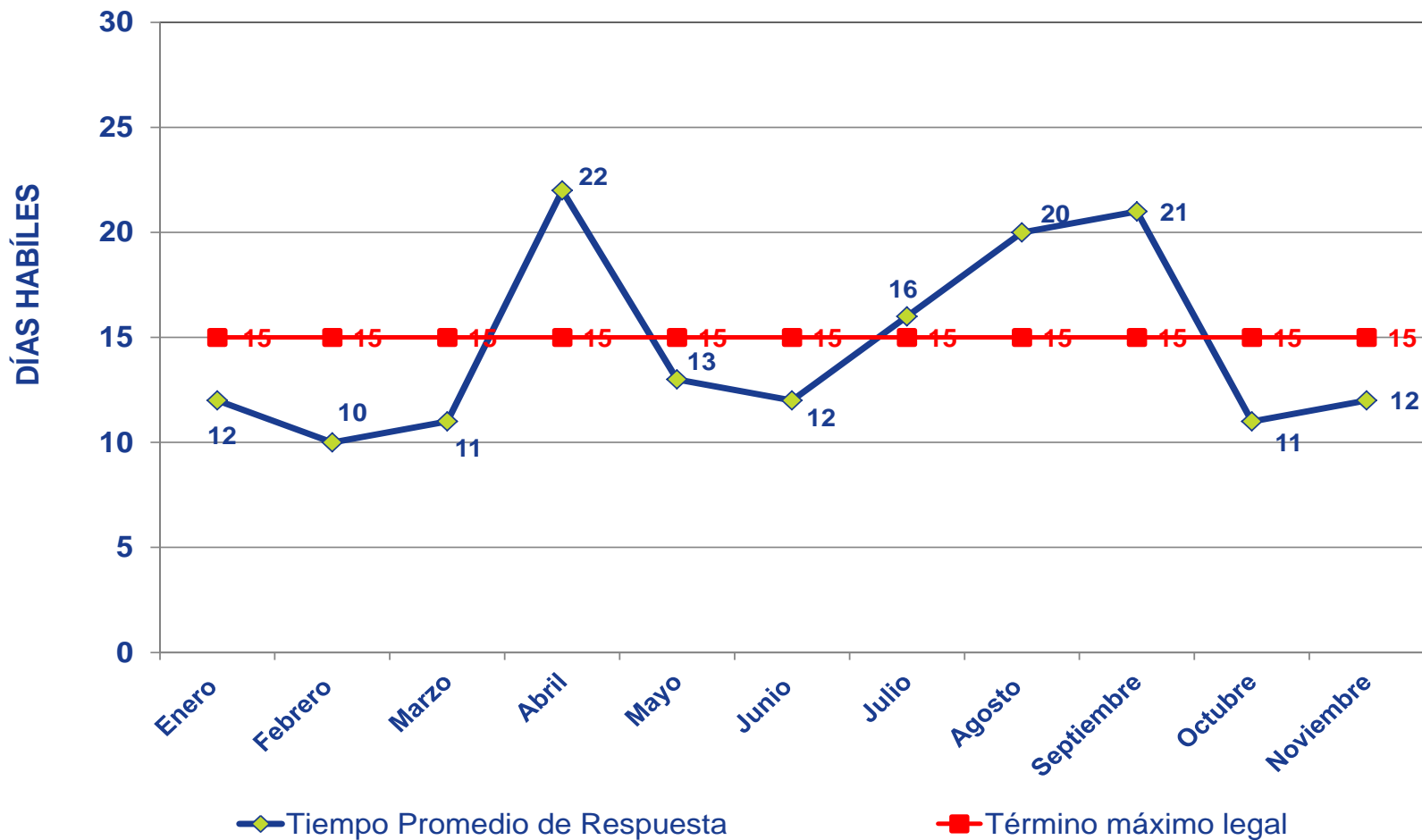
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

COMPARATIVO 2012-2013



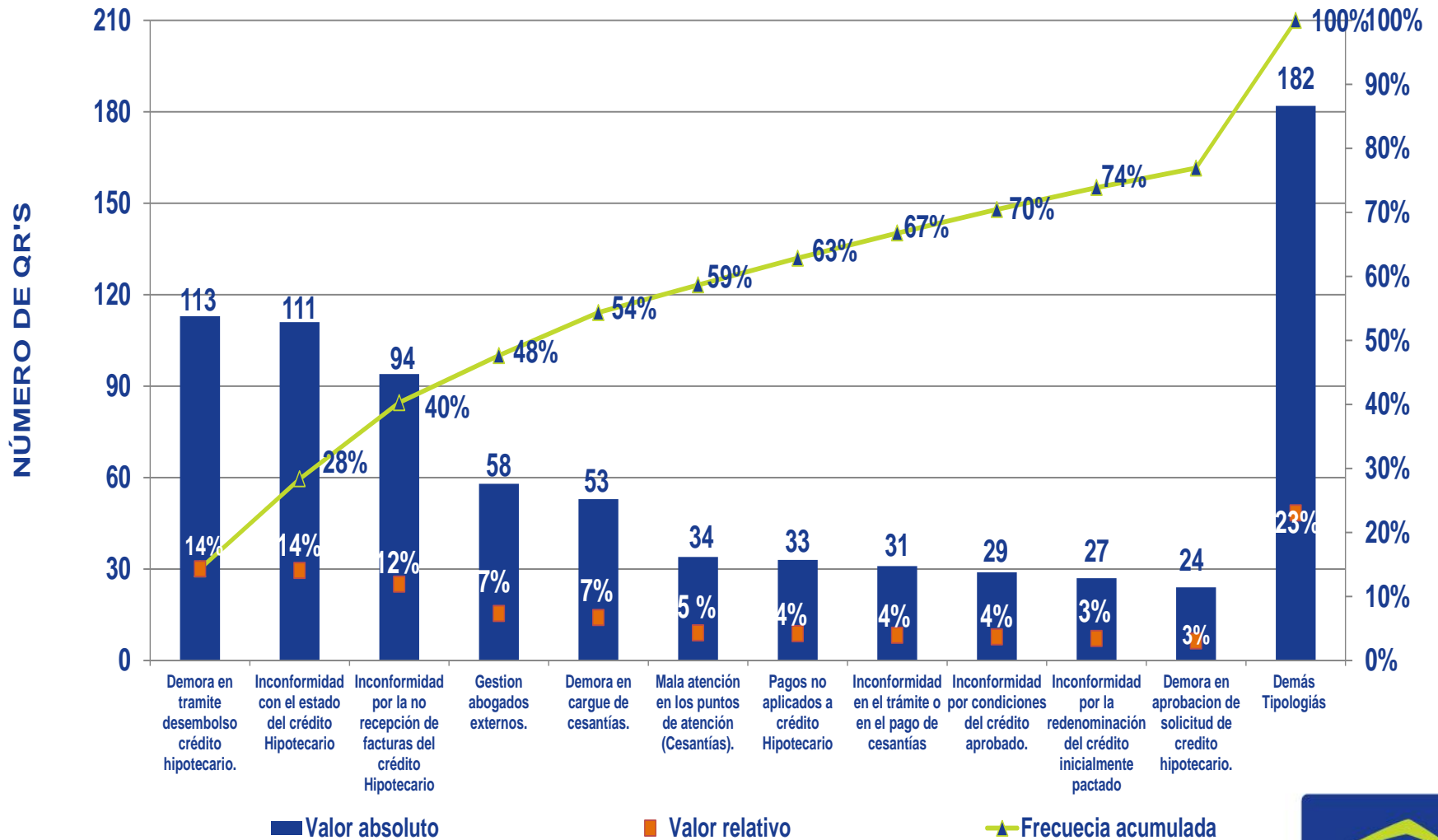
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

