



fna

AHORRO

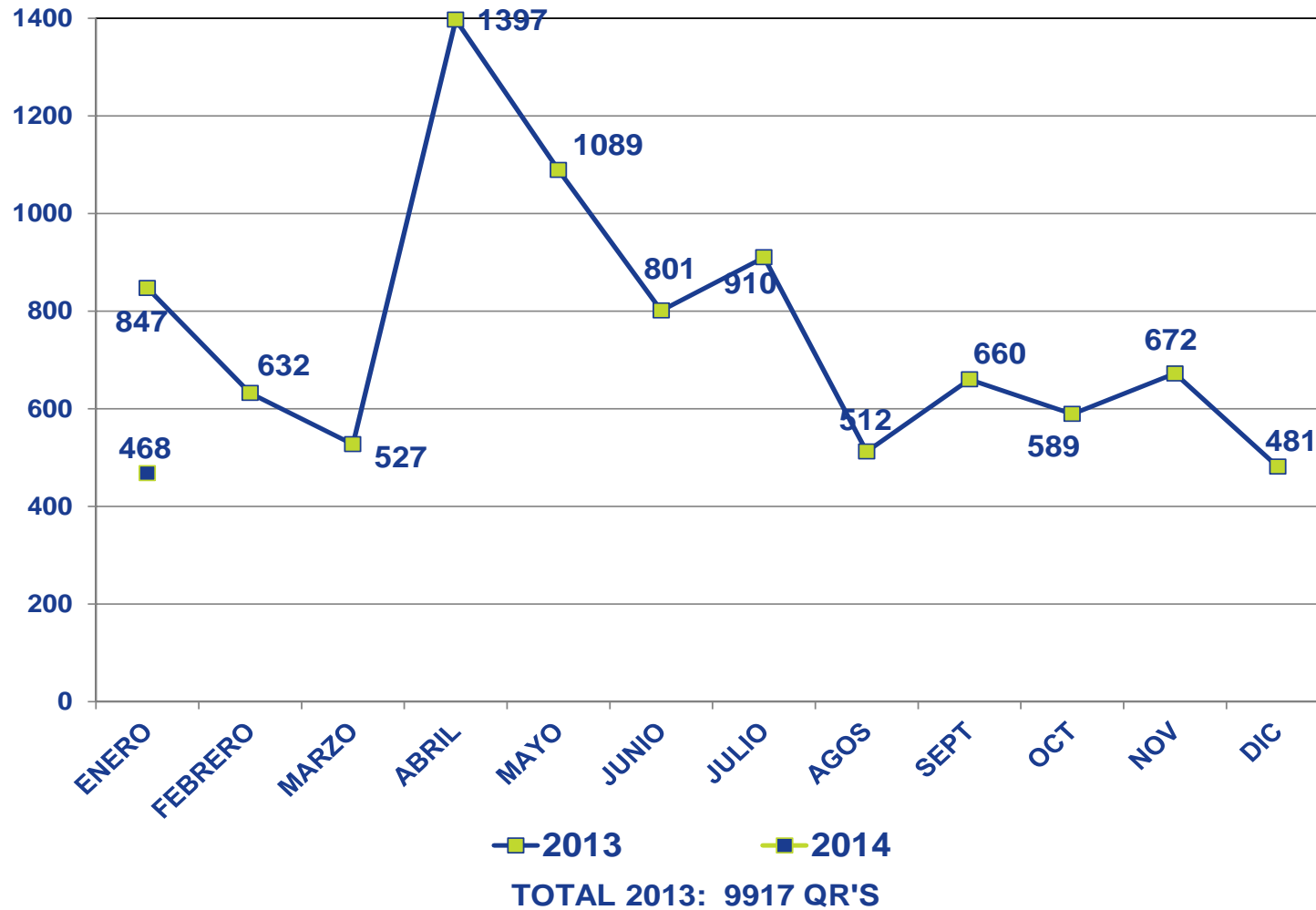
Construyendo Sociedad

QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN FEBRERO 2014

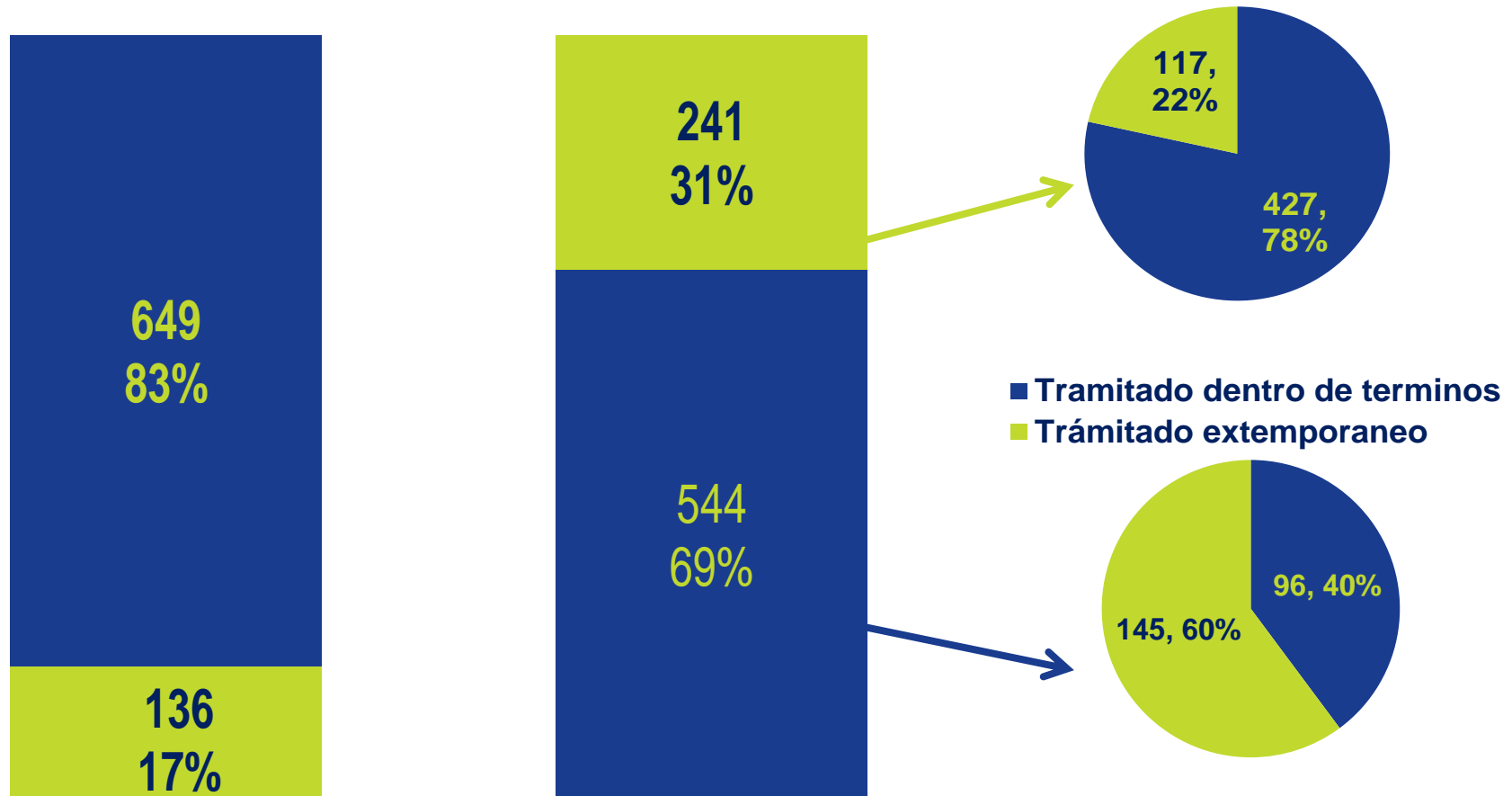
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

