



**fna**

**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*

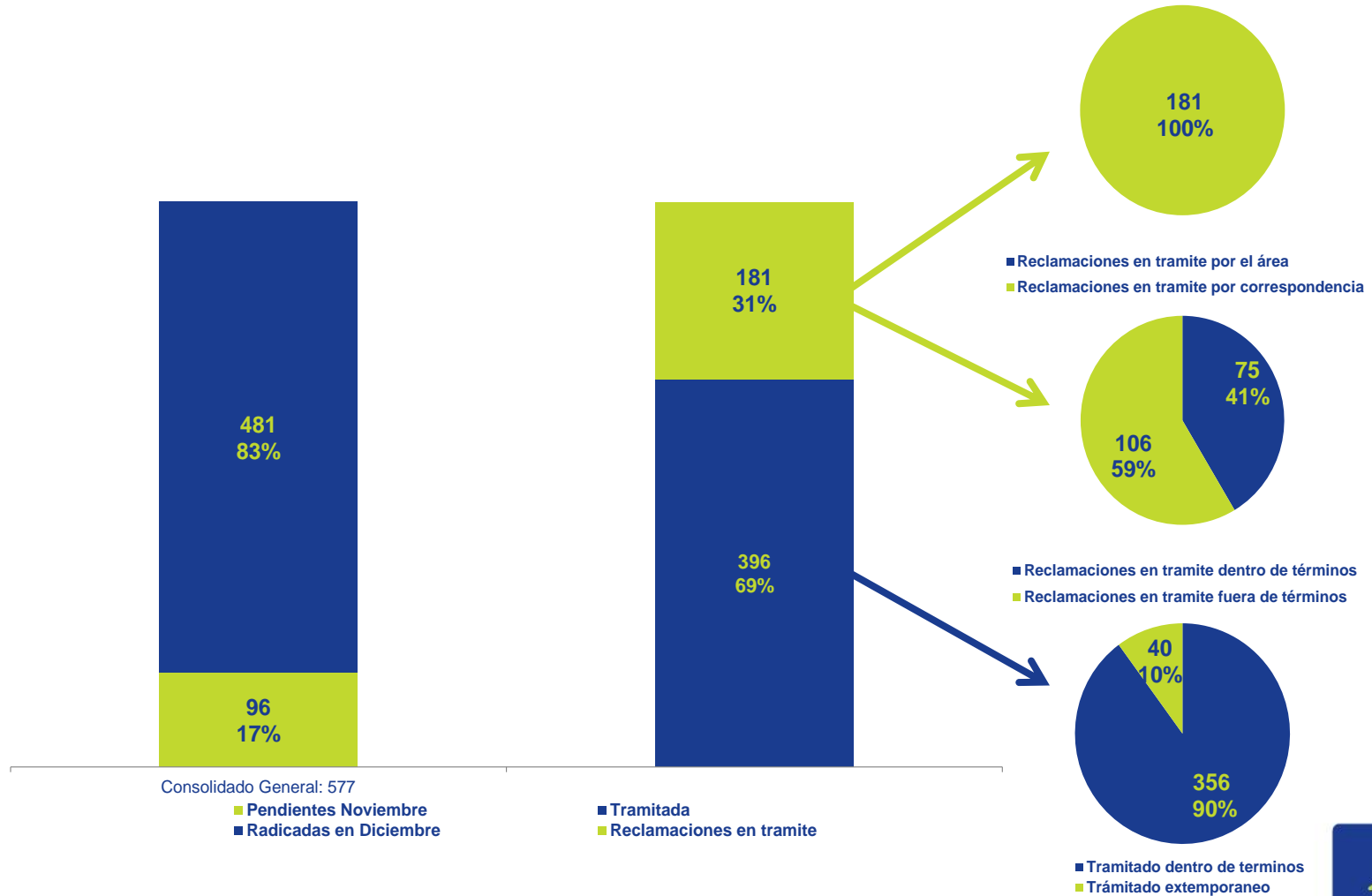
# QUEJAS Y RECLAMOS

## INFORME DE GESTIÓN DICIEMBRE 2013

**OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO**  
**Enero de 2014**

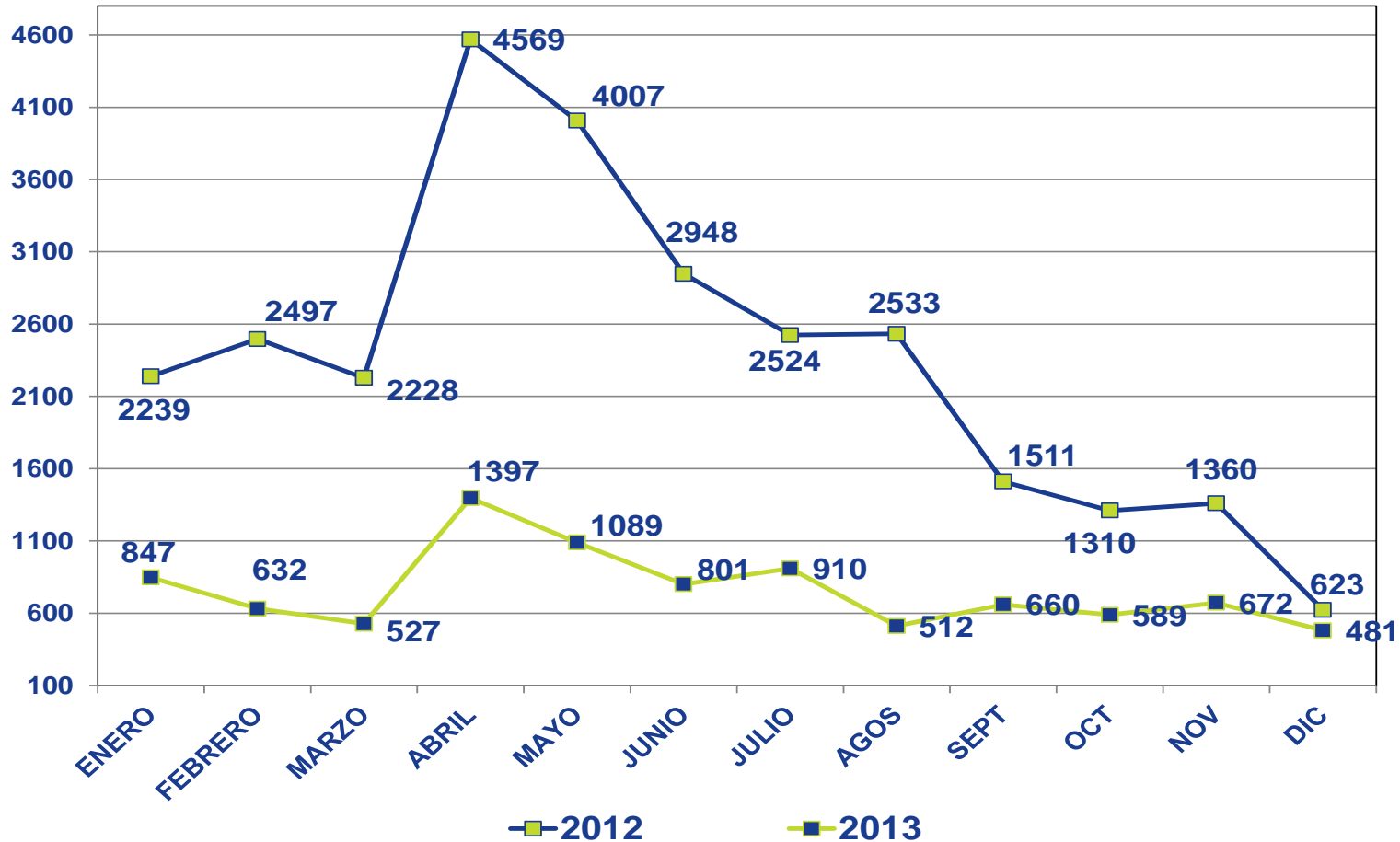
# GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



