



**fna**

**AHORRO**

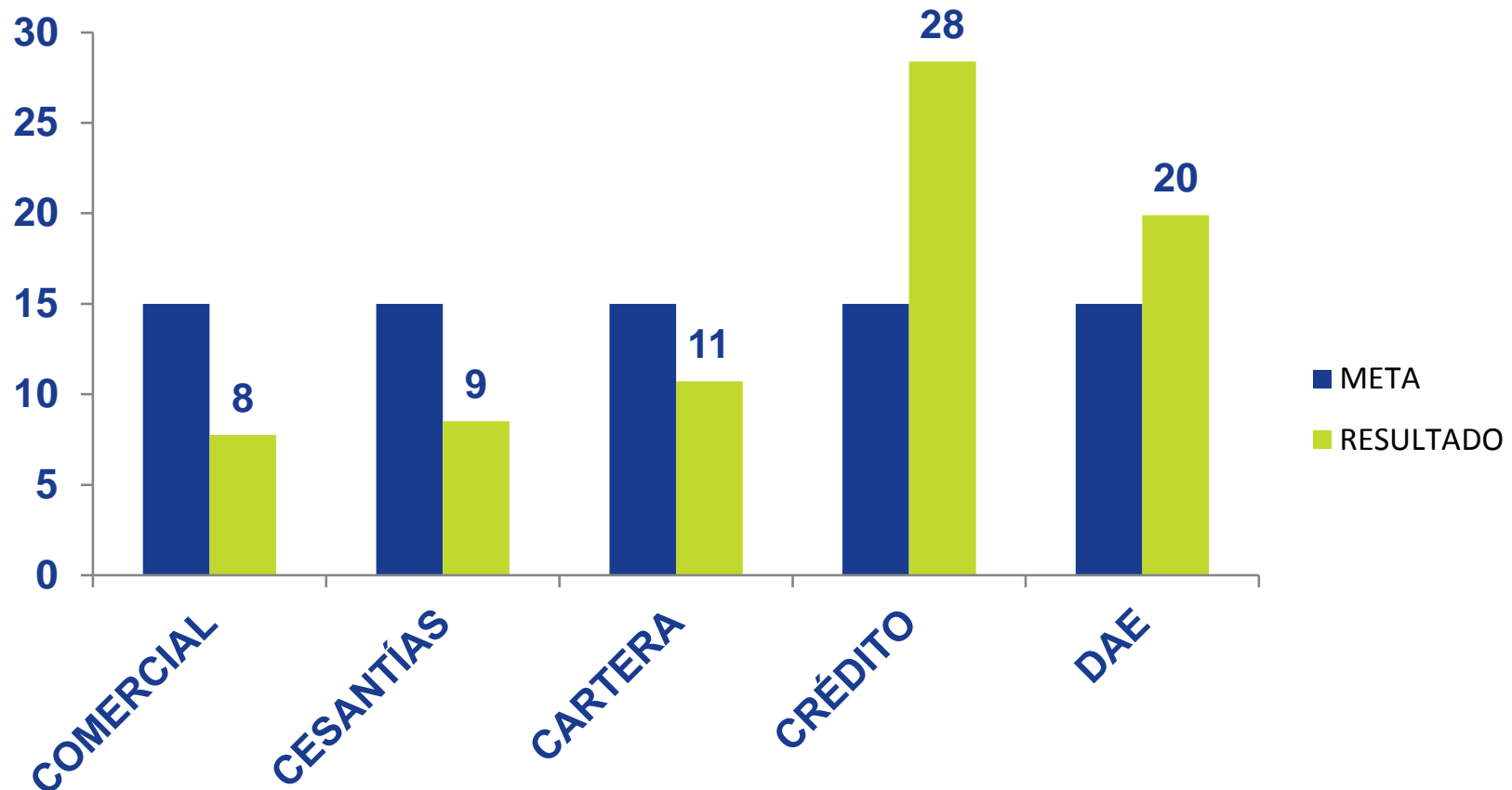
*Construyendo Sociedad*

# QUEJAS Y RECLAMOS

# INFORME DE GESTIÓN ABRIL 2014

# GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ABRIL



Promedio entre el número de días transcurridos desde una solicitud de información por QR'S hasta su respuesta efectiva

## COMPARATIVO QR,S RECIBIDAS 2013-2014



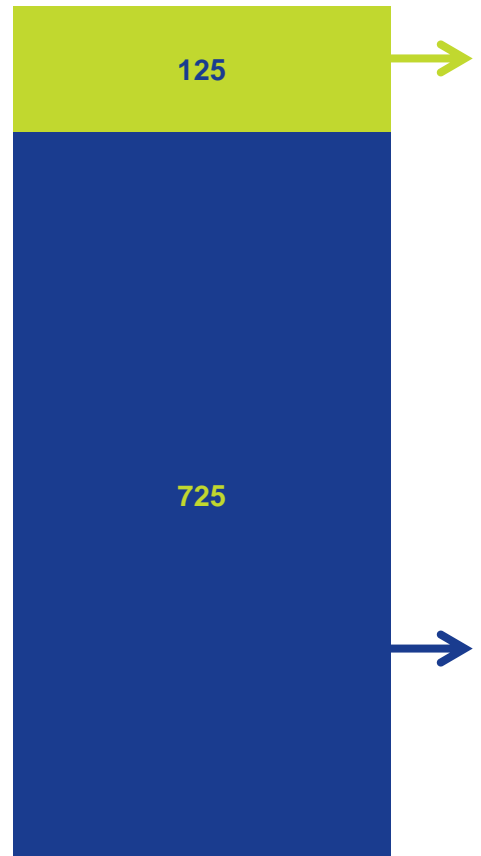
TOTAL 2014: 1857 QR'S

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

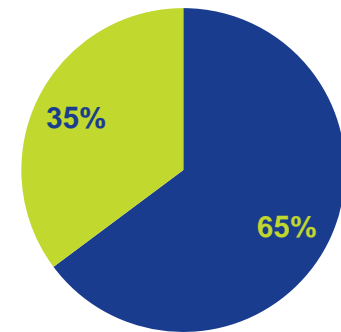
# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL



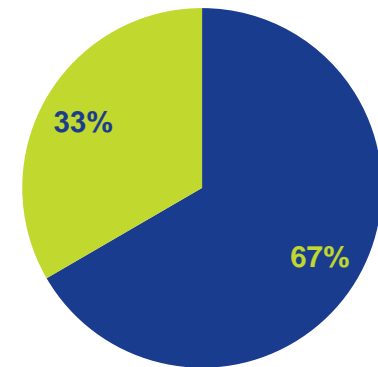
TOTAL 855 QR,s  
 ■ Pendientes Marzo  
 ■ Radicadas en Abril



■ Tramitada  
 ■ Reclamaciones en tramite



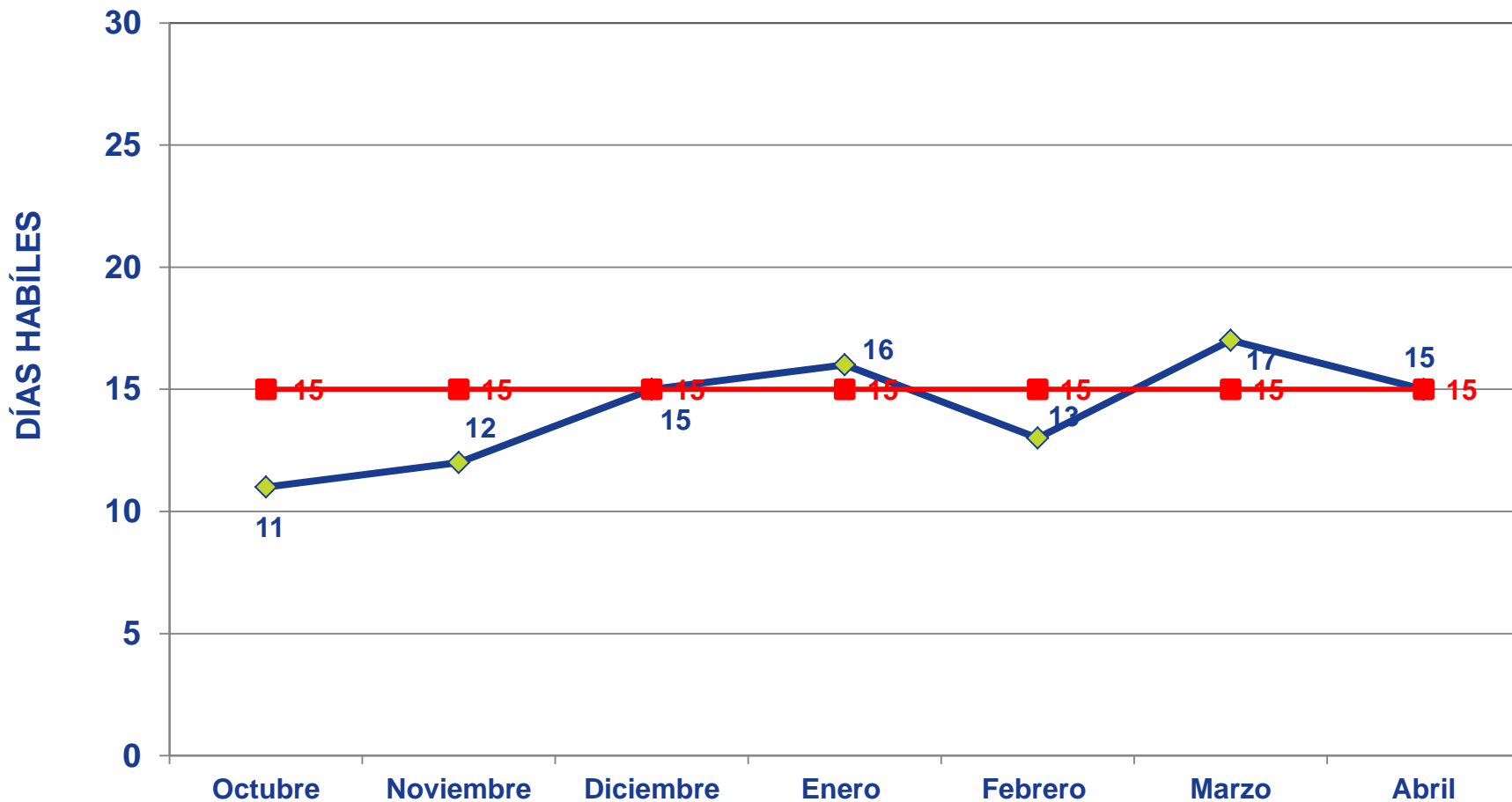
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos  
 ■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos  
 ■ Trámitado extemporáneo

