



fna

AHORRO

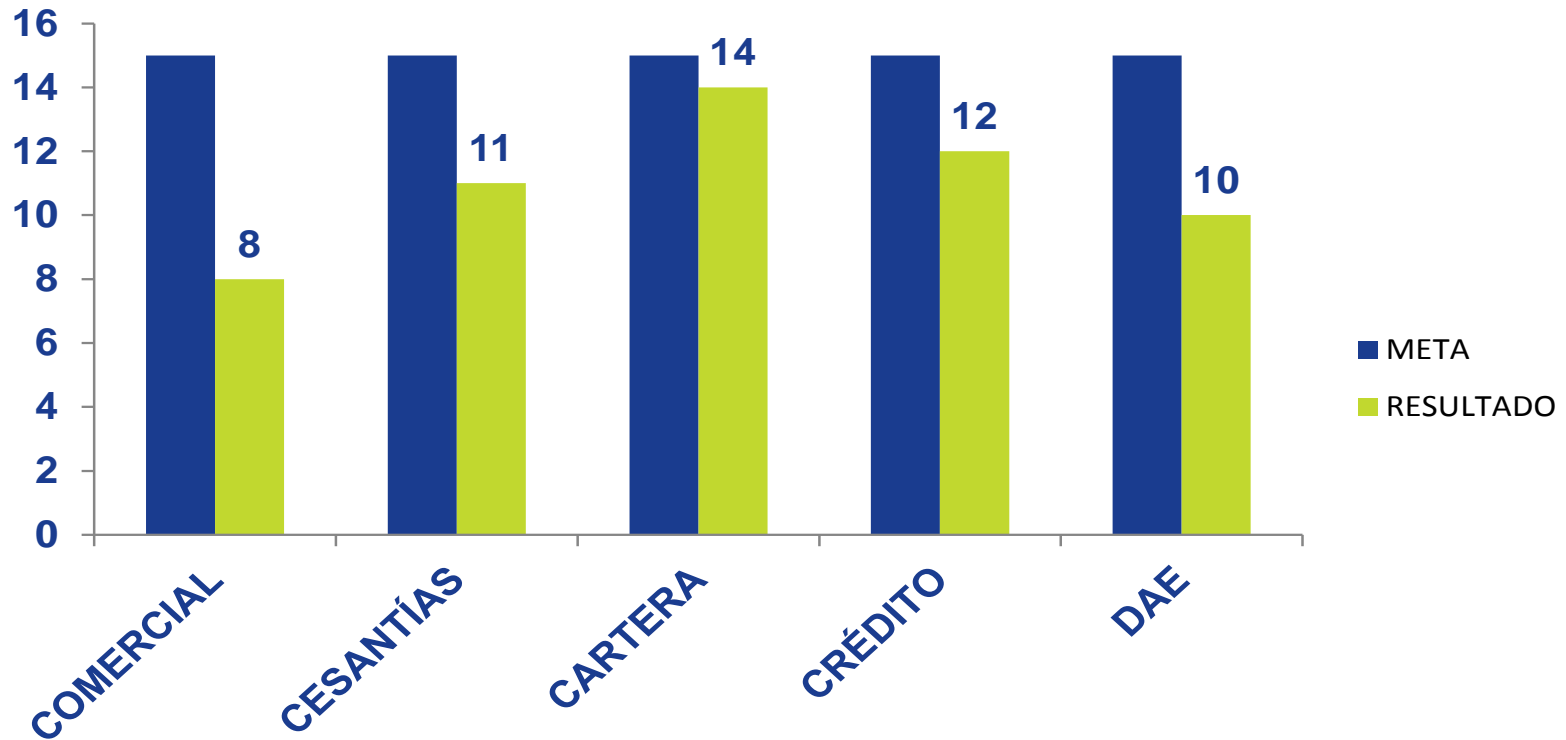
Construyendo Sociedad

QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN MAYO 2014

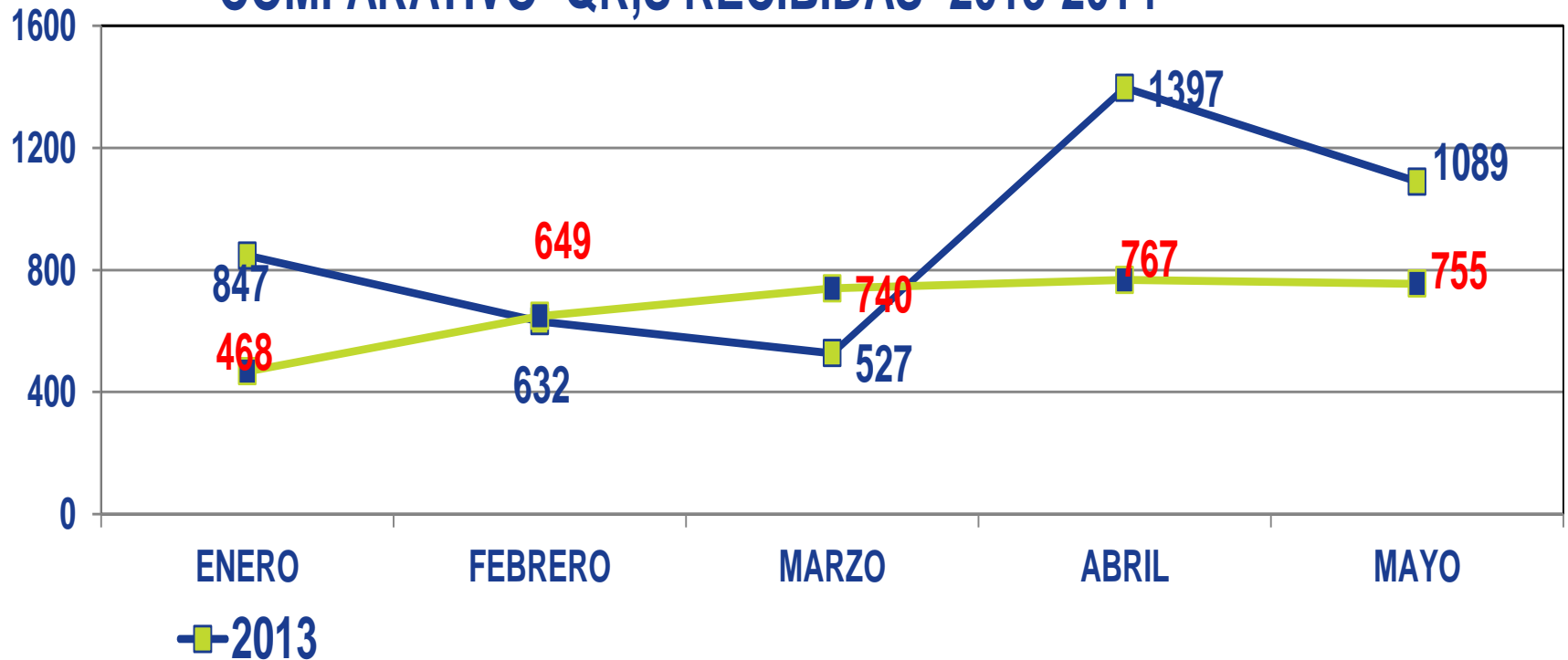
GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA MAYO



