



fna

AHORRO

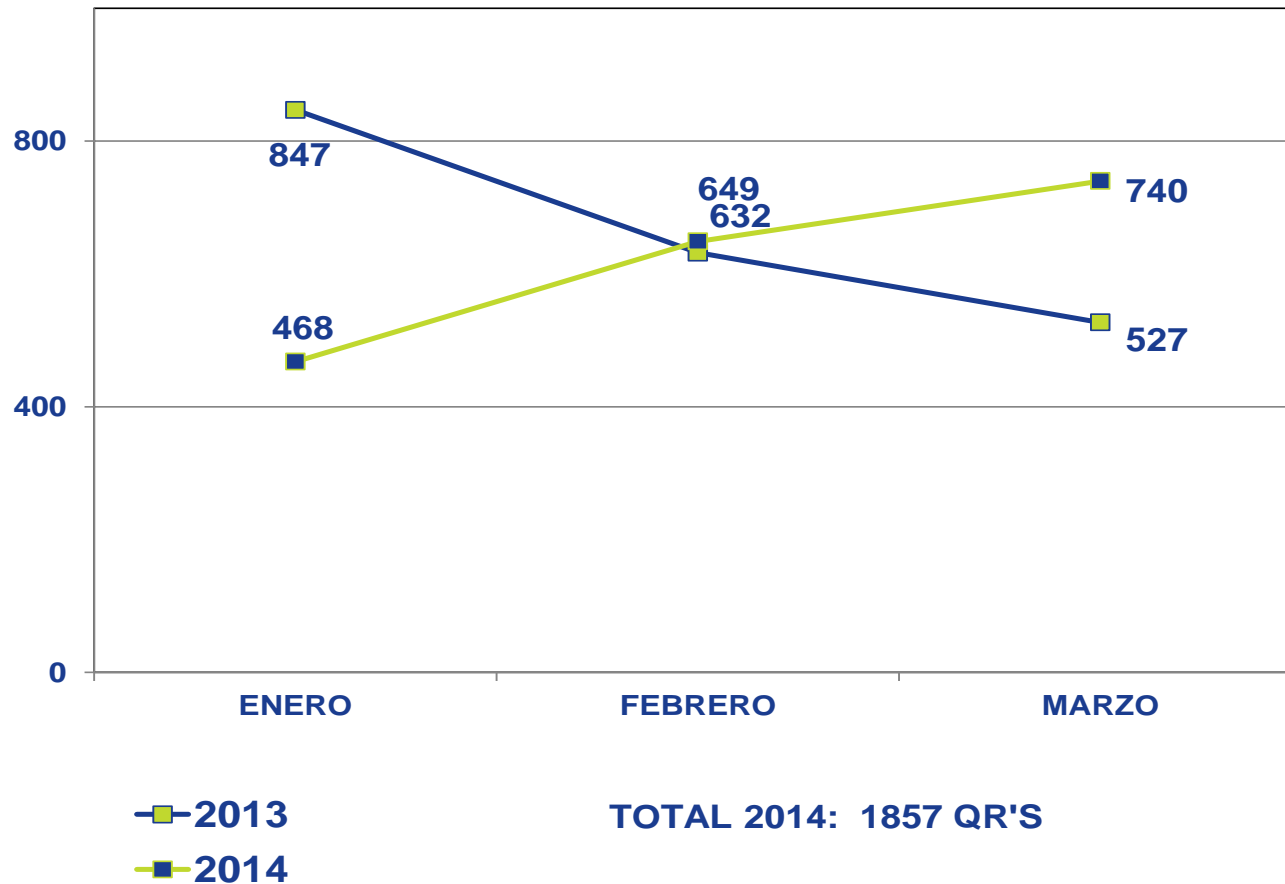
Construyendo Sociedad

QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN MARZO 2014

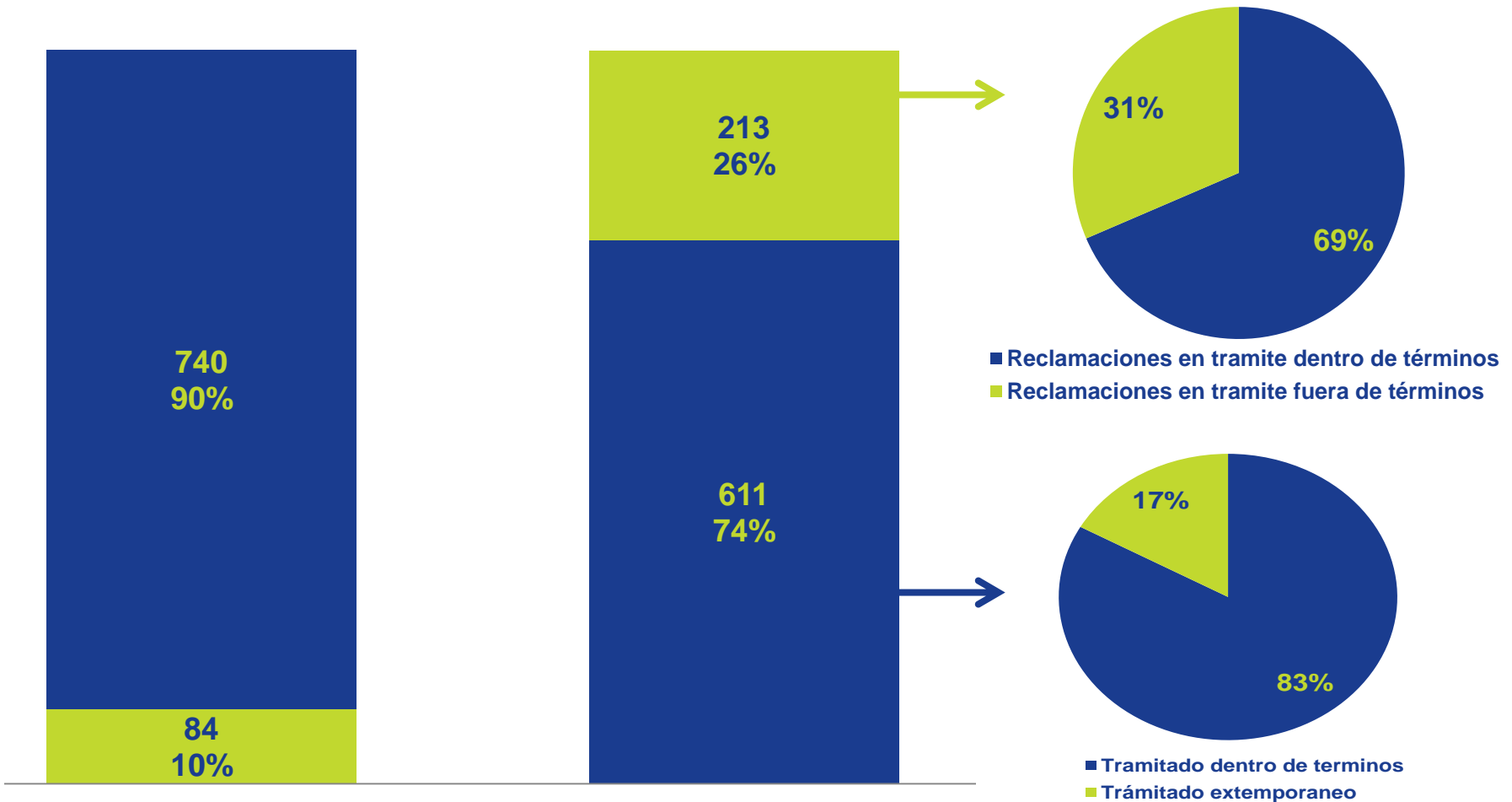
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

