



**fna**

**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*

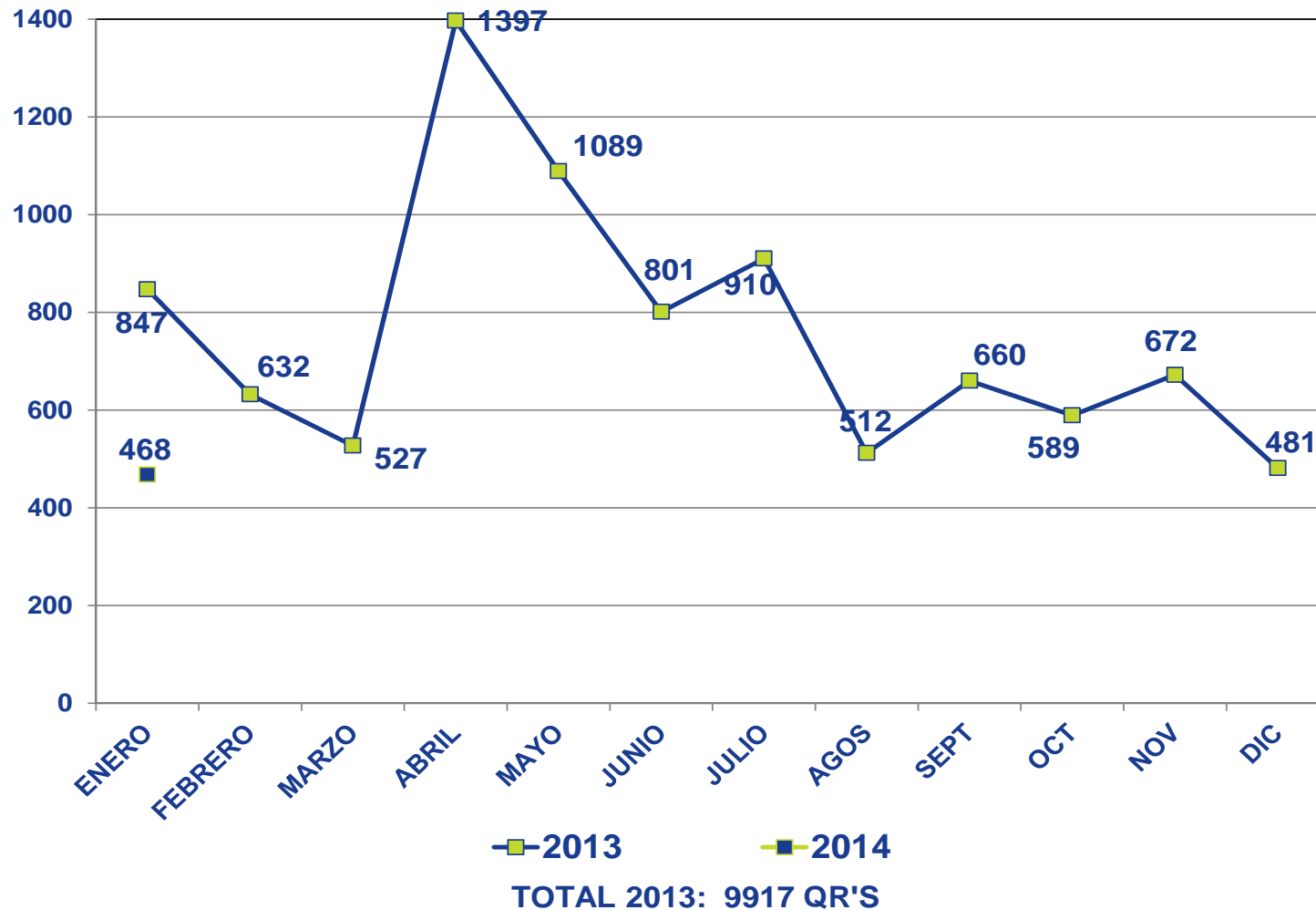
# QUEJAS Y RECLAMOS

## INFORME DE GESTIÓN ENERO 2014

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

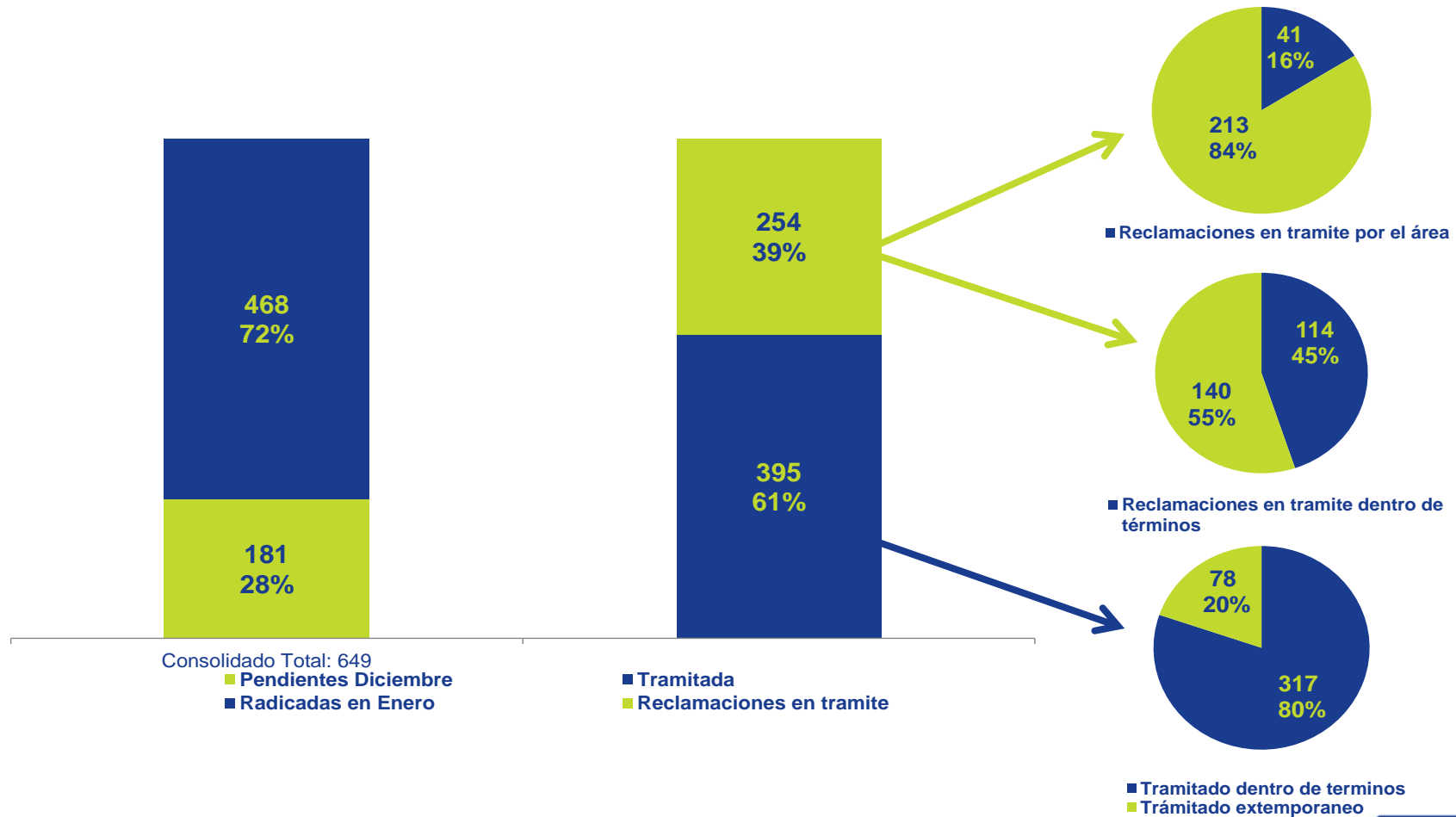
# GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