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

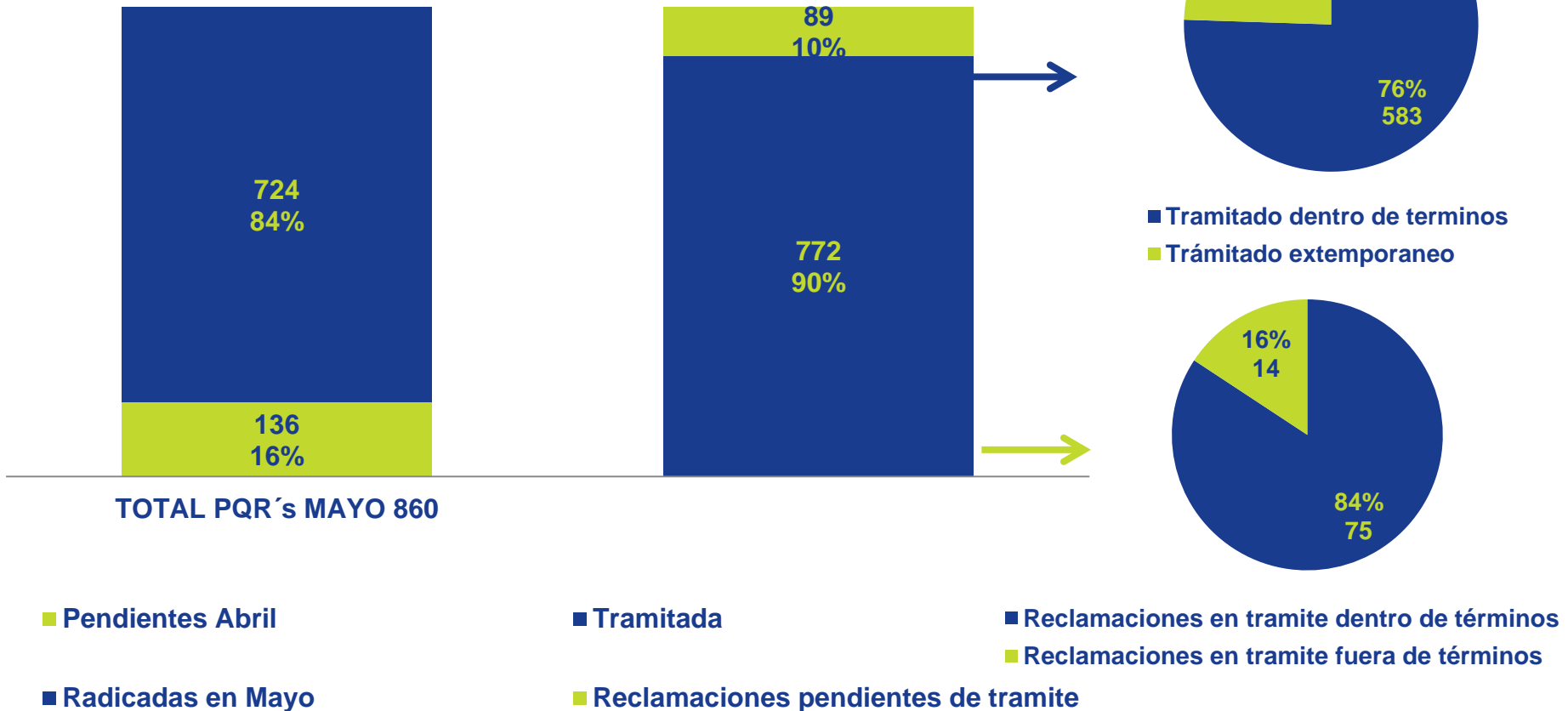
COMPARATIVO QR,S RECIBIDAS 2013-2014



TOTAL 2014: 3379 QR'S

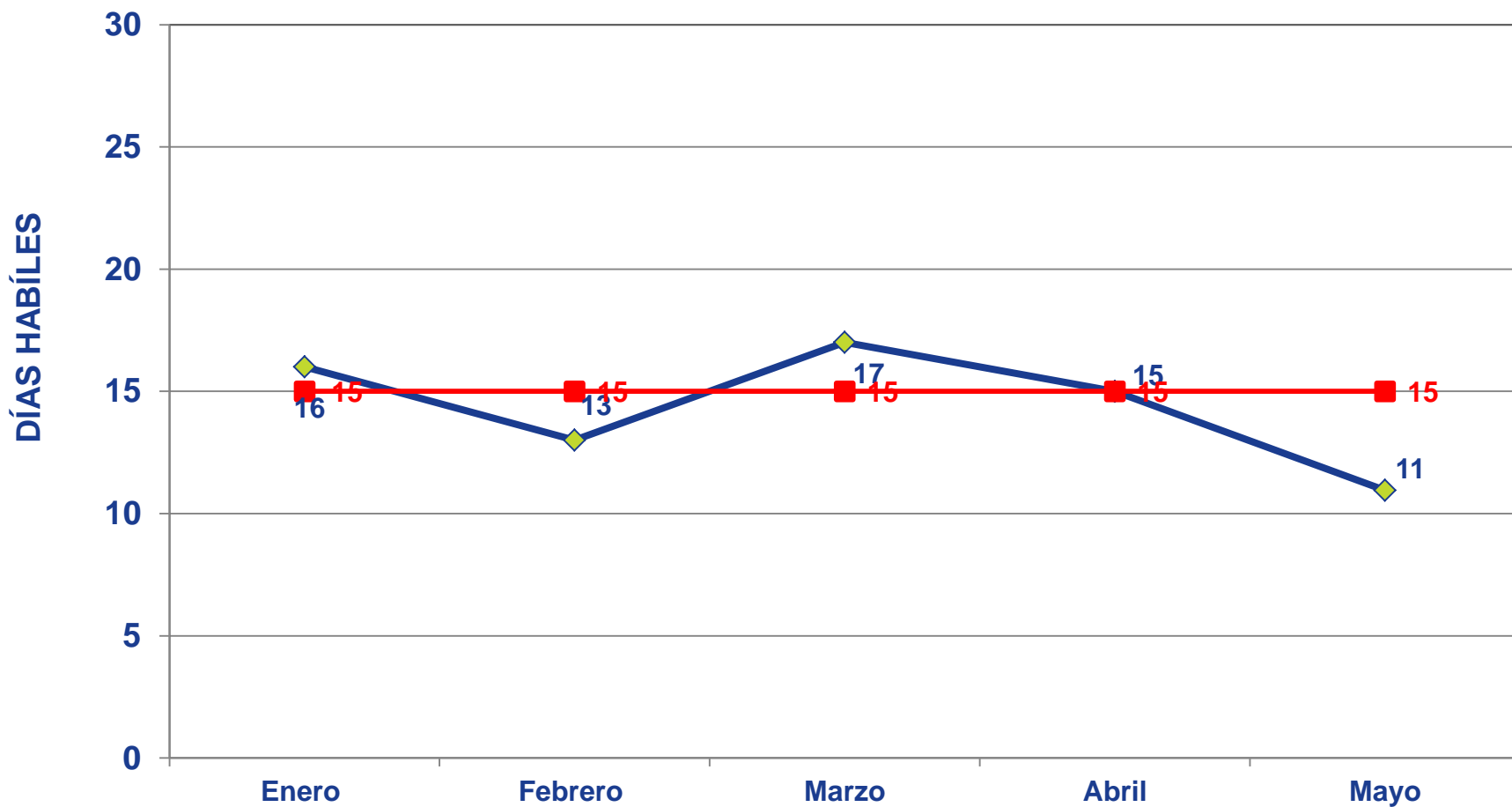
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO



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

TIEMPO DE RESPUESTA



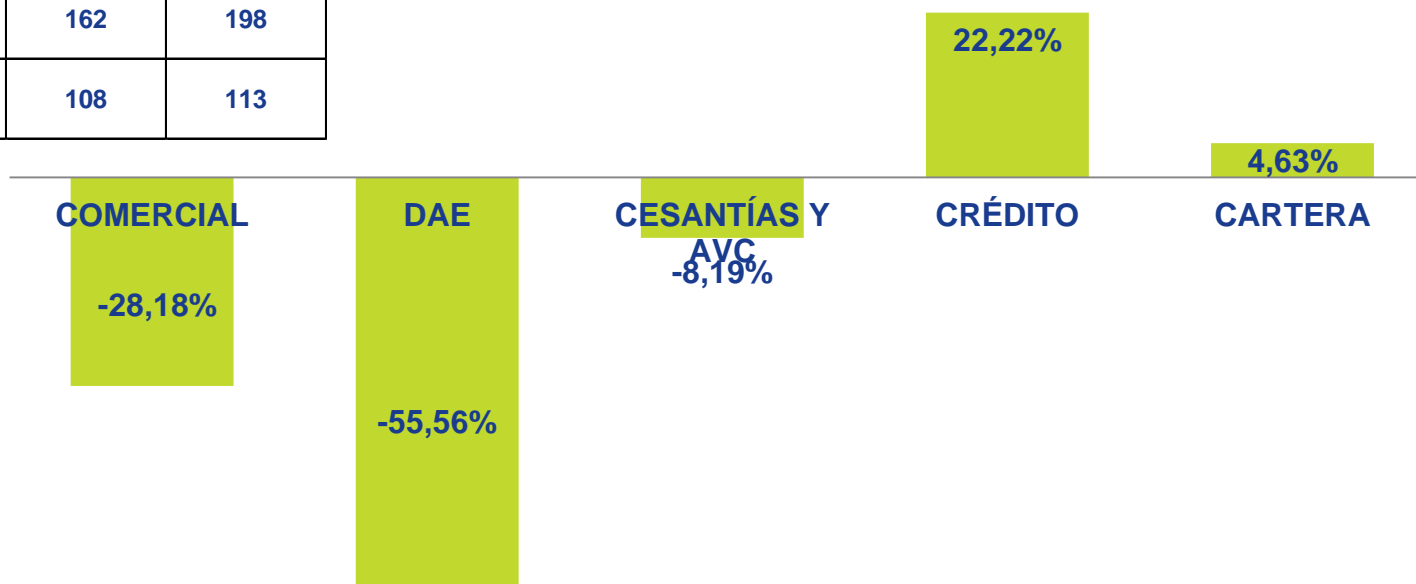
◆ Tiempo Promedio de Respuesta

■ 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 ABRIL	N° de Quejas y Reclamos mes MAYO
COMERCIAL	110	79
DAE	45	20
CESANTÍAS Y AVC	342	314
CRÉDITO	162	198
CARTERA	108	113

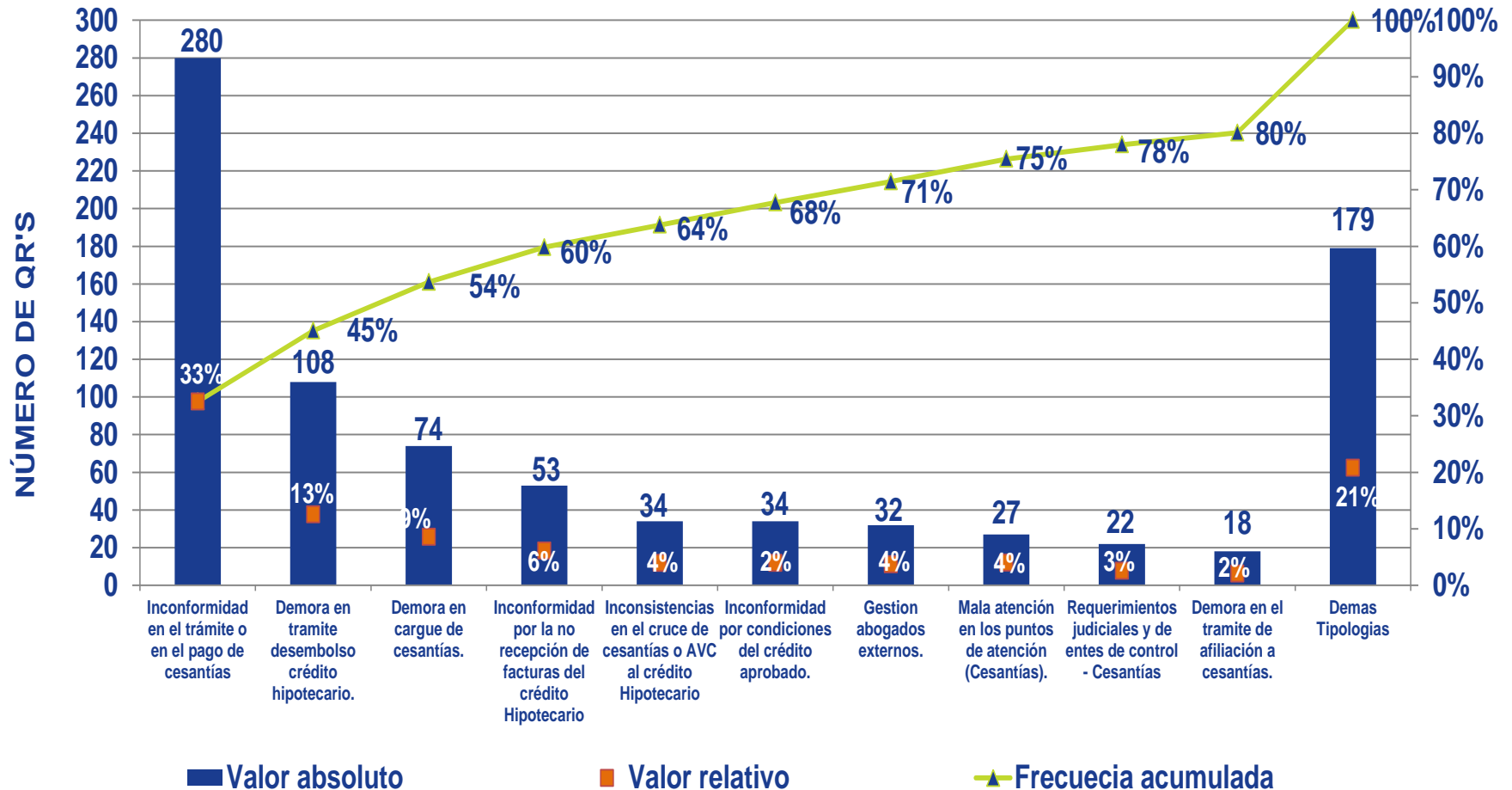
% EVOLUCION QR,s MAYO



■ RESULTADO

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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