COMPARATIVO 2013-2014 PRIMER TRIMESTRE



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

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO

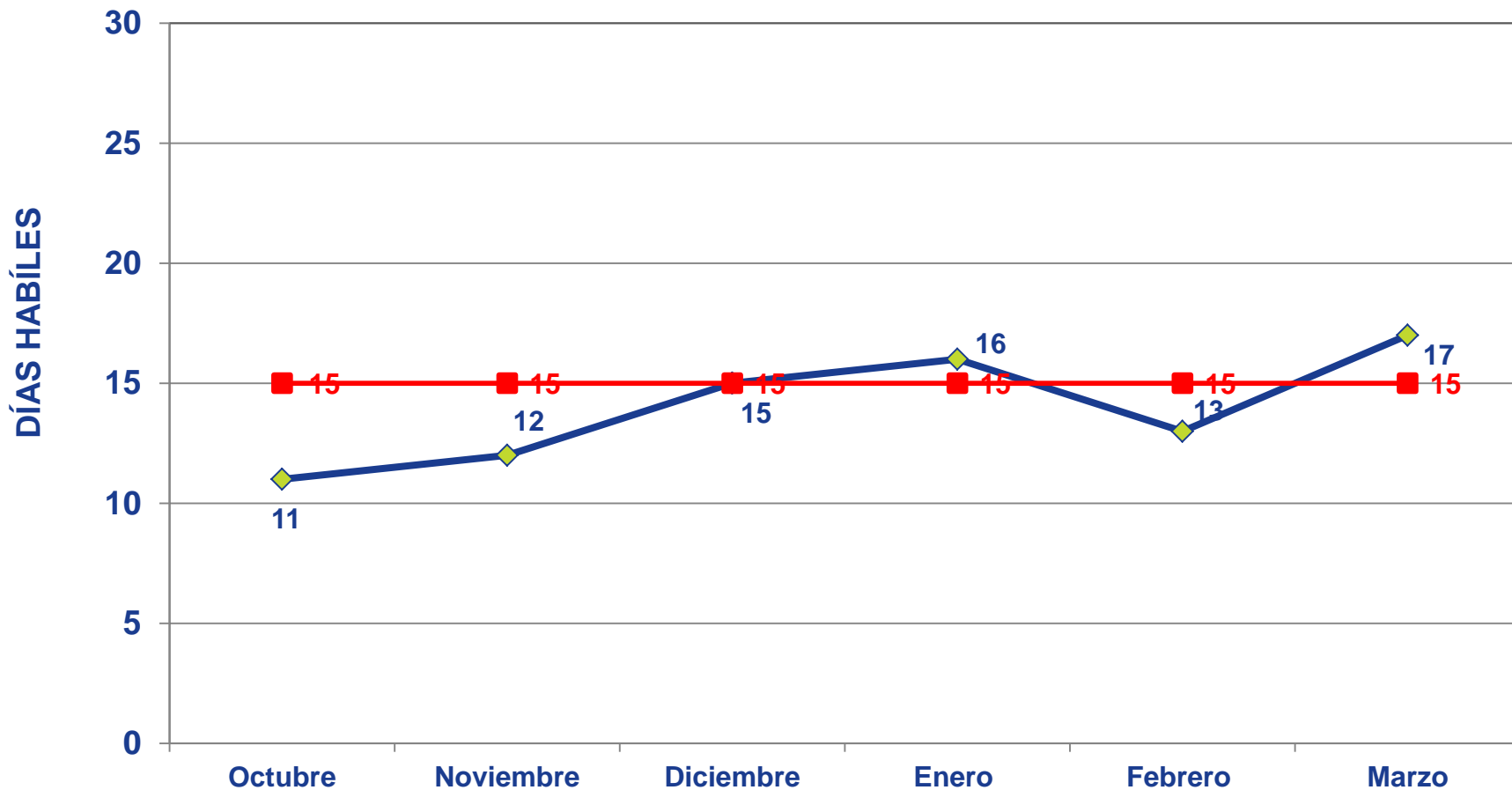


Consolidado General: 824 QR'S

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

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

TIEMPO DE RESPUESTA



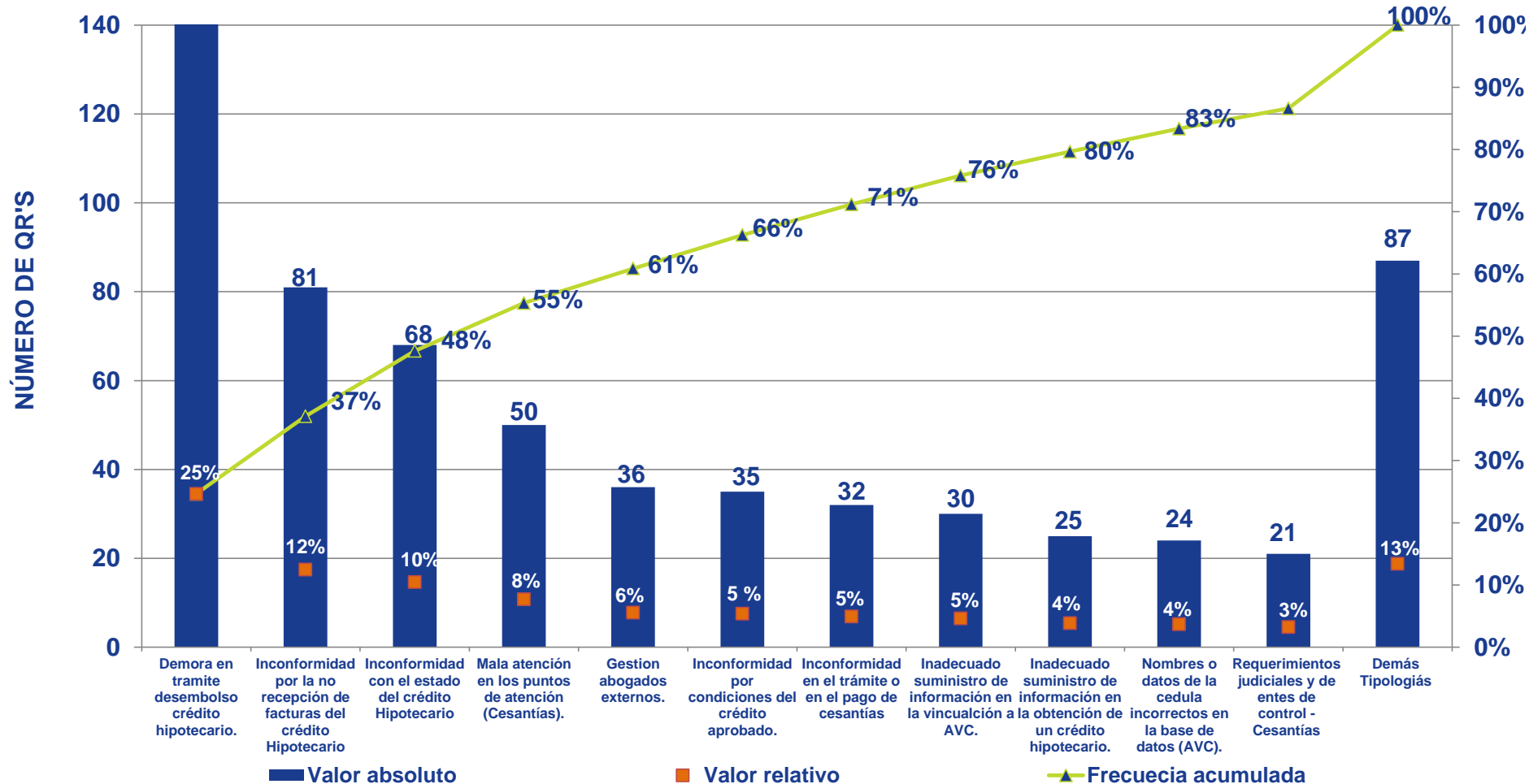
◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

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



DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

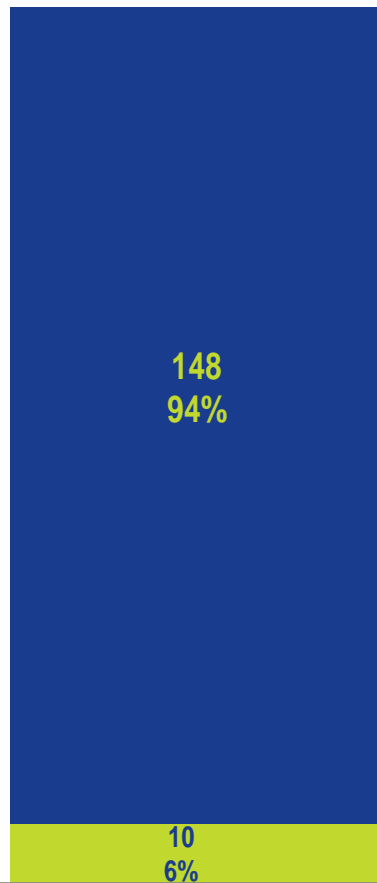


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

DIVISIÓN COMERCIAL

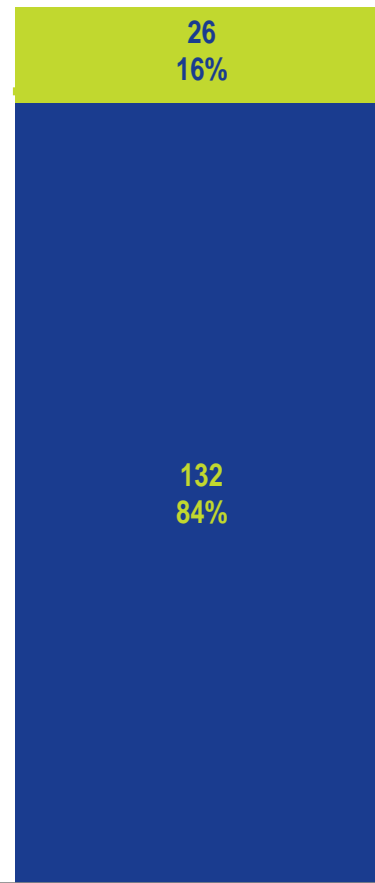
QUEJAS Y RECLAMOS MARZO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO