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

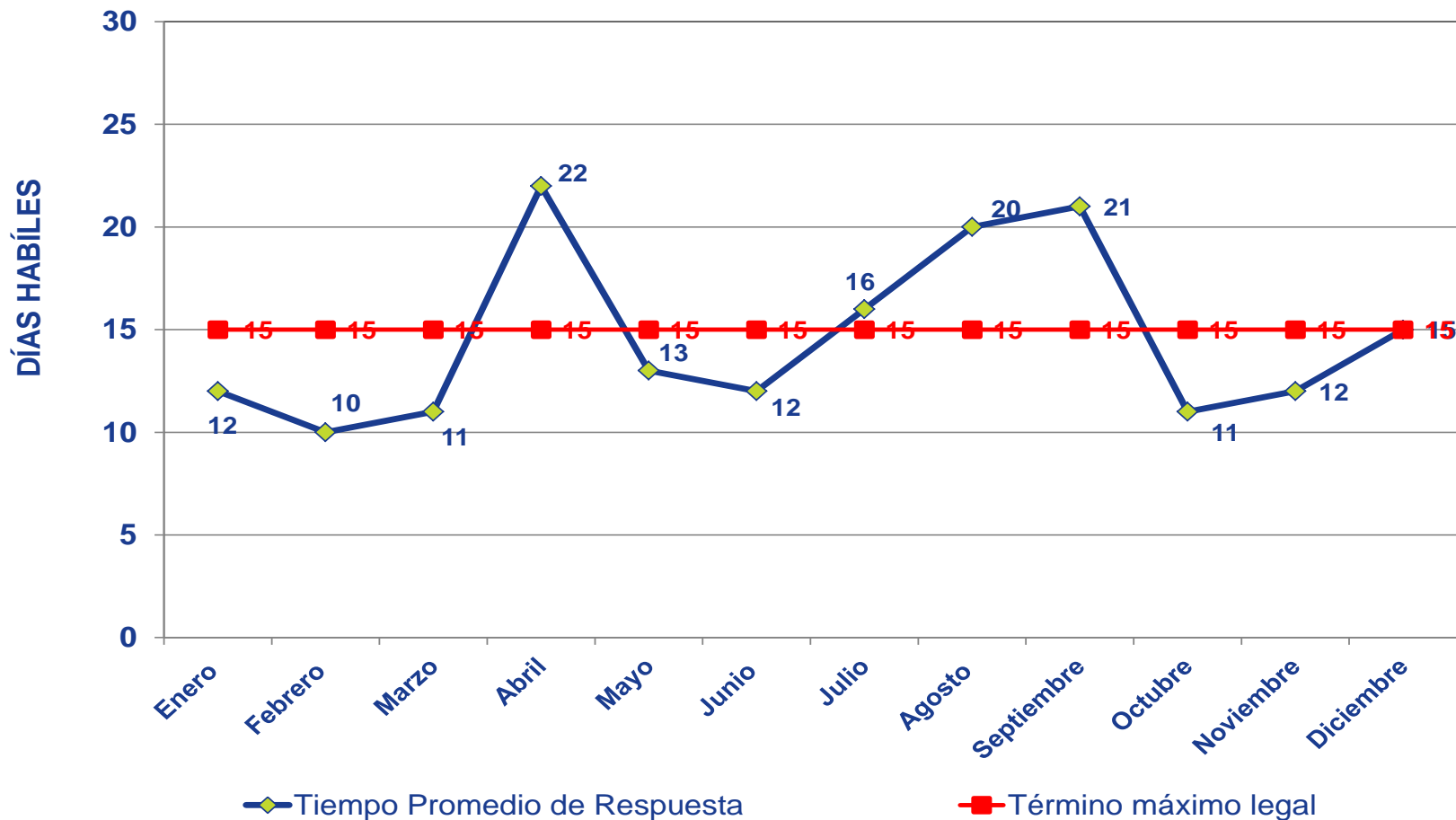
## COMPARATIVO 2012-2013



TOTAL 2013: 9917 QR'S

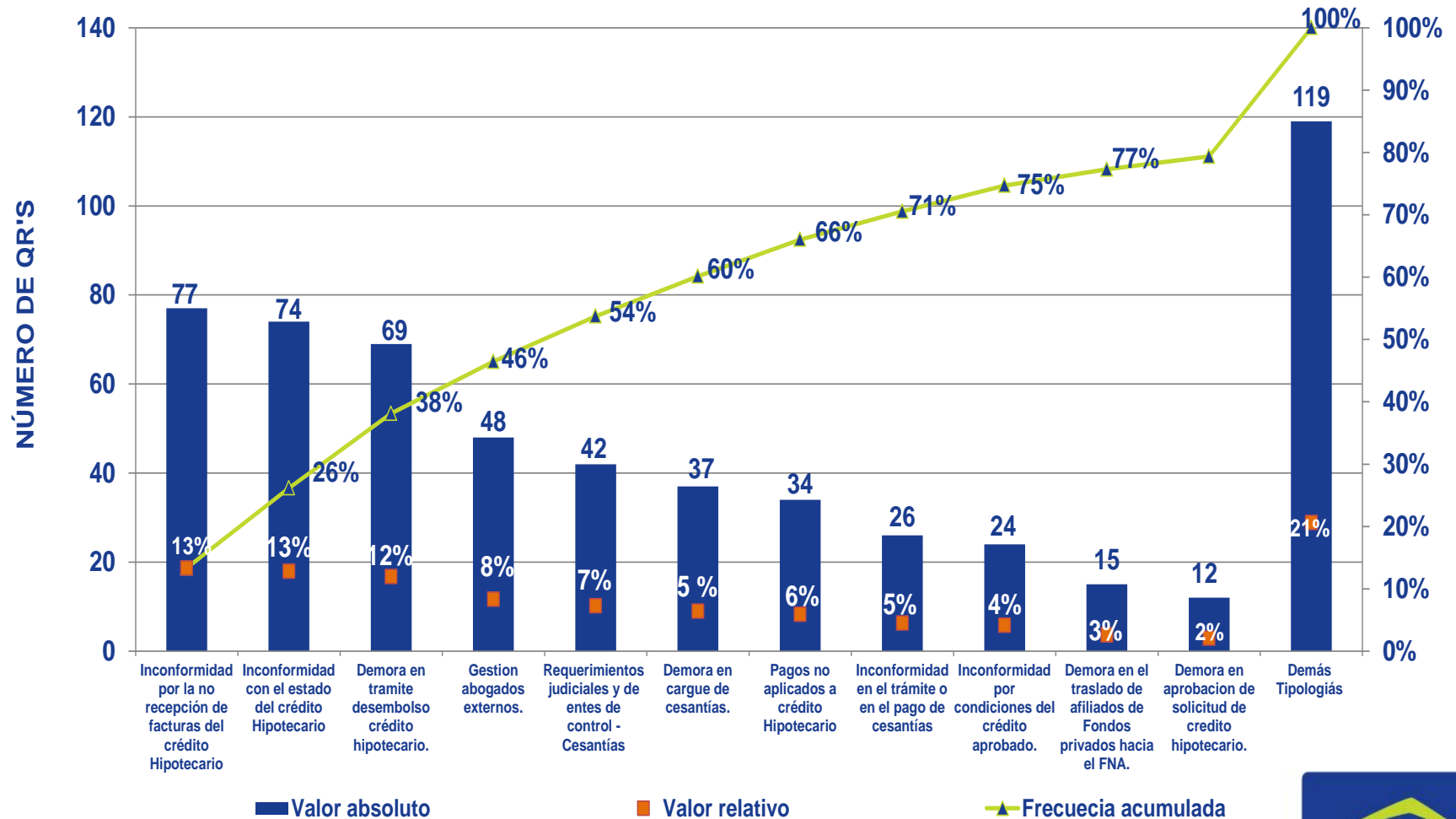
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