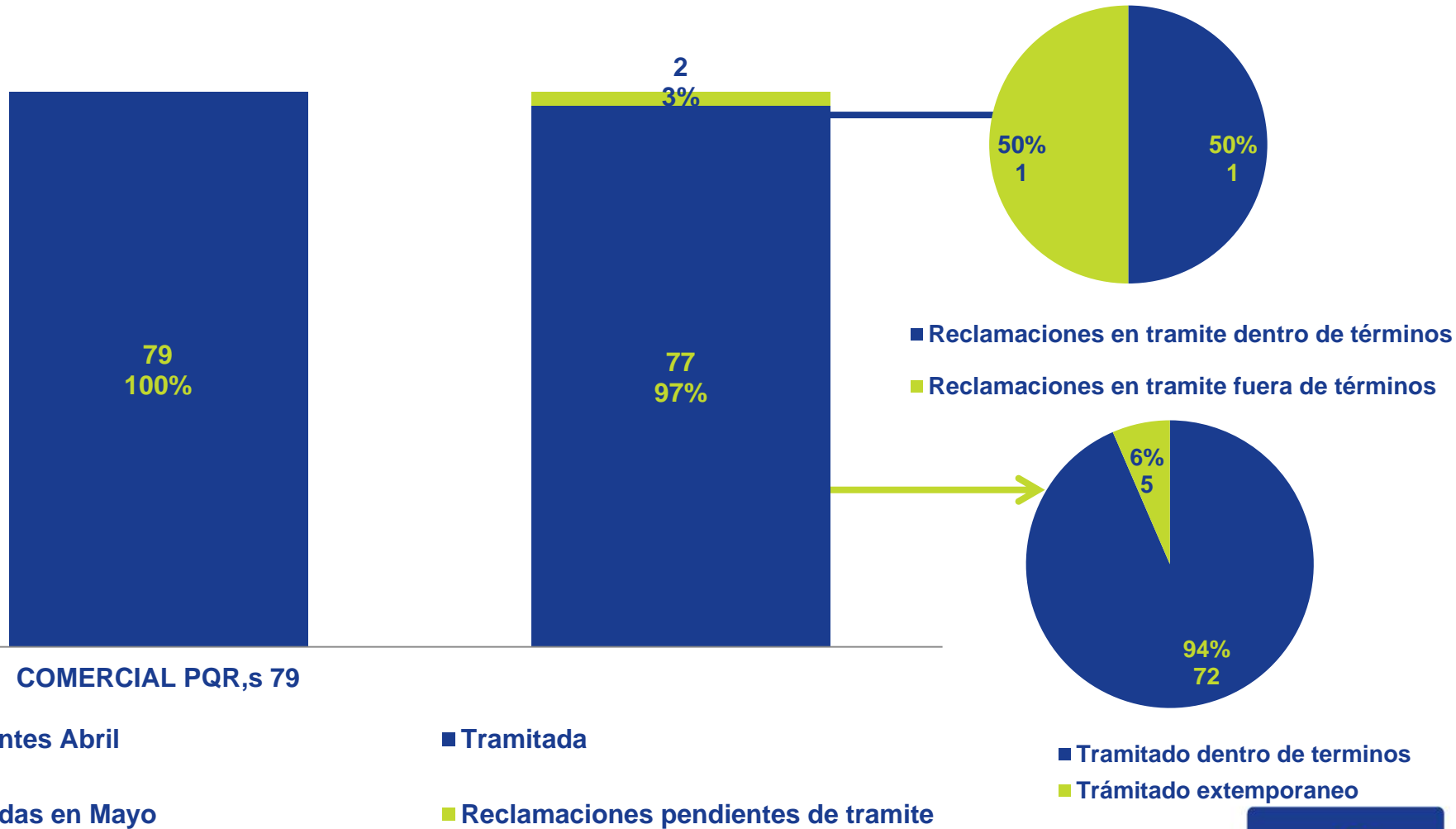


Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

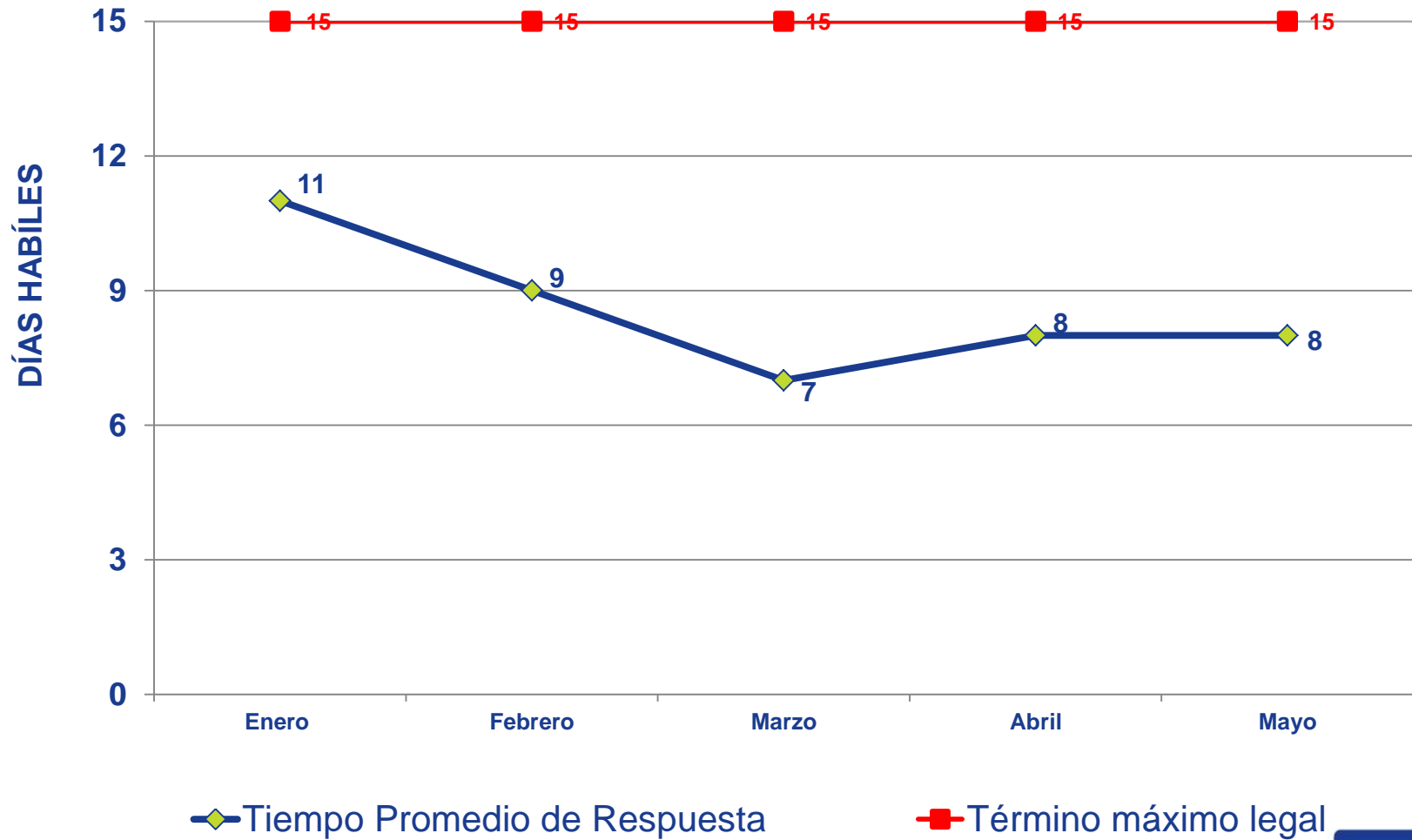
DIVISIÓN COMERCIAL

QUEJAS Y RECLAMOS