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

# TIEMPO DE RESPUESTA



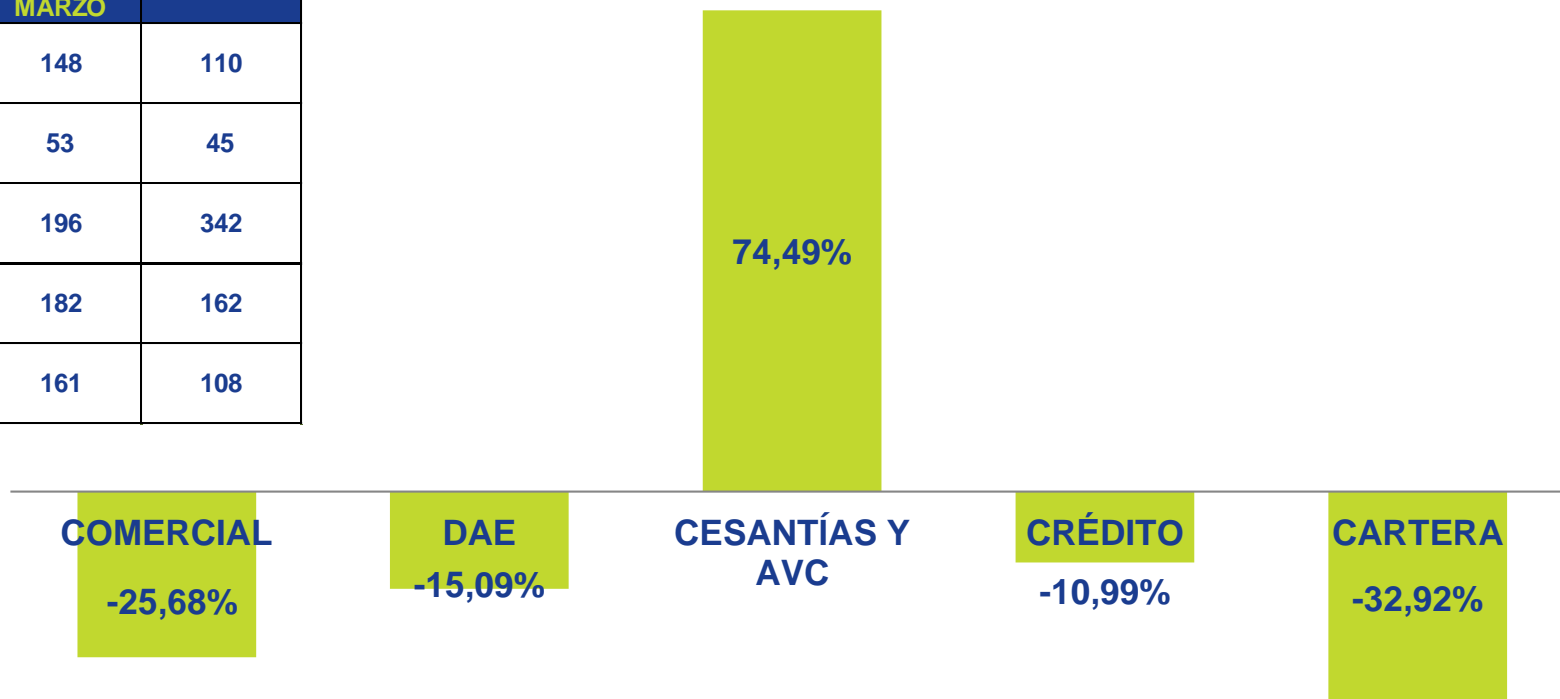
◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ Término máximo legal

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

AREA	N° de Quejas y Reclamos mes MARZO	N° de Quejas y Reclamos mes ABRIL
COMERCIAL	148	110
DAE	53	45
CESANTÍAS Y AVC	196	342
CRÉDITO	182	162
CARTERA	161	108

## % EVOLUCION QR,s ABRIL

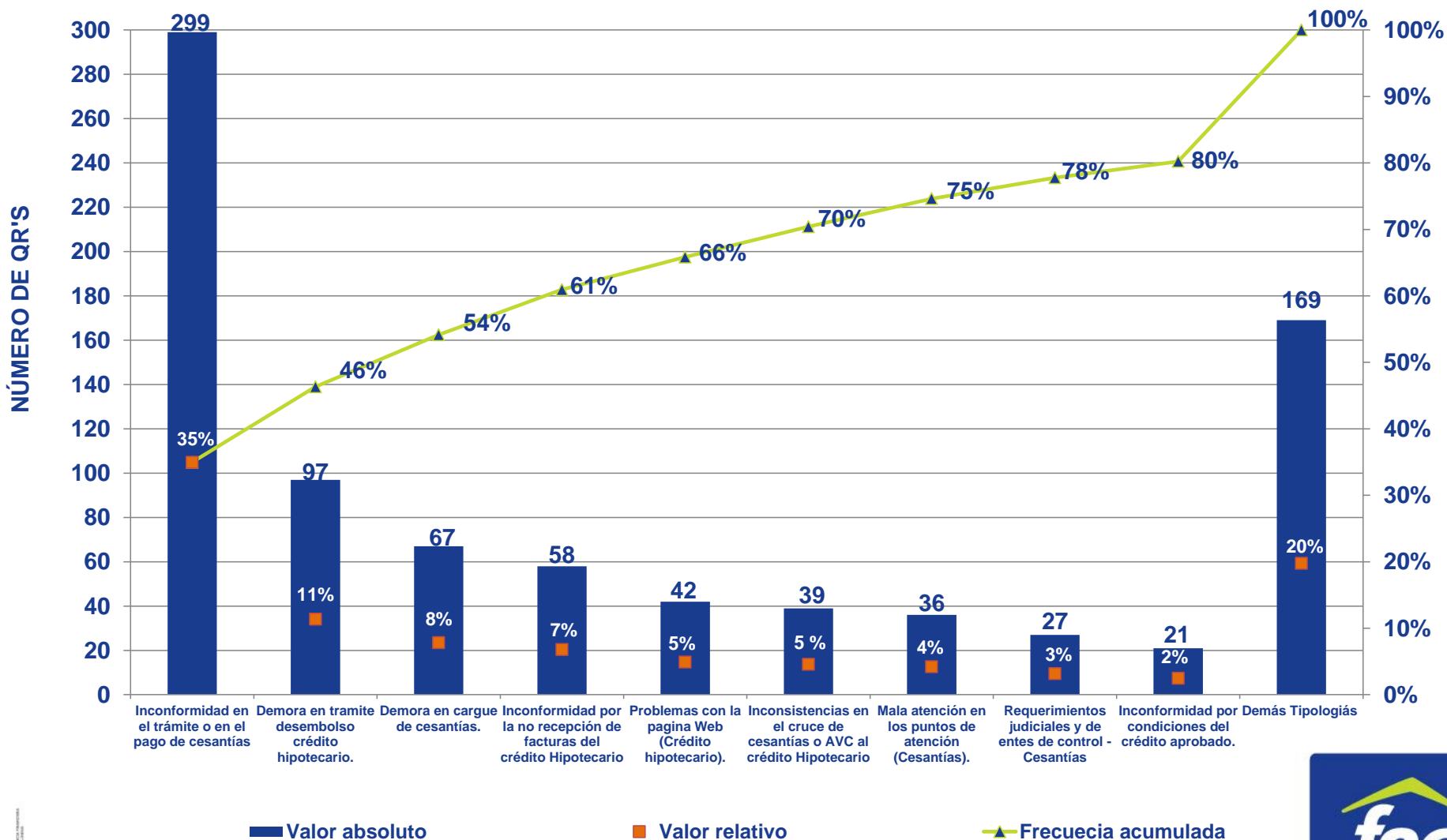


■ RESULTADO

(Numero de quejas y reclamos del periodo vigente - Numero de quejas y reclamos del periodo anterior)