## COMPARATIVO 2012-2013



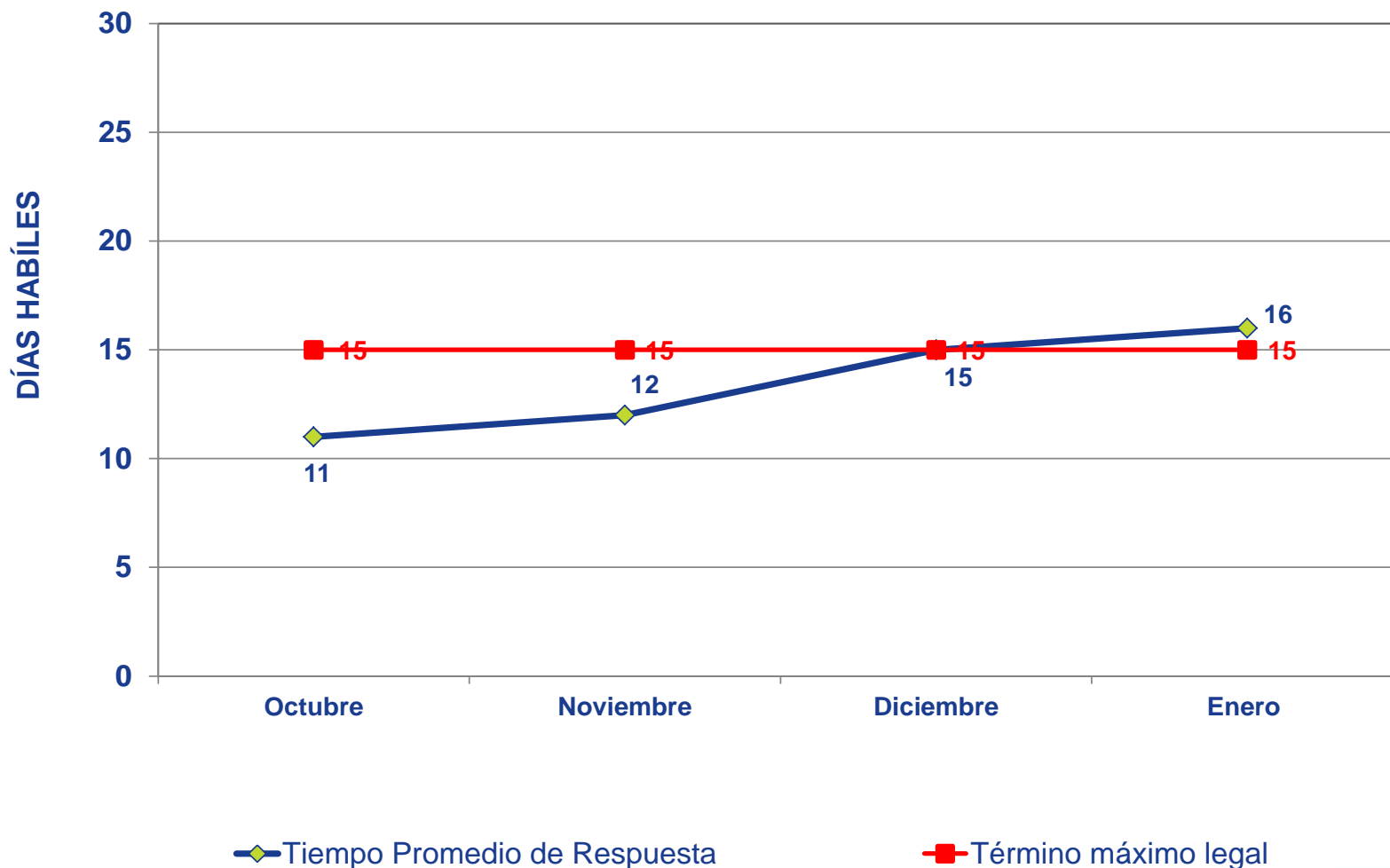
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



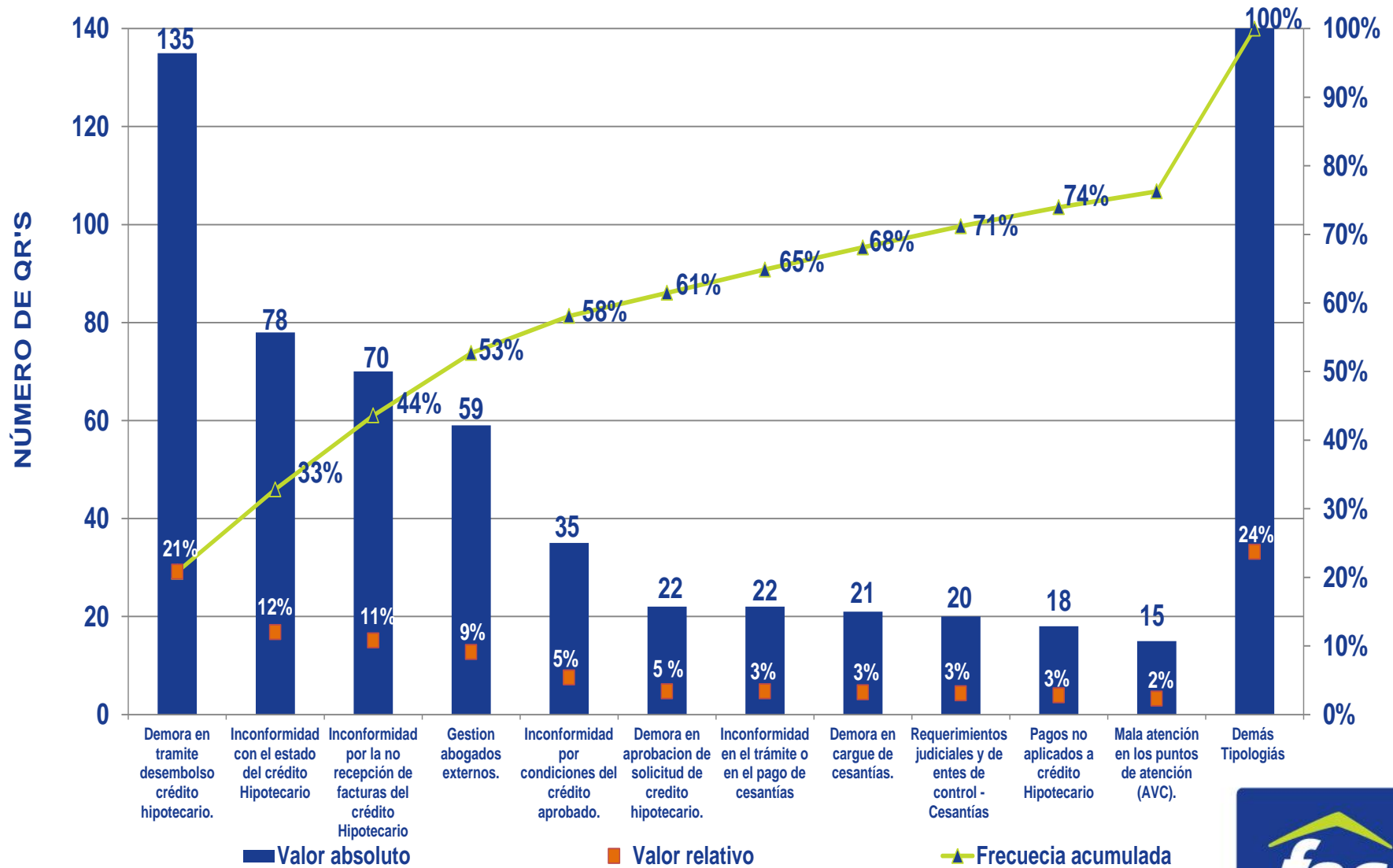
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

## TIEMPO DE RESPUESTA



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

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



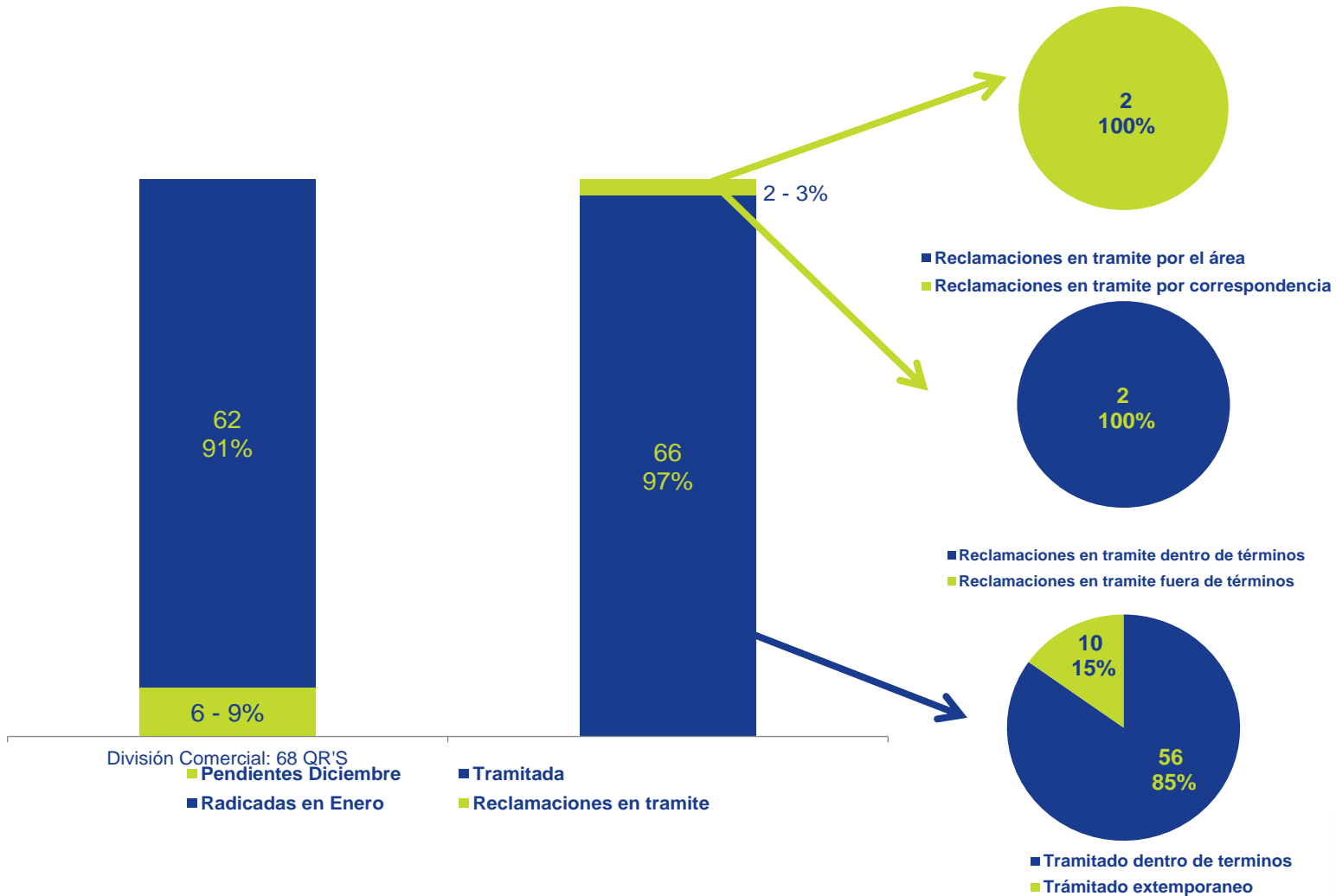
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