COMPARATIVO 2012-2013



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

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO



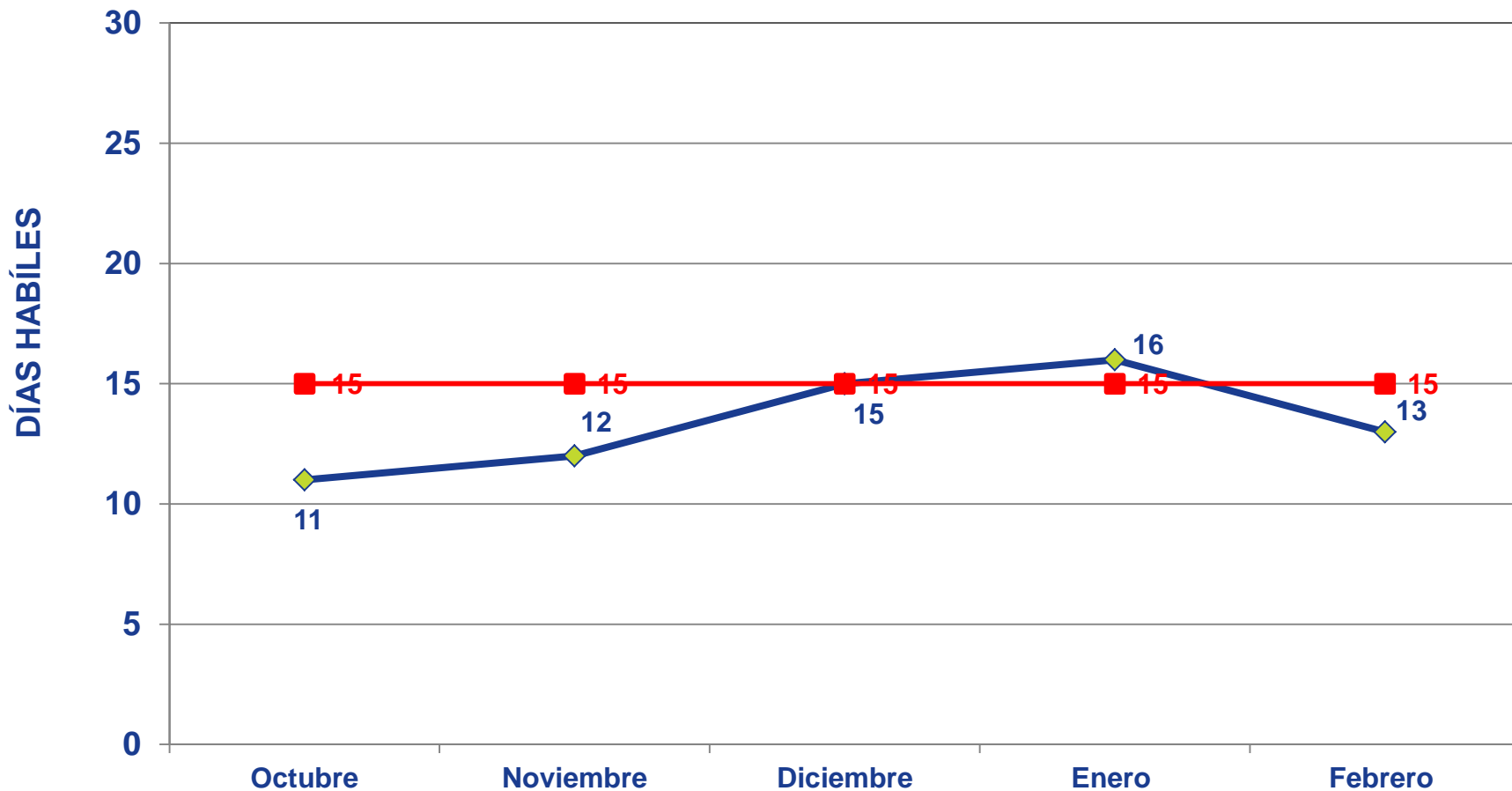
Consolidado General: 785 QR'S

- Pendientes Enero
- Radicadas en Febrero
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