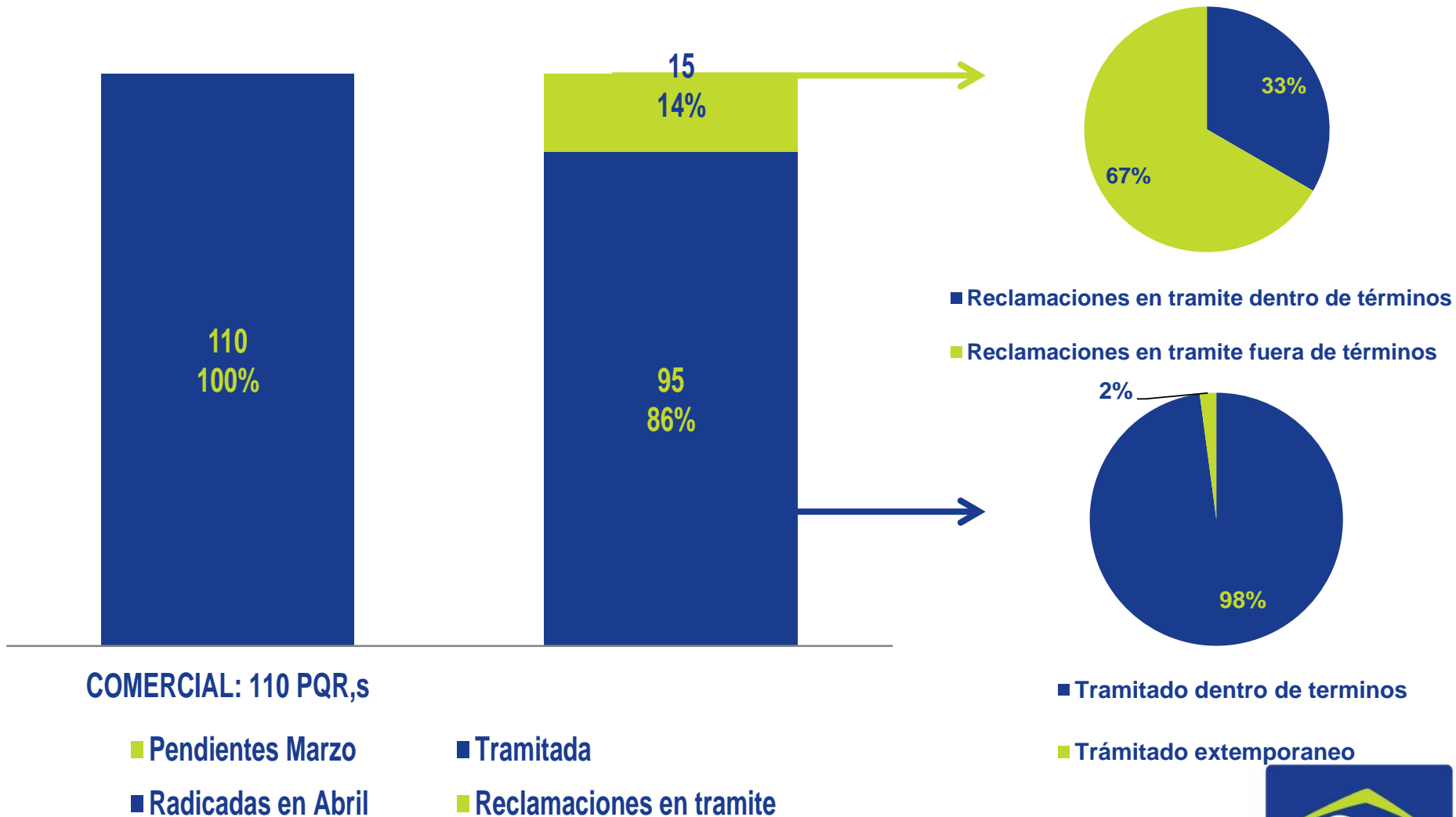
## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



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



# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL

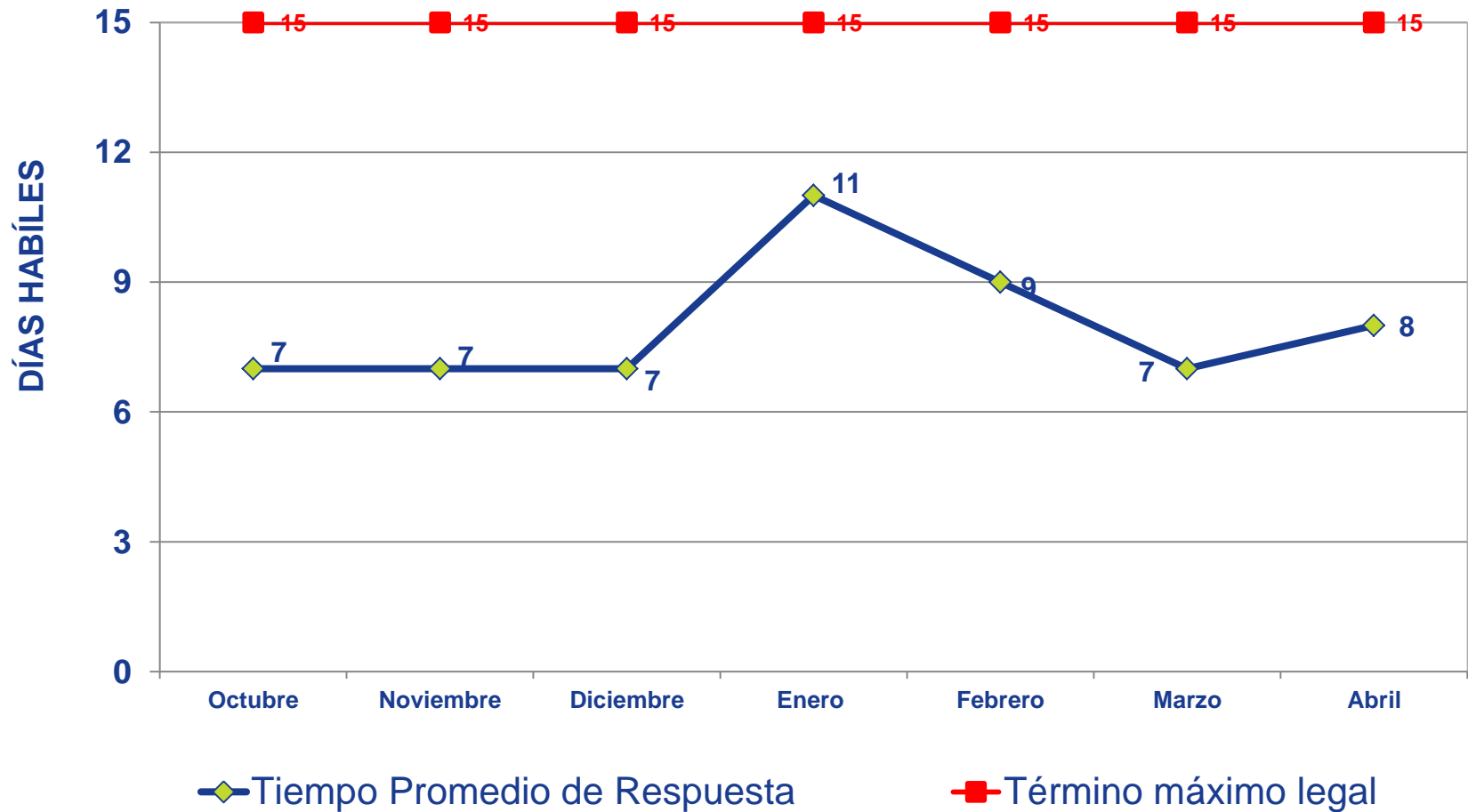


COMERCIAL: 110 PQR,s

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

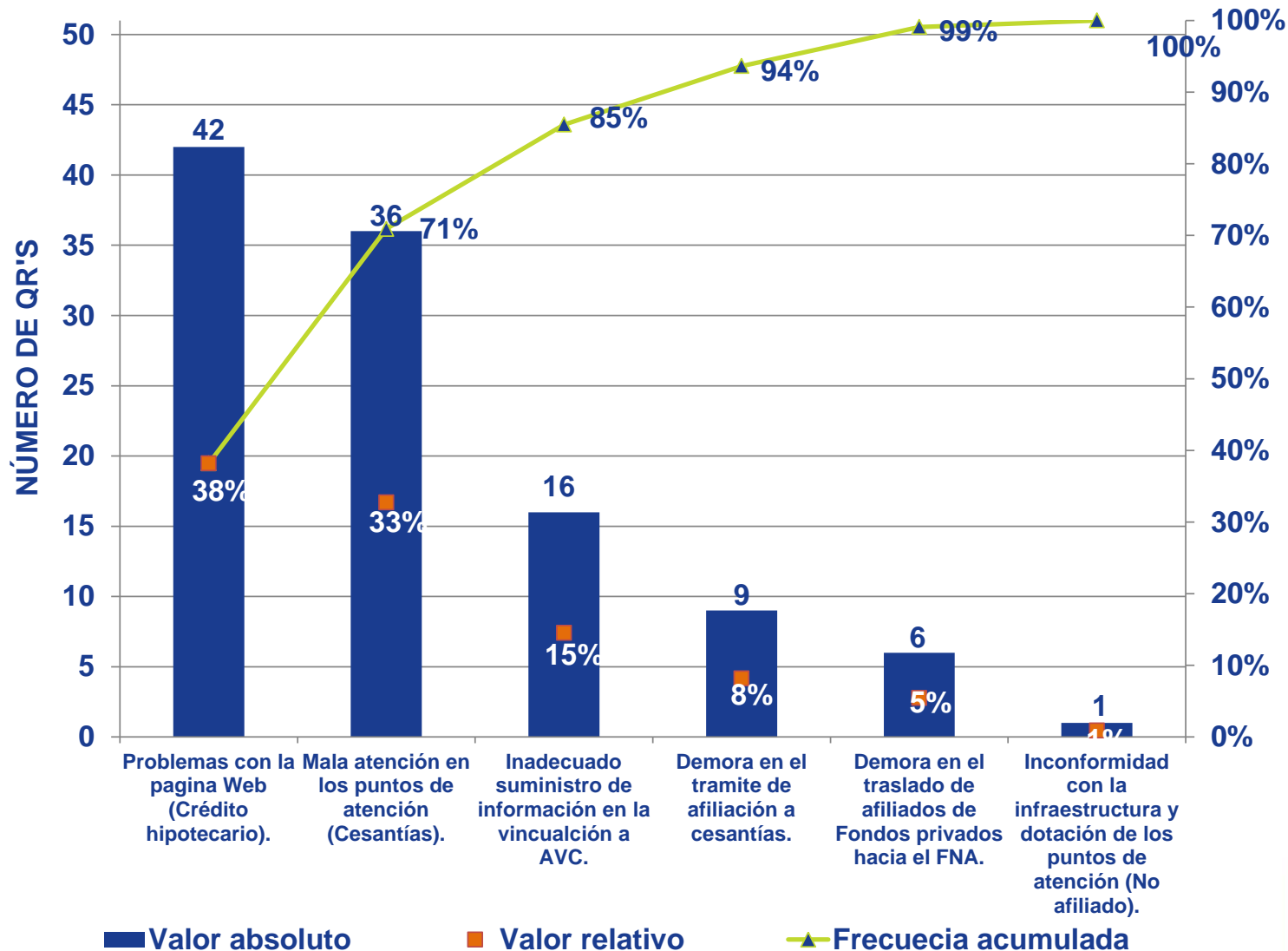
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - ABRIL de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