MAYO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO

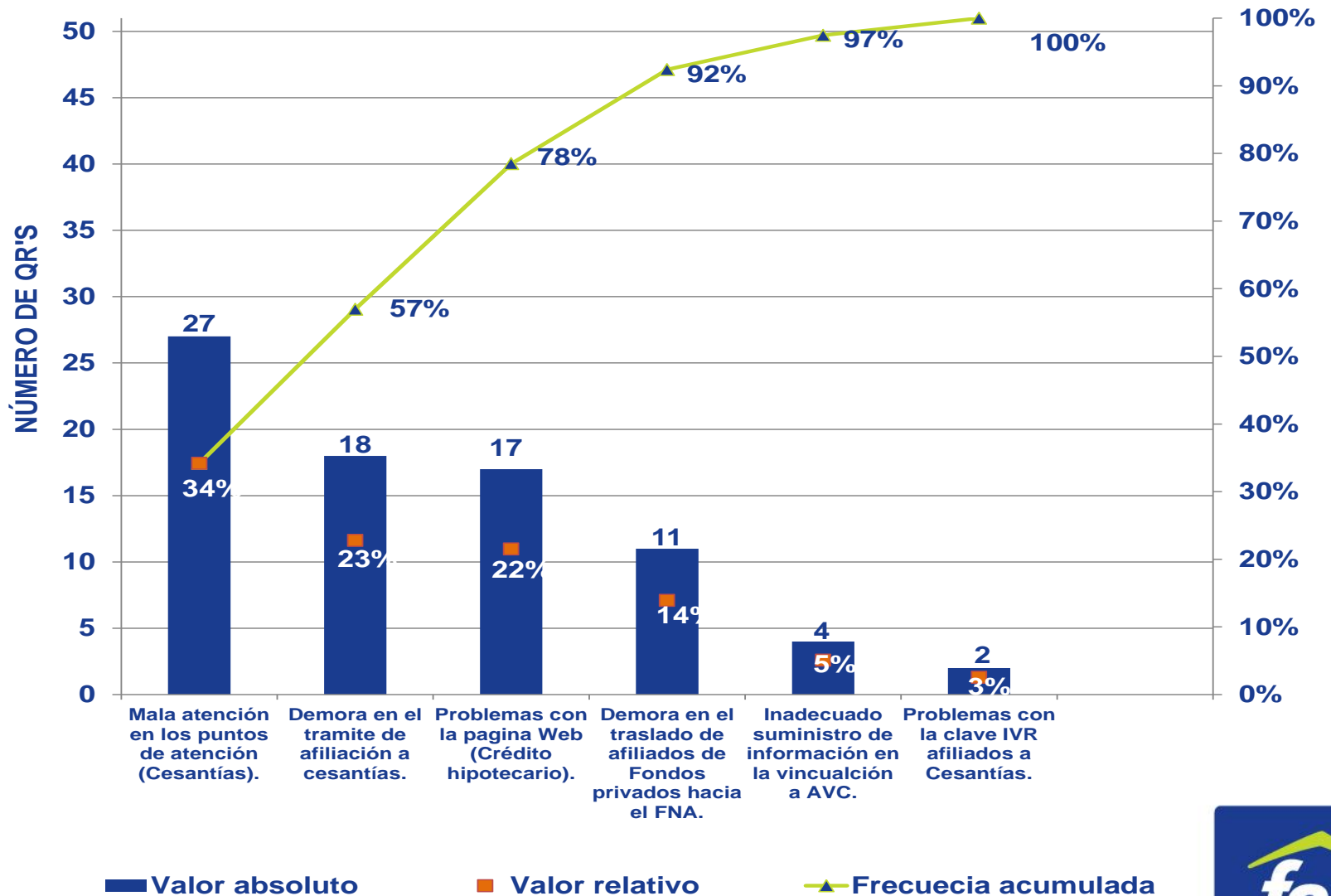


TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - MAYO de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