# DIVISIÓN COMERCIAL

## QUEJAS Y RECLAMOS ENERO

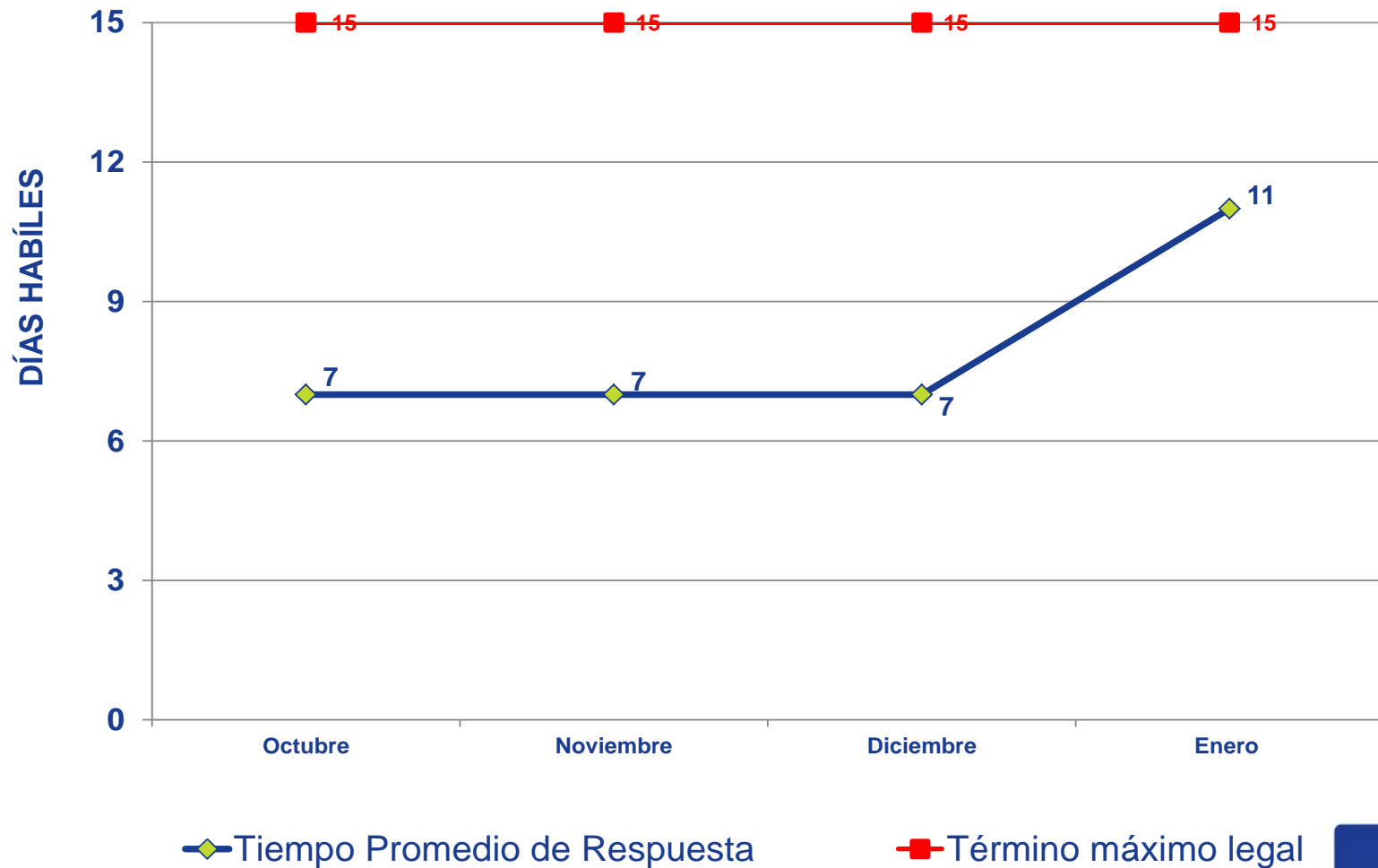


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



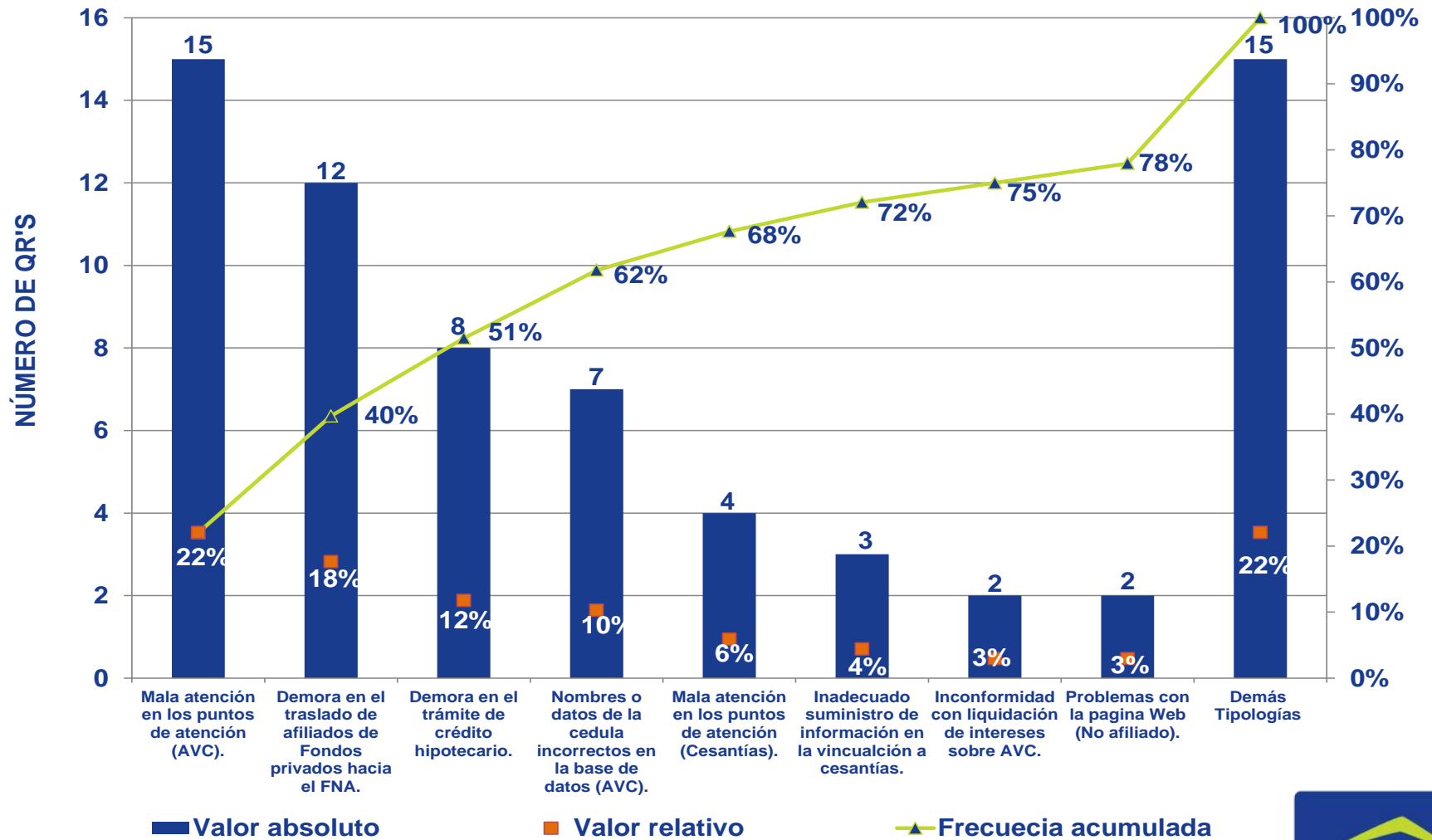
Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