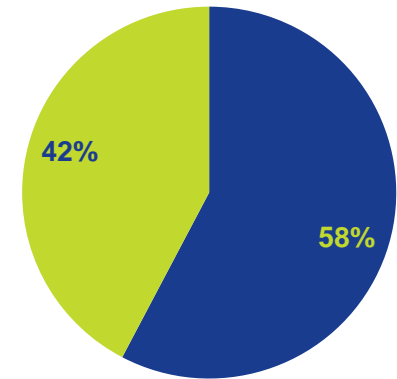


Comercial: 158 PQR'S

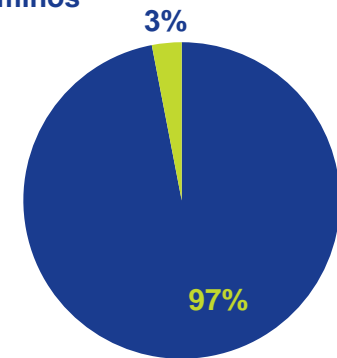
- Pendientes Febrero
- Radicadas en Marzo



- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

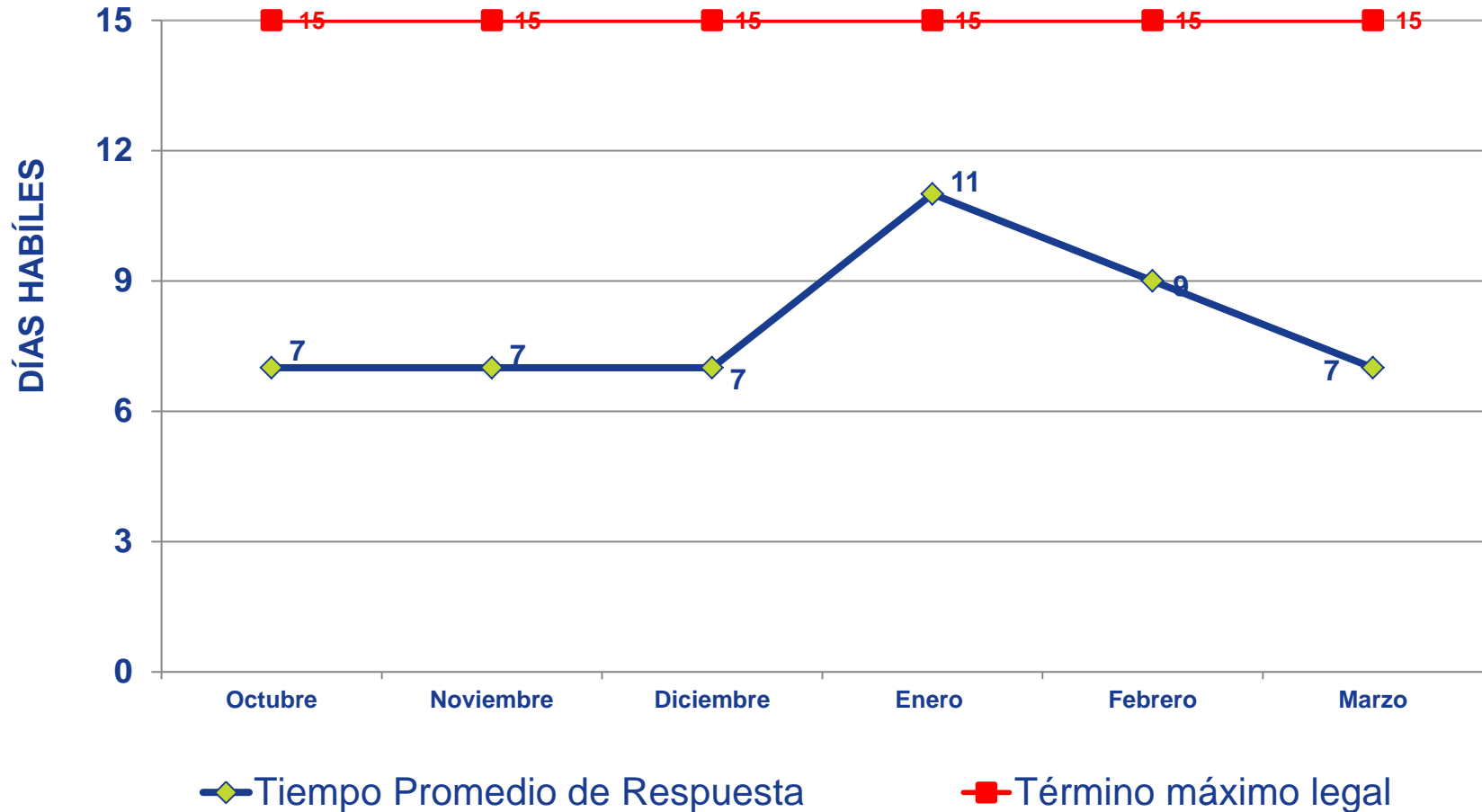


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



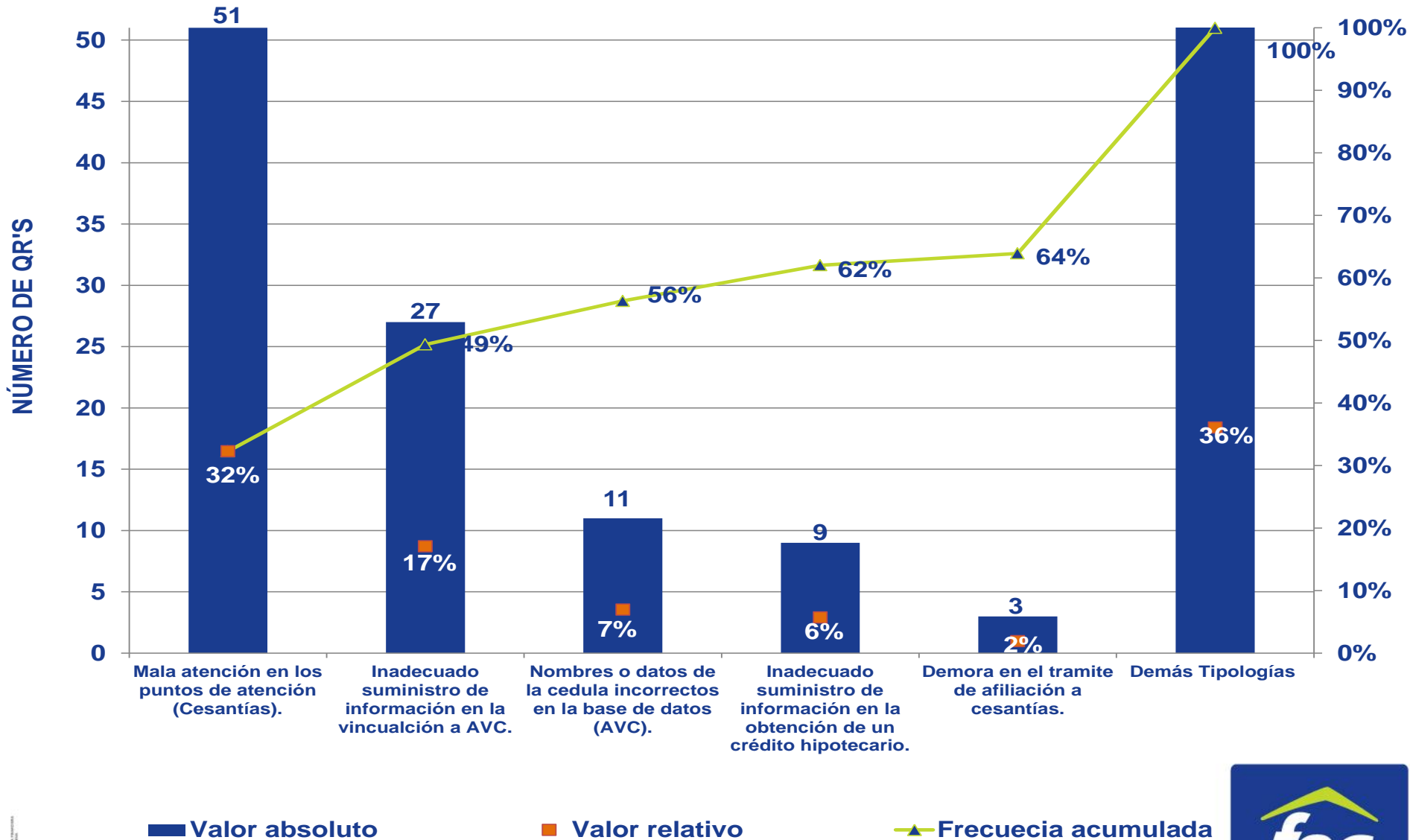
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - MARZO de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