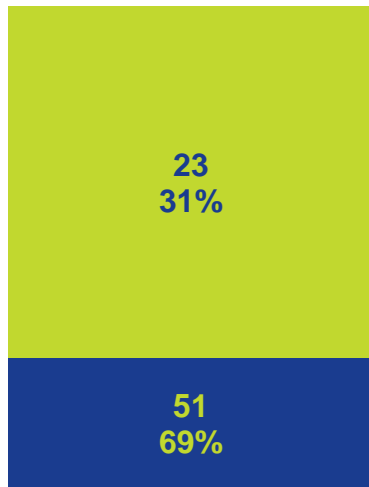


Fuente: División Comercial - Mayo de 2014

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

QUEJAS Y RECLAMOS MAYO

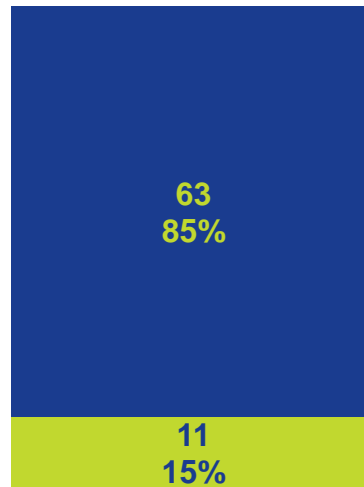
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO



DAE PQR,s 74

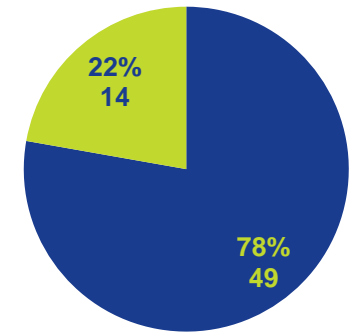
■ Pendientes Abril

■ Radicadas en Mayo



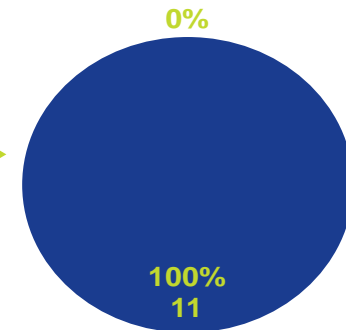
■ Tramitada

■ Reclamaciones pendientes de trámite



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

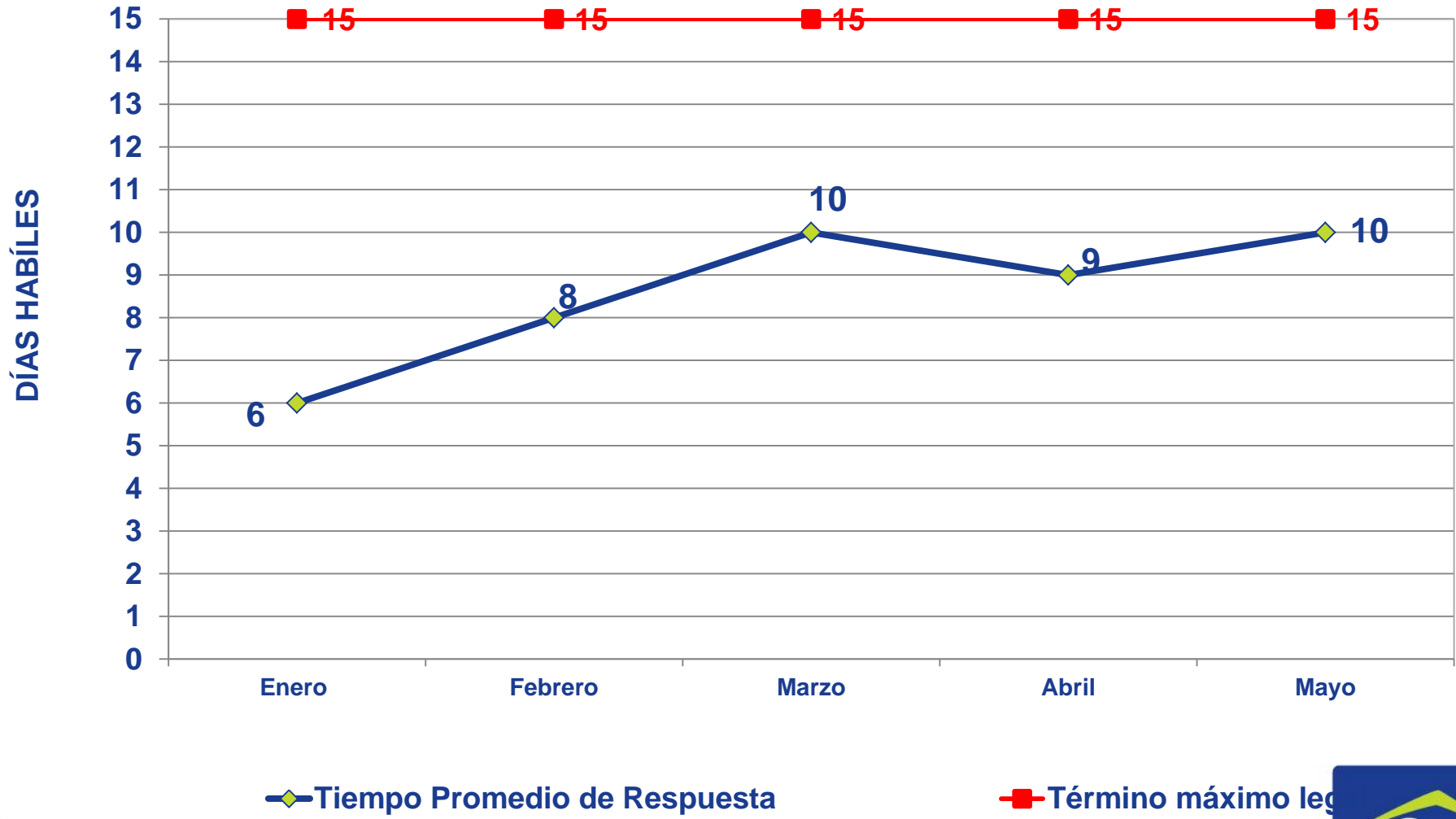


■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