TIEMPO DE RESPUESTA



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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

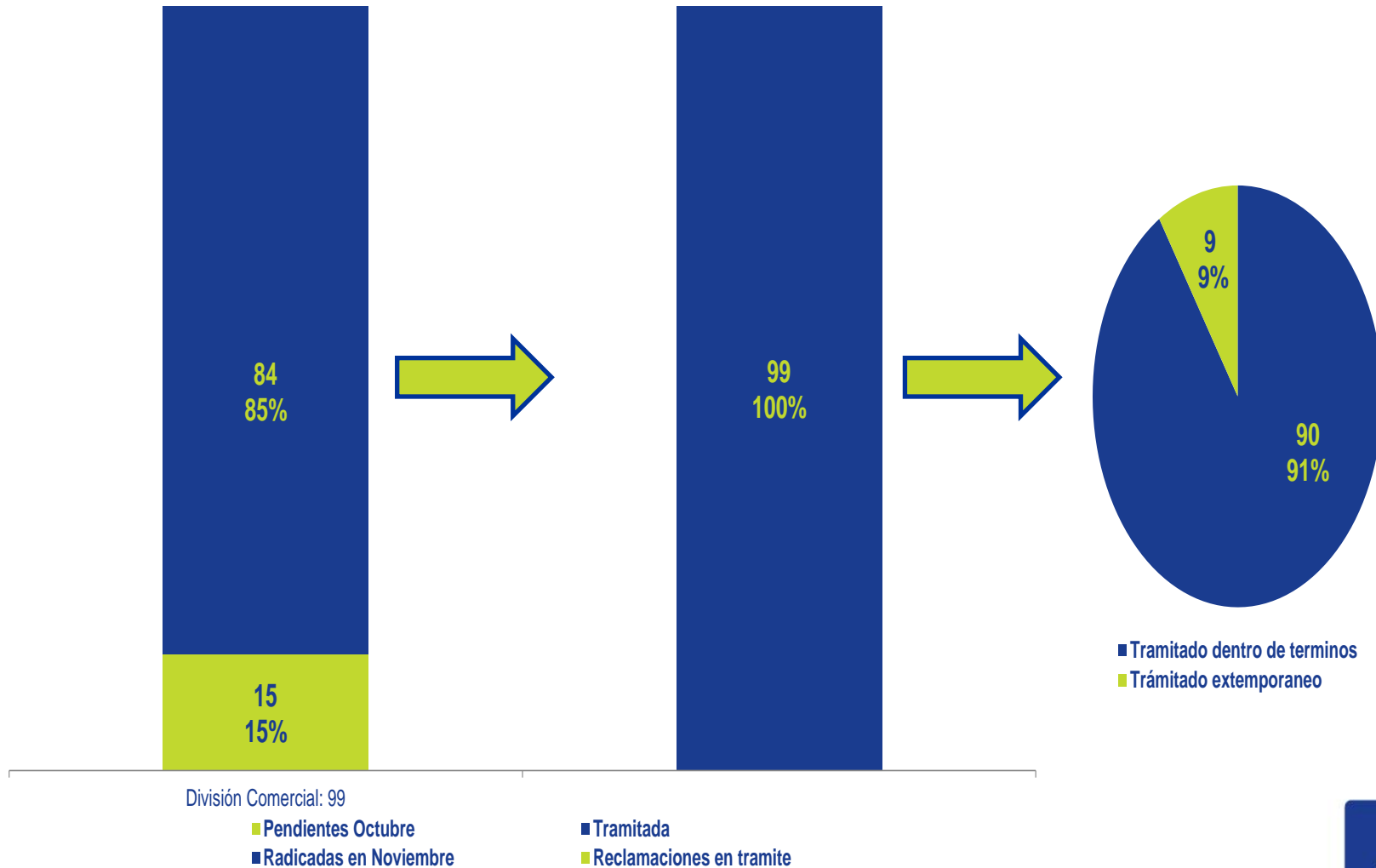


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

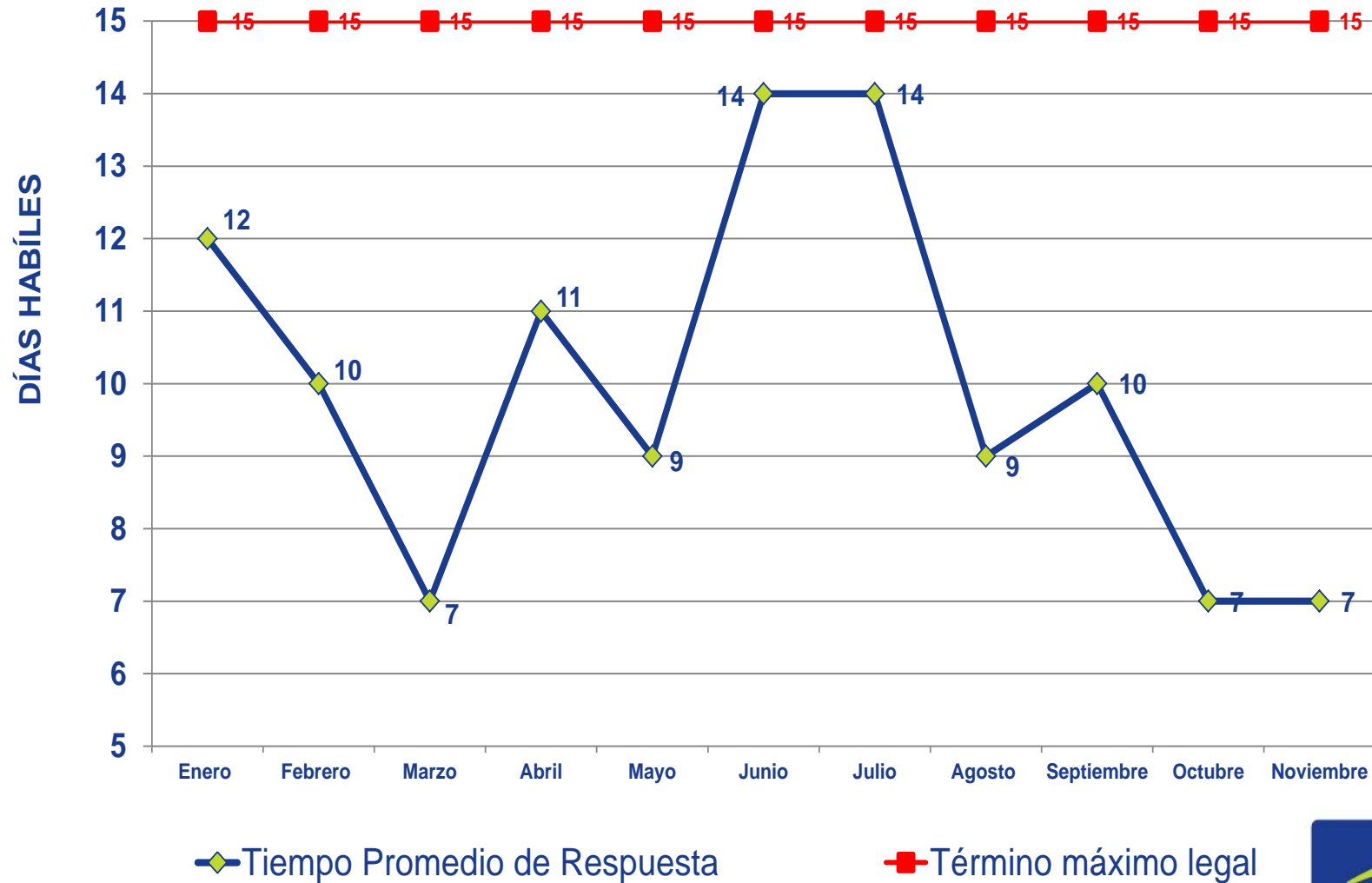
QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