## TIEMPO DE RESPUESTA



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

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



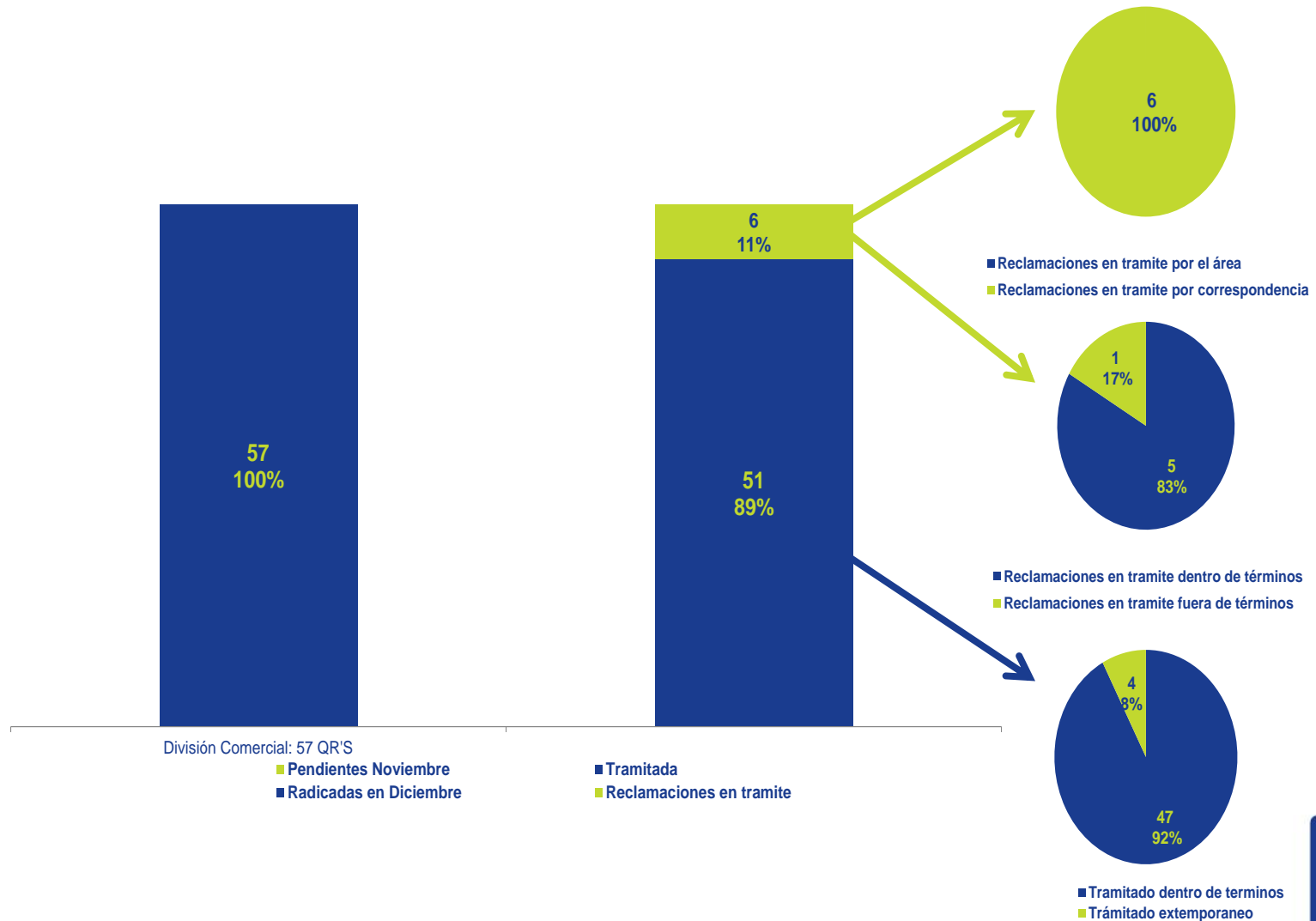
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros y Oficina jurídica.

# DIVISIÓN COMERCIAL

## QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE

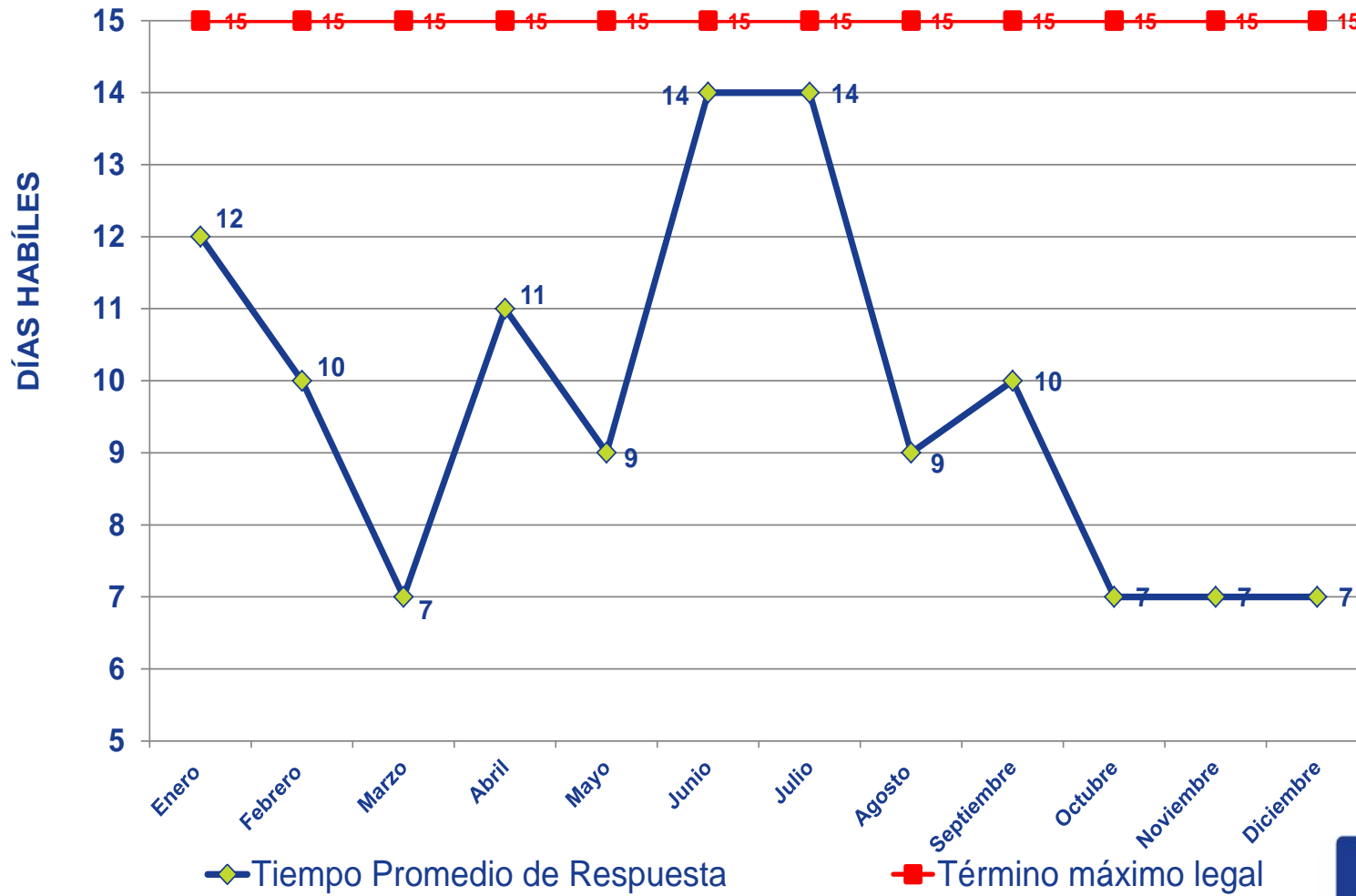


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



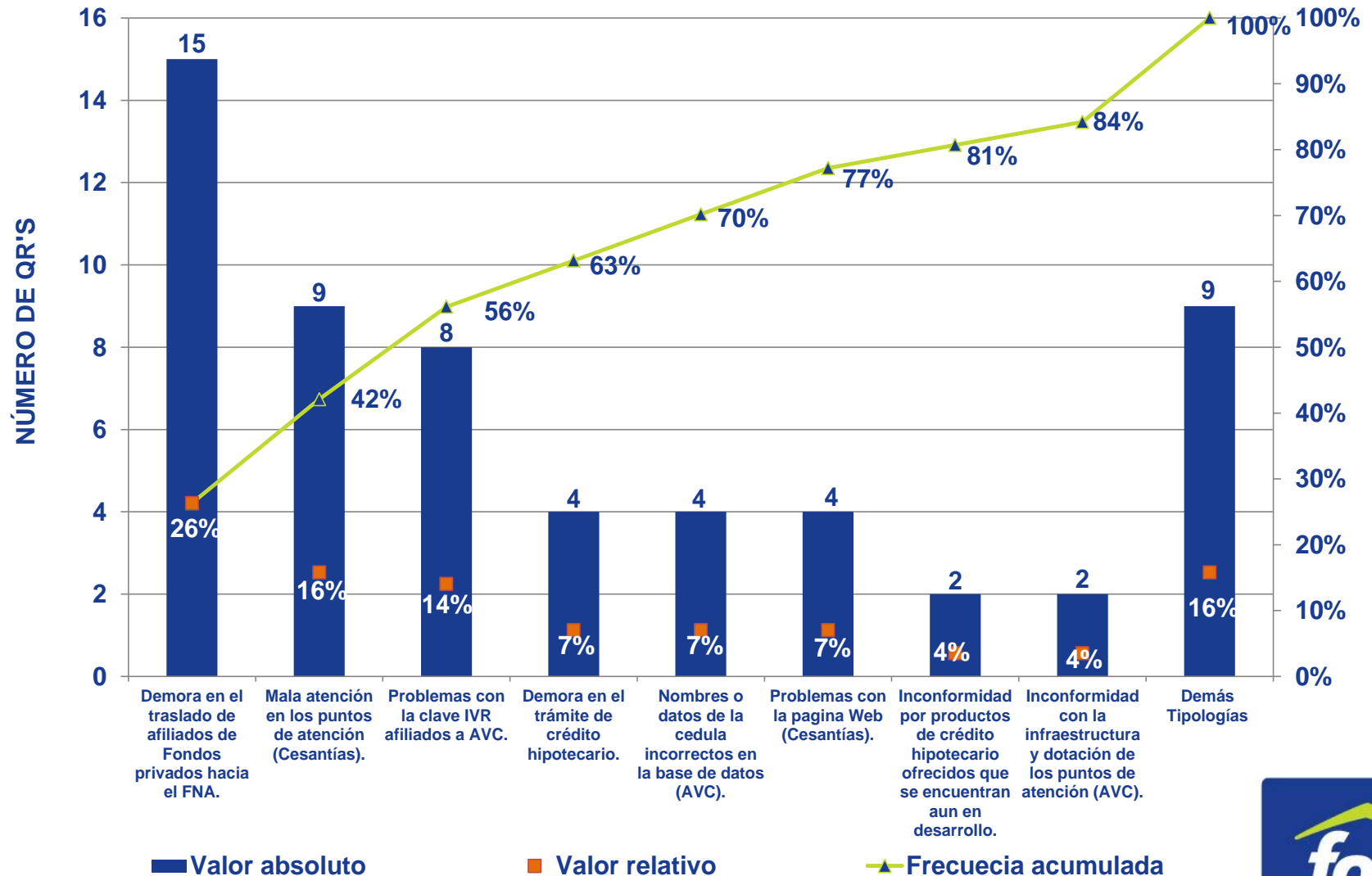
Fuente: División Comercial - Enero de 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Enero de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