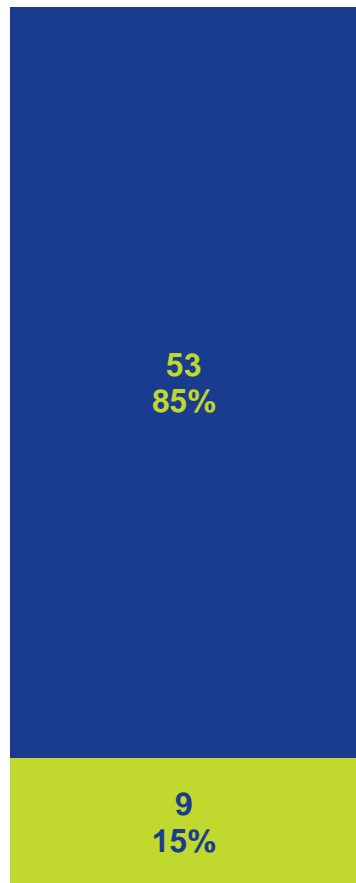


Fuente: División Comercial - Febrero de 2014

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

QUEJAS Y RECLAMOS MARZO

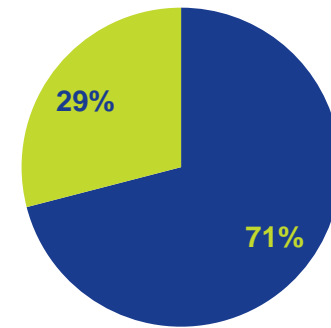
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO



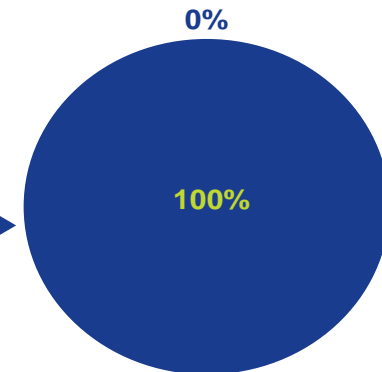
DAE: 62 QR'S
 ■ Pendientes Febrero
 ■ Radicadas en Marzo



■ Tramitada
 ■ Reclamaciones en tramite



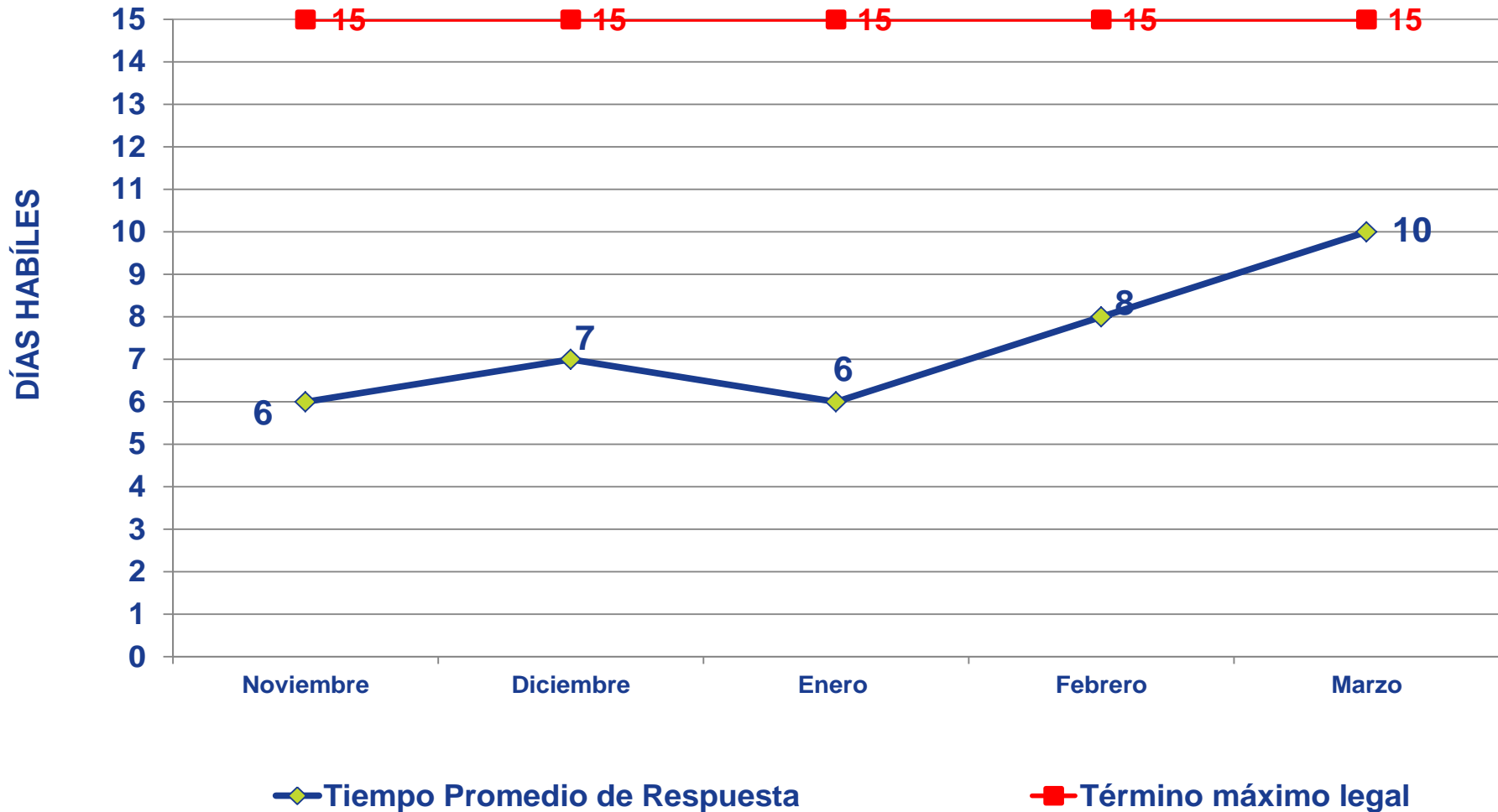
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos
 ■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos
 ■ Trámitado extemporaneo