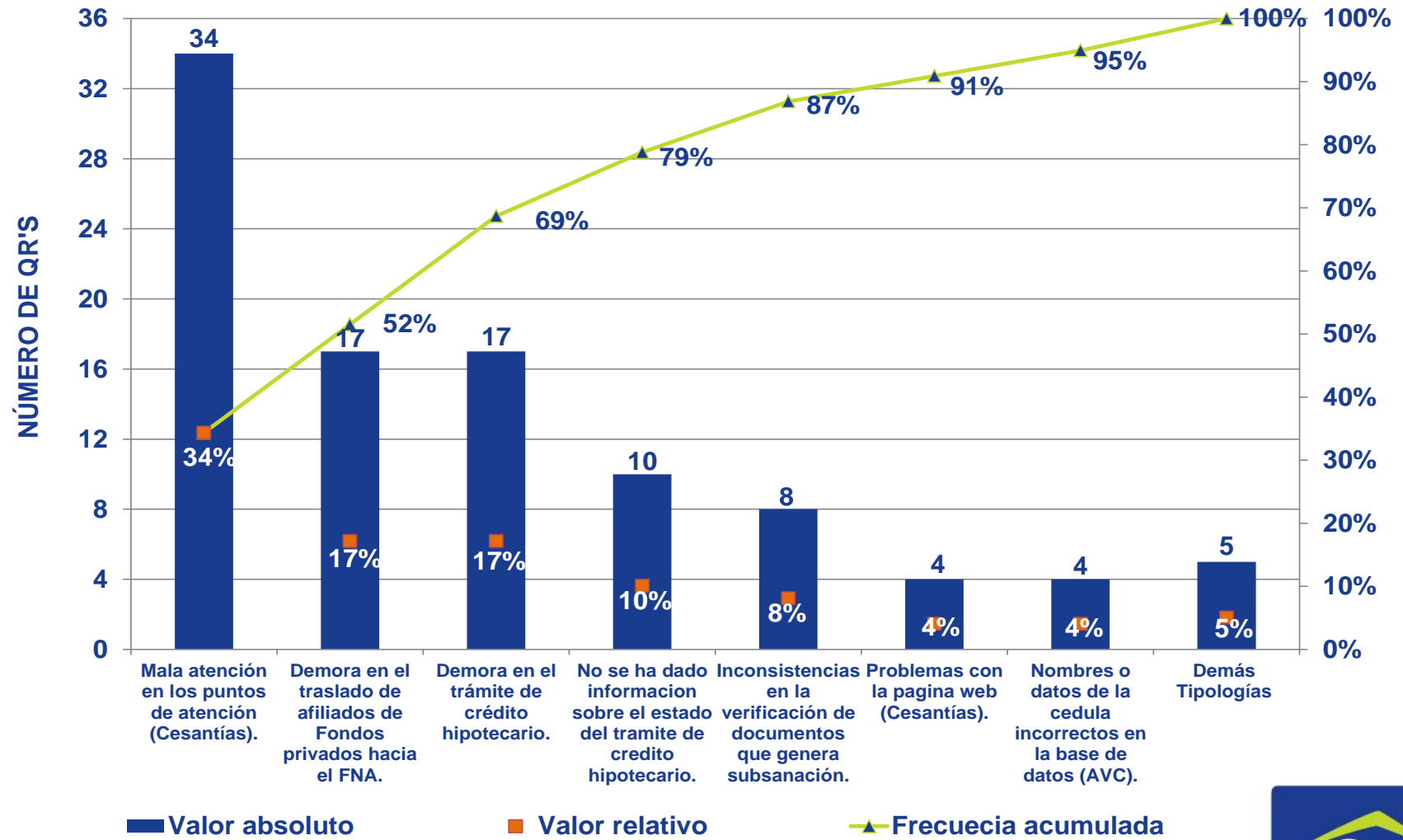
Fuente: División Comercial - Diciembre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Diciembre de 2013