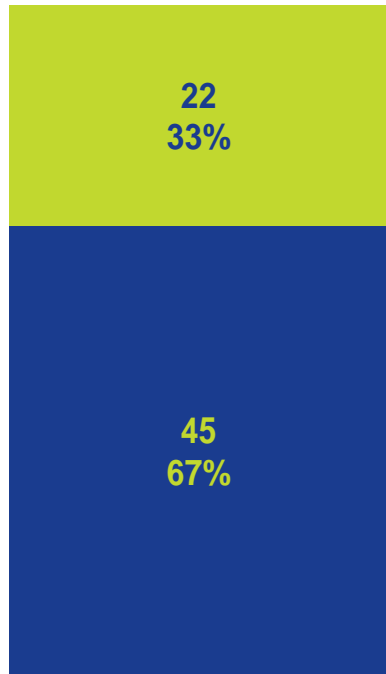


Fuente: División Comercial - Abril de 2014

# DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

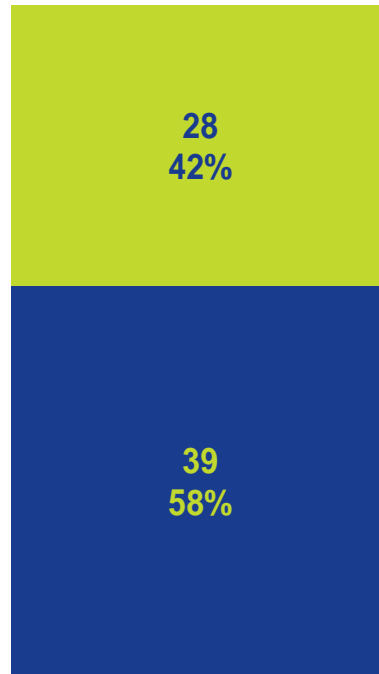
## QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL

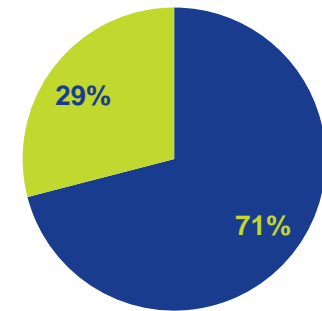


DAE: 67 PQR,s

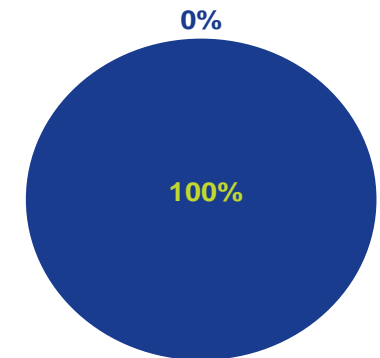
- Radicadas en Abril
- Pendientes Marzo



- Tramitada
- Reclamaciones pendientes de tramite



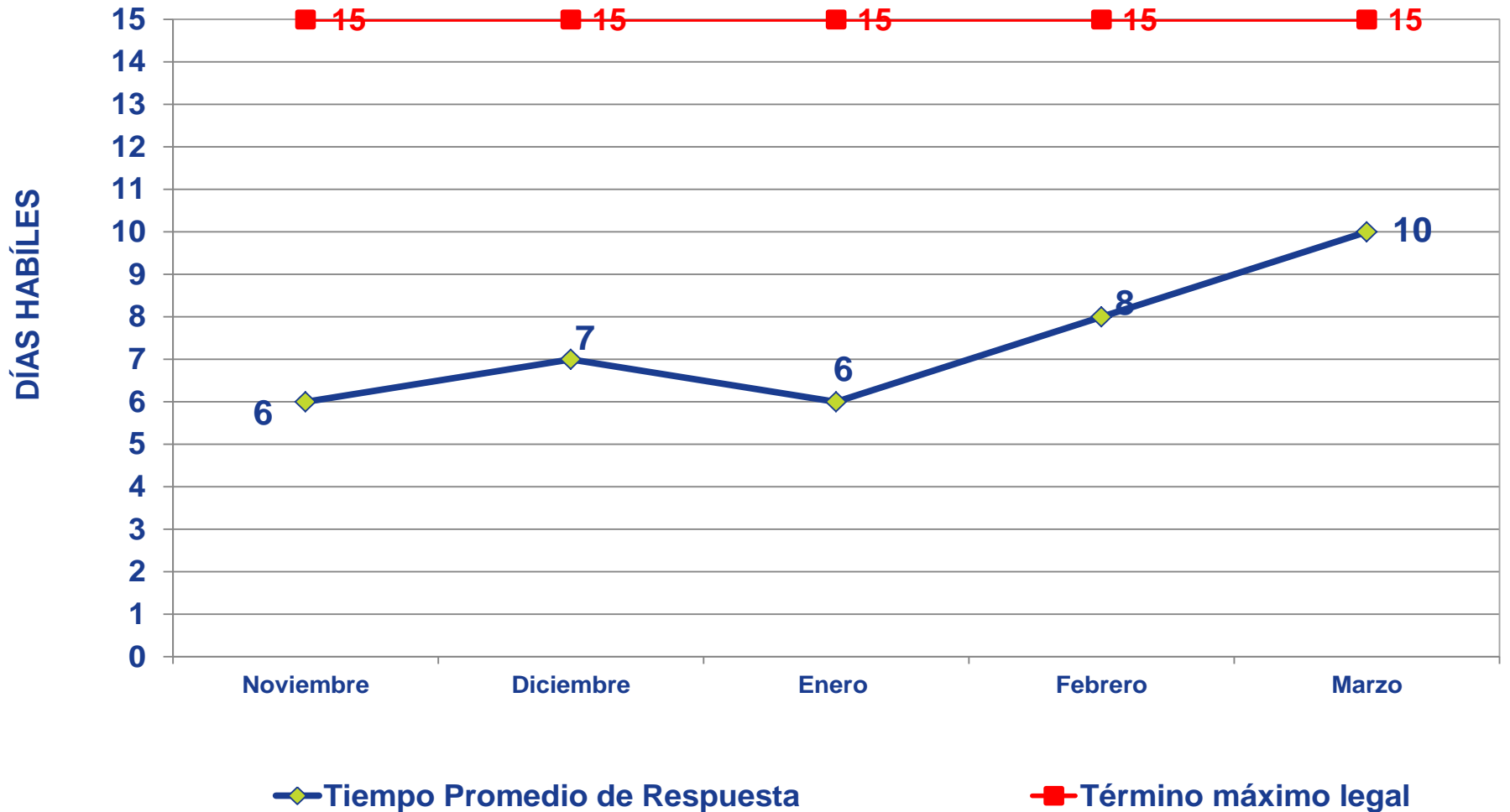
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Fuente: División Afiliados y Entidades – Abril de 2014.