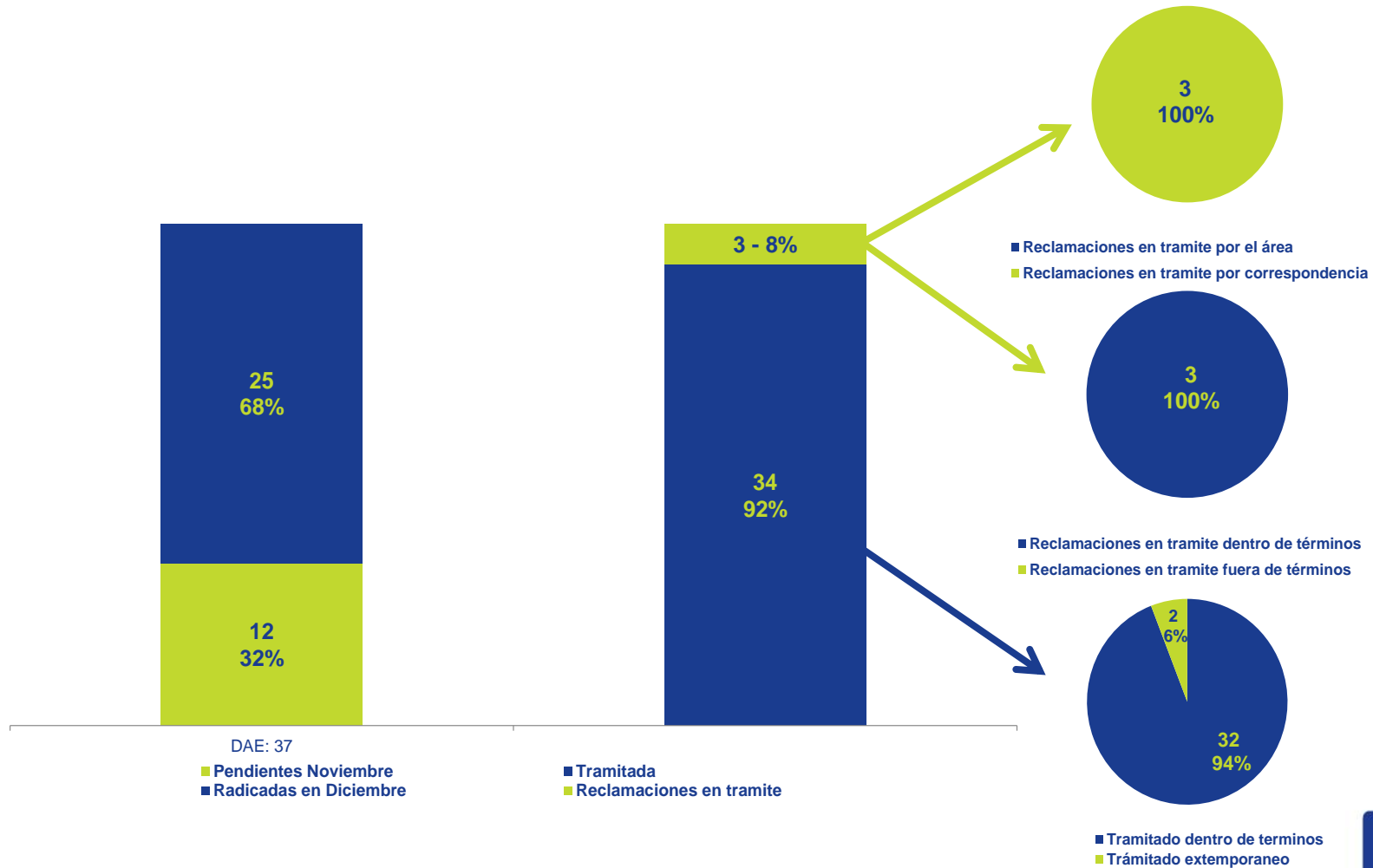


Fuente: División Comercial - Enero de 2014

# DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

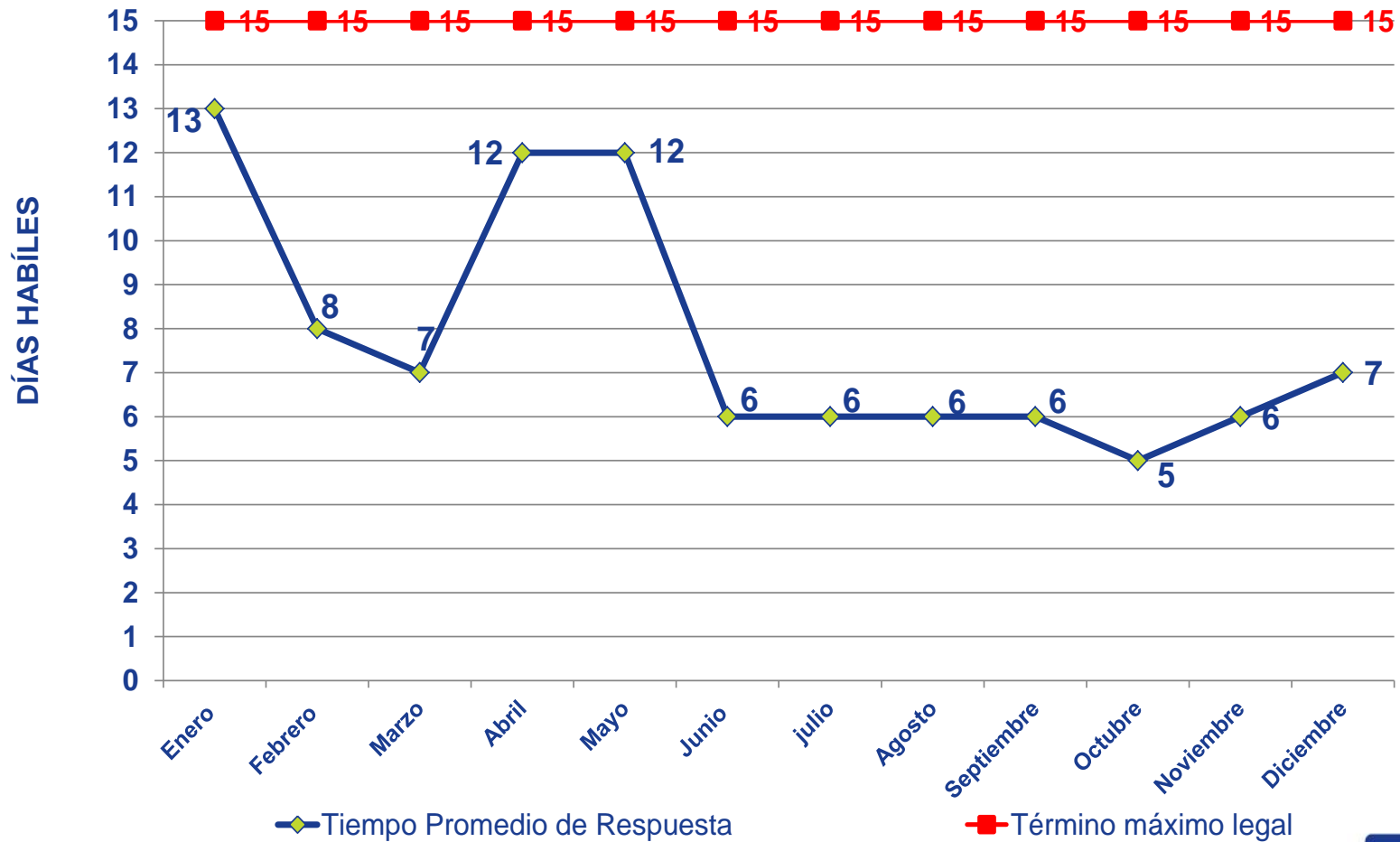
## QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día de Enero de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