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

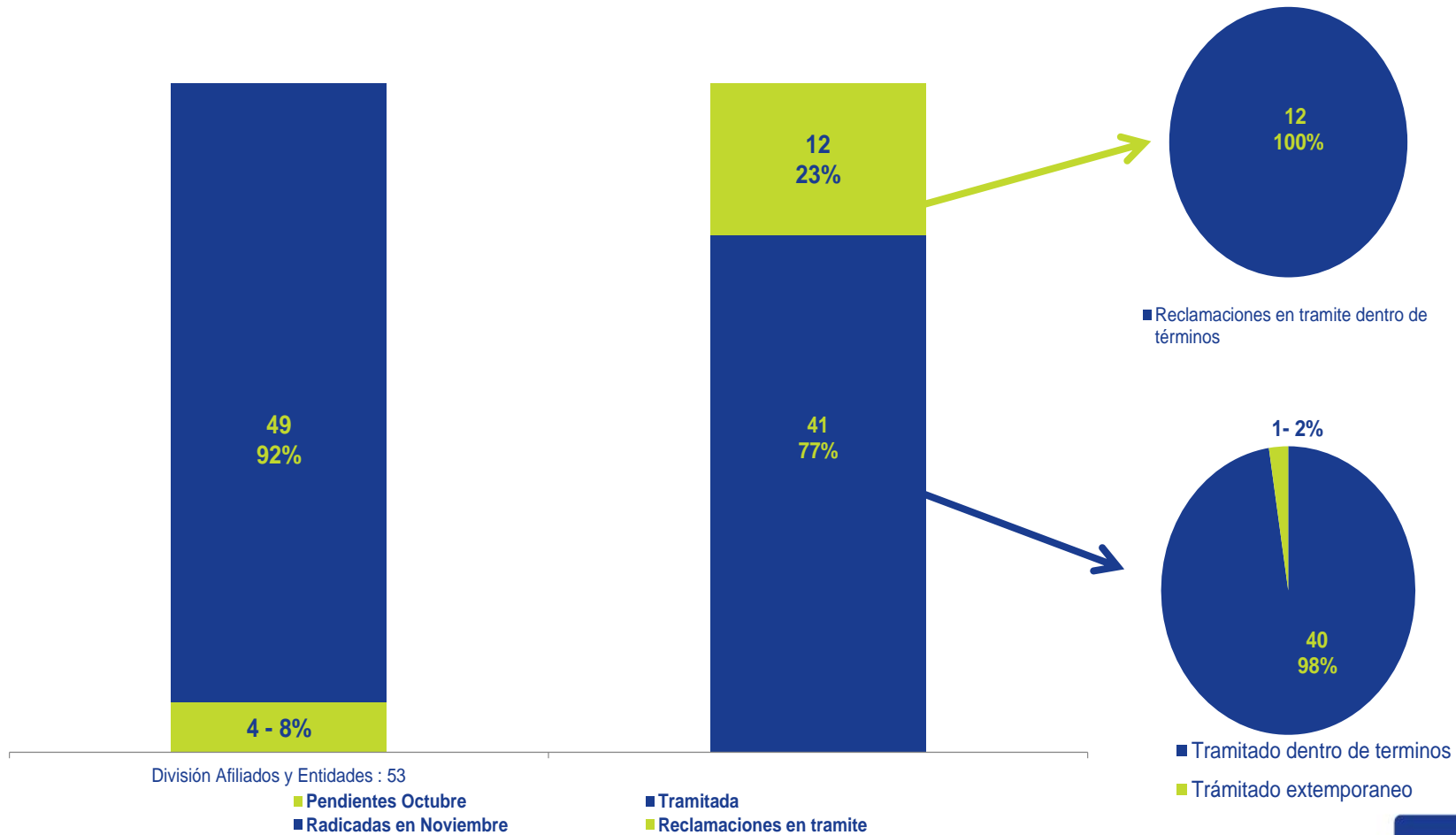


Fuente: División Comercial - Diciembre de 2013

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

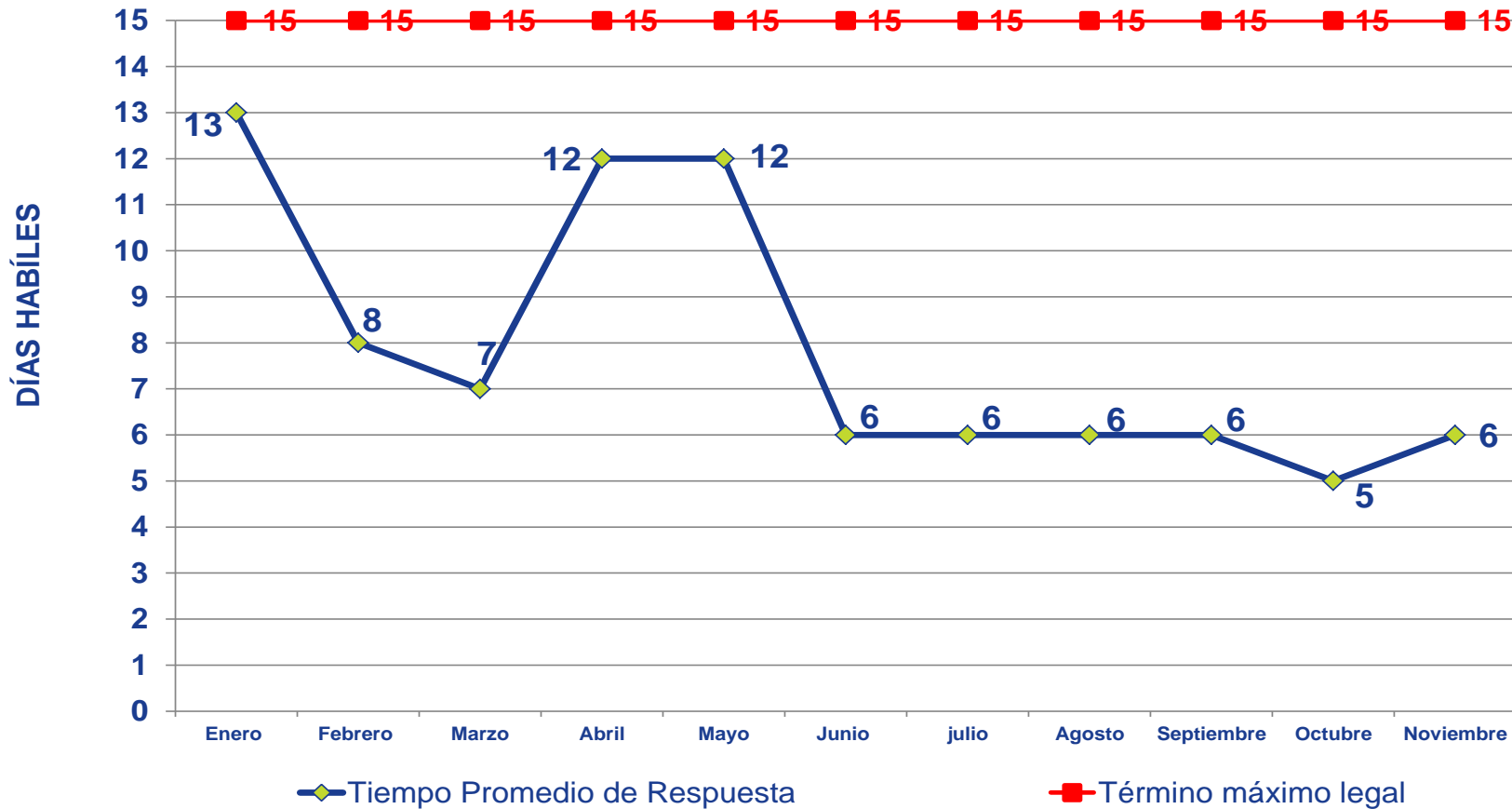
QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



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

TIEMPO DE RESPUESTA



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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