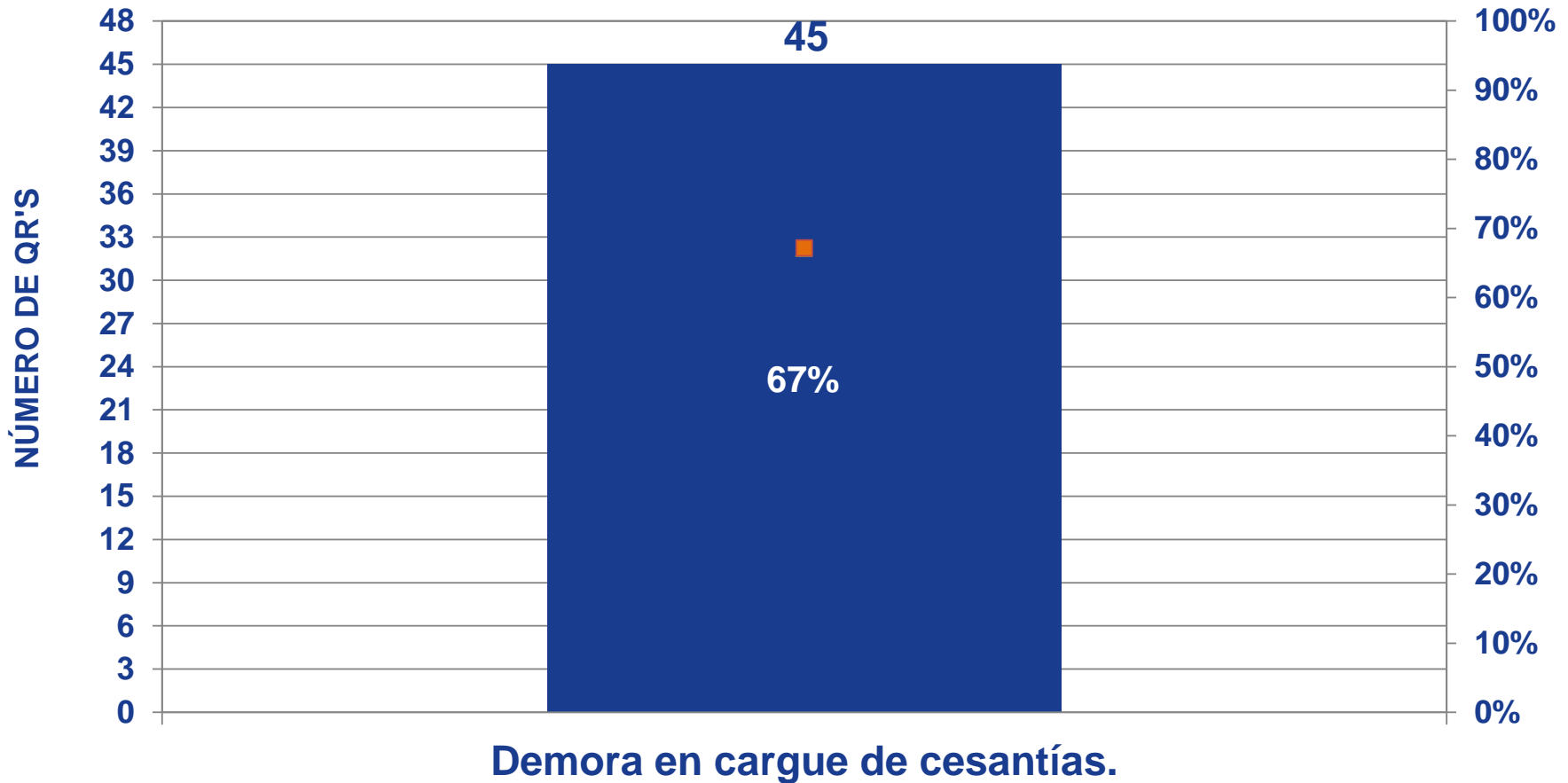
## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Abril de 2014.



## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

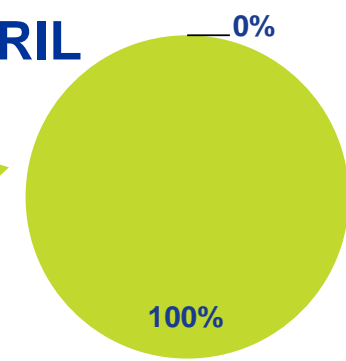
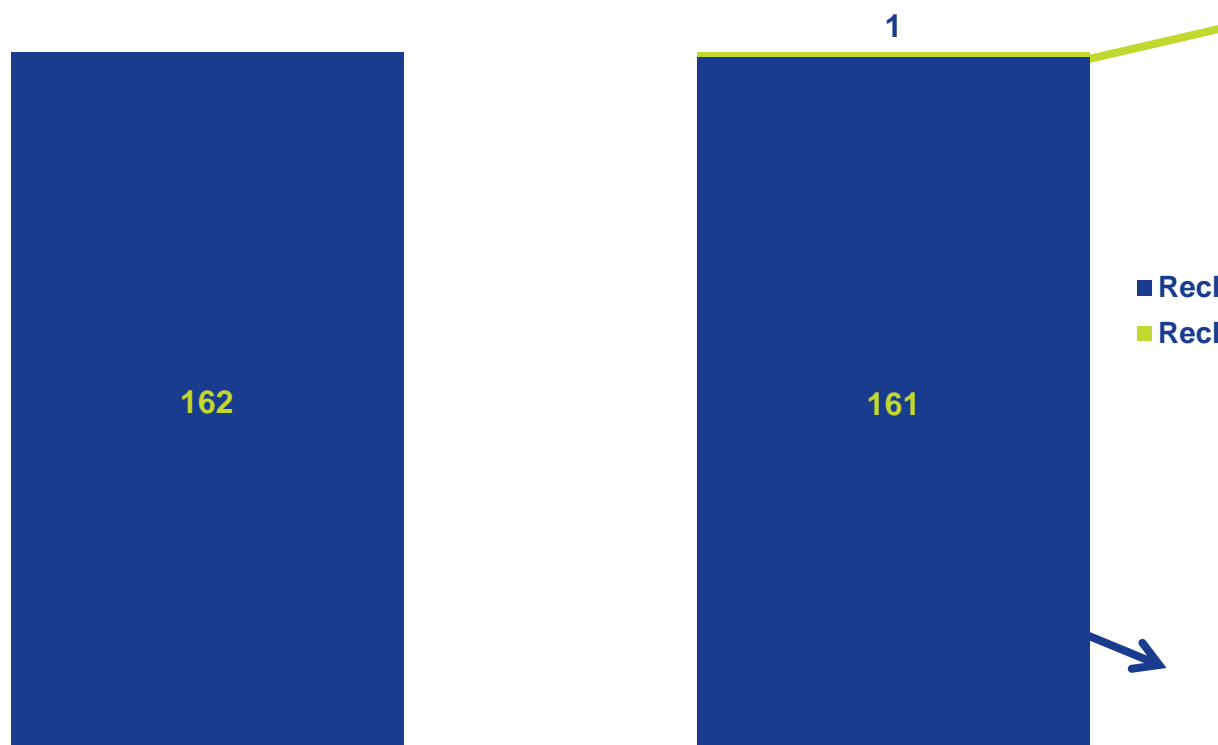
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – Abril de 2014.