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

TIEMPO DE RESPUESTA

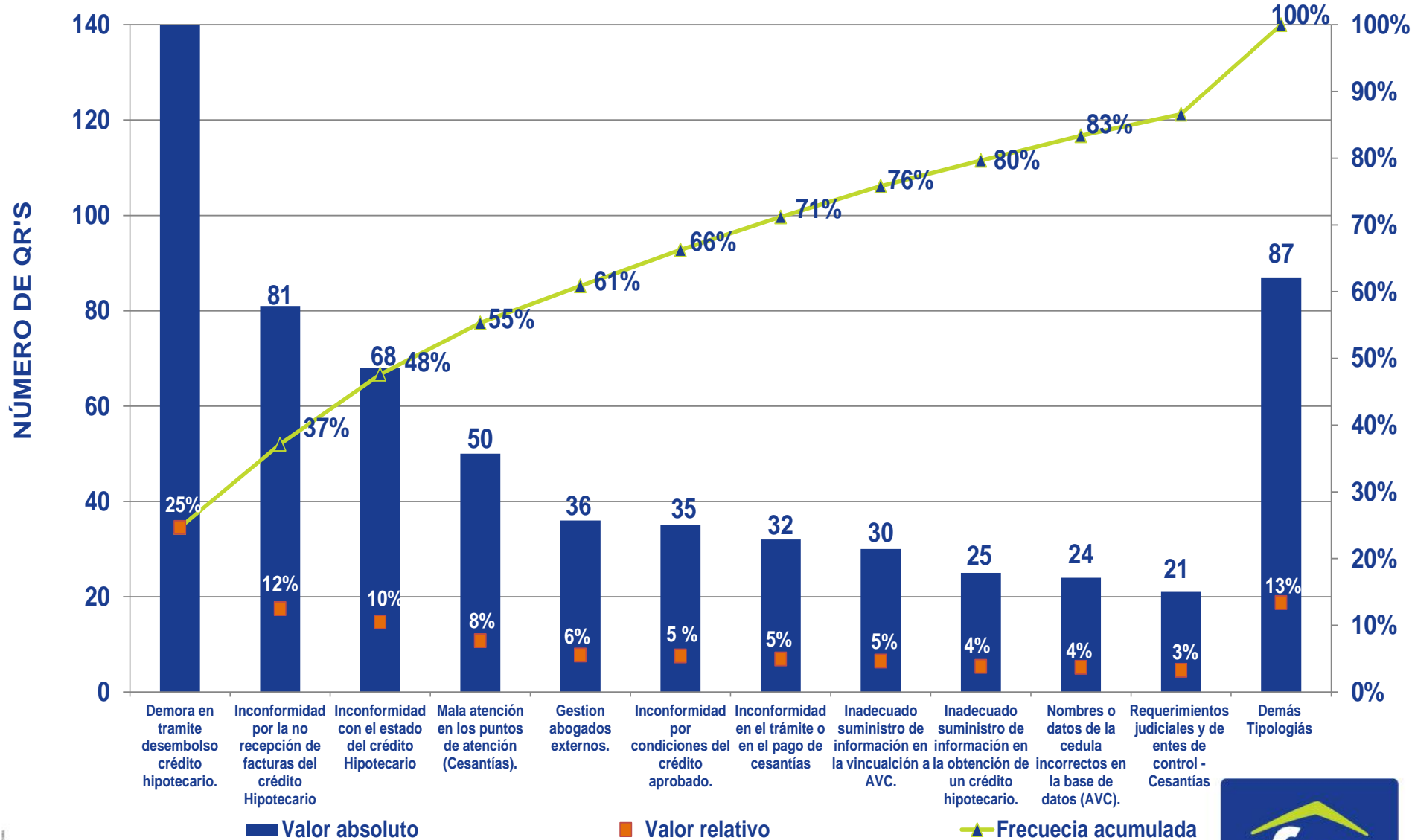


◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

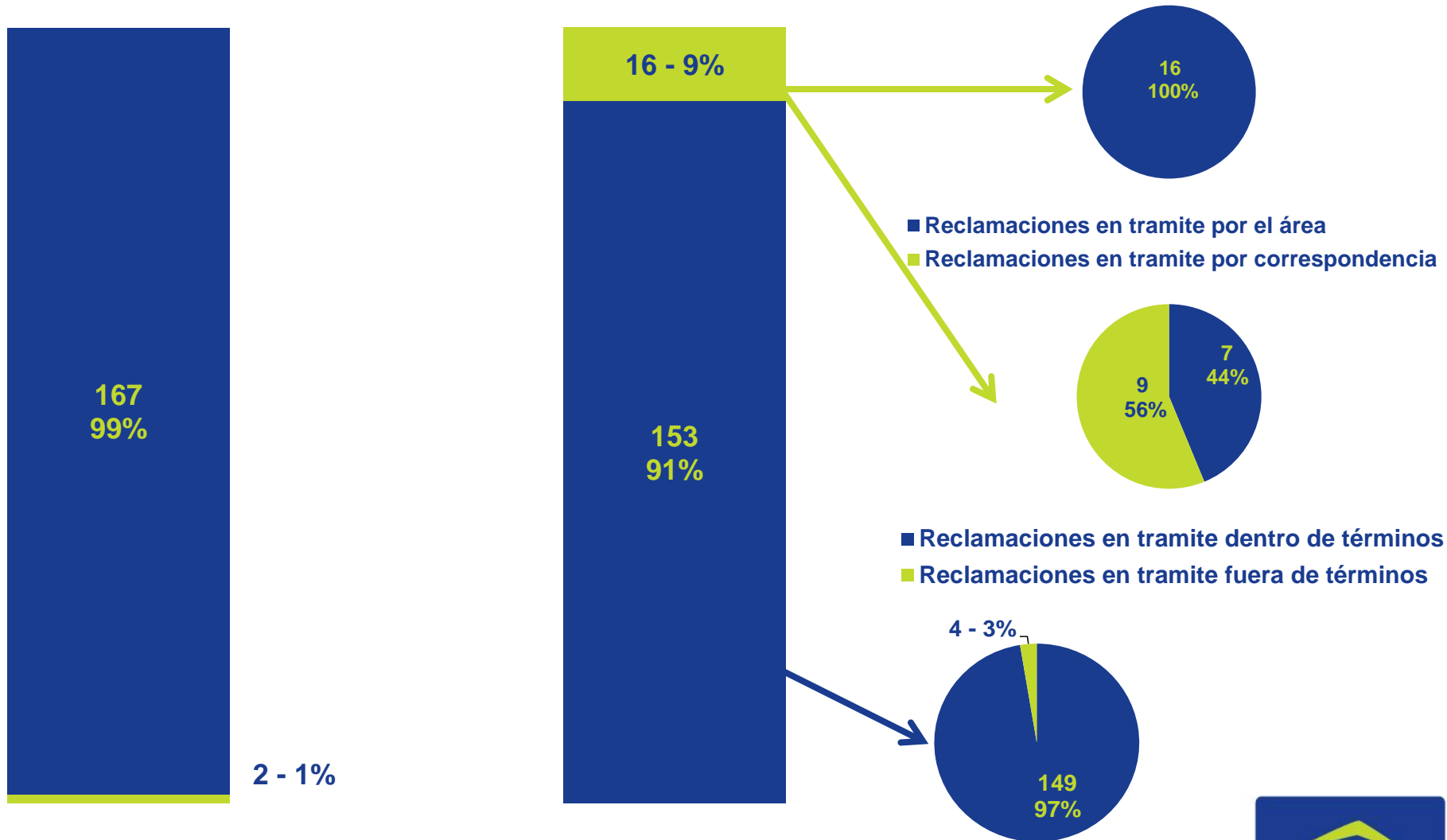


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO



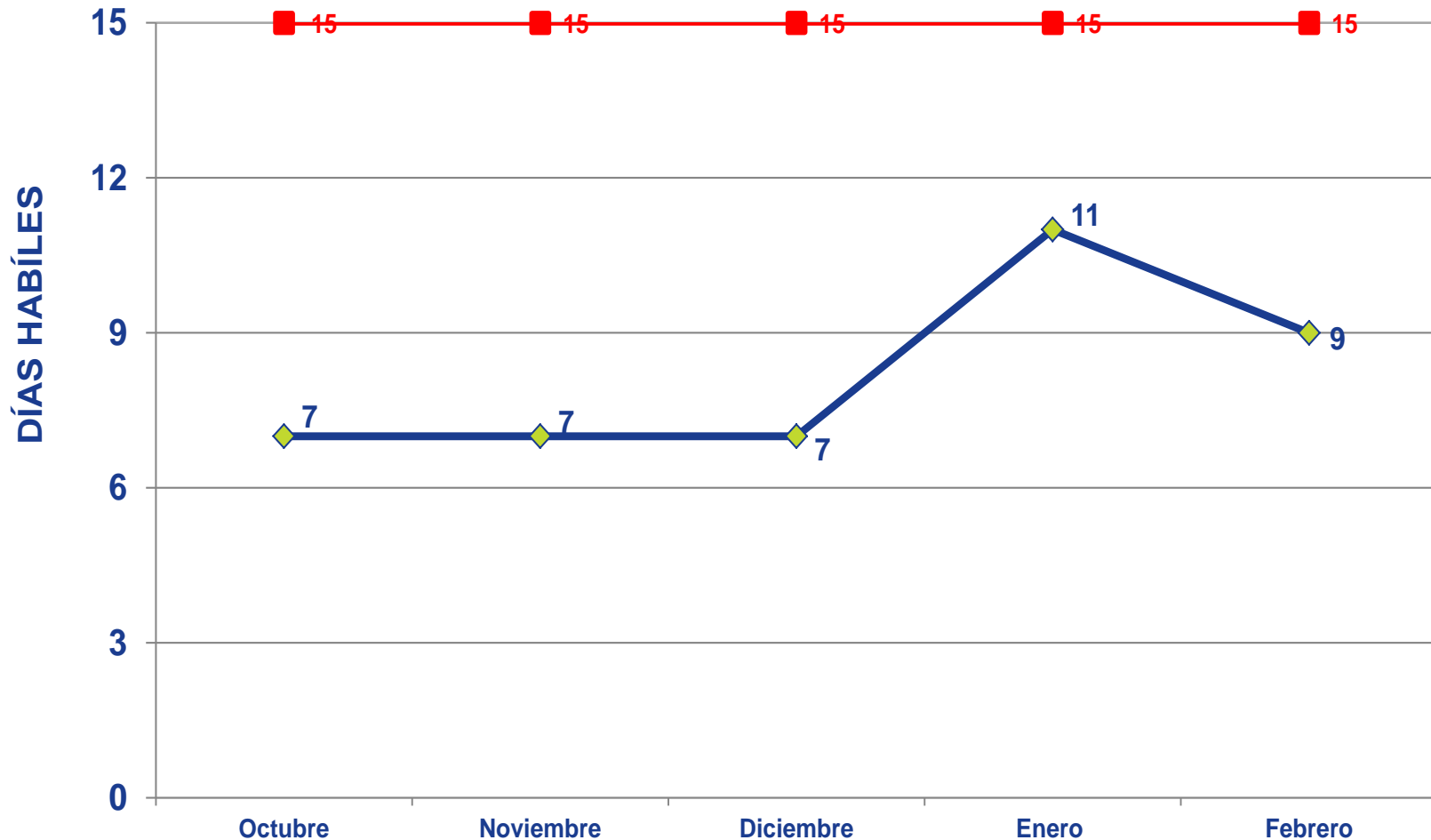
■ Pendientes Enero
■ Radicadas en Febrero