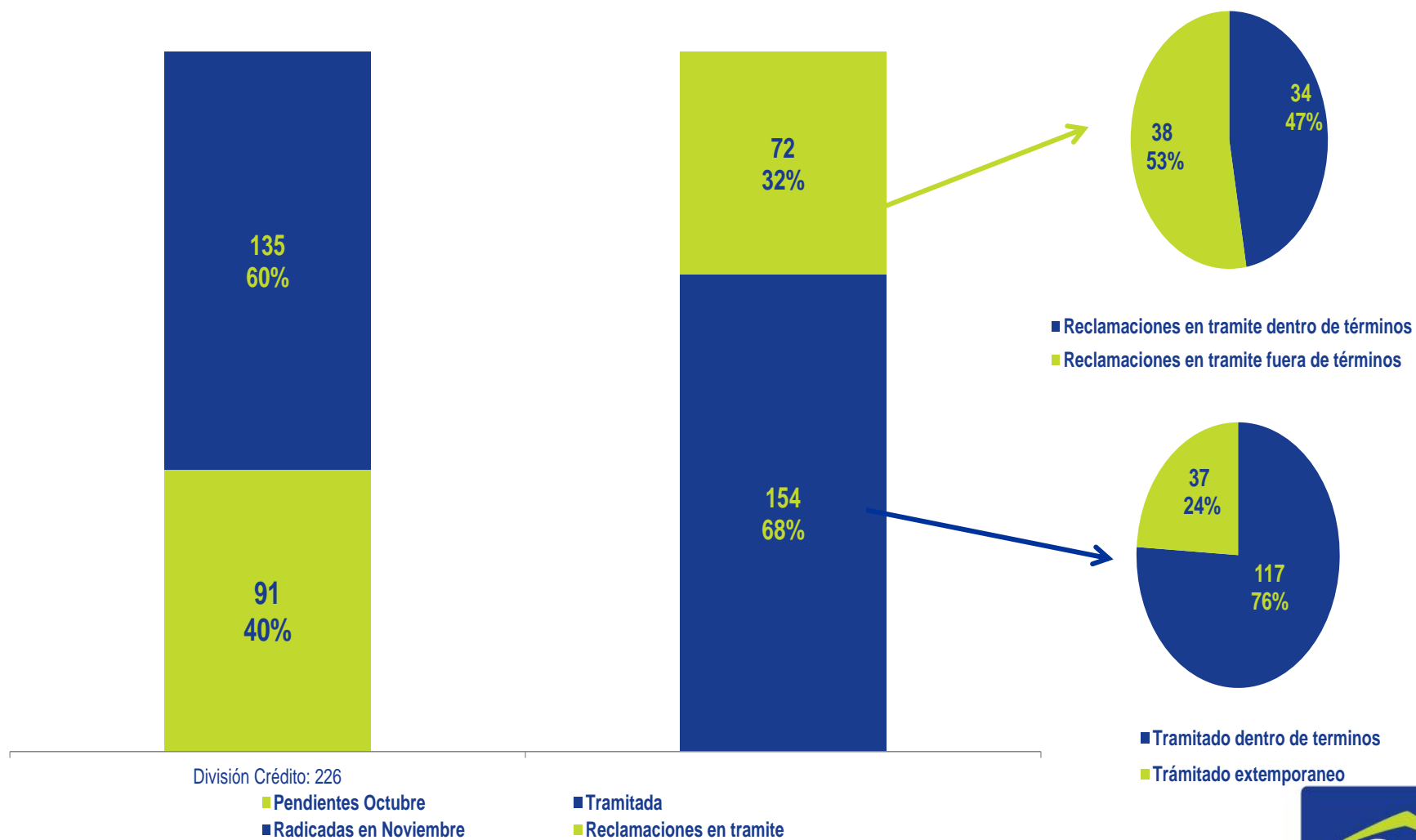
▲ Frecuencia acumulada

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

DIVISIÓN DE CRÉDITO

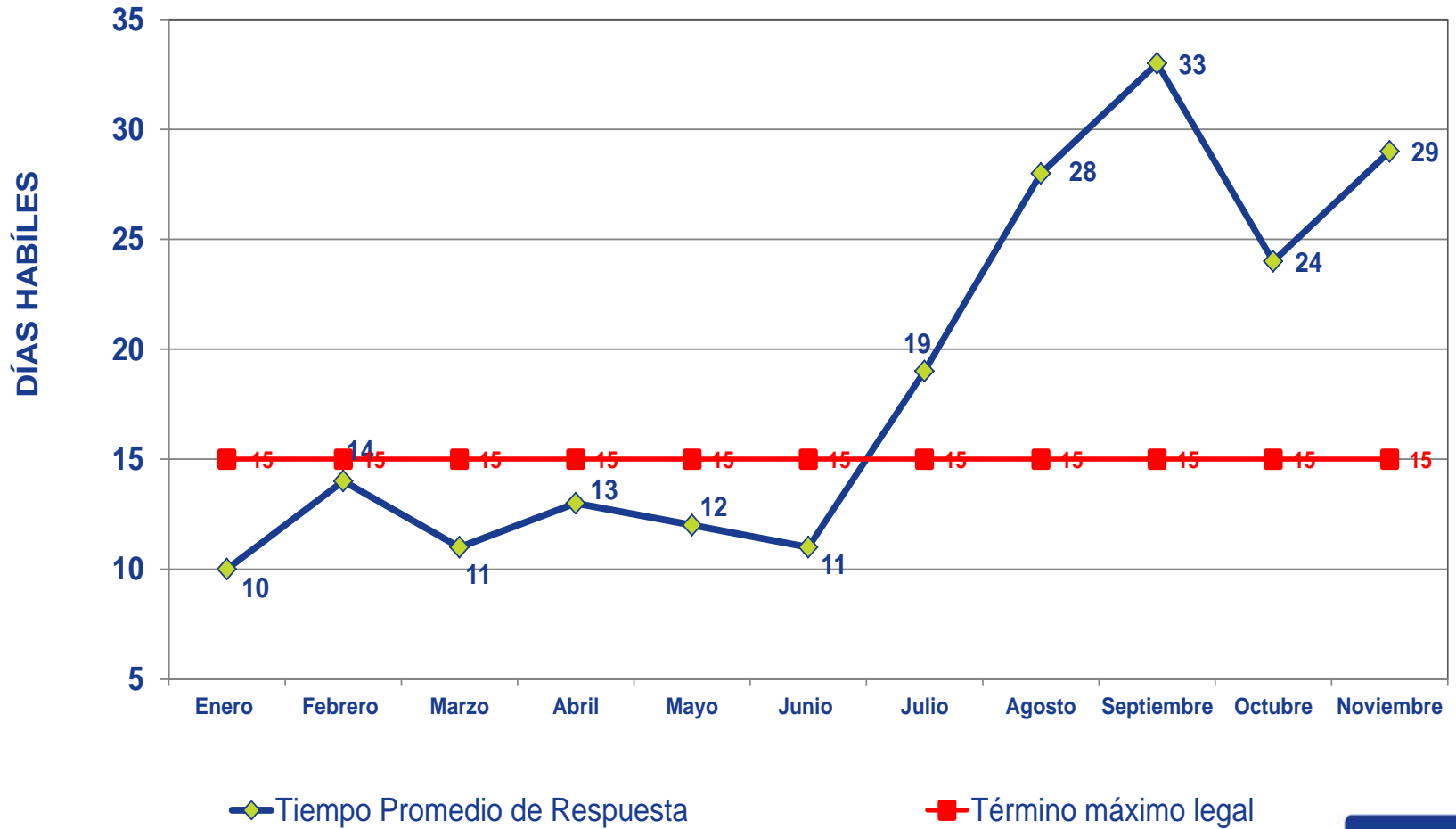
QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