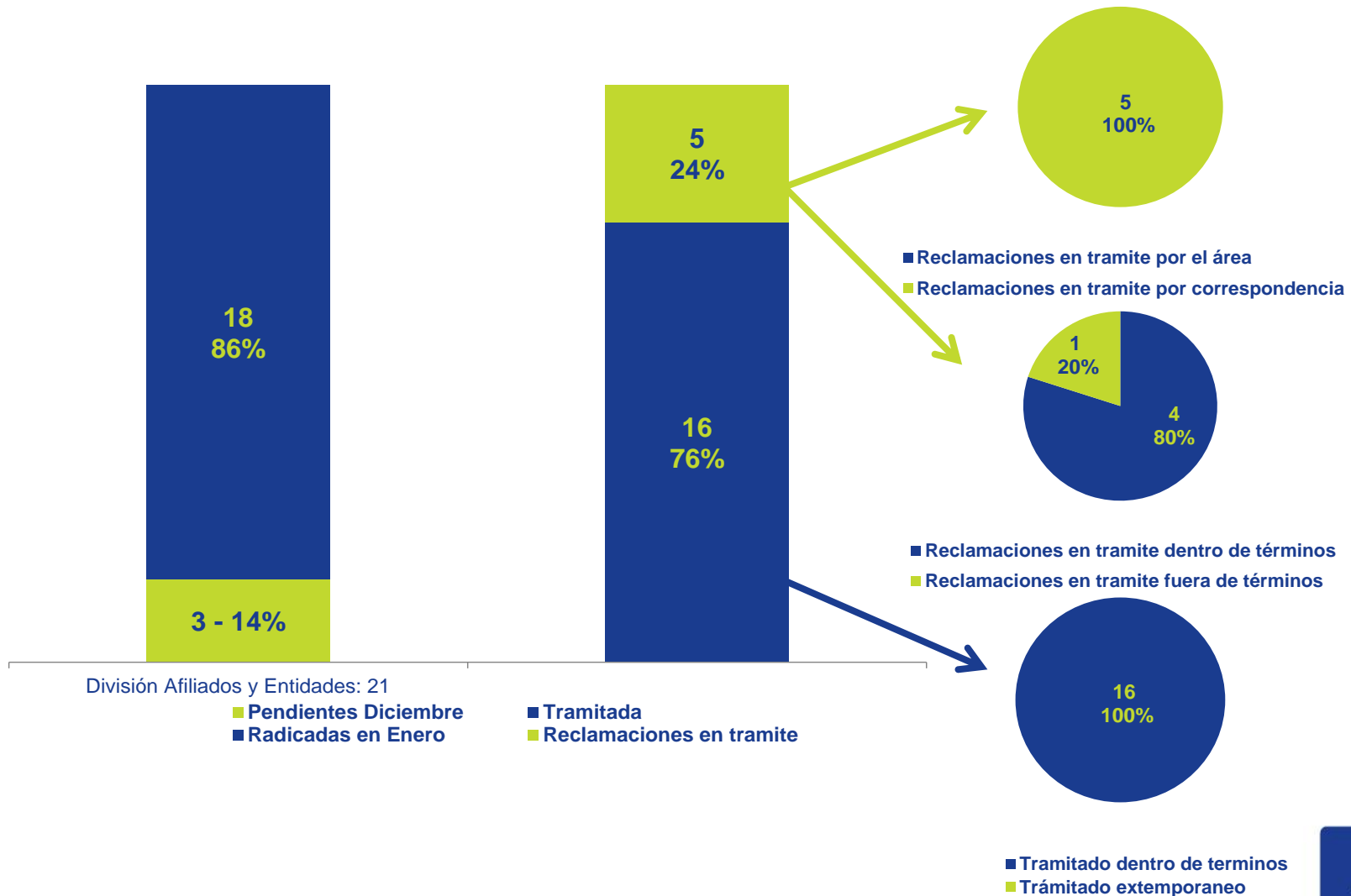


Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

# DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

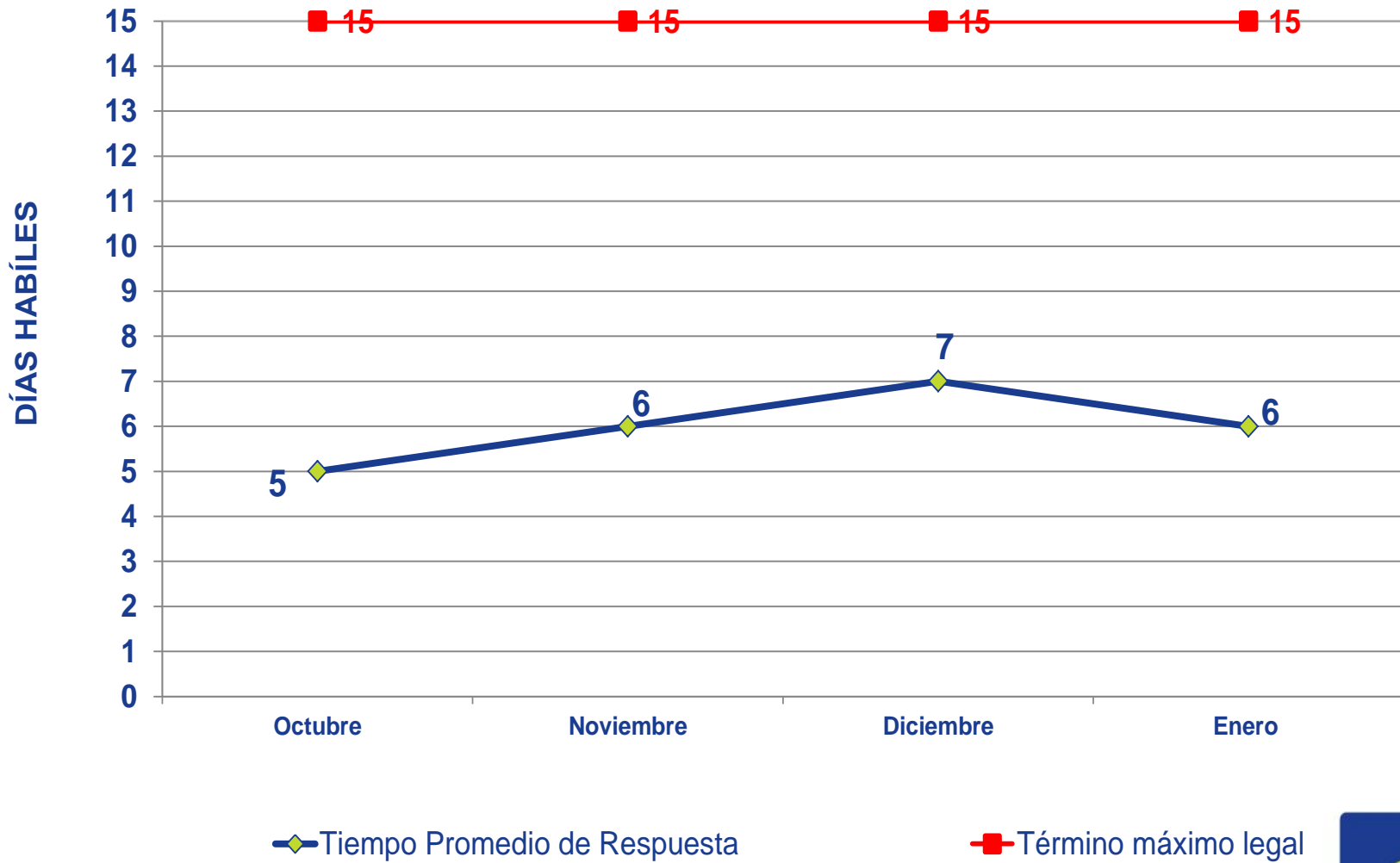
## QUEJAS Y RECLAMOS ENERO

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



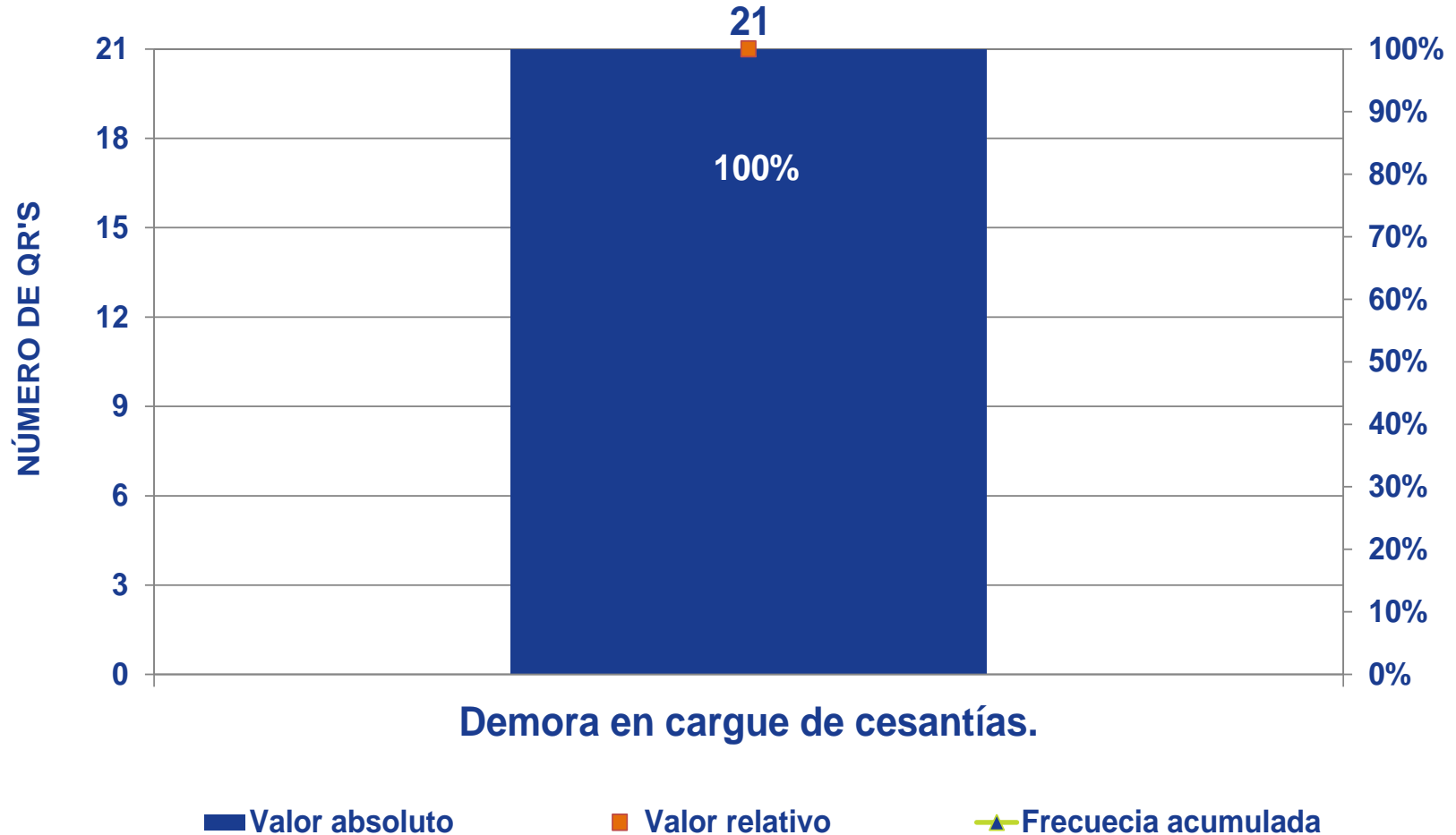
Fuente: División Afiliados y Entidades – Enero de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Enero de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