■ Tramitada
■ Reclamaciones en tramite

■ Tramitado dentro de terminos

Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

TIEMPO DE RESPUESTA

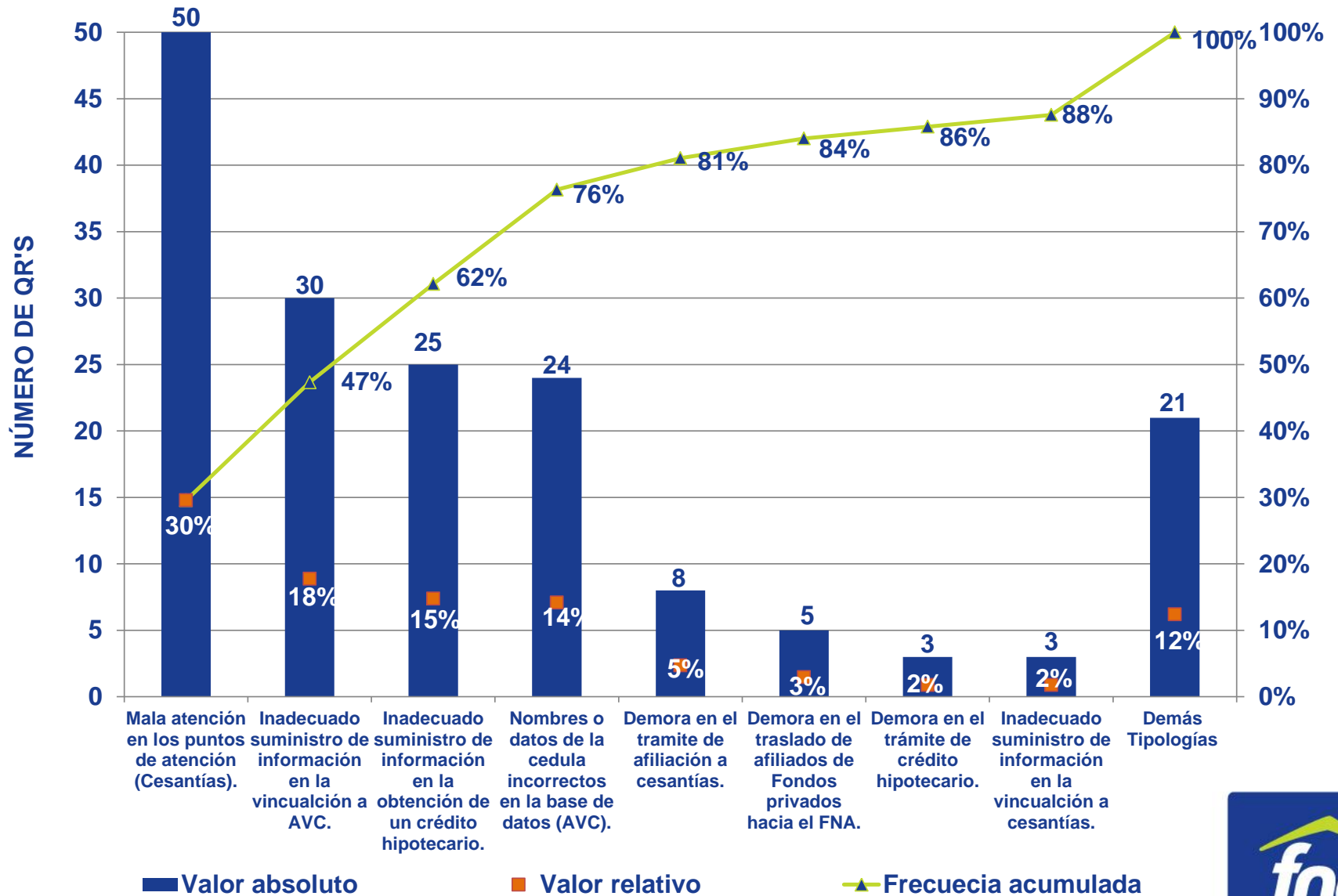


◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

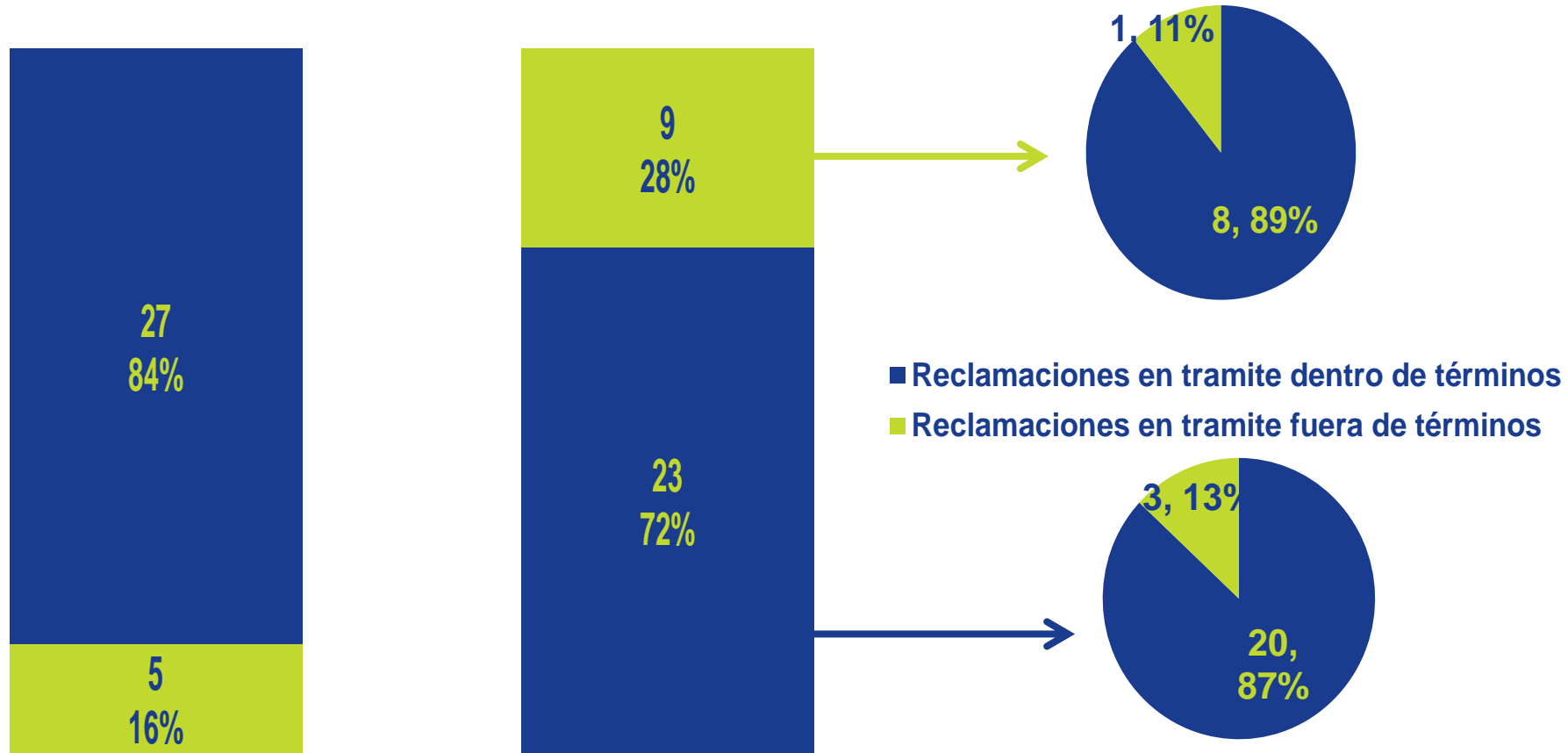


Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO



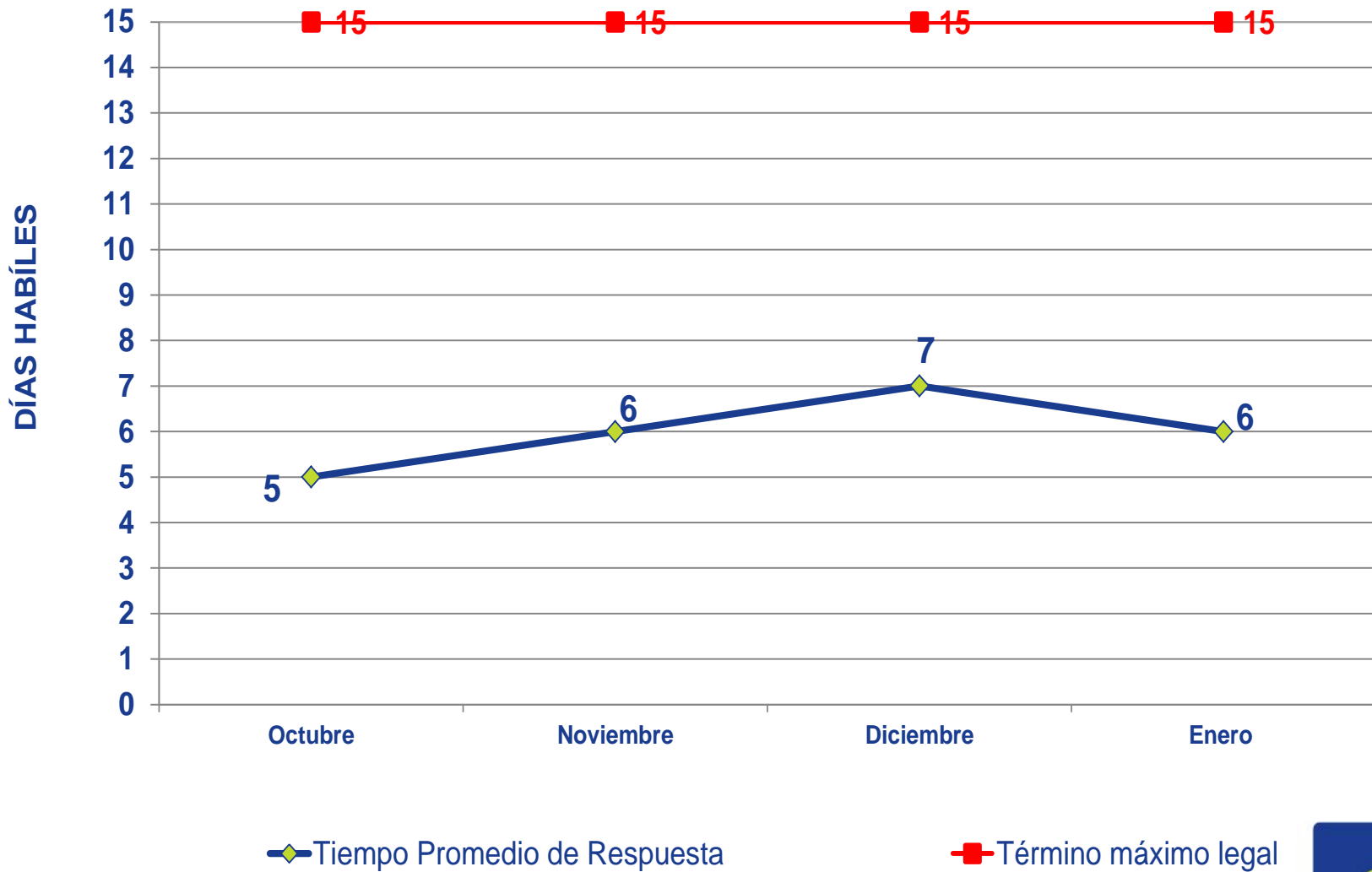
División Afiliados y Entidades: 32 QR's

- Pendientes Enero
- Radicadas en Febrero
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