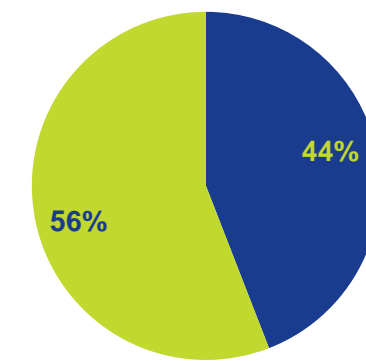
# DIVISIÓN DE CRÉDITO

## QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL



- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

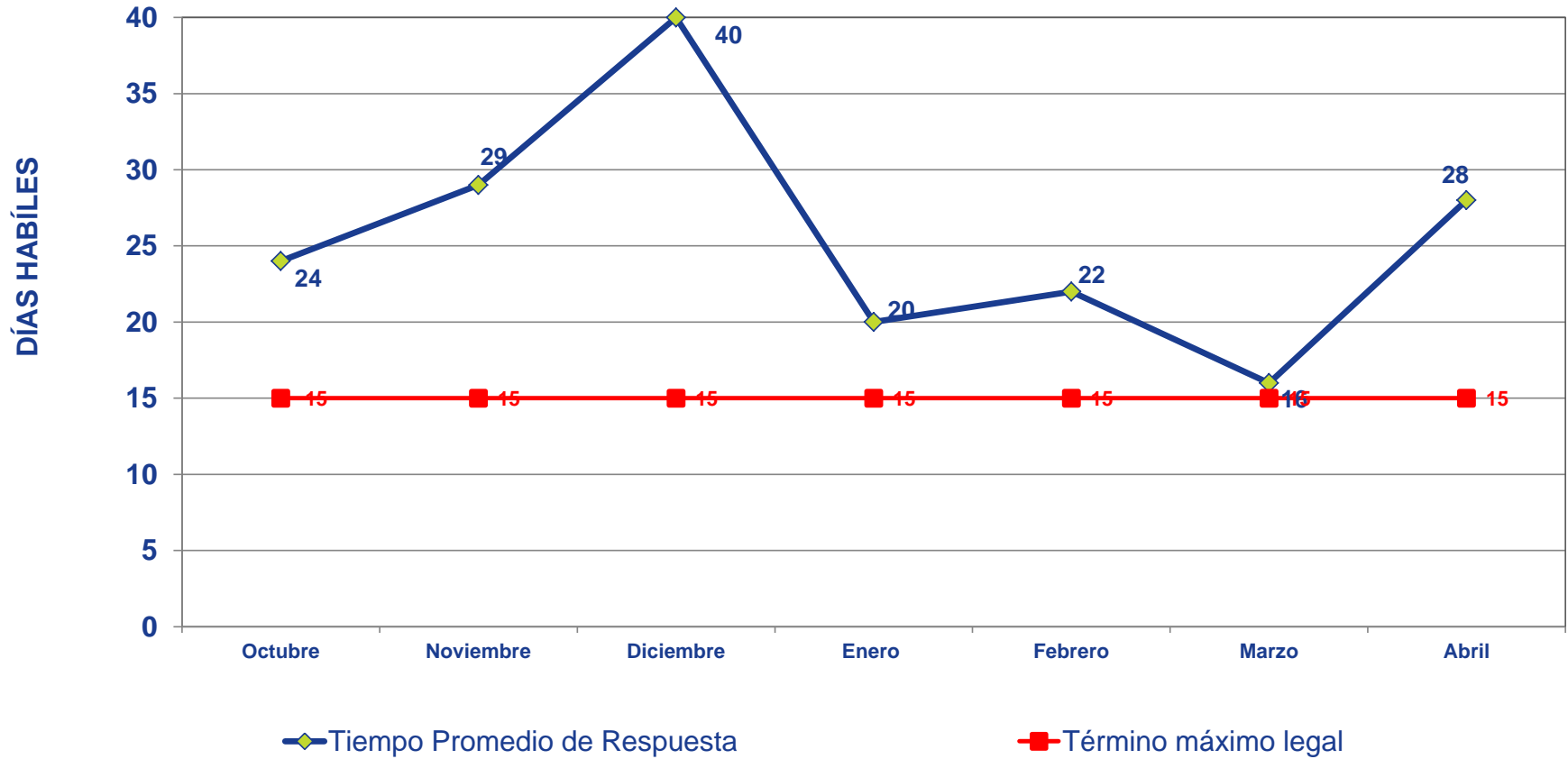
CREDITO 162 PQR,s

- Pendientes Marzo
- Radicadas en Abril

- Tramitada
- Reclamaciones pendientes de tramite

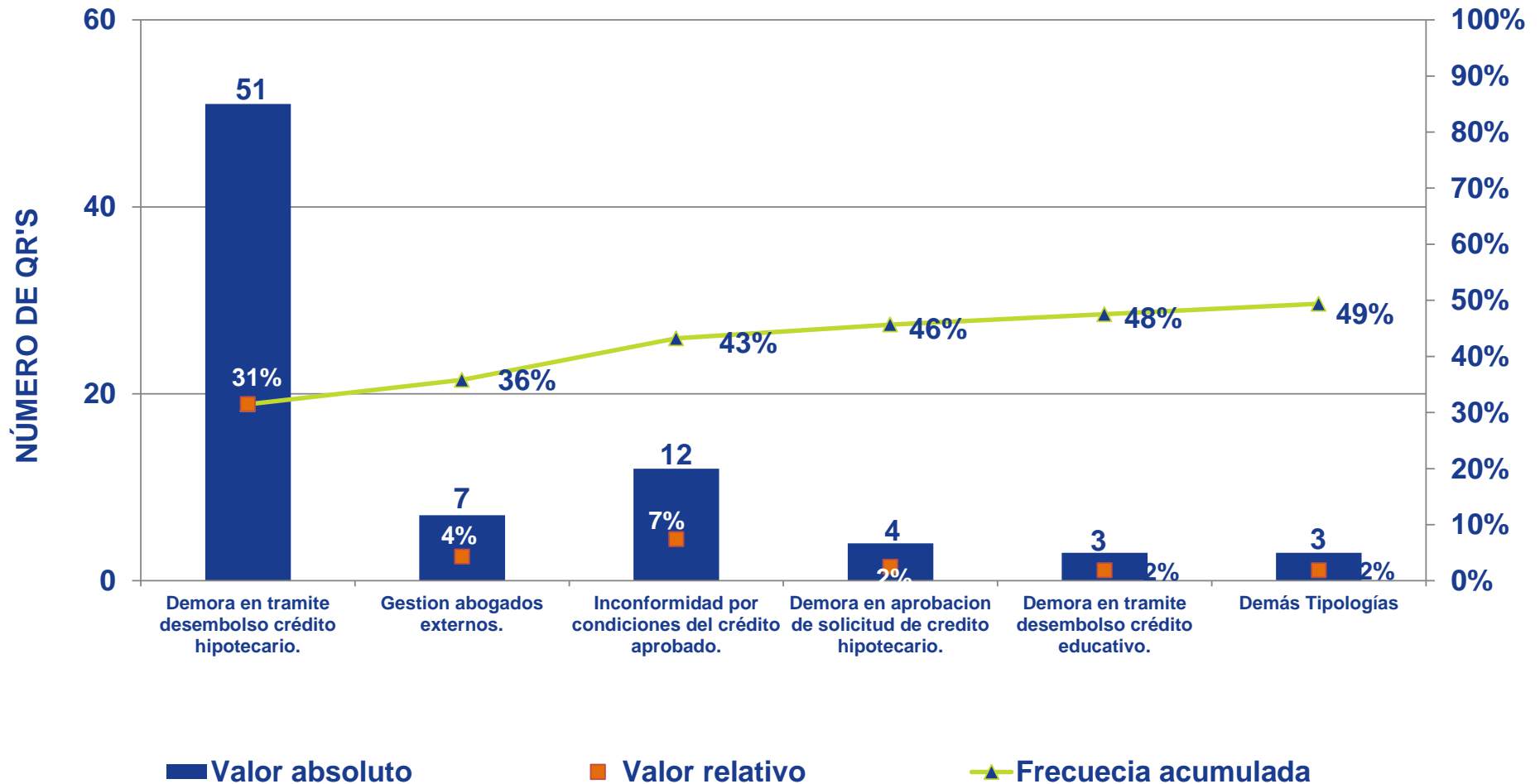
Fuente: División Crédito – Abril de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Abril de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

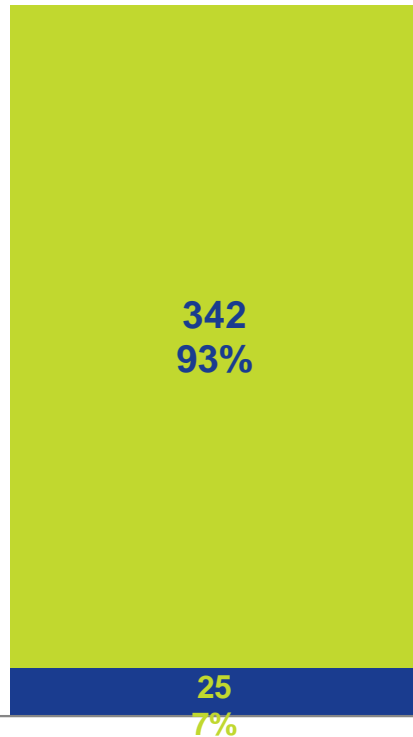


Fuente: División Crédito – Abril de 2014.

# DIVISIÓN DE CESANTÍAS

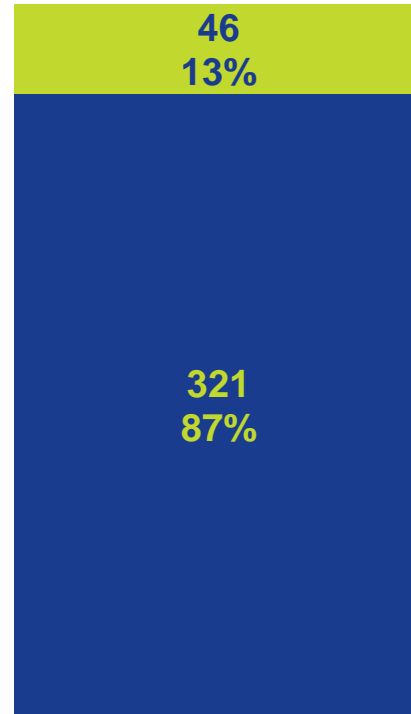
## QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL