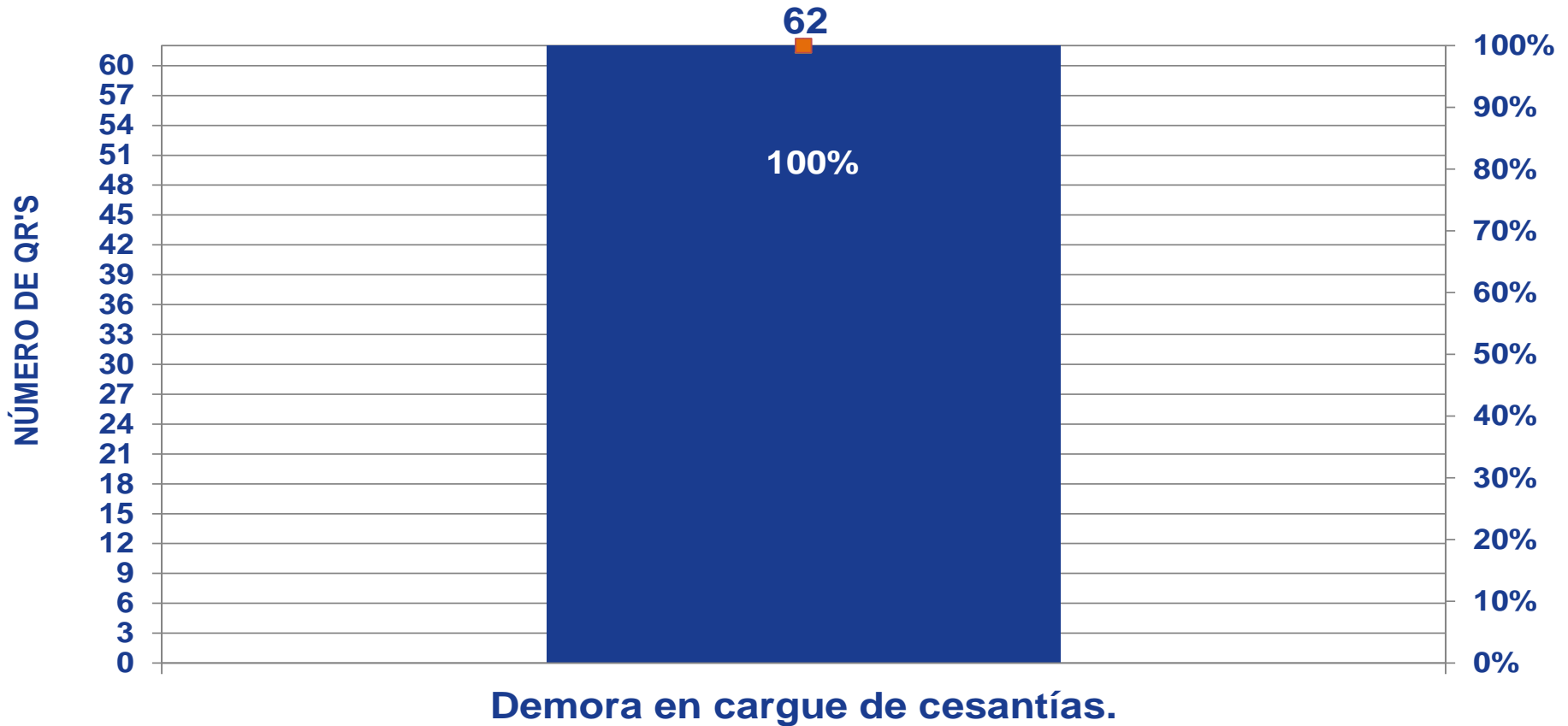
Fuente: División Afiliados y Entidades – Marzo de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – MARZO de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – MARZO de 2014.

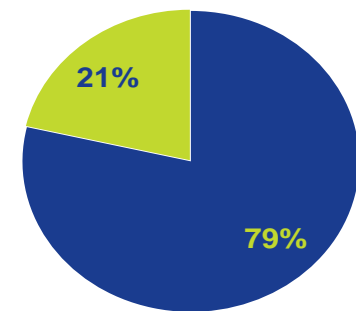
DIVISIÓN DE CRÉDITO

QUEJAS Y RECLAMOS MARZO

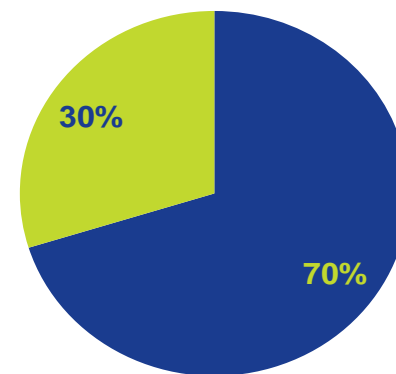
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO