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

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

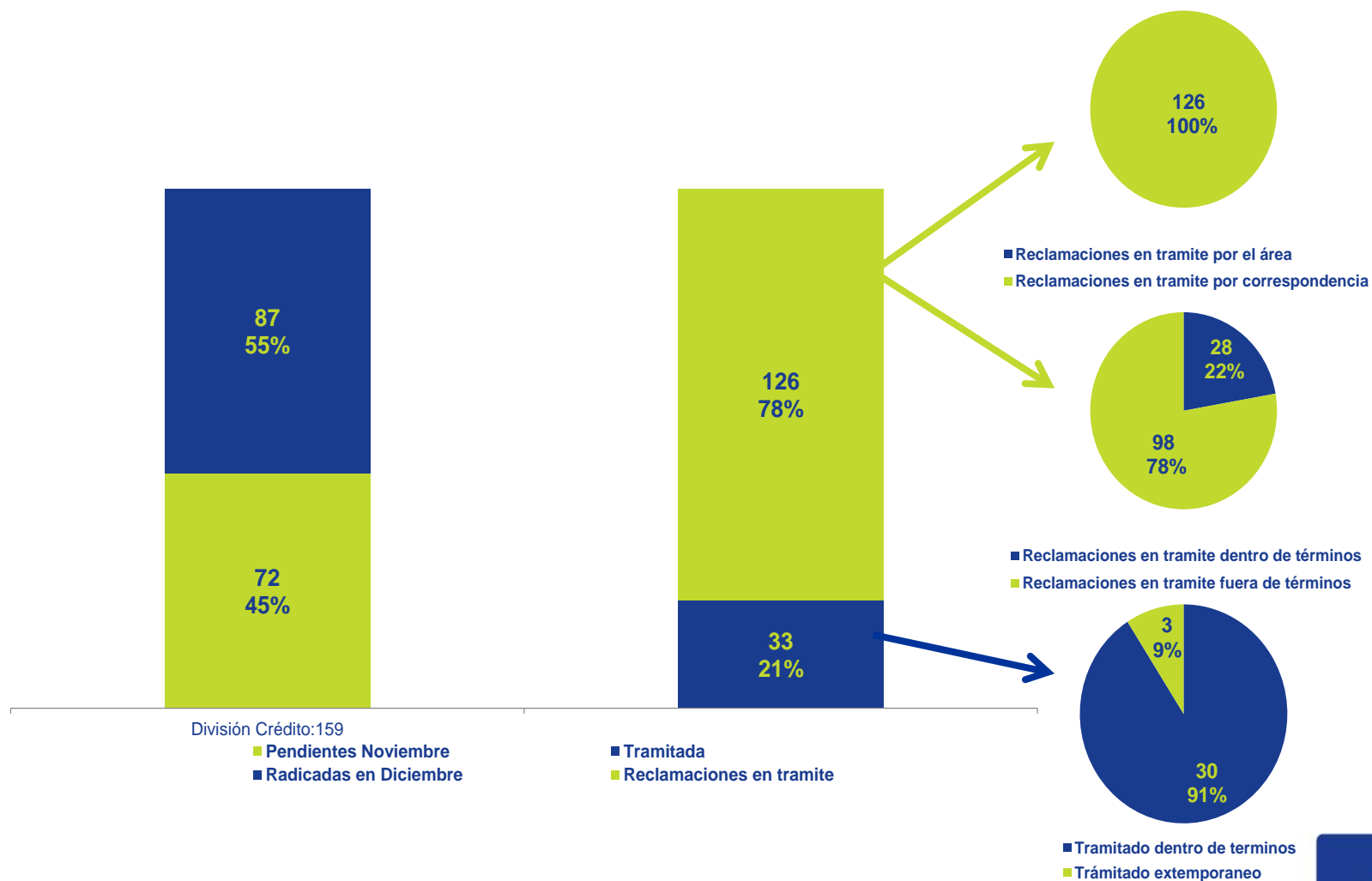
Fuente: División Afiliados y Entidades – Correo electrónico enviado el día de Enero de 2013.