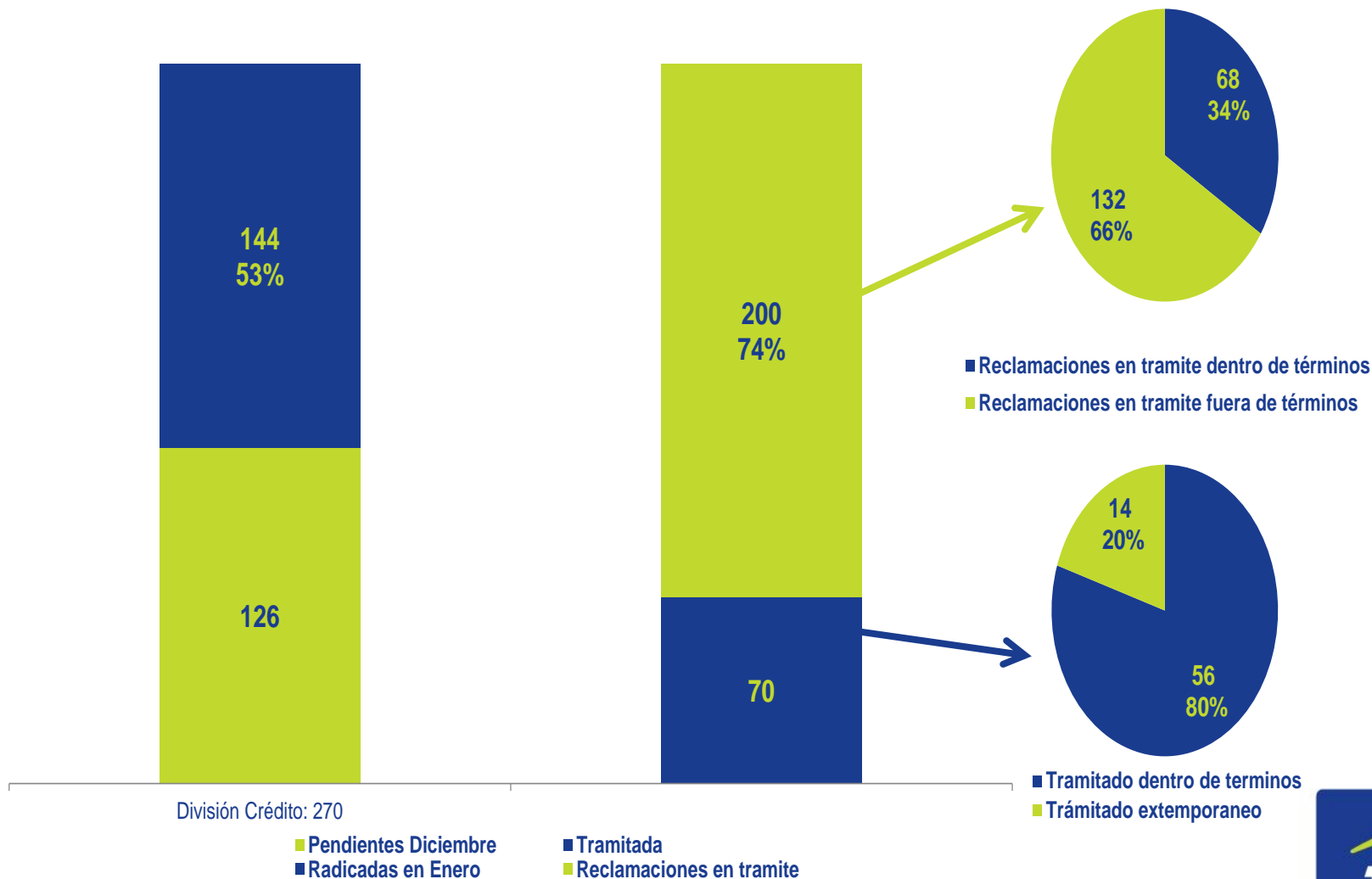
Fuente: División Afiliados y Entidades – Enero de 2014.