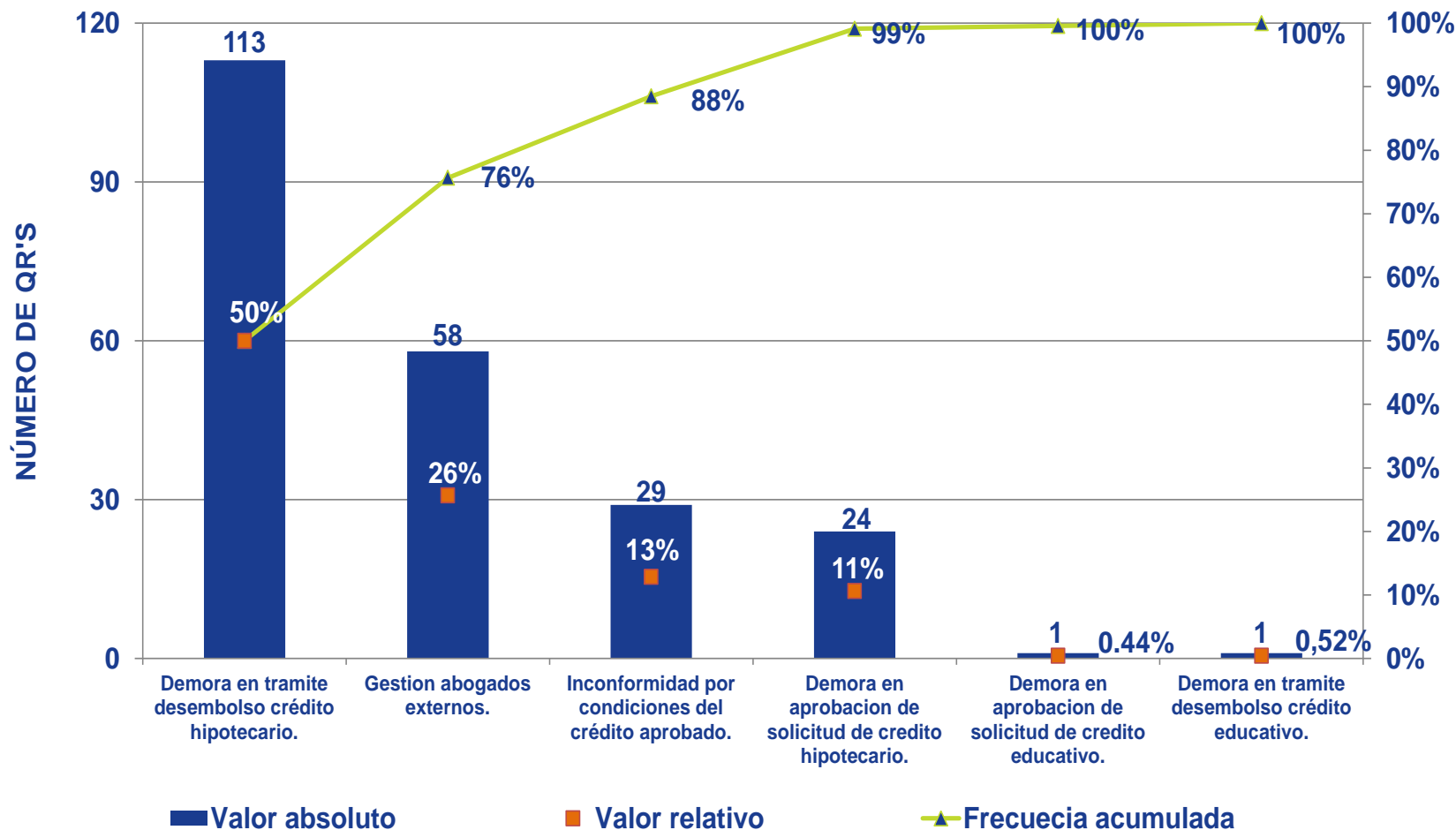
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 6 de Diciembre de 2013.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 6 de Diciembre de 2013.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

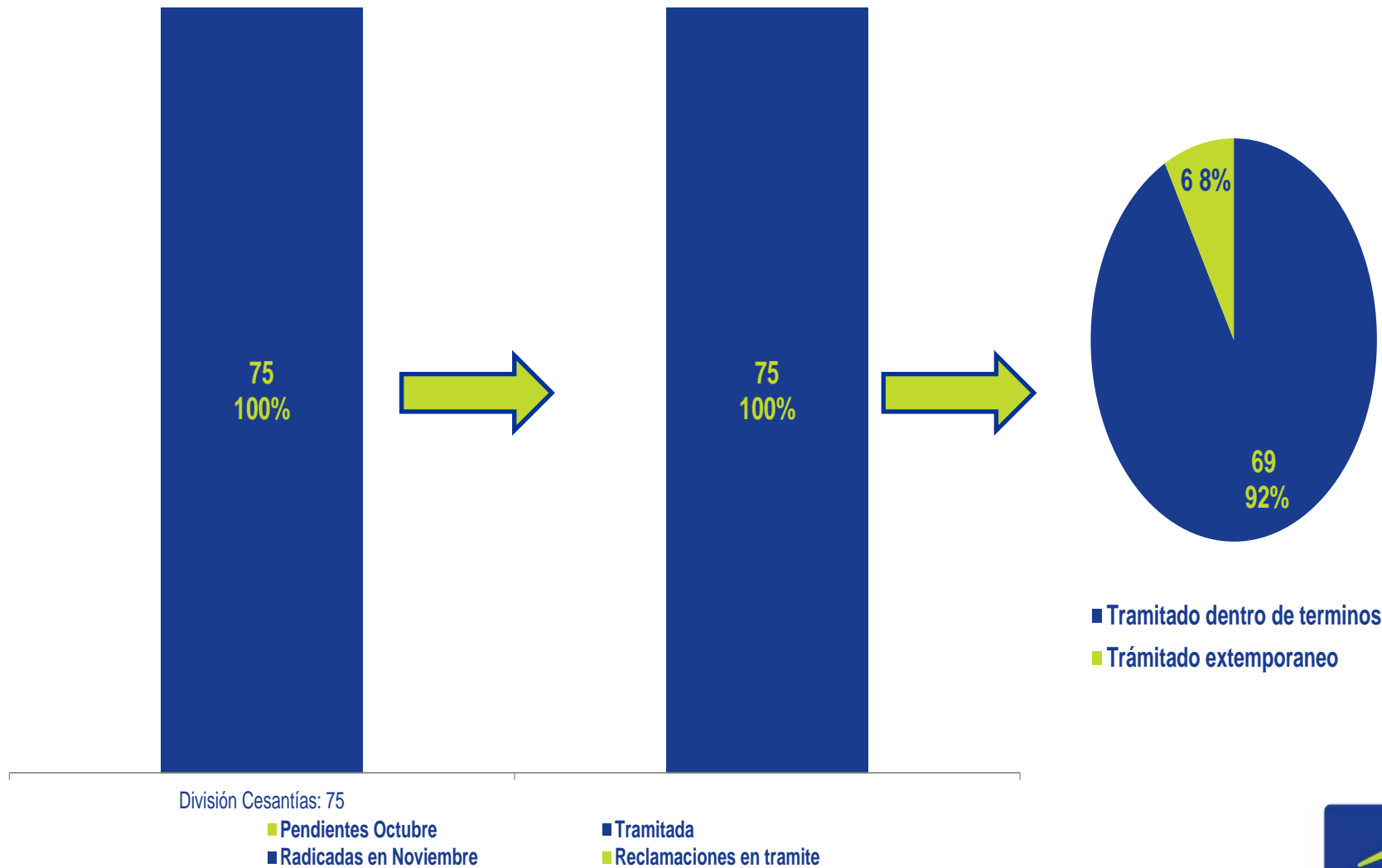


Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día 6 de Diciembre de 2013.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