# DIVISIÓN DE CRÉDITO

## QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE

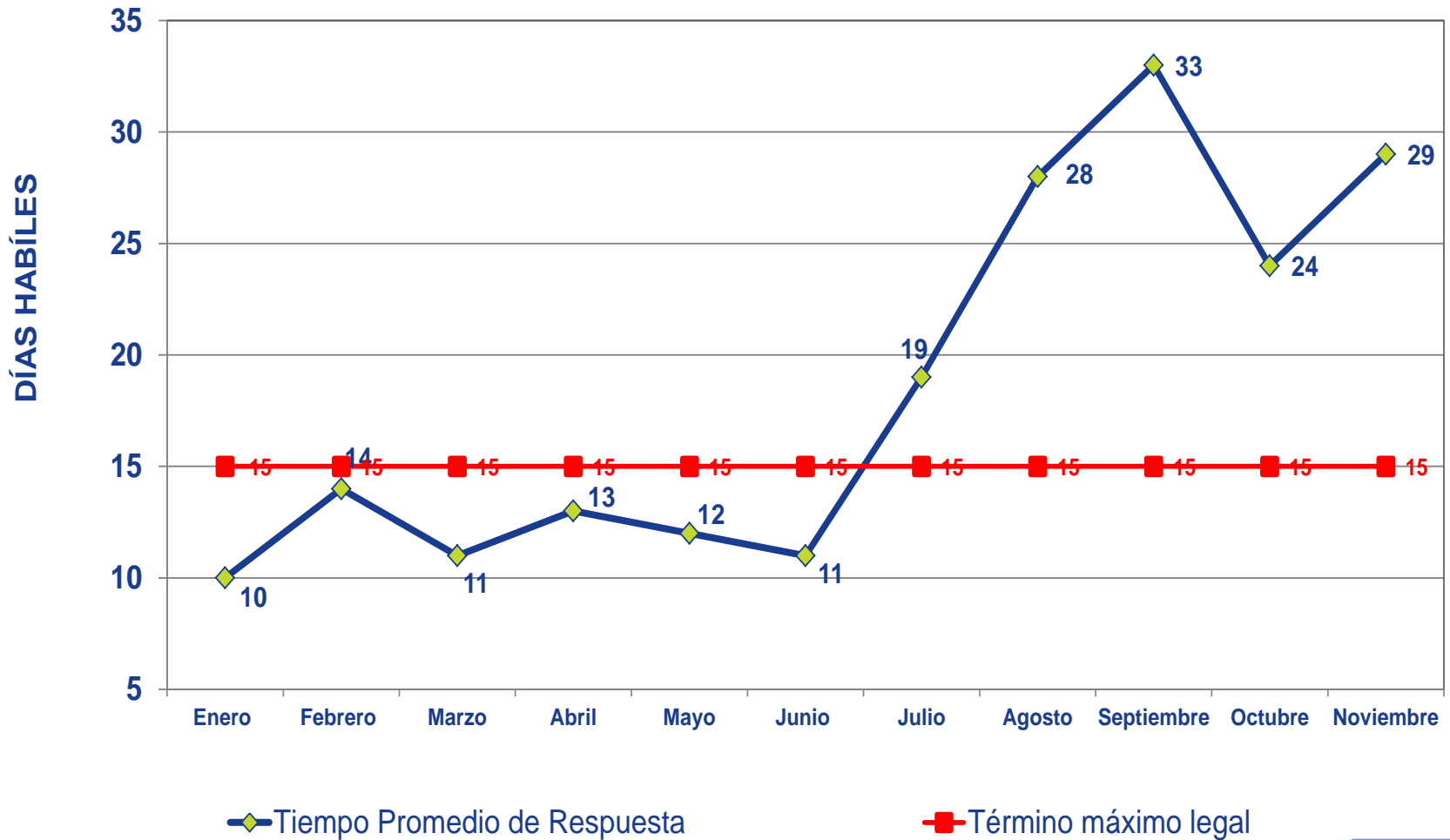


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



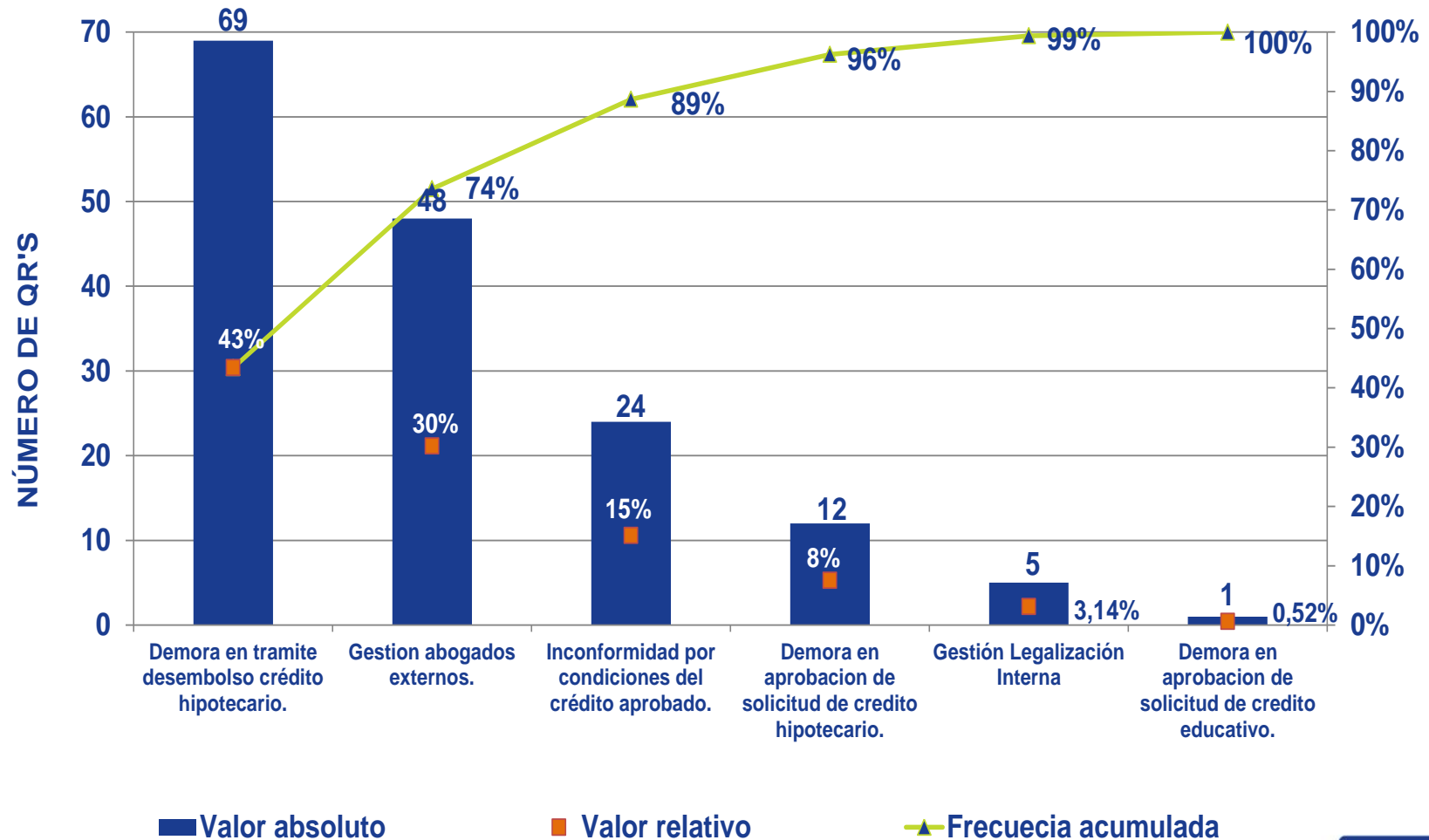
Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día de Enero de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día de Enero de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

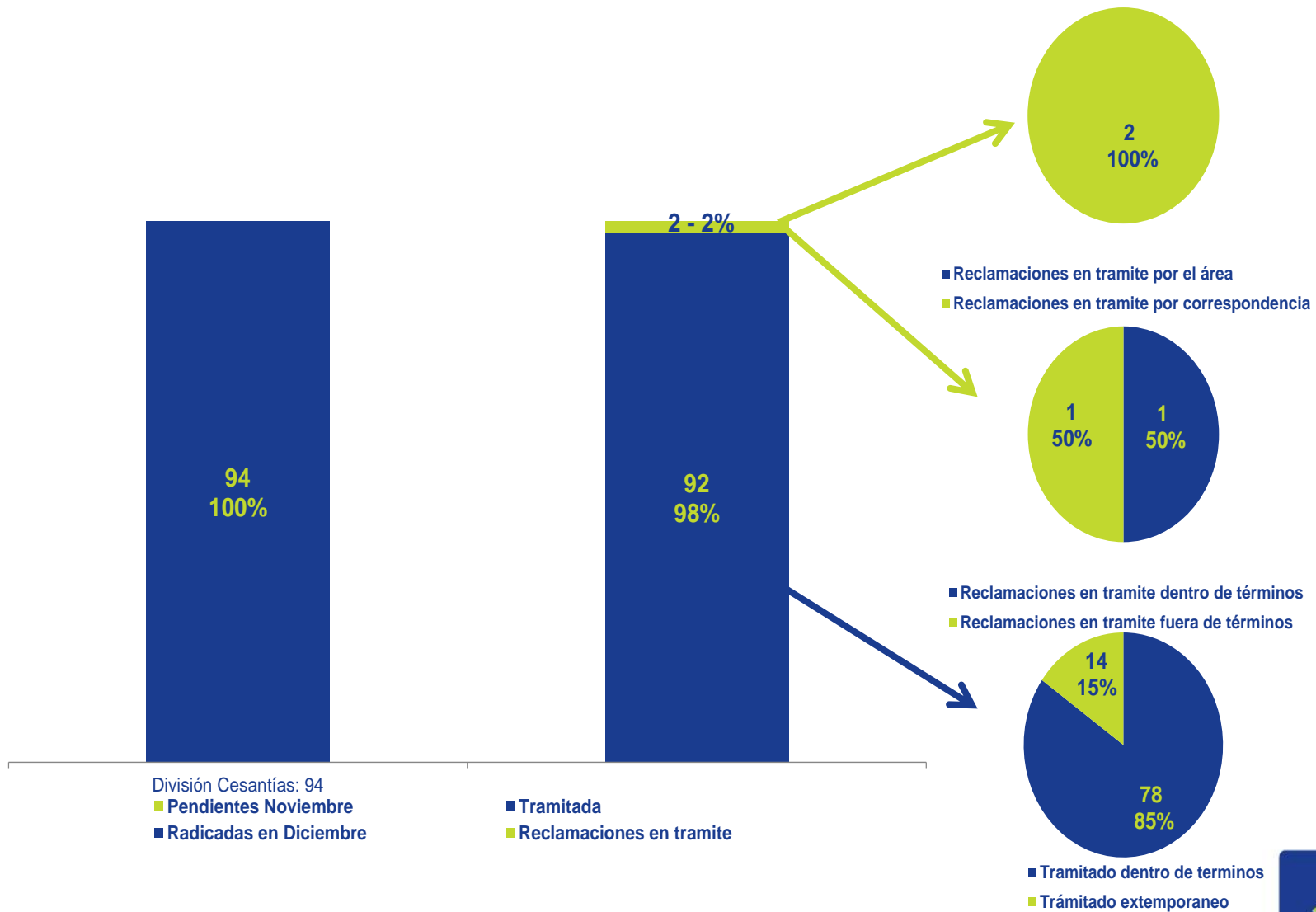


Fuente: División Crédito – Correo electrónico enviado el día de Enero de 2014.