# DIVISIÓN DE CRÉDITO

## QUEJAS Y RECLAMOS ENERO

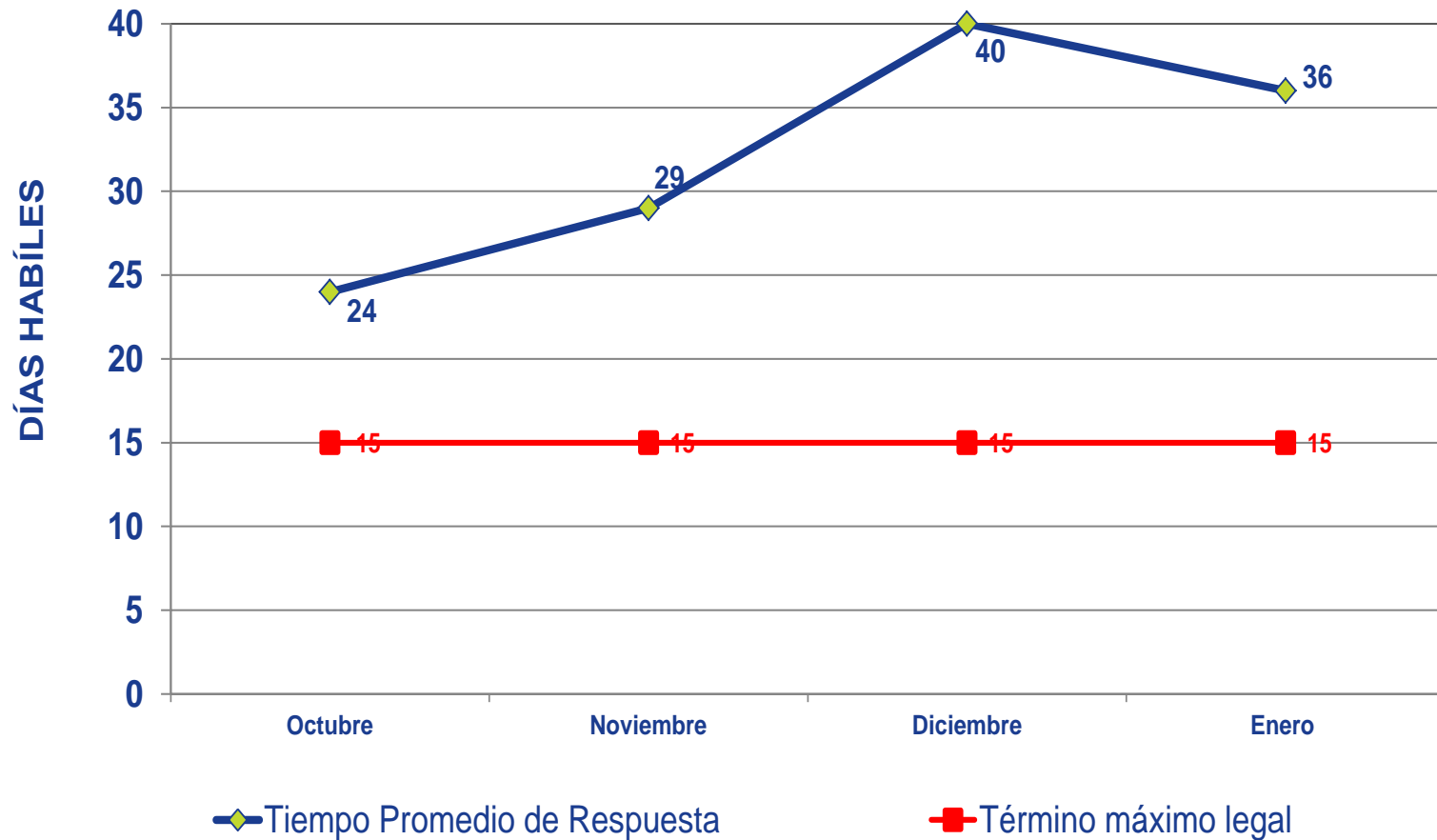


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



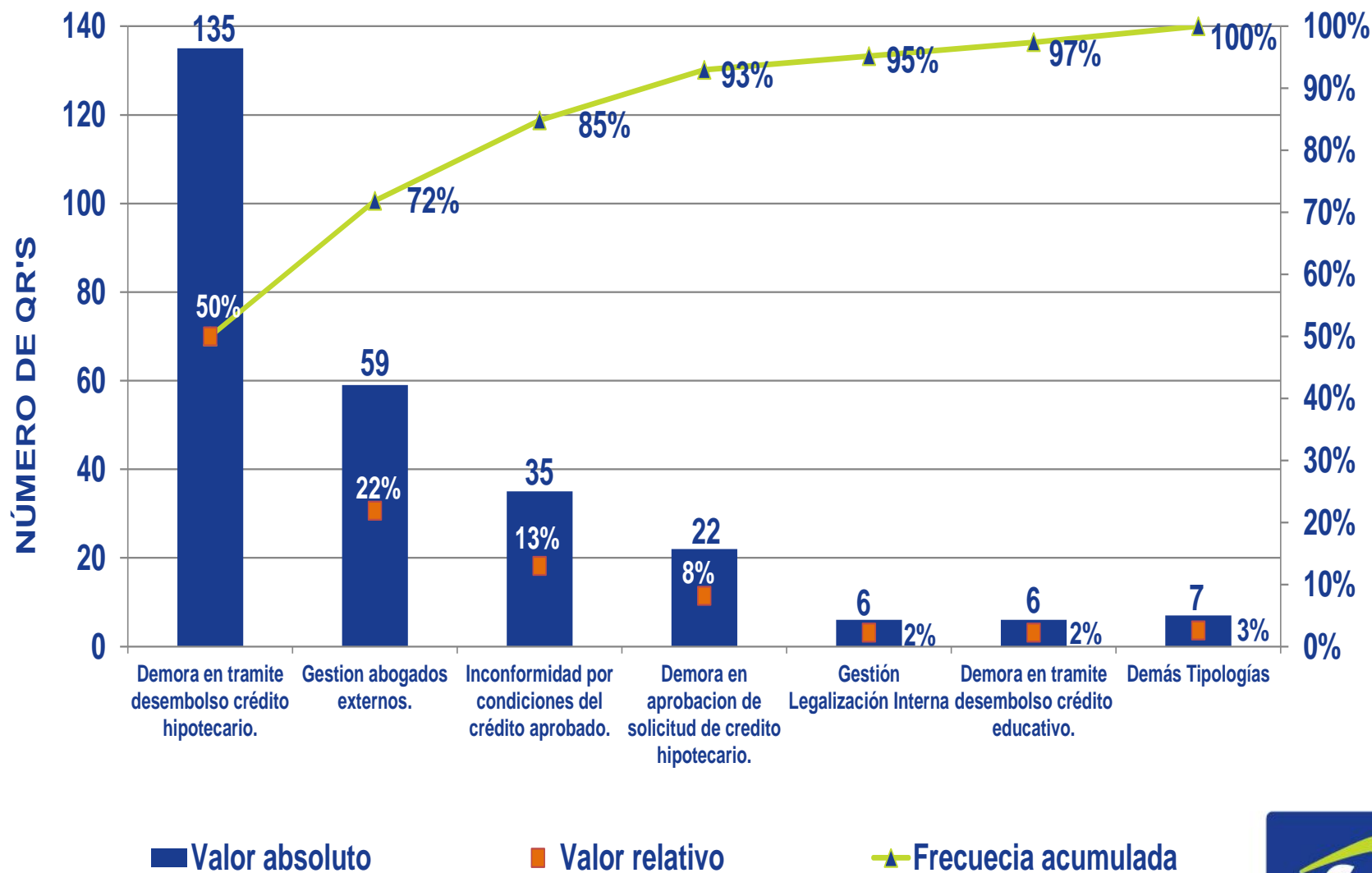
Fuente: División Crédito – Enero de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Enero de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

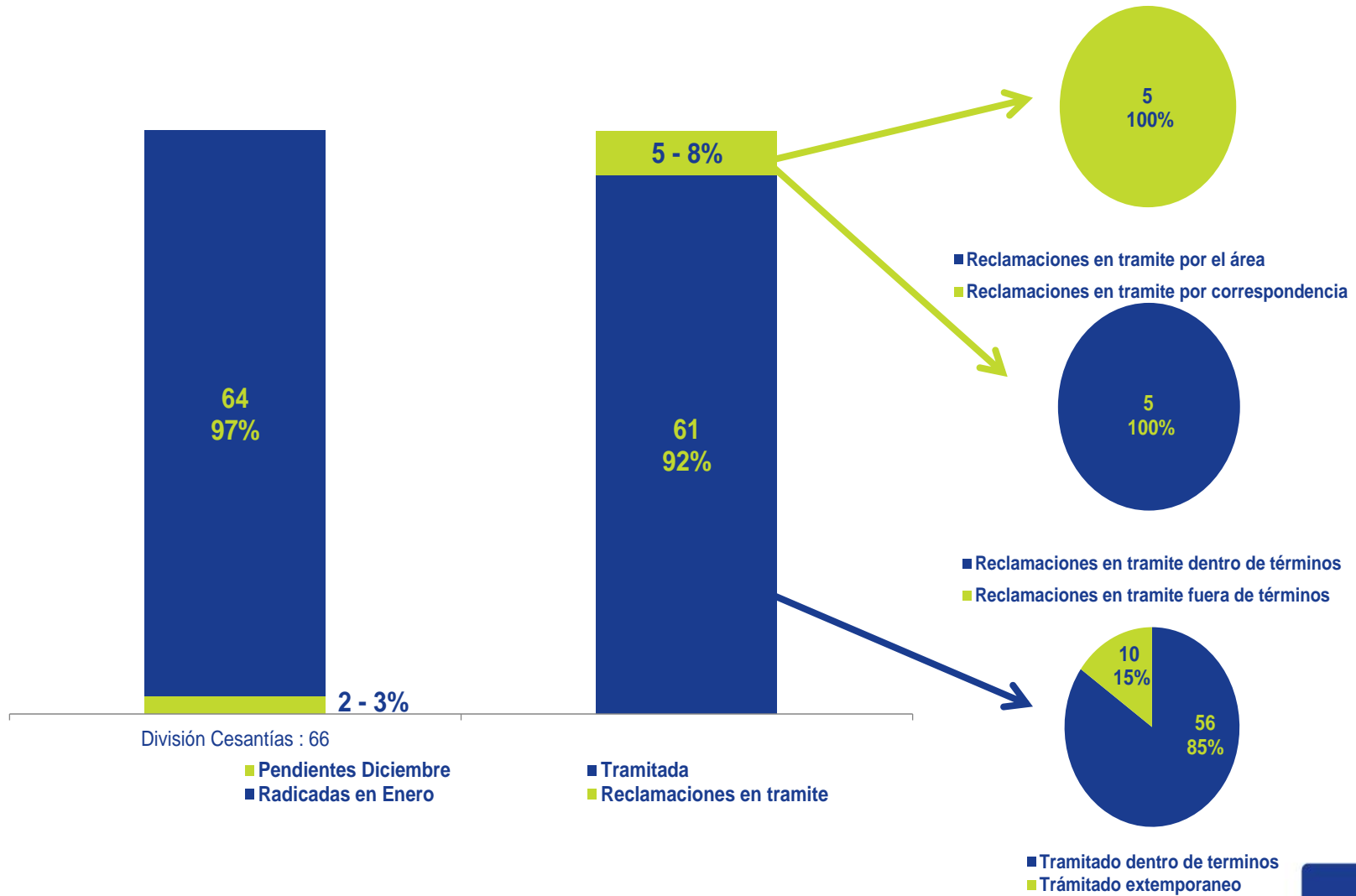


Fuente: División Crédito – Enero de 2014.