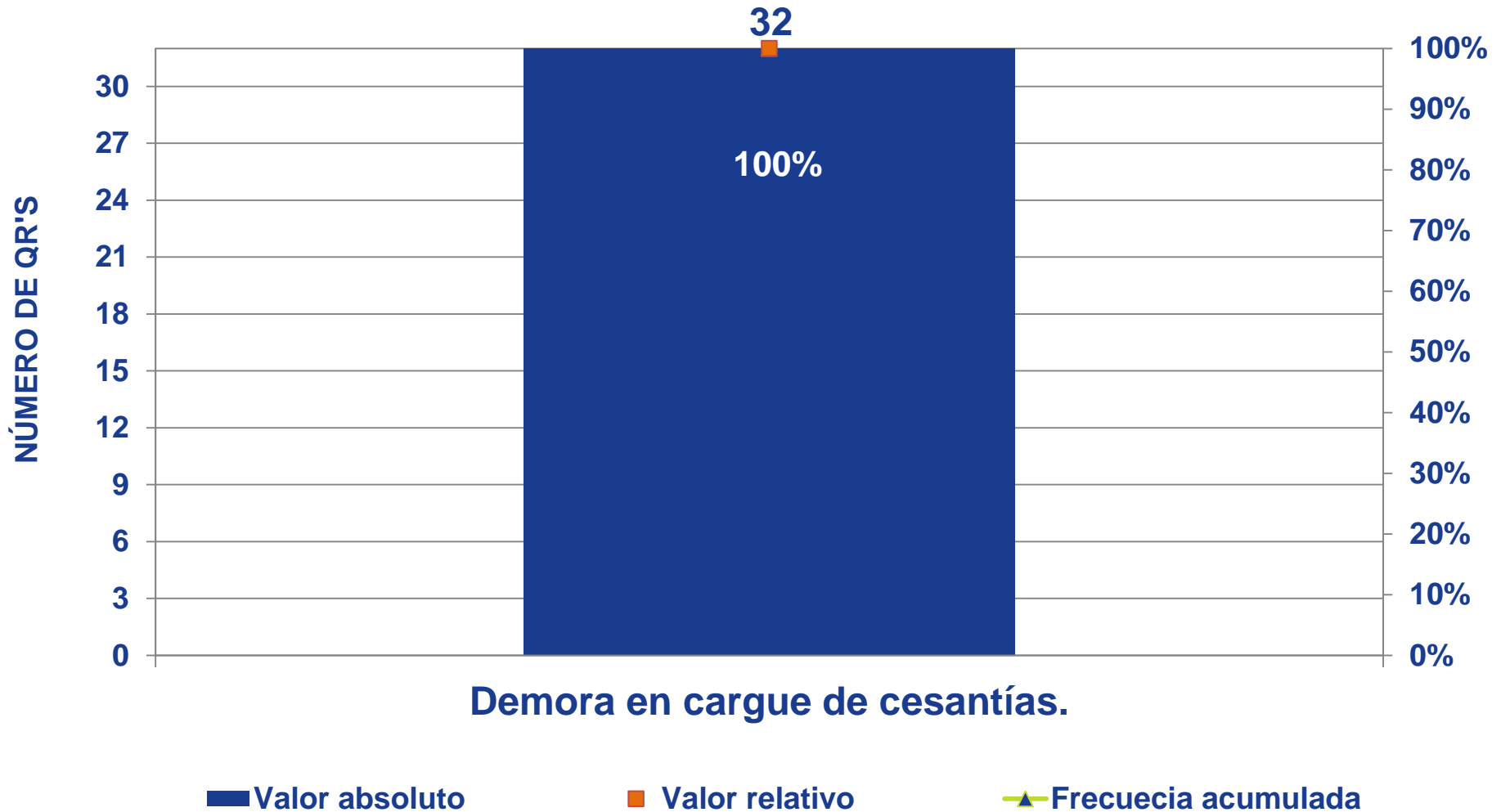
Fuente: División Afiliados y Entidades – Febrero de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Febrero de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

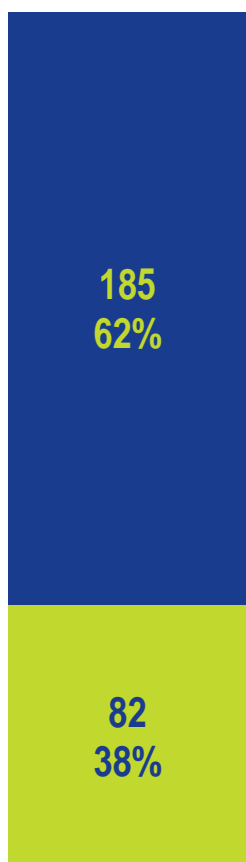


Fuente: División Afiliados y Entidades – Febrero de 2014.

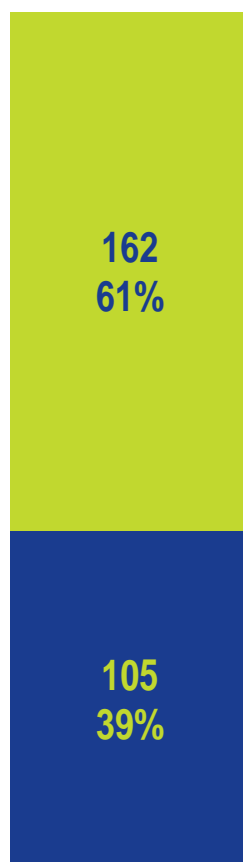
DIVISIÓN DE CRÉDITO

QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO

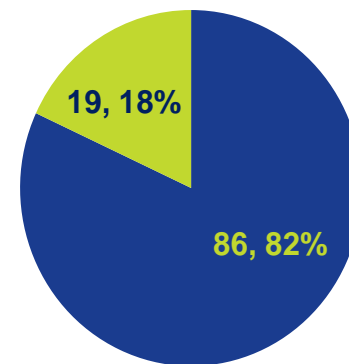
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO



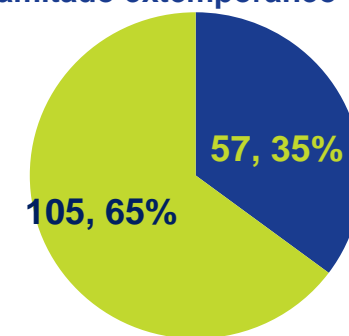
División crédito: 267 QR'S
 ■ Pendientes Enero
 ■ Radicadas en Febrero



■ Tramitada
 ■ Reclamaciones en tramite



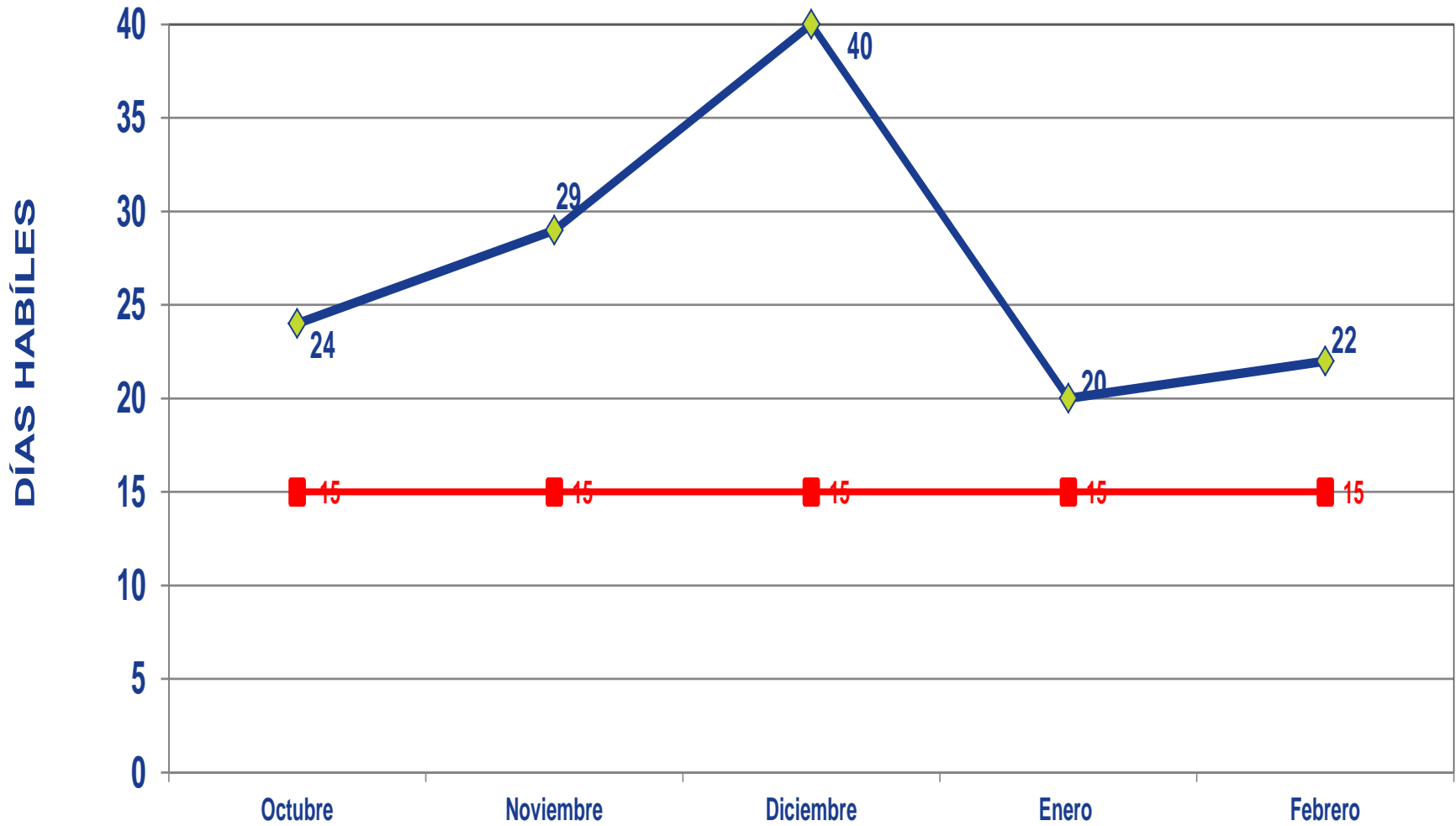
■ Tramitado dentro de terminos
 ■ Trámitado extemporaneo



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

Fuente: División Crédito – Febrero de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA