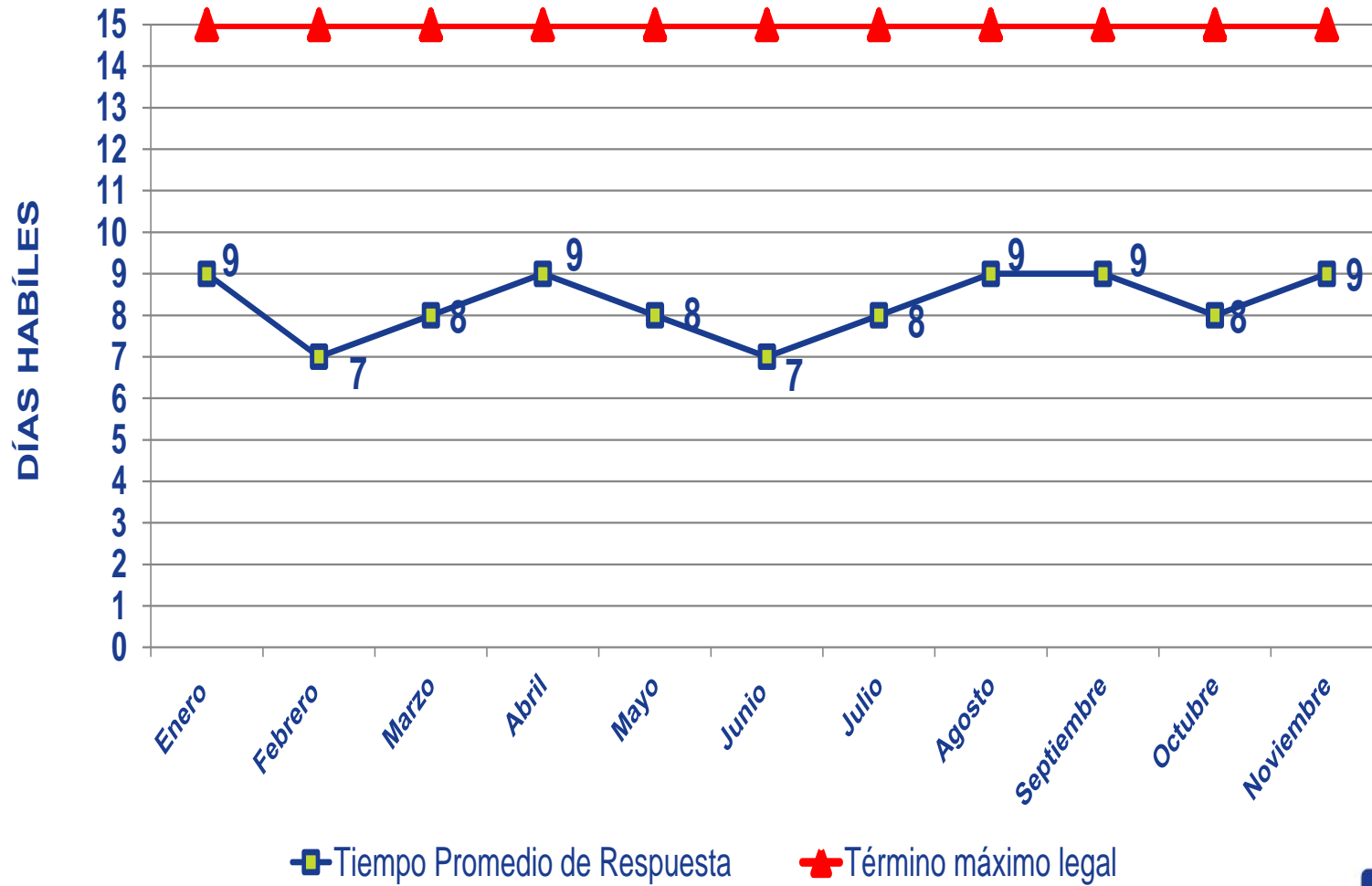
QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



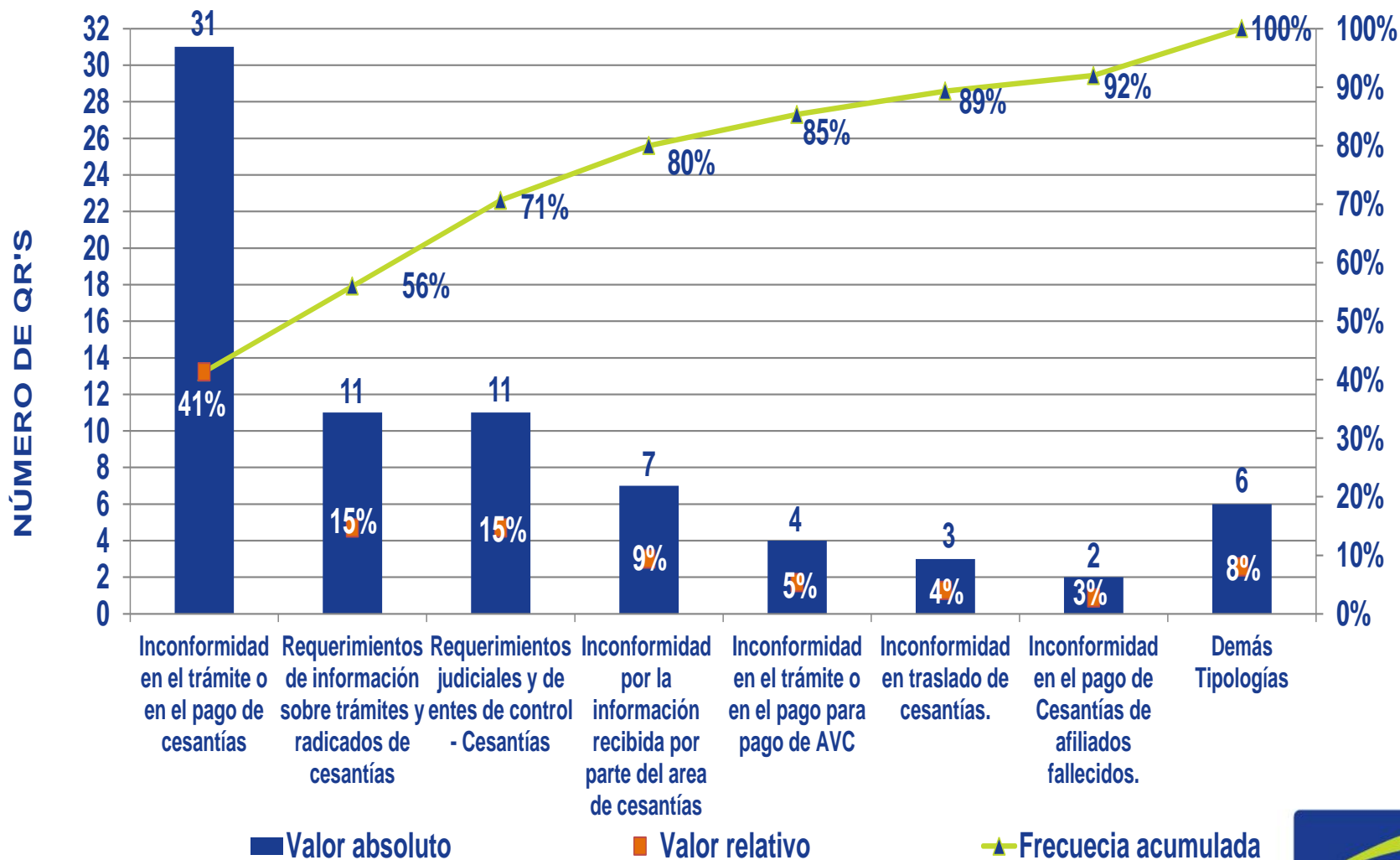
Fuente: División Cesantías.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