# DIVISIÓN DE CESANTÍAS

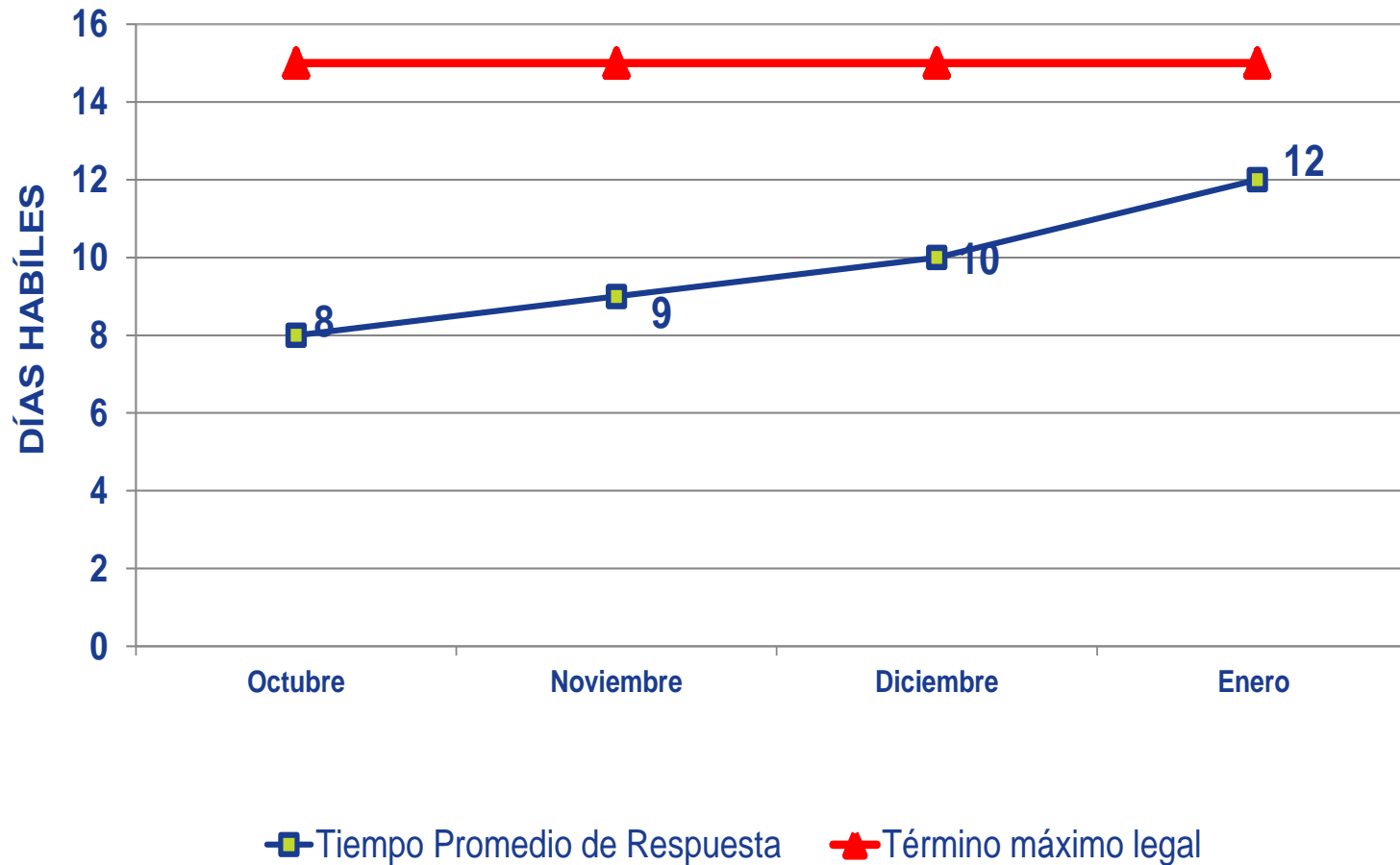
## QUEJAS Y RECLAMOS ENERO

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



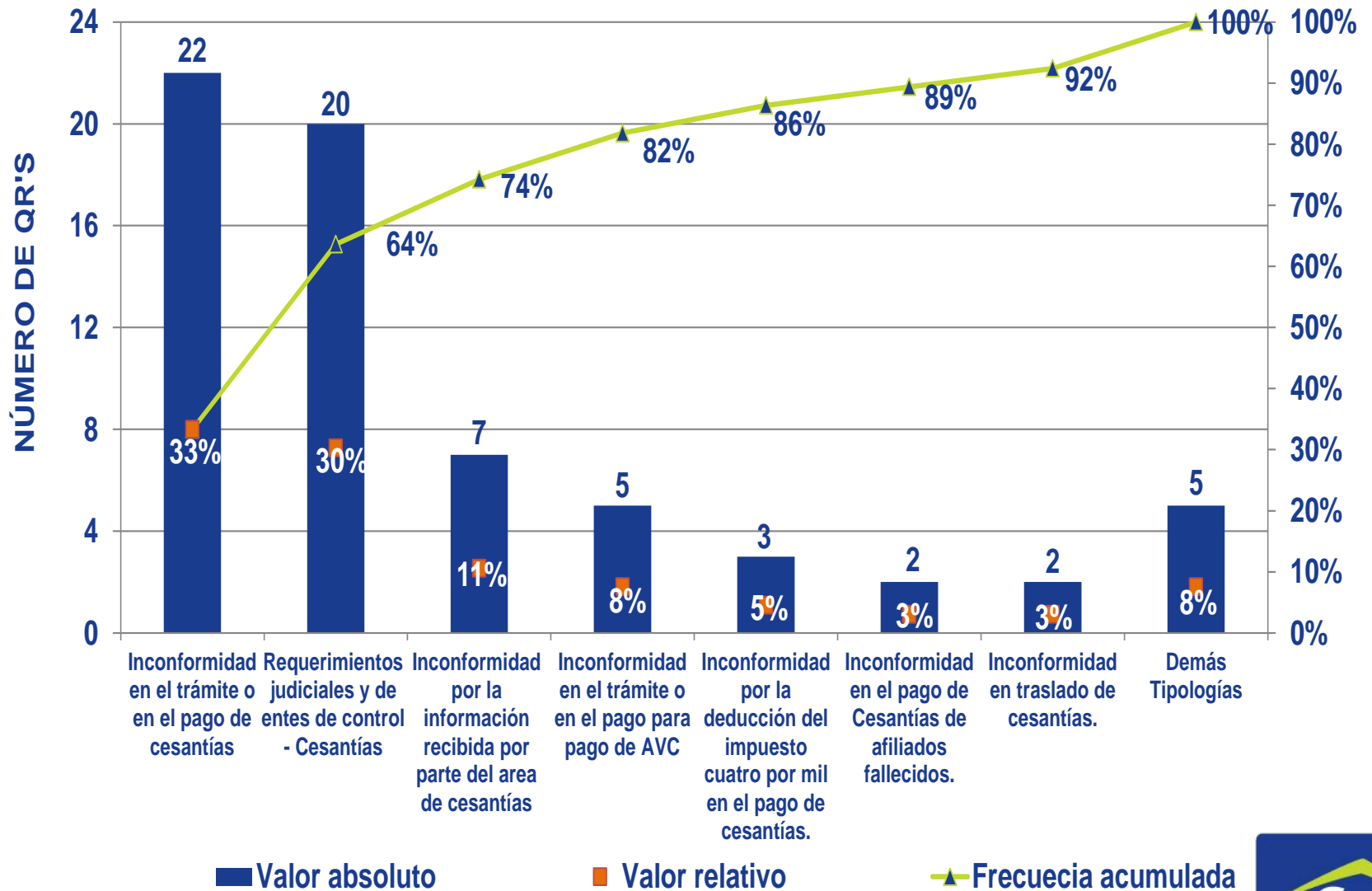
Fuente: División Cesantías – Enero 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Enero 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