CREDITO: 193 PQR'S



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

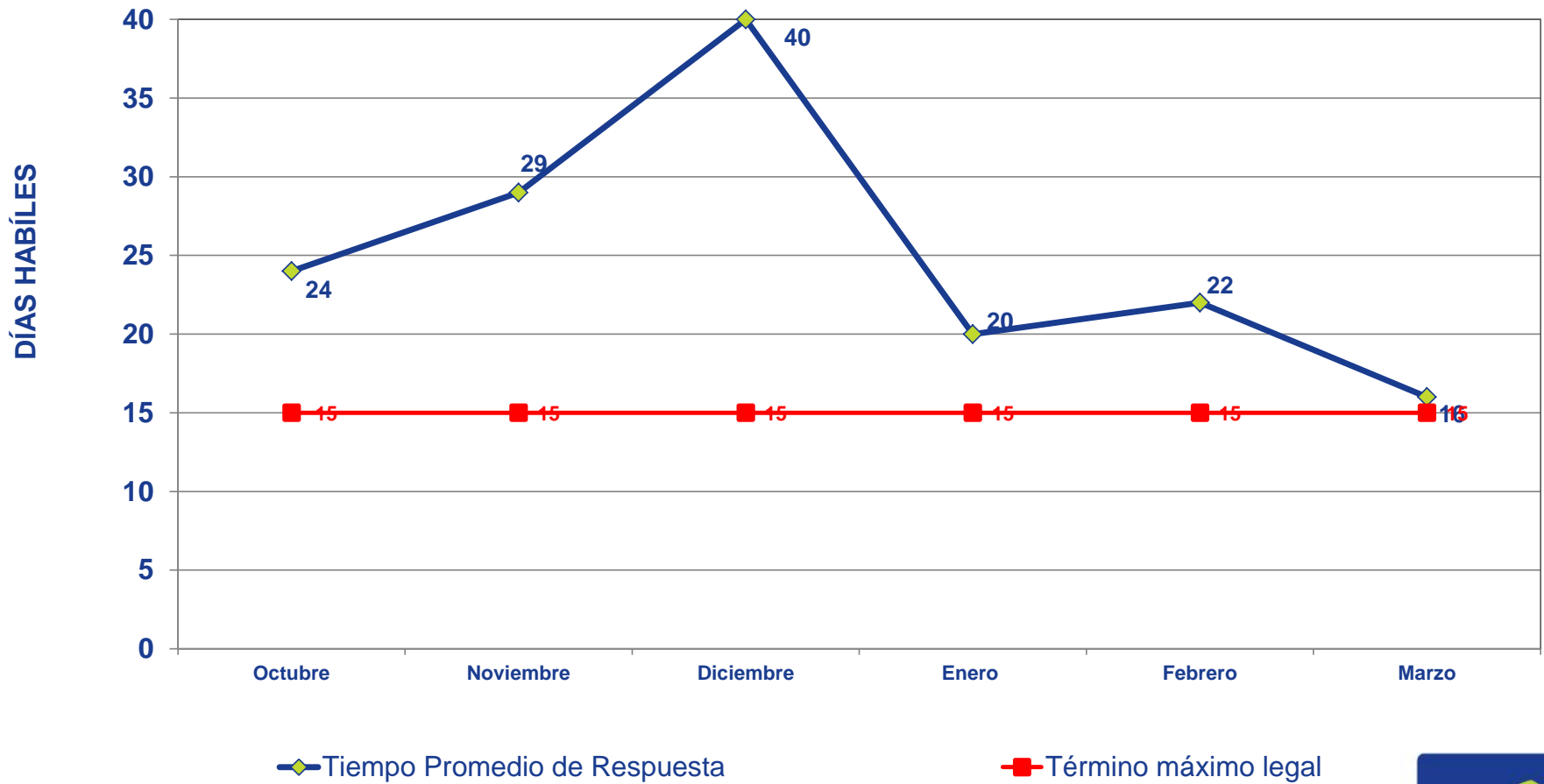


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

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

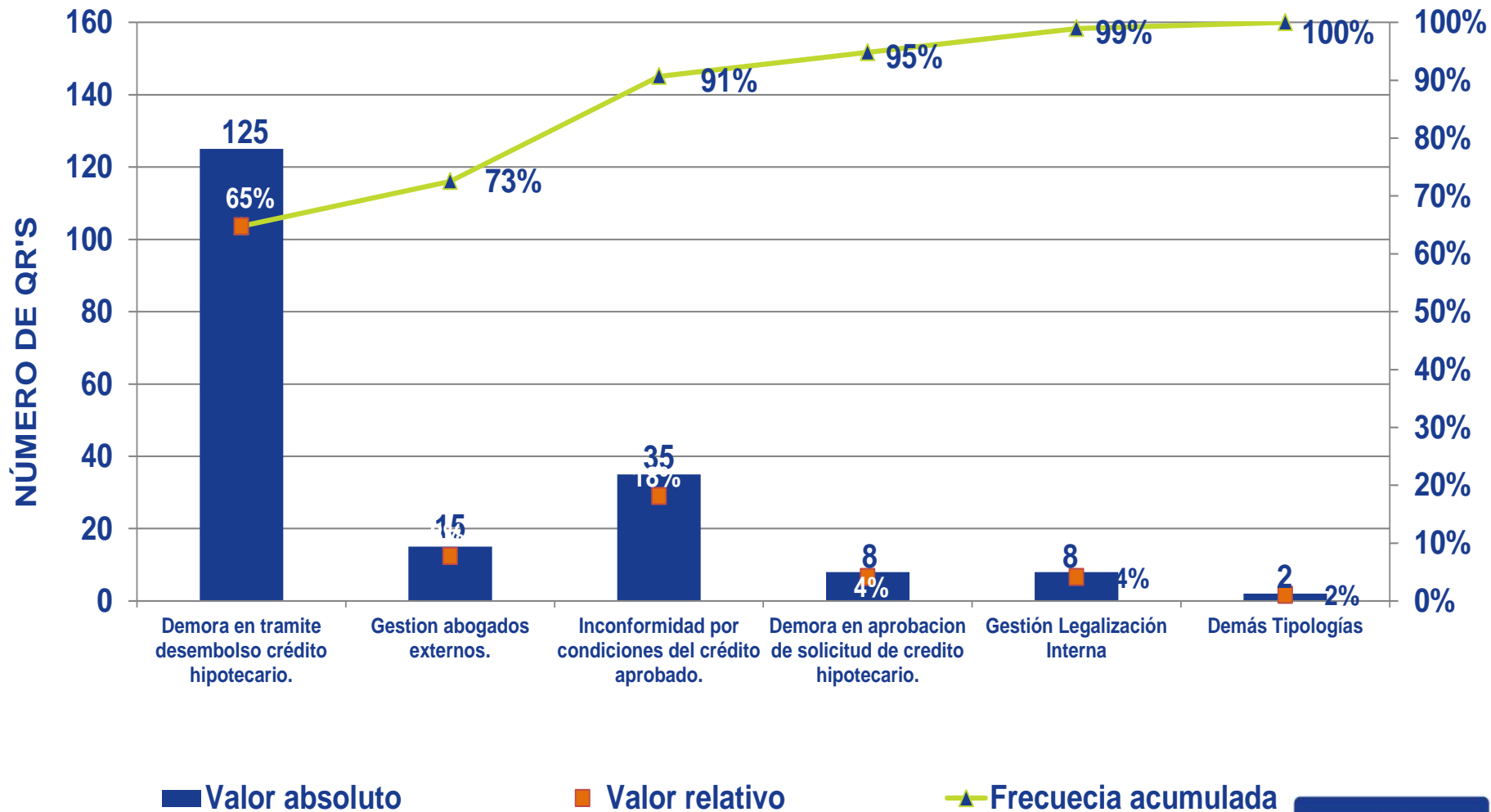
Fuente: División Crédito – MARZO de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – MARZO de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

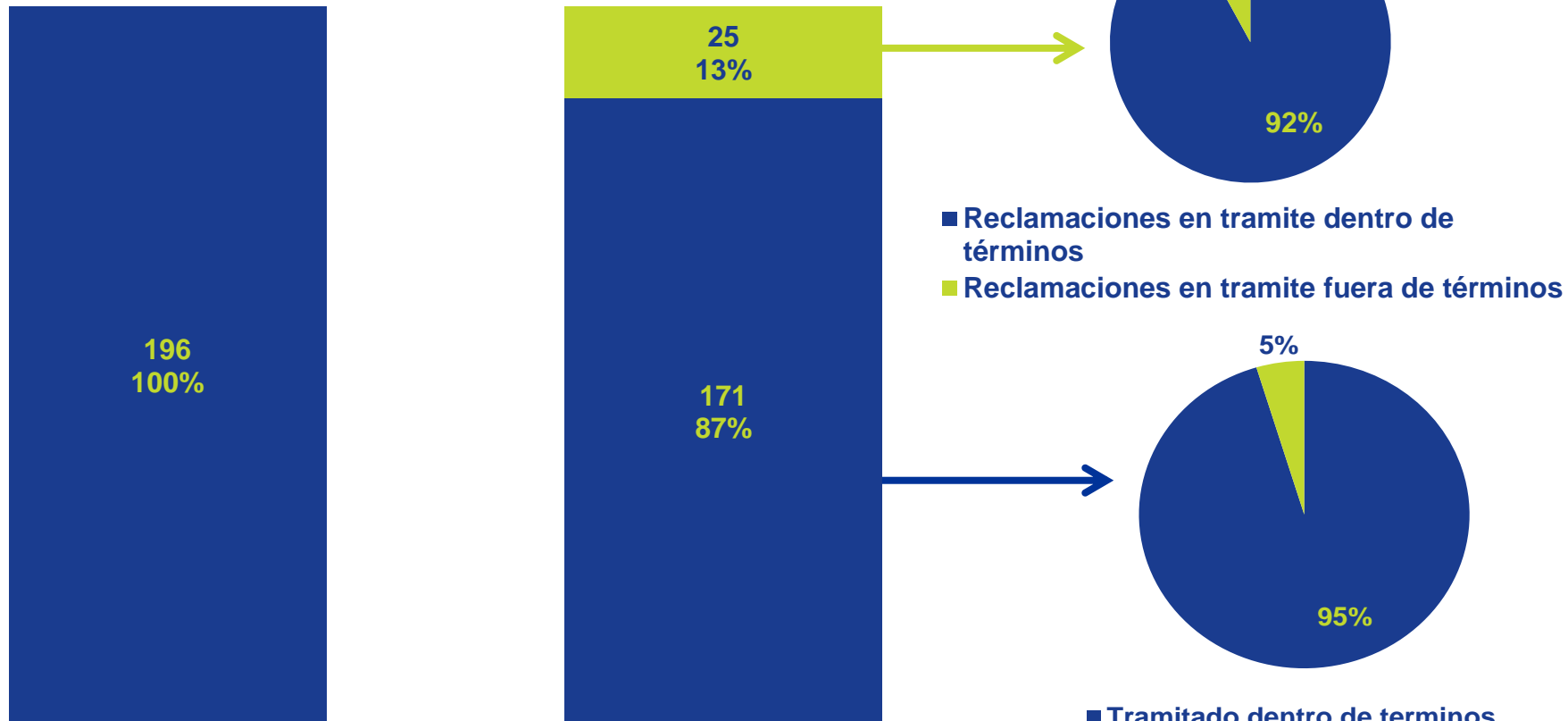


Fuente: División Crédito – MARZO de 2014.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS MARZO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO