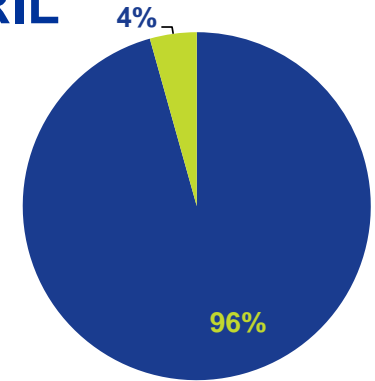


**CESANTIAS: 367 PQR,s**

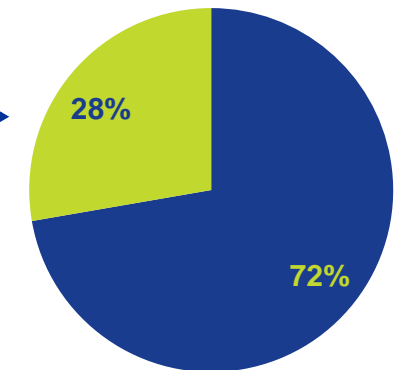
- Pendientes Marzo
- Radicadas en Abril



- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

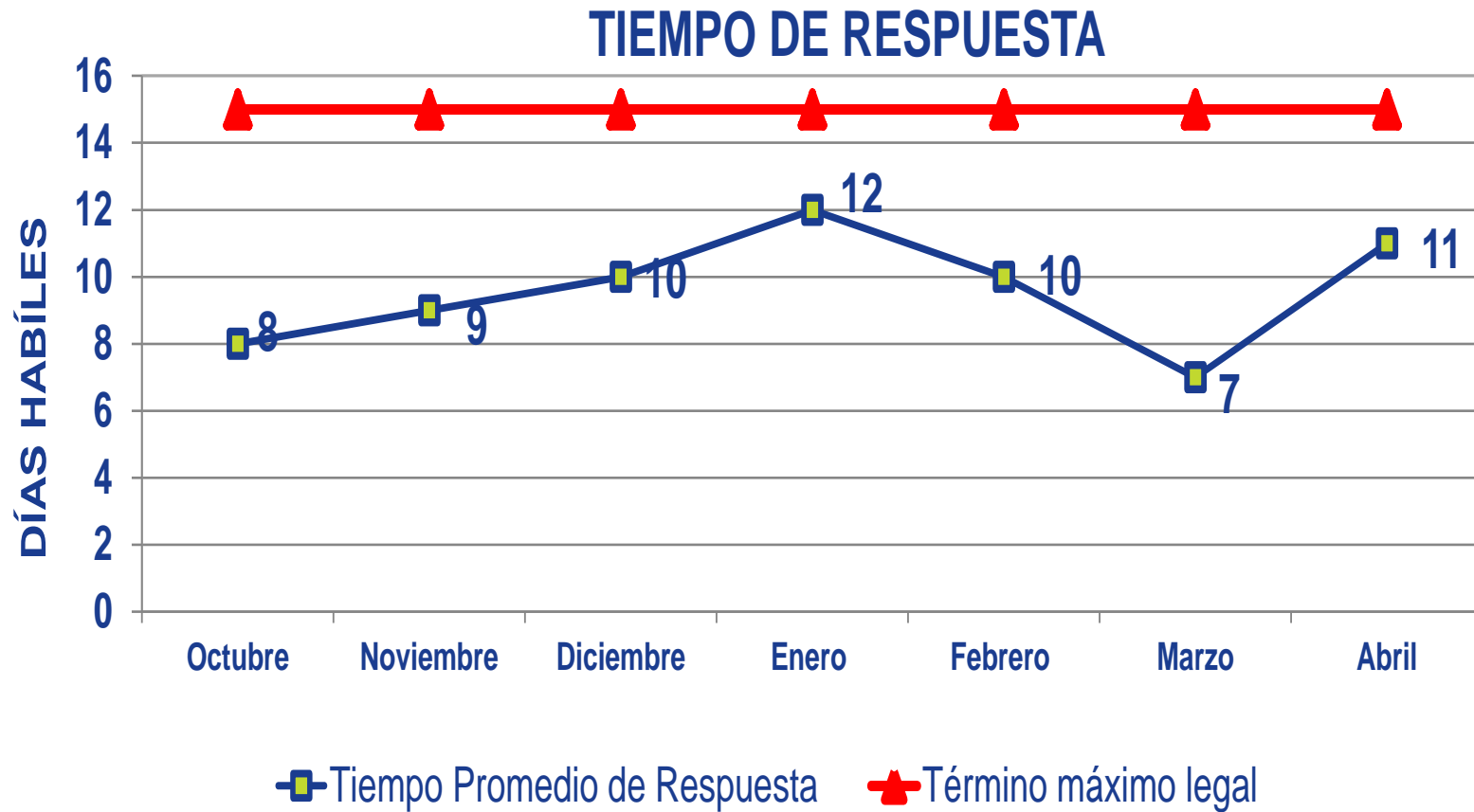


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

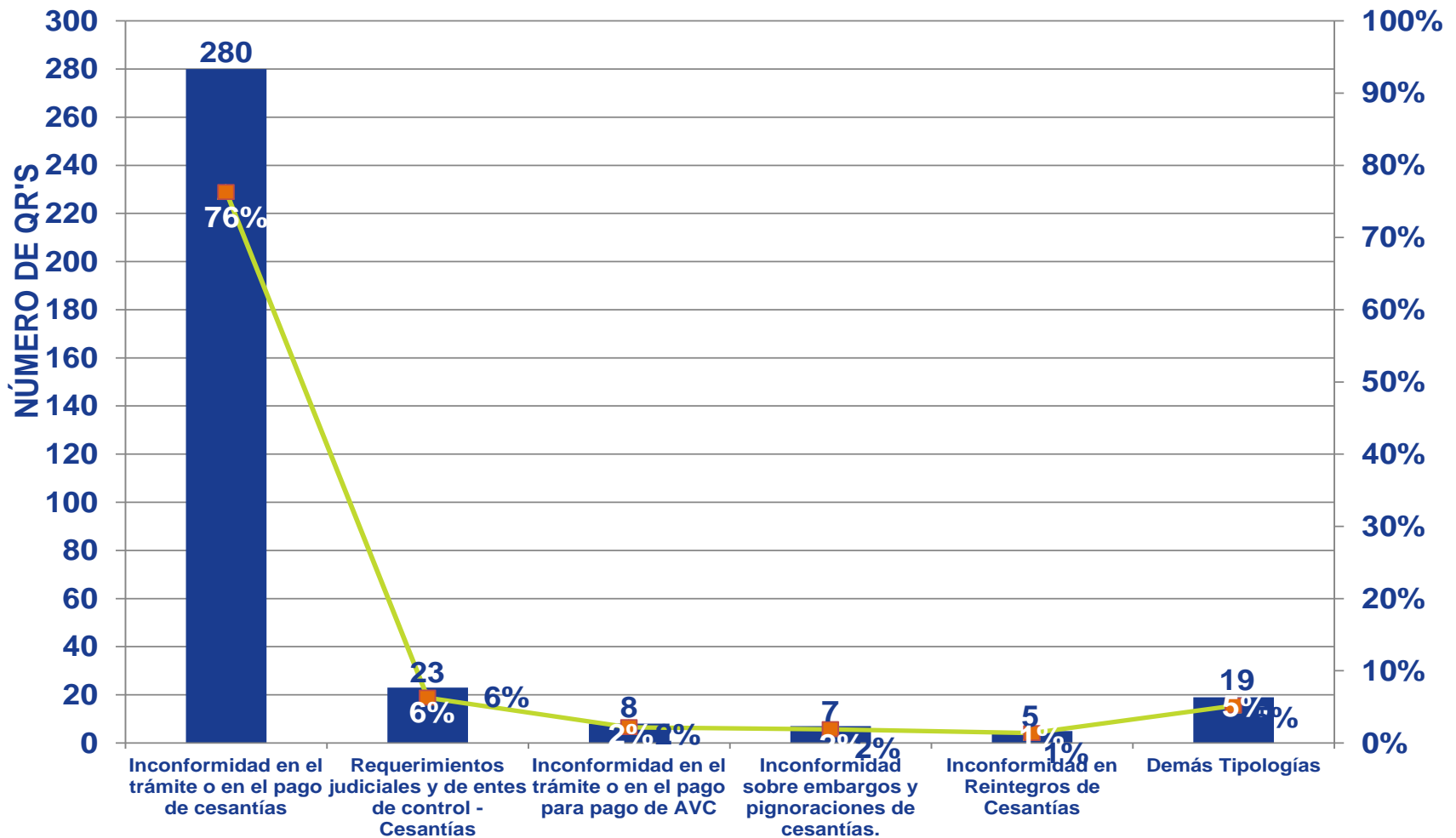
Fuente: División Cesantías – ABRIL 2014



Fuente: División Cesantías – Abril 2014



## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIA



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

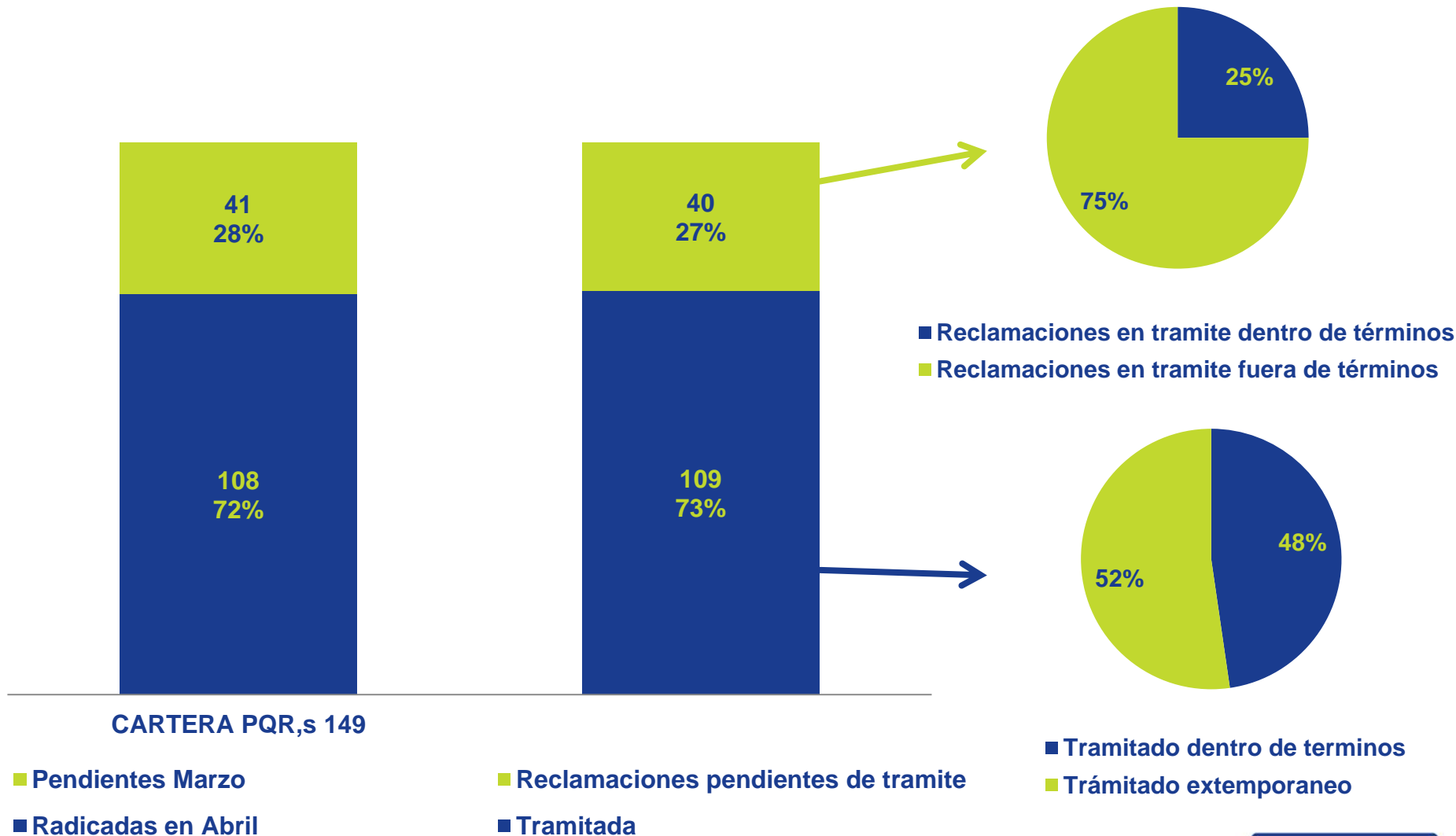
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Cesantías – Abril 2014