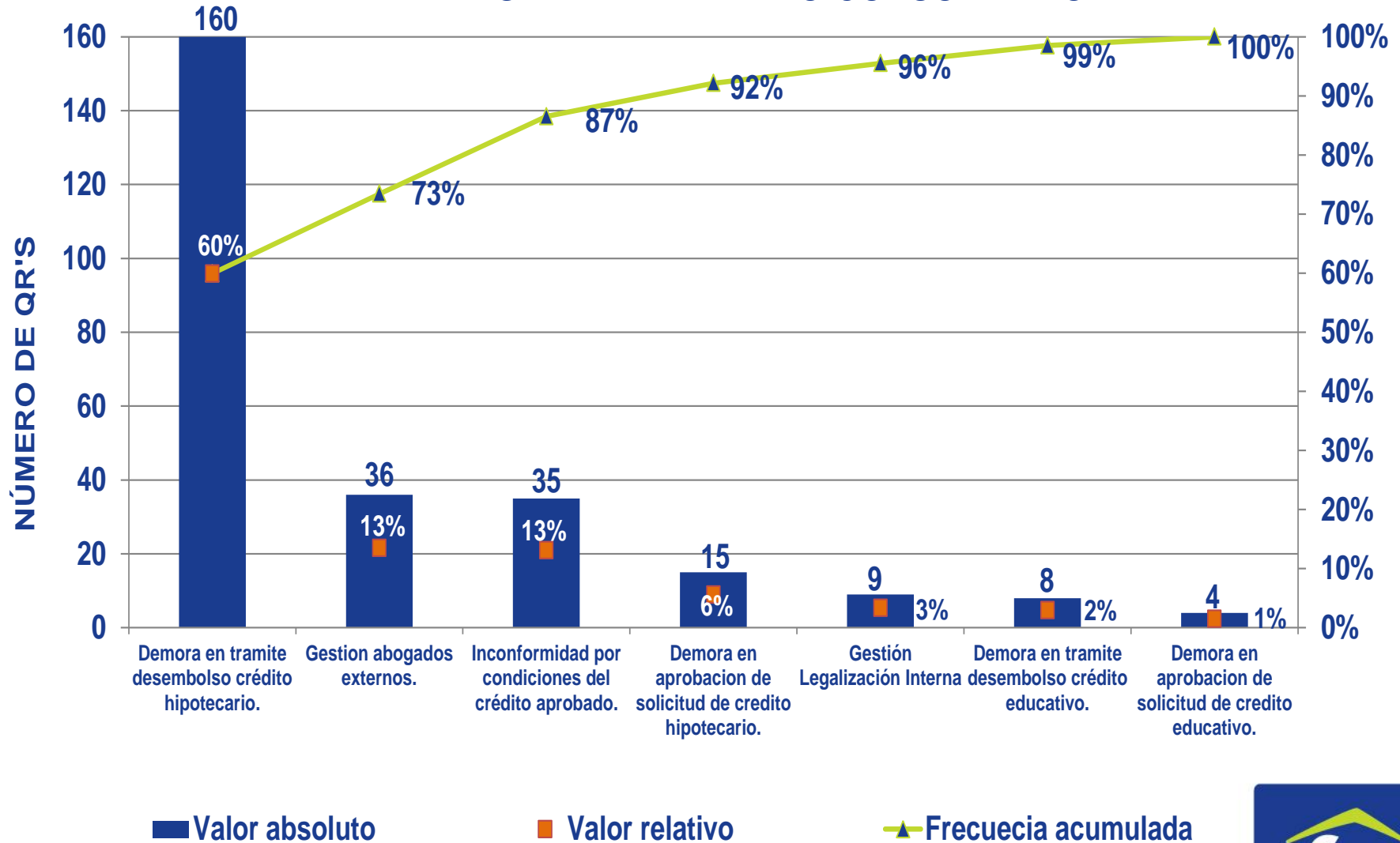


◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

Fuente: División Crédito – Febrero de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

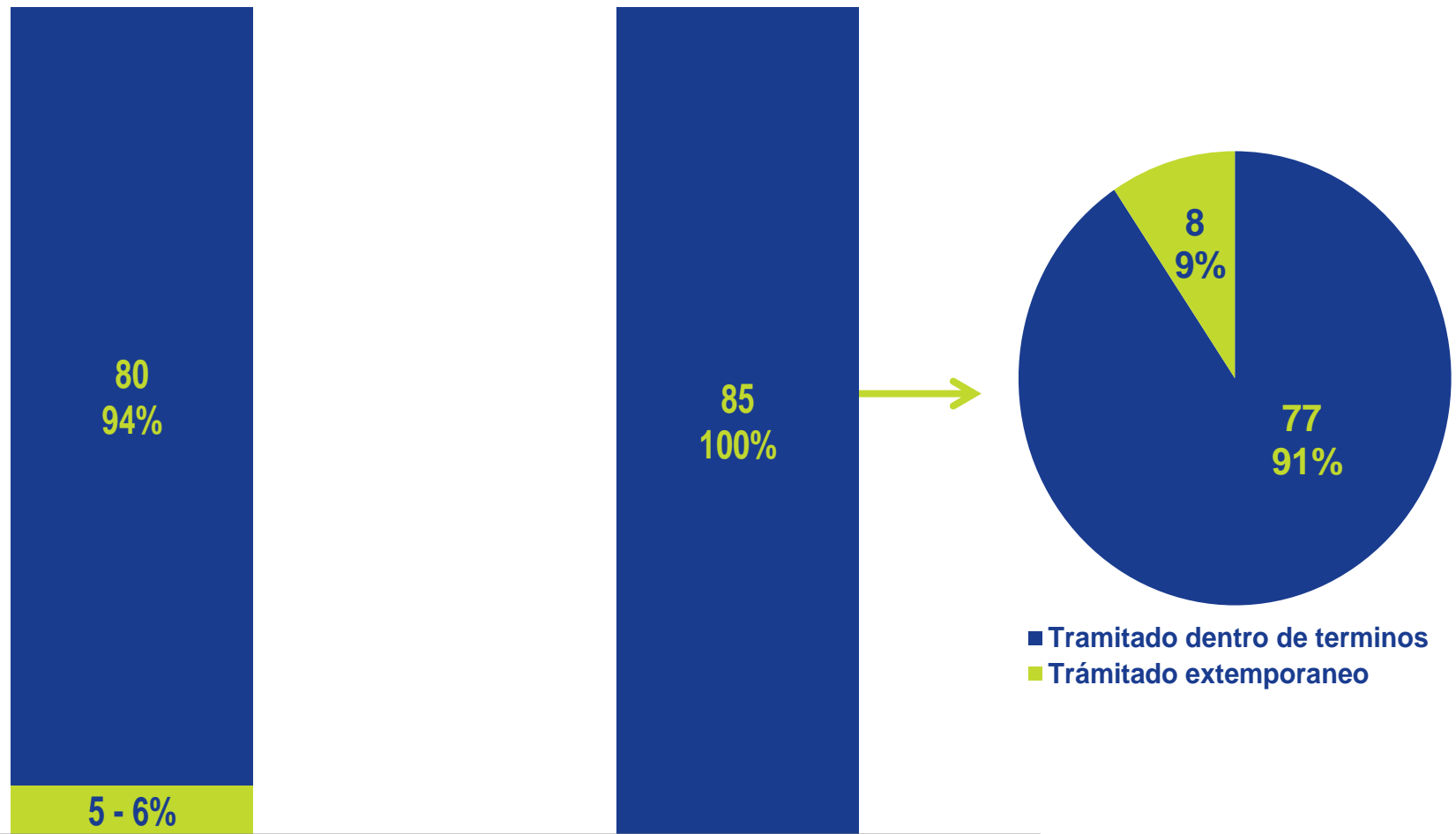


Fuente: División Crédito – Febrero de 2014.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO