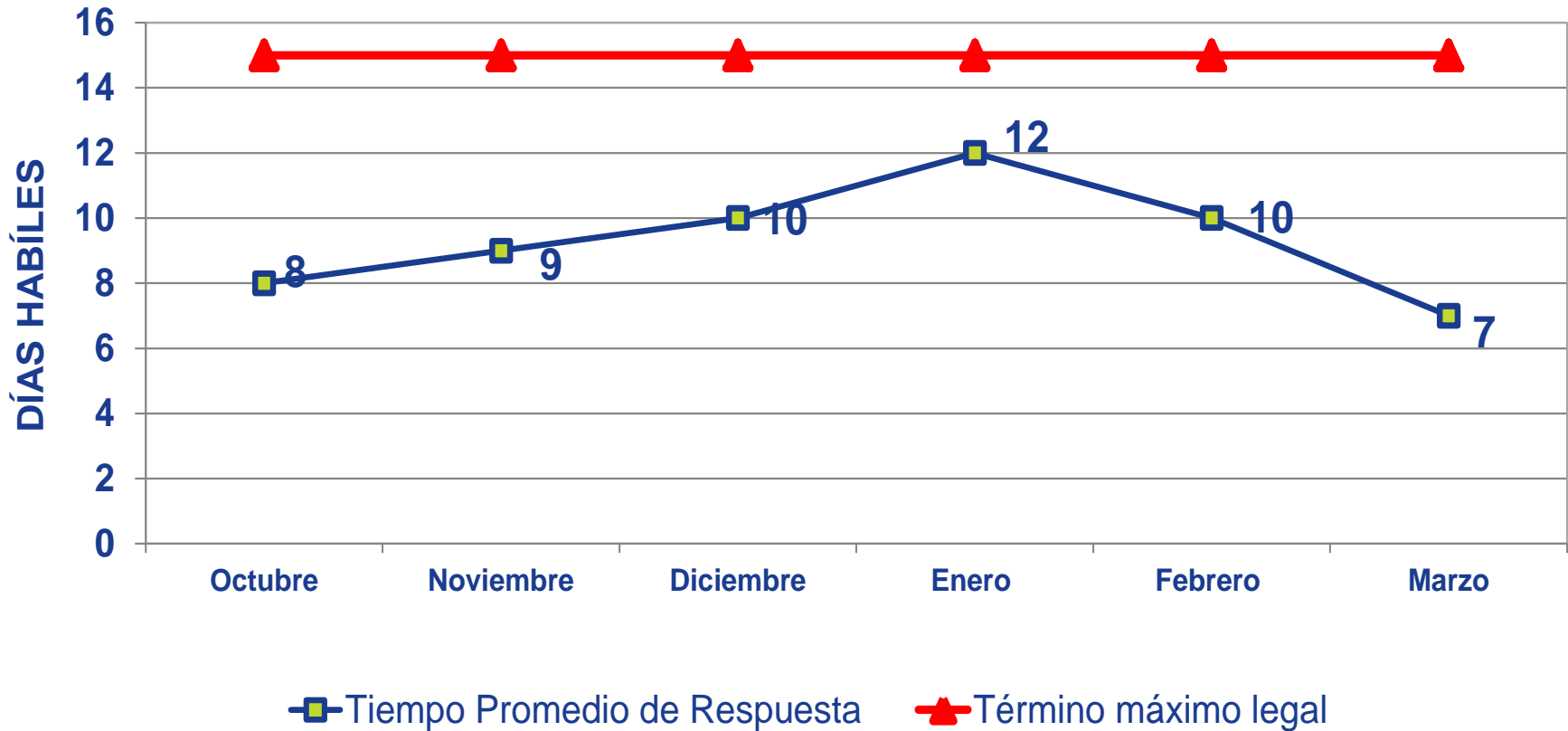


Cesantias: 196 PQR'S

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

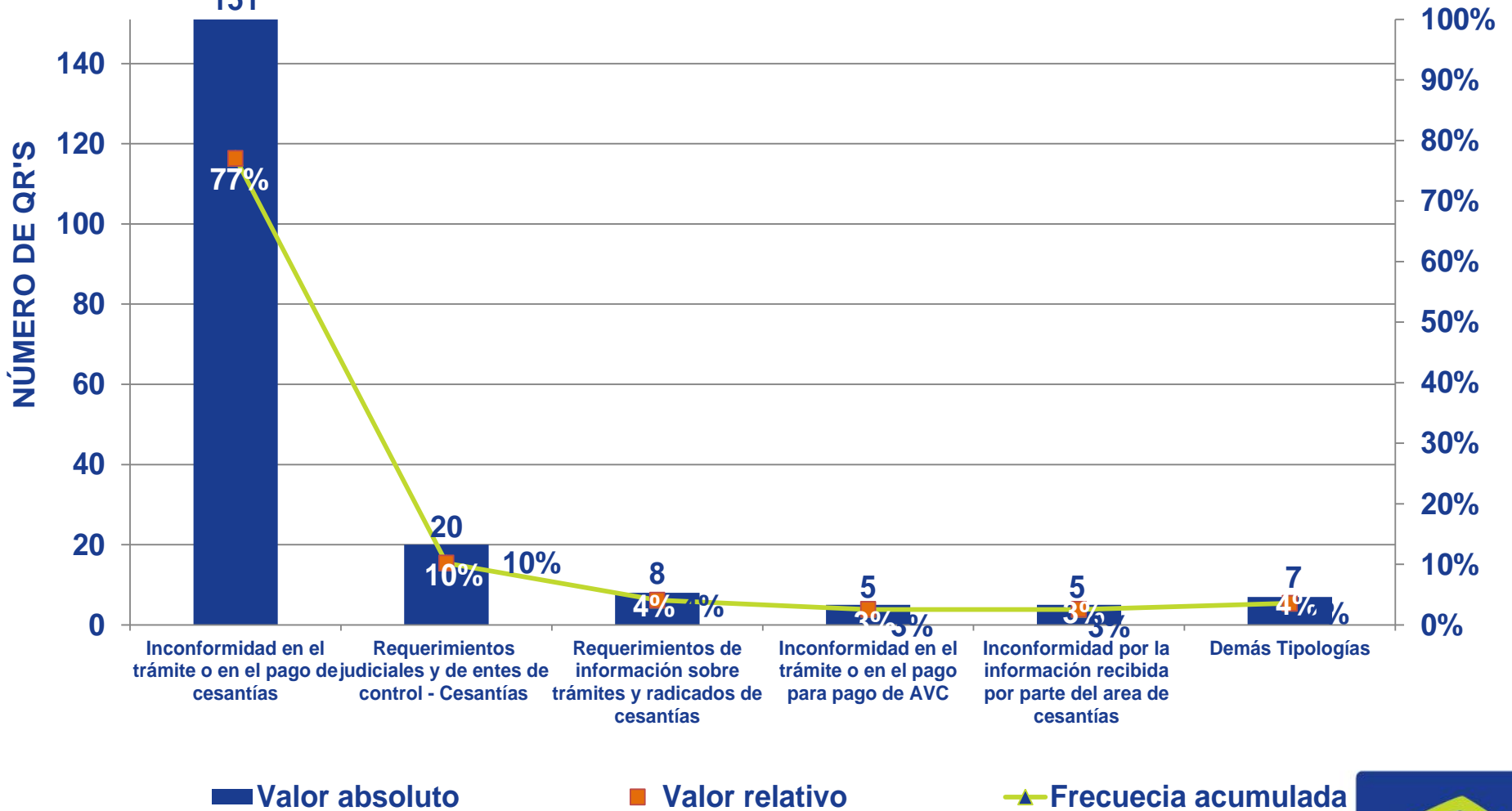
Fuente: División Cesantías – MARZO 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Marzo 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO

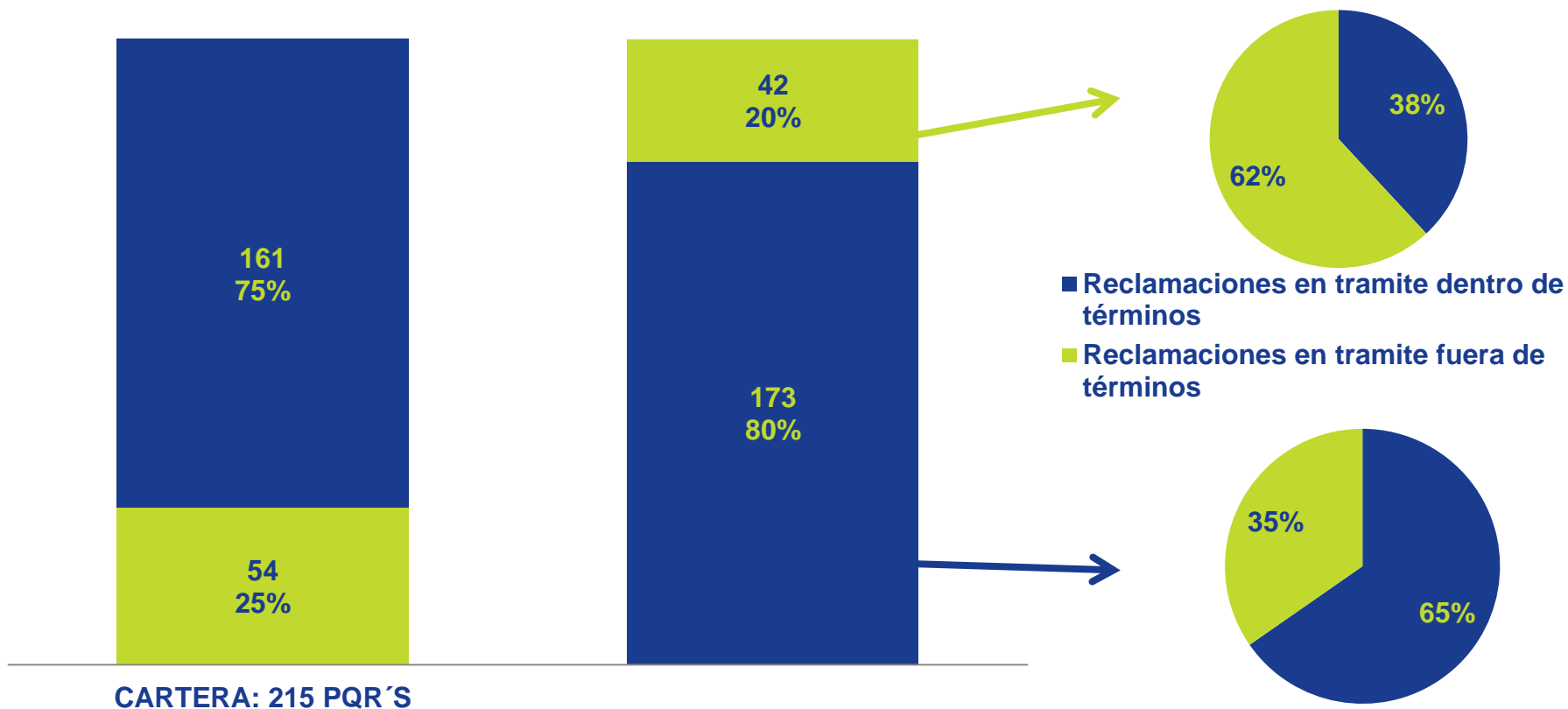


Fuente: División Cesantías – Marzo 2014

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS MARZO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MARZO