# DIVISIÓN CARTERA

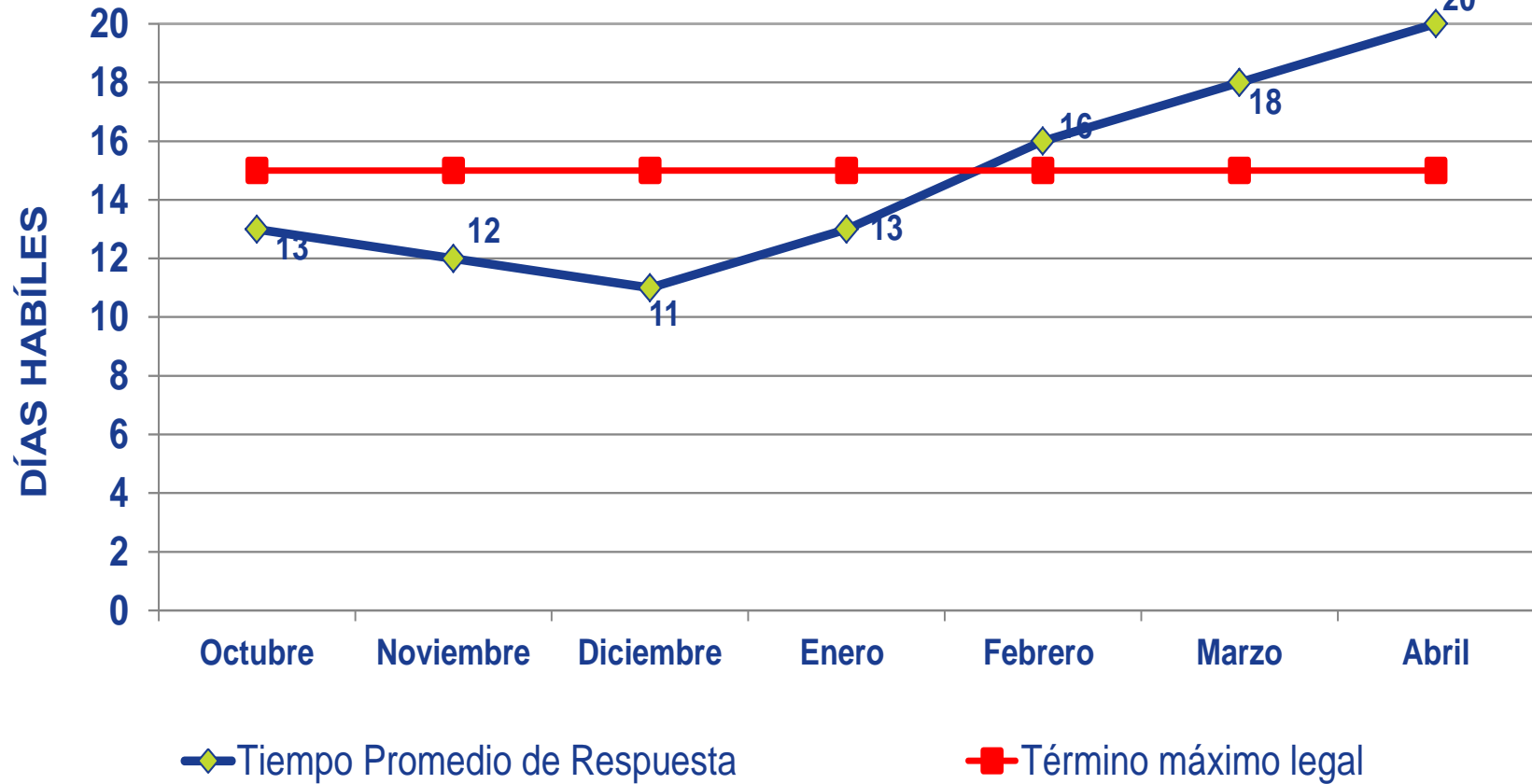
## QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL

# QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER ABRIL

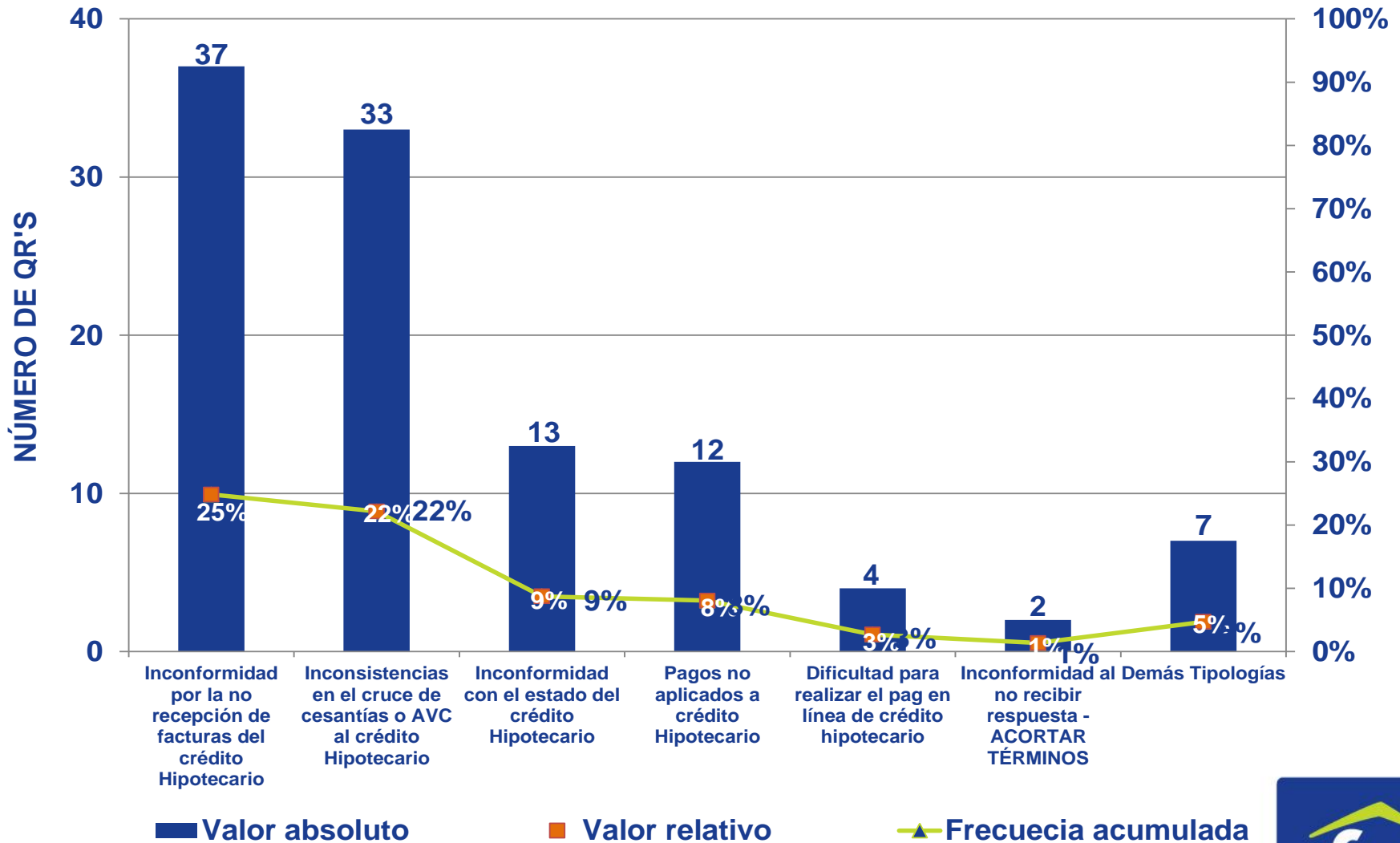


Fuente: División Cartera – Abril 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



# OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

# GRACIAS