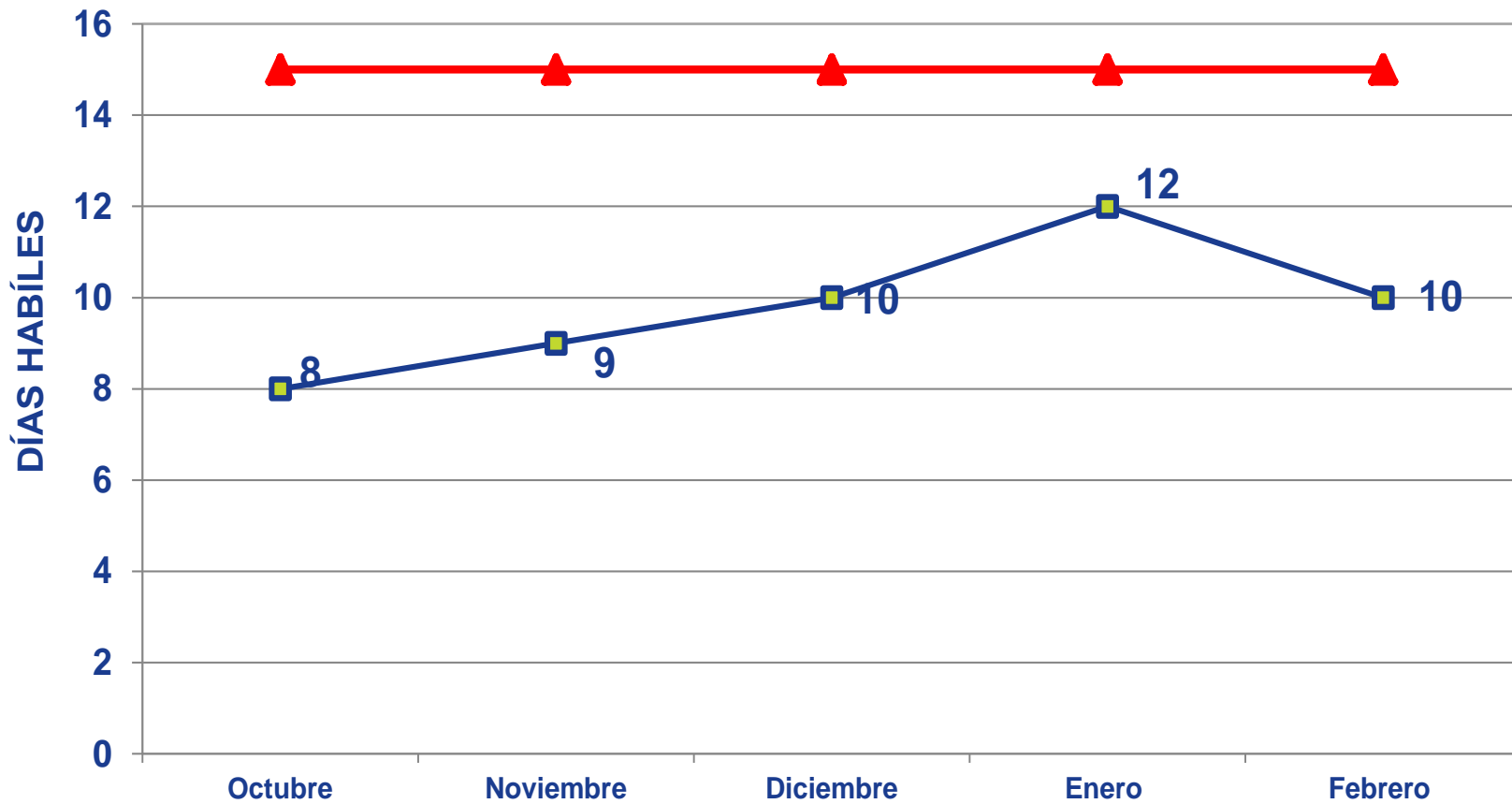


División Cesantías: 85 QR's

- Pendientes Enero
- Radicadas en Febrero
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

Fuente: División Cesantías – Febrero 2014

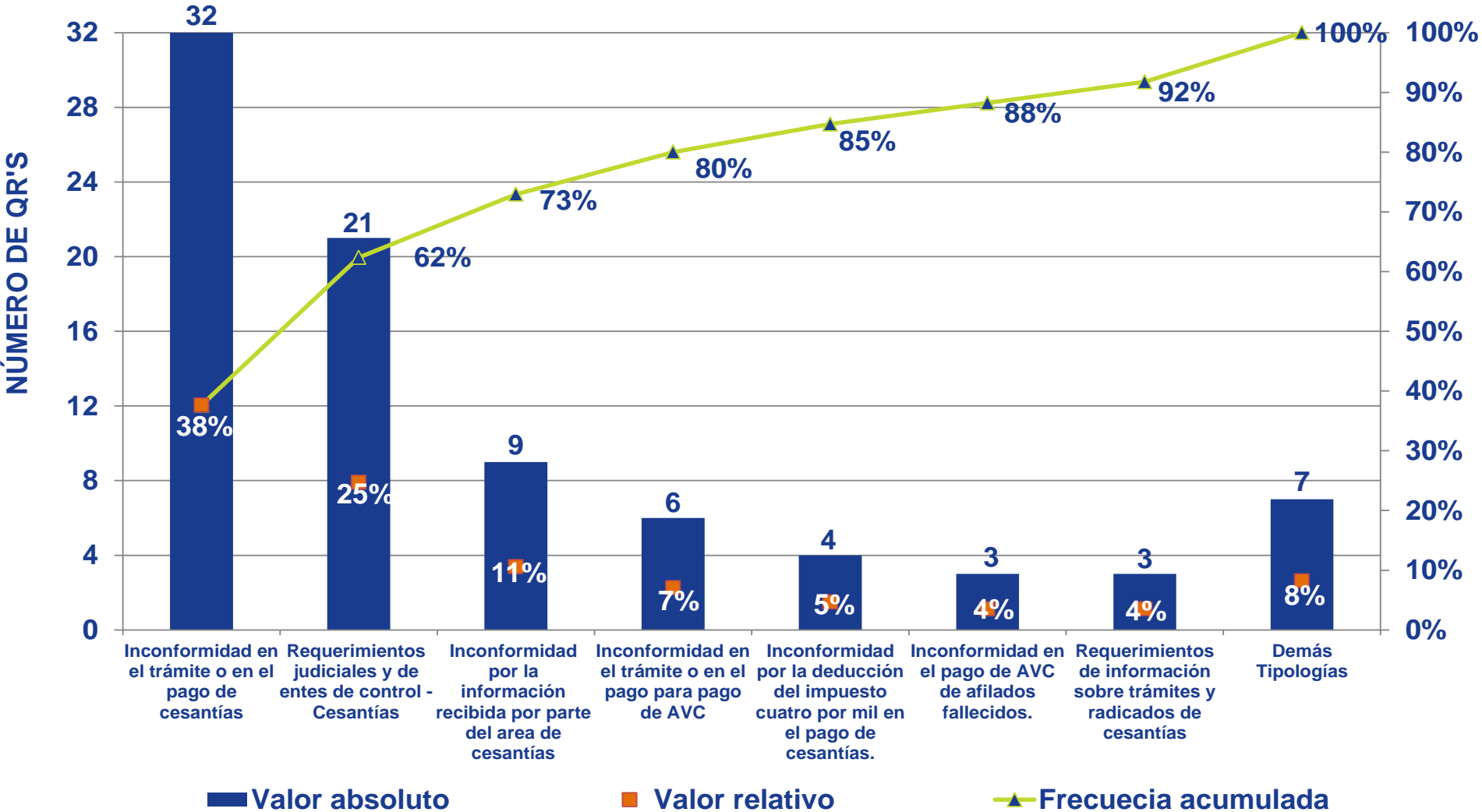
TIEMPO DE RESPUESTA



■ Tiempo Promedio de Respuesta
 ▲ Término máximo legal

Fuente: División Cesantías – Febrero 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

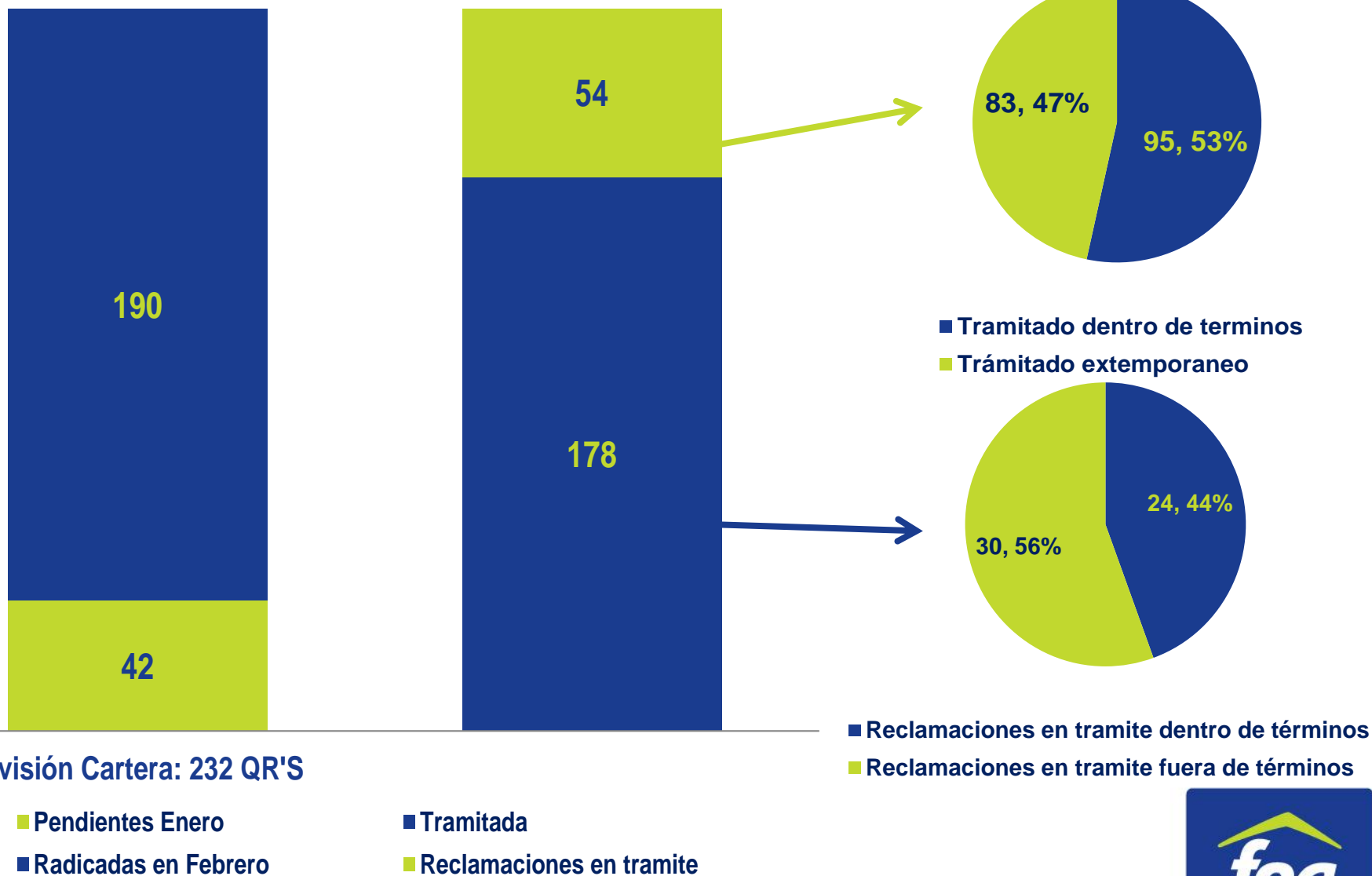


Fuente: División Cesantías – Febrero 2014

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS FEBRERO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER FEBRERO