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

Fuente: División Cartera – Marzo 2014

TIEMPO DE RESPUESTA

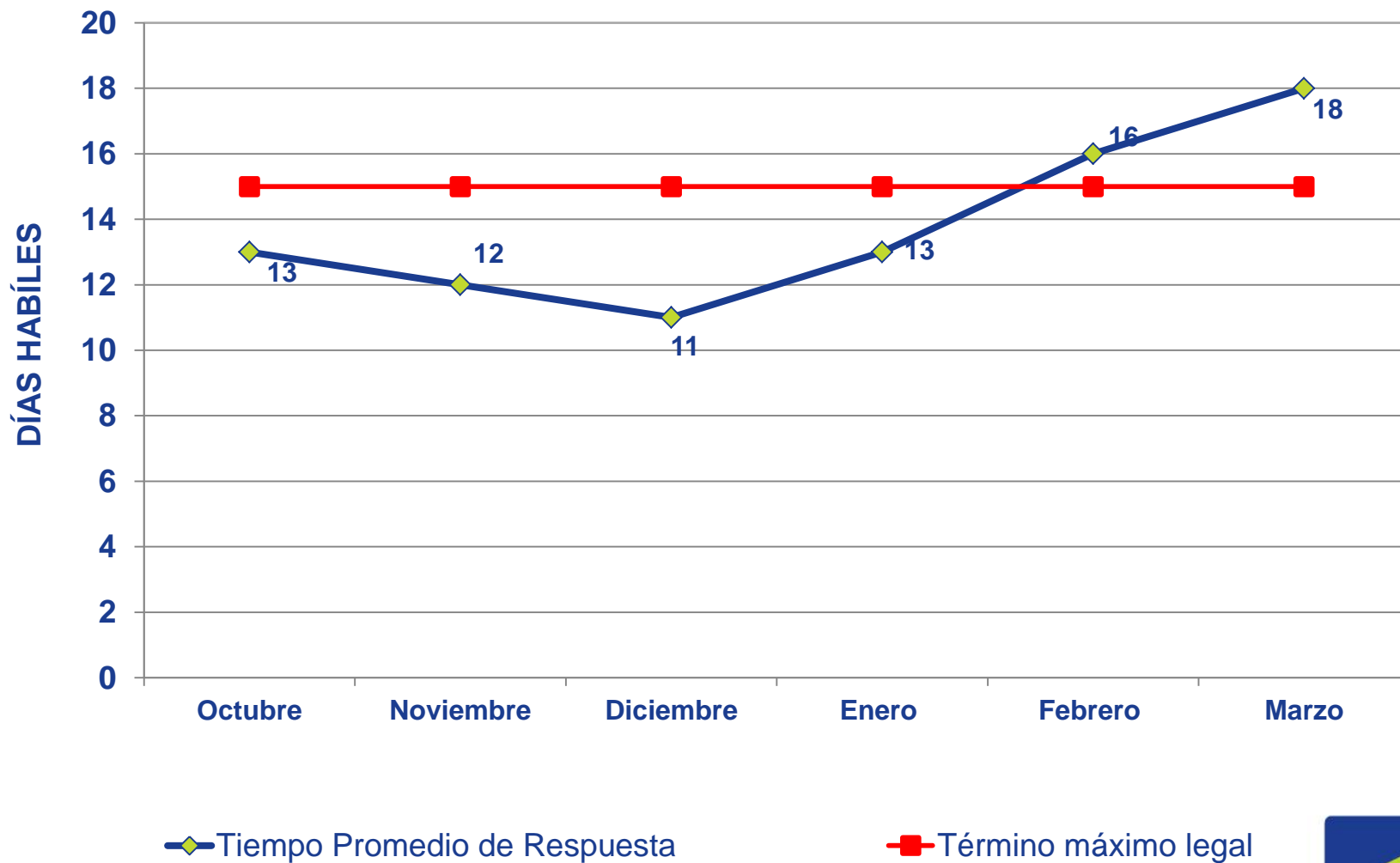
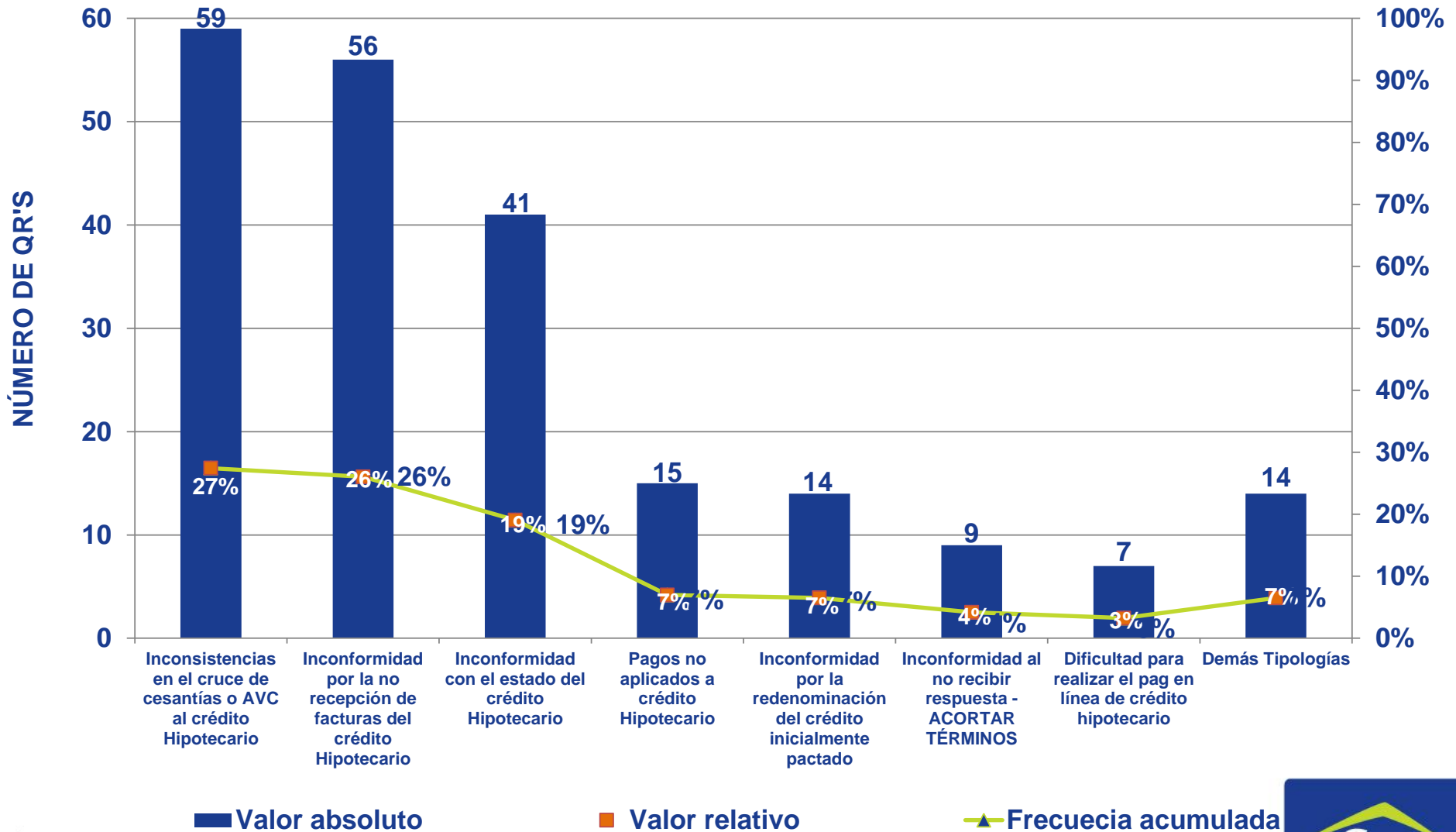


DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO



Fuente: División Cartera – Marzo 2014

OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

GRACIAS