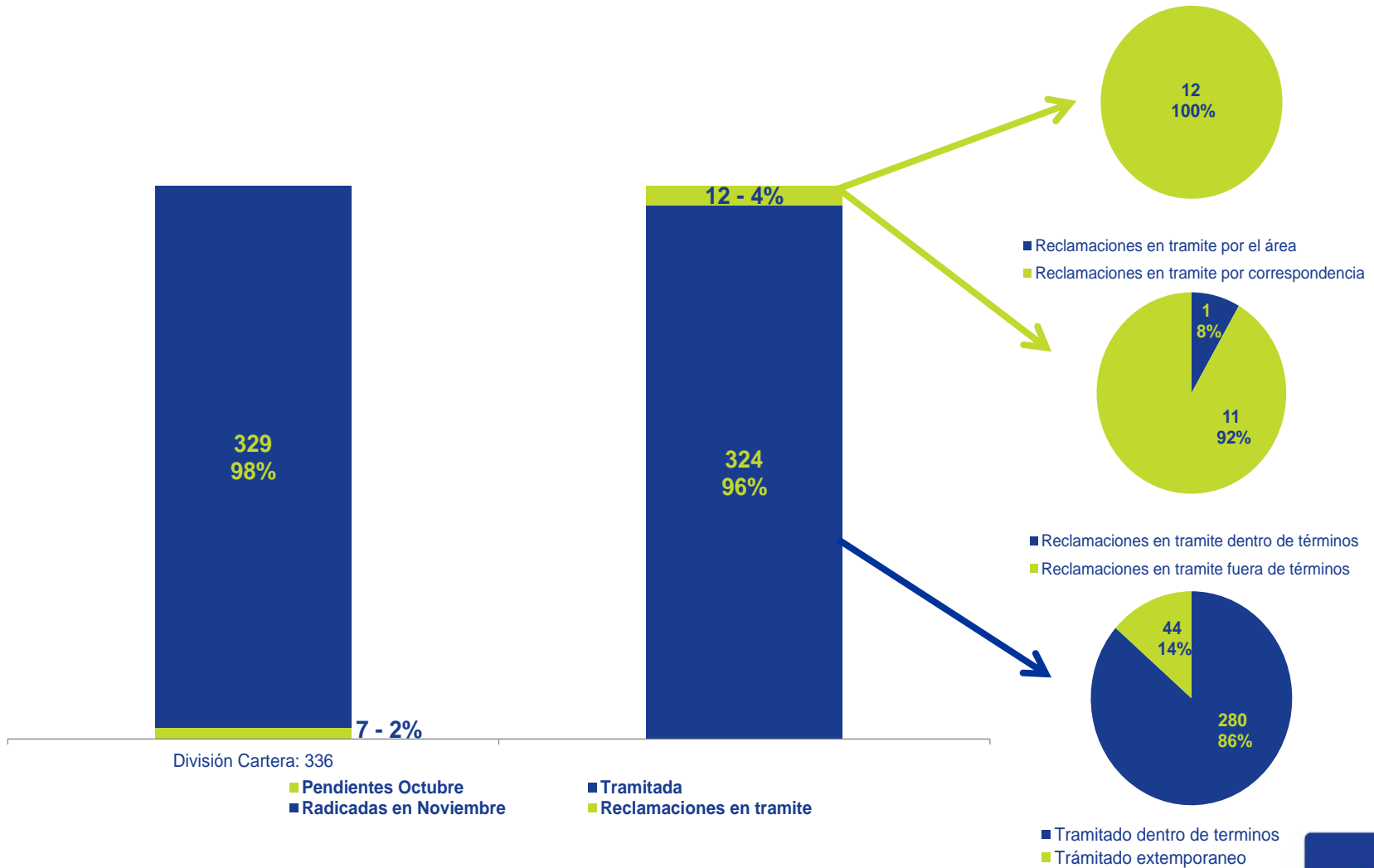


Fuente: División Cesantías.

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS NOVIEMBRE

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER NOVIEMBRE



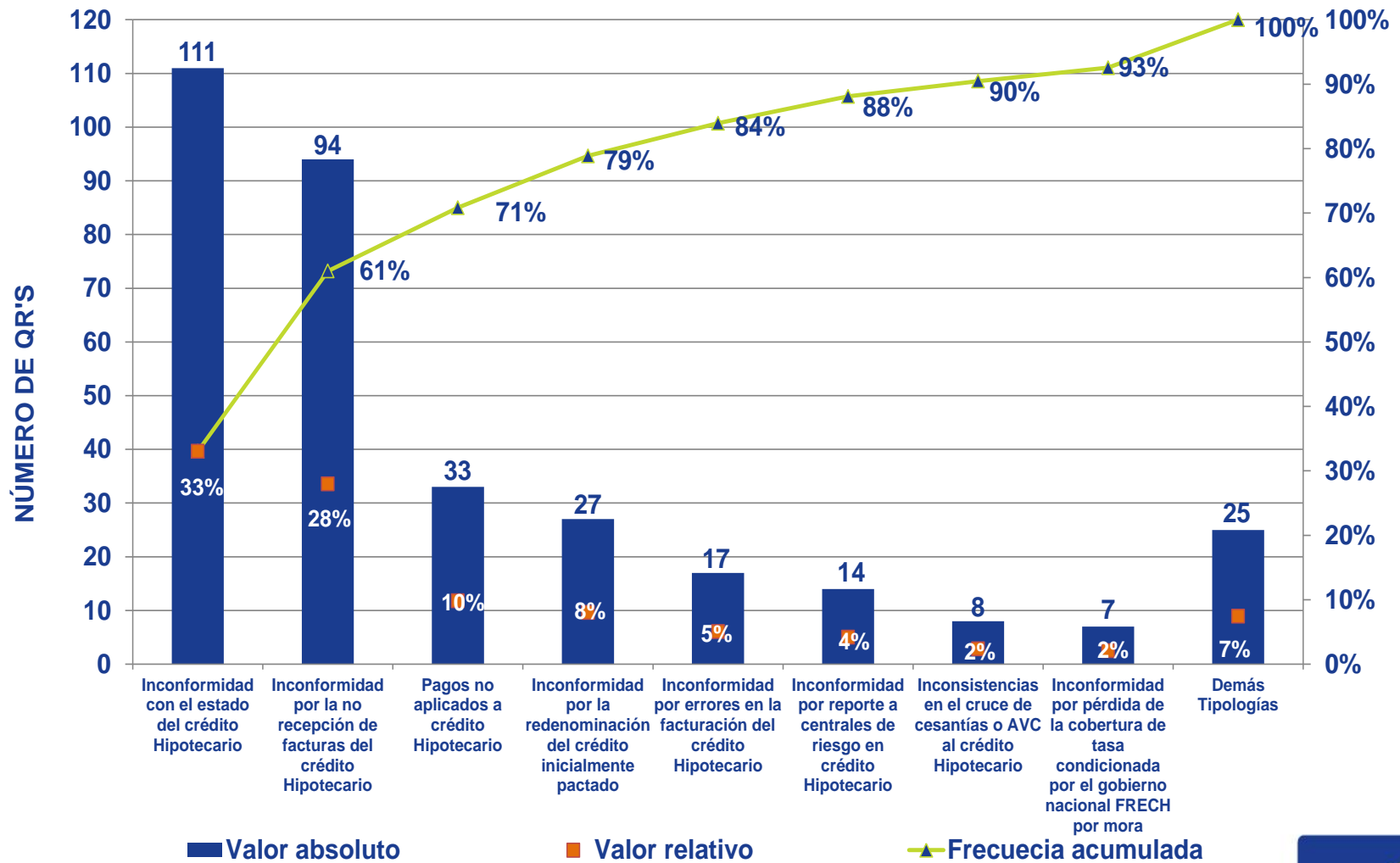
Fuente: División Cartera Memorando DCA 1021 – 05 de Diciembre de 2013

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera Memorando DCA 1021 – 05 de Diciembre de 2013

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera Memorando DCA 1021 – 05 de Diciembre de 2013

OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

GRACIAS...