# DIVISIÓN DE CESANTÍAS

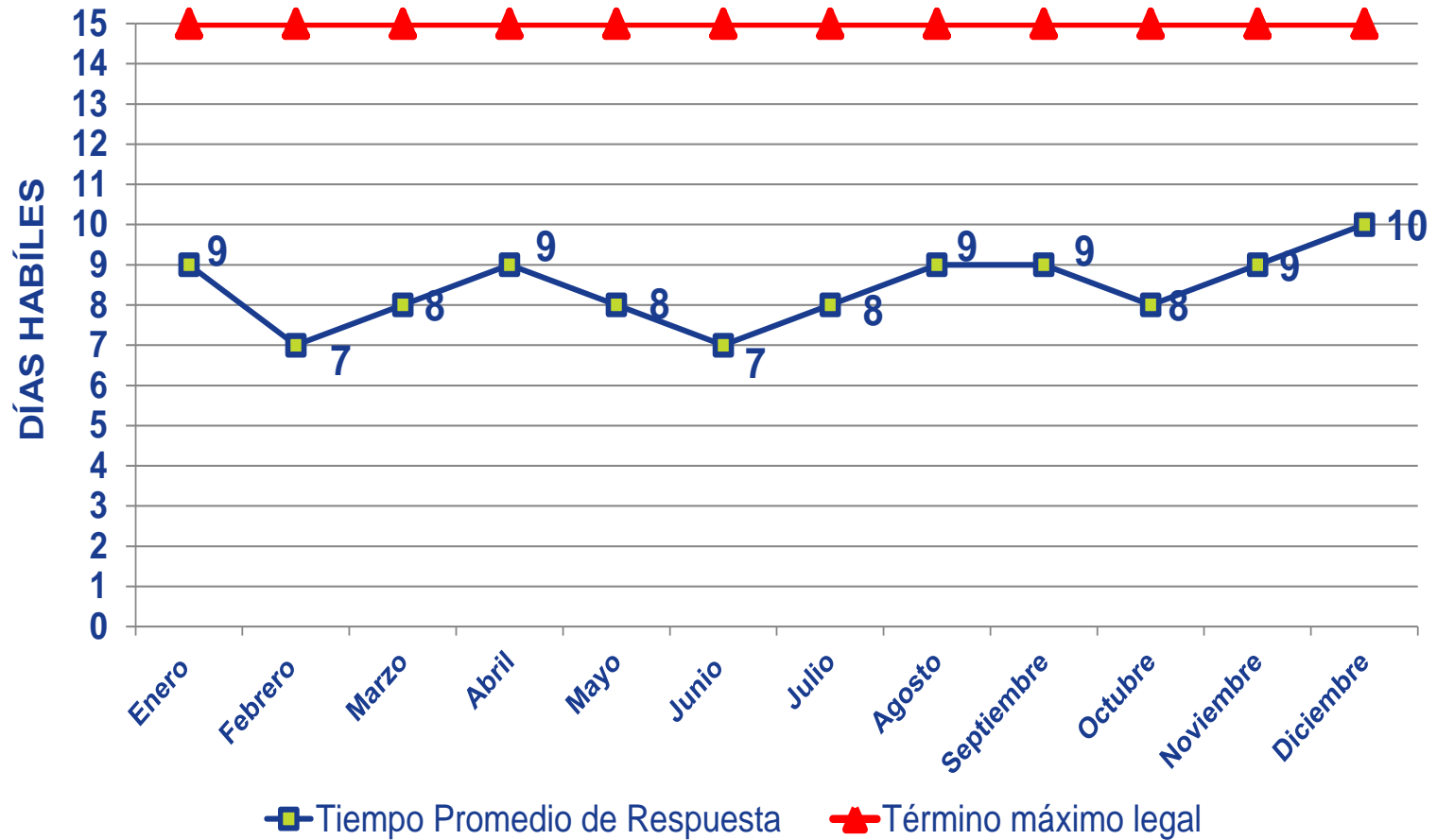
## QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



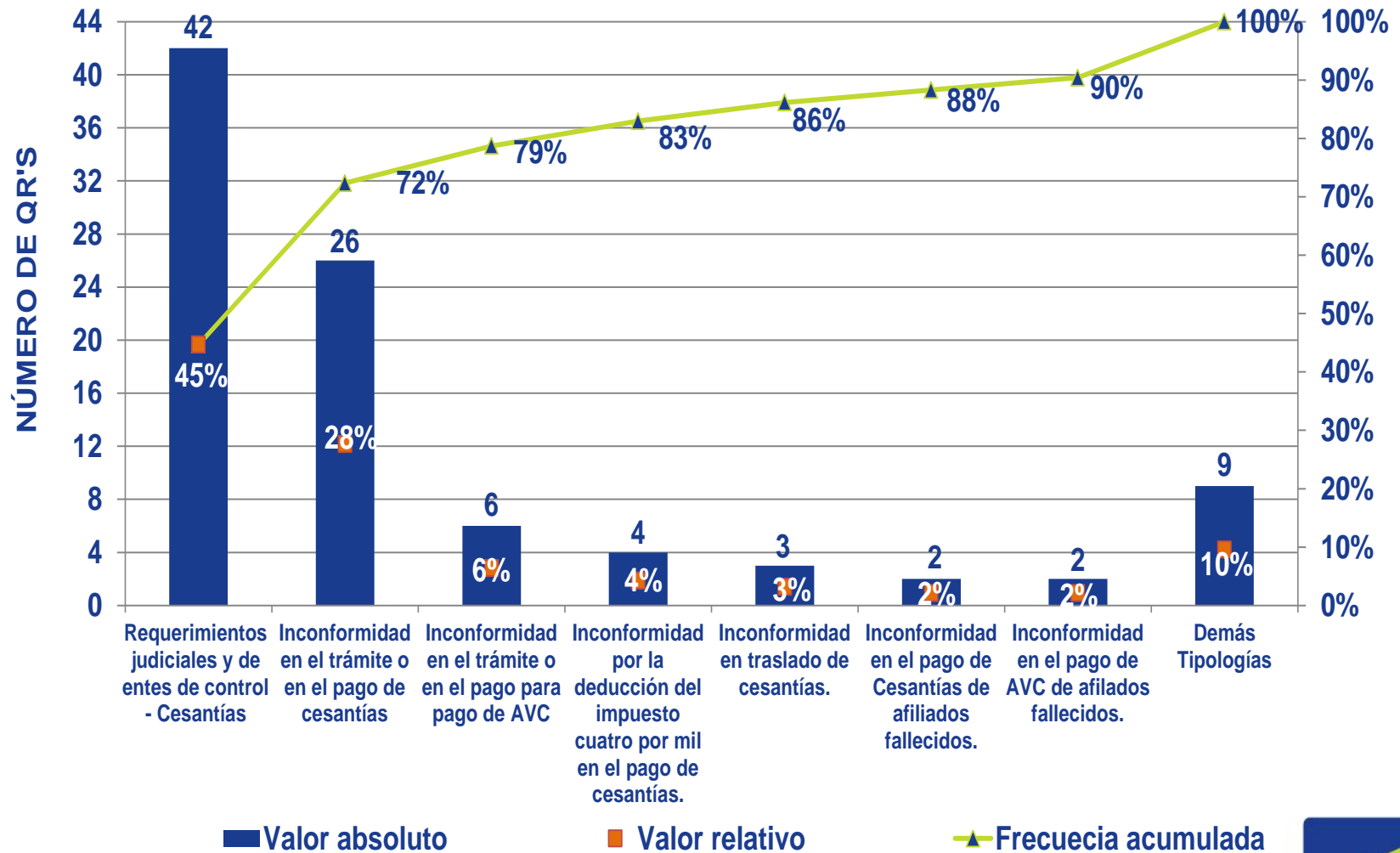
Fuente: División Cesantías.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



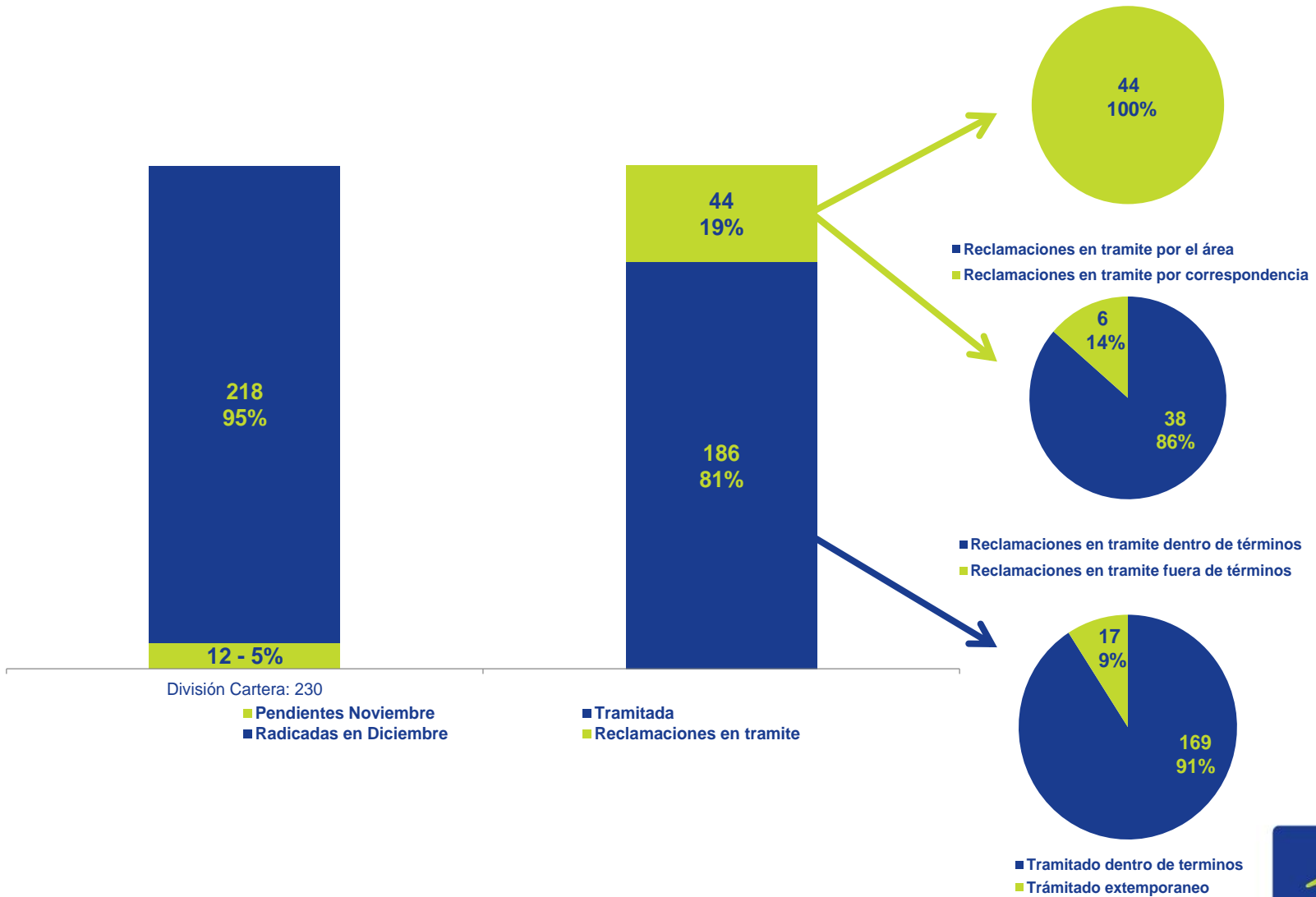
Fuente: División Cesantías.