■ Reclamaciones en tramite fuera de términos

Fuente: División Afiliados y Entidades – Mayo de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Mayo de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

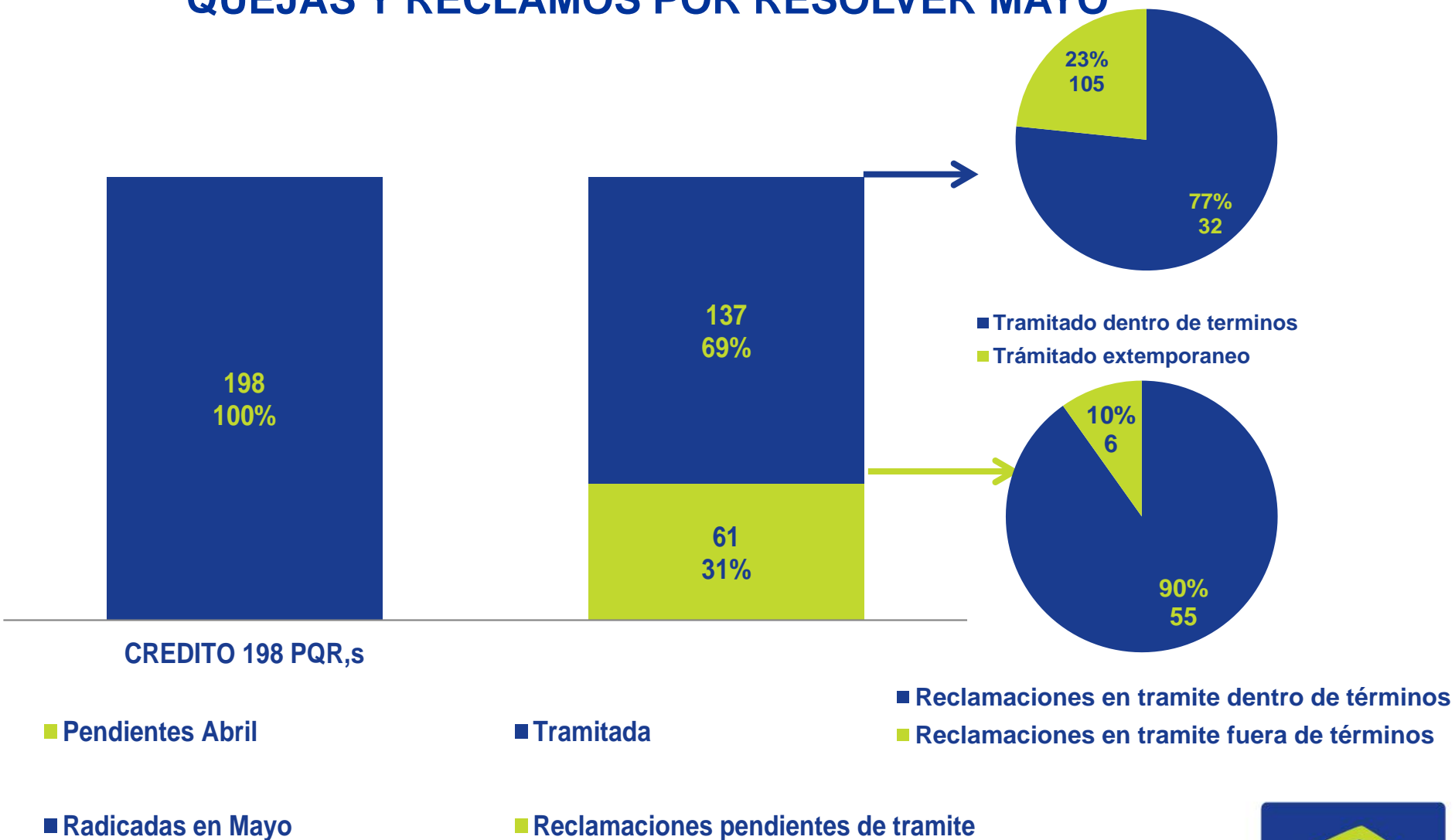
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – Mayo de 2014.

DIVISIÓN DE CRÉDITO