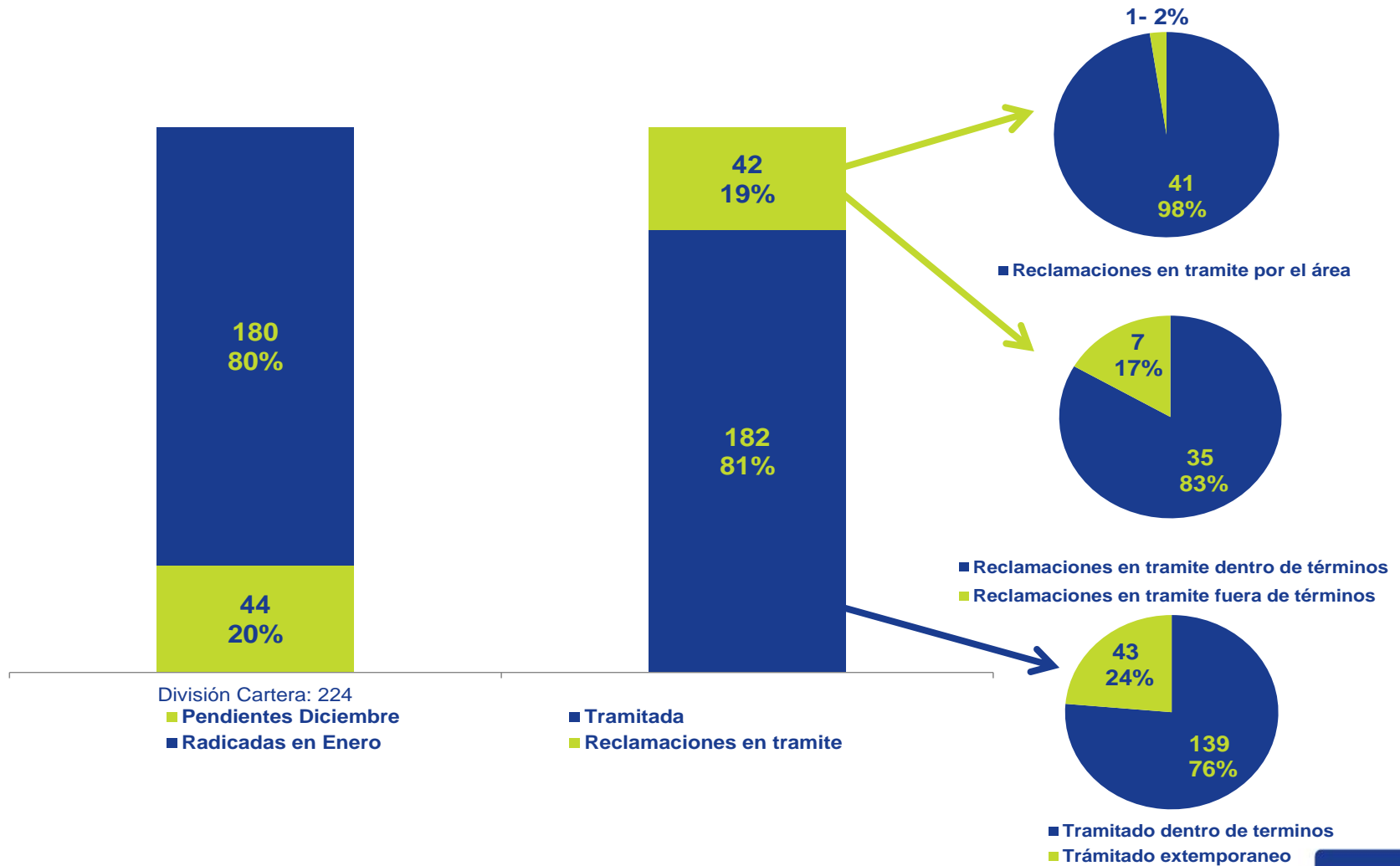
Fuente: División Cesantías – Enero 2014

# DIVISIÓN CARTERA

## QUEJAS Y RECLAMOS ENERO

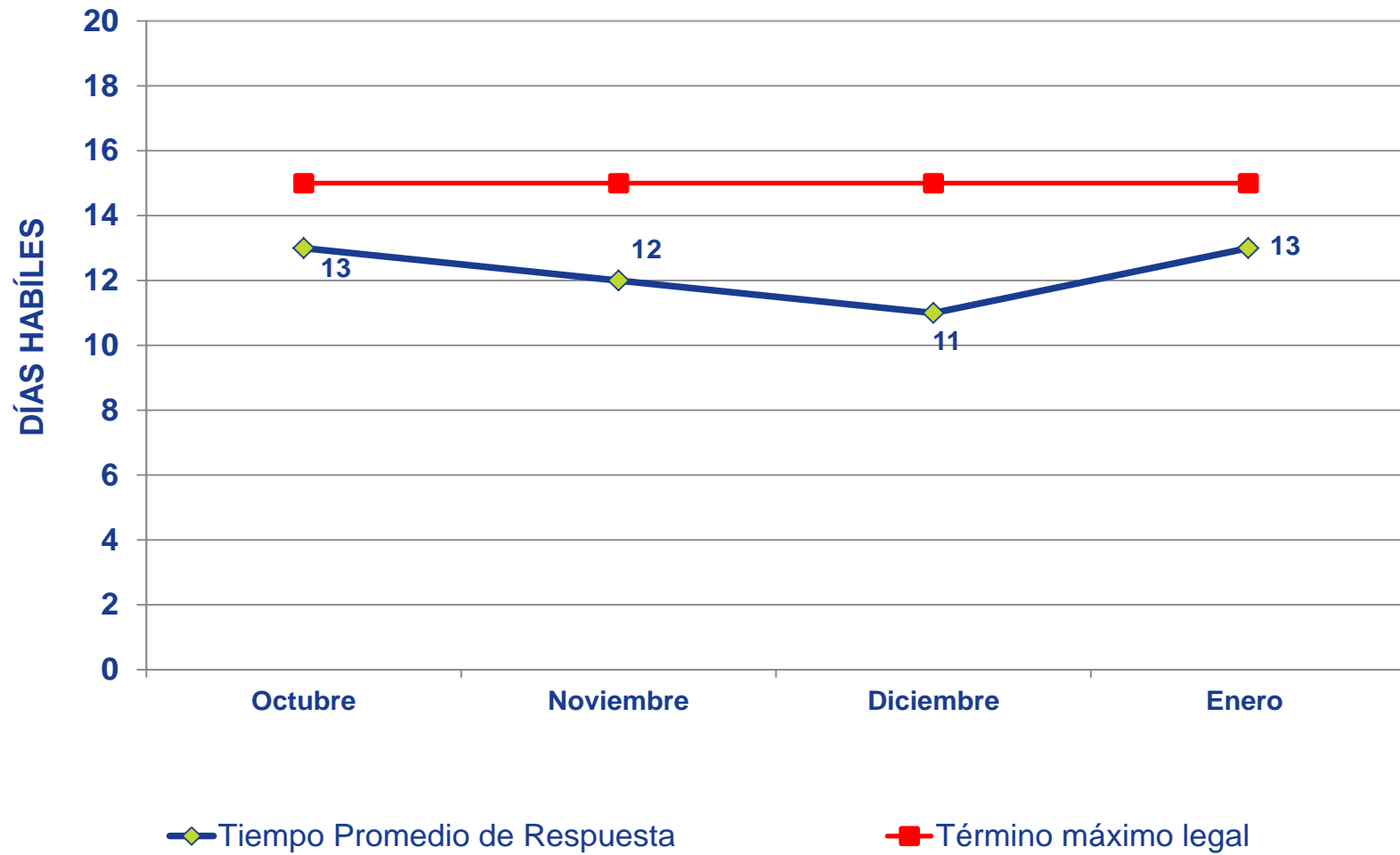


# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ENERO



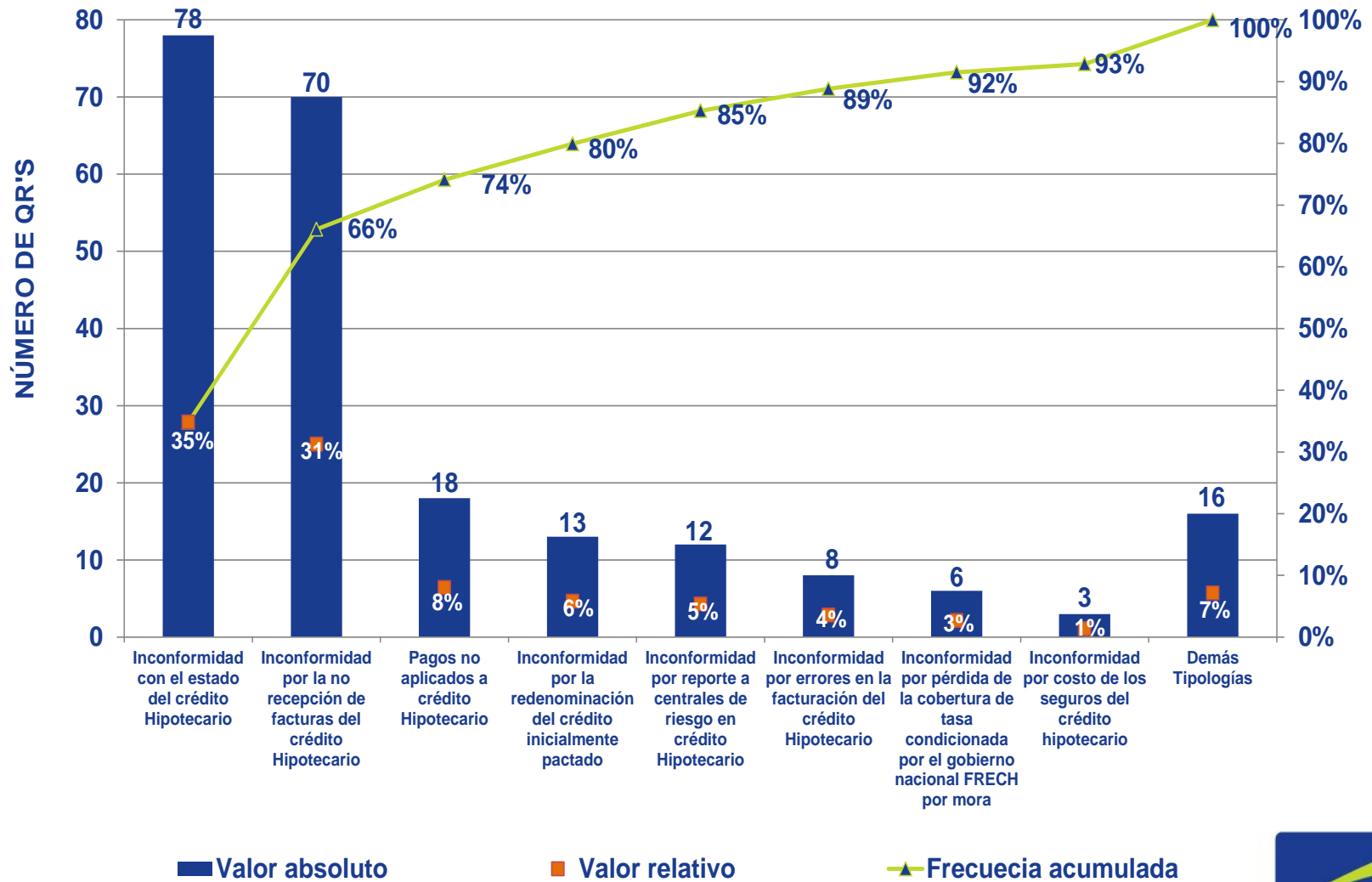
Fuente: División Cartera – Enero 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cartera – Enero 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera – Enero 2014

# OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

# GRACIAS...