# DIVISIÓN CARTERA

## QUEJAS Y RECLAMOS DICIEMBRE

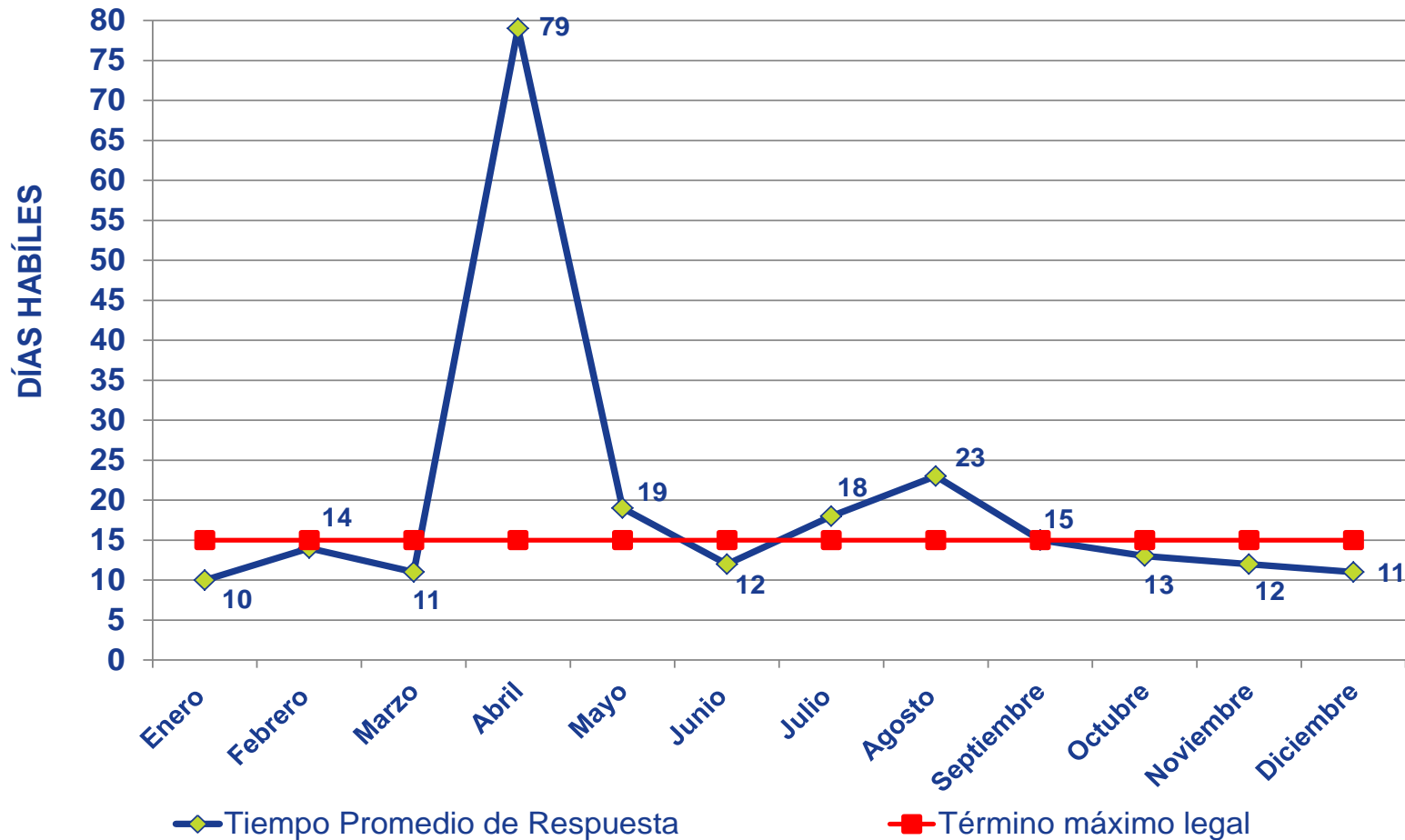


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER DICIEMBRE



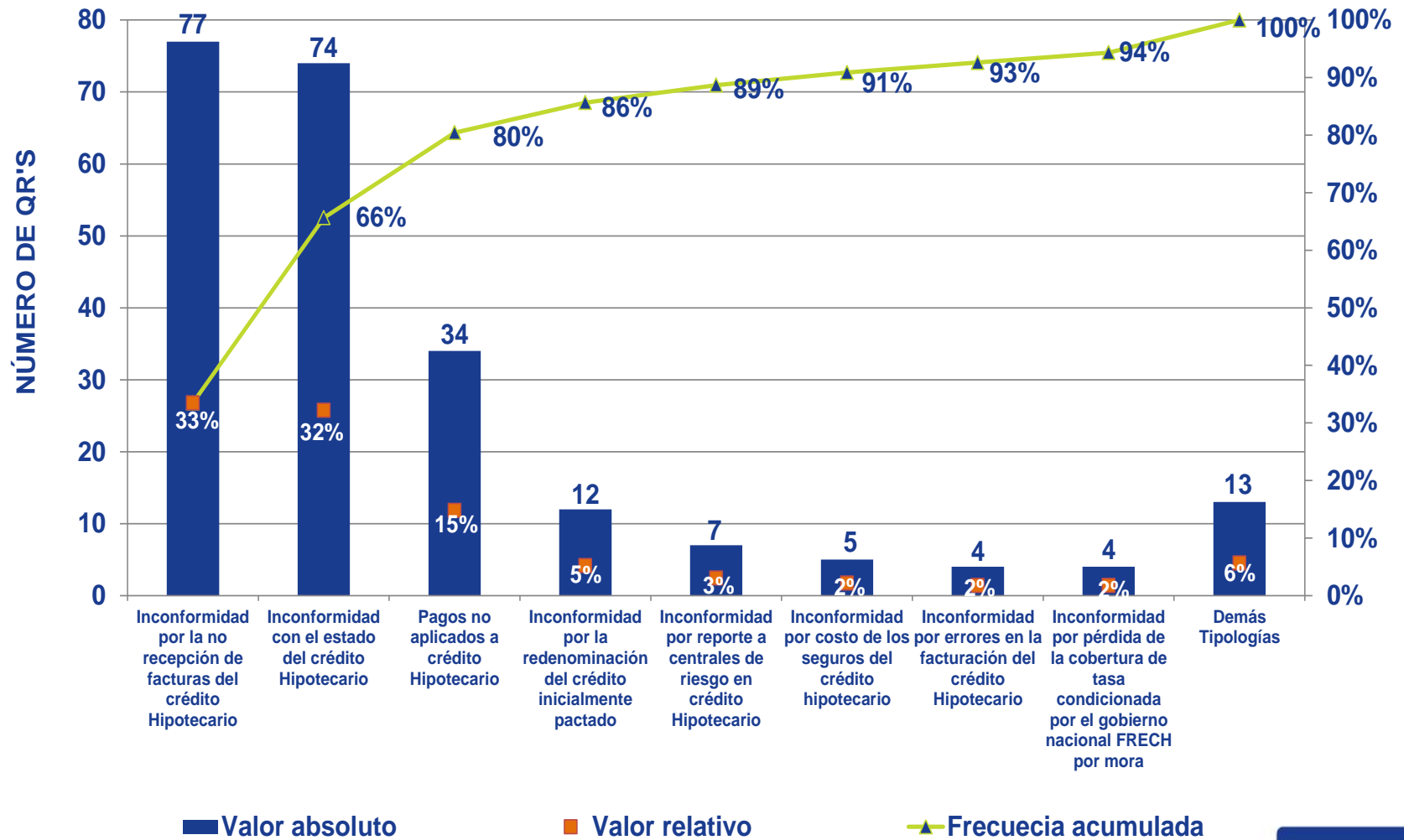
Fuente: División Cartera Memorando DCA – de Enero de 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera Memorando DCA – de Enero de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera Memorando DCA – de Enero de 2014

# OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

# GRACIAS...