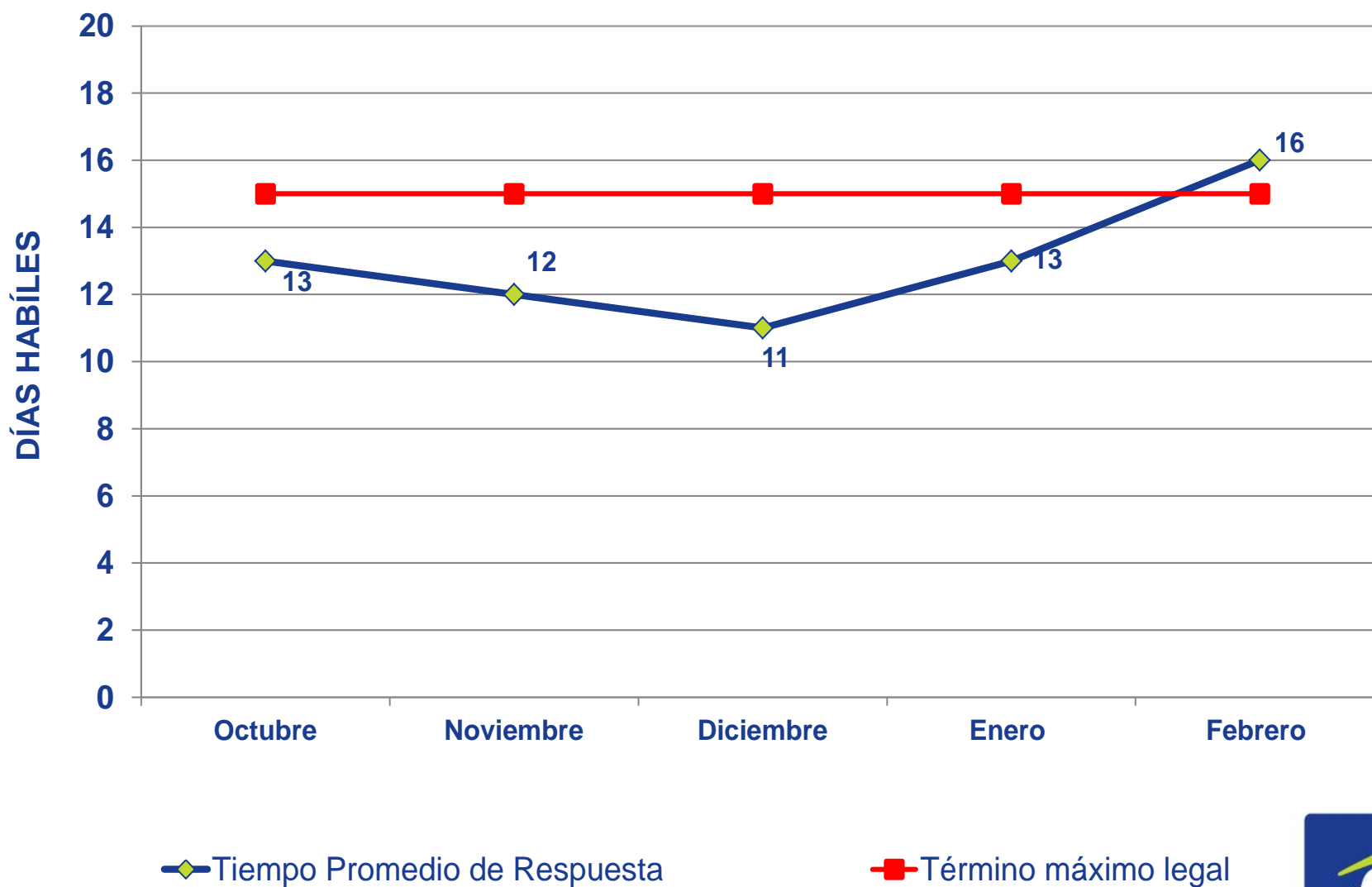


División Cartera: 232 QR'S

- Pendientes Enero
- Radicadas en Febrero
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

Fuente: División Cartera – Febrero 2014

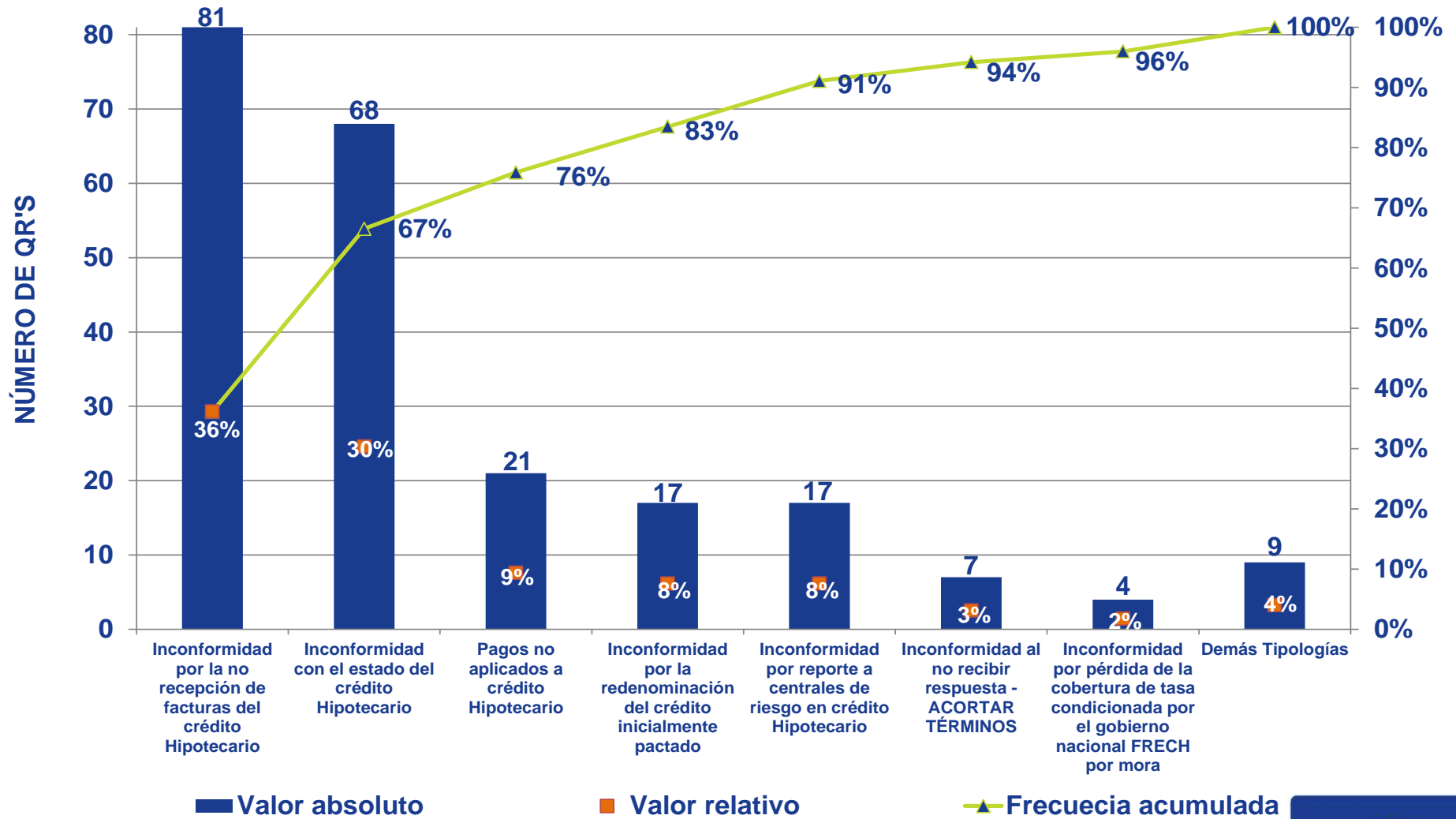
TIEMPO DE RESPUESTA



◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera – Febrero 2014

OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

NO PRESENTAN QUEJAS Y RECLAMOS PENDIENTES AL FINALIZAR EL MES DE FEBRERO

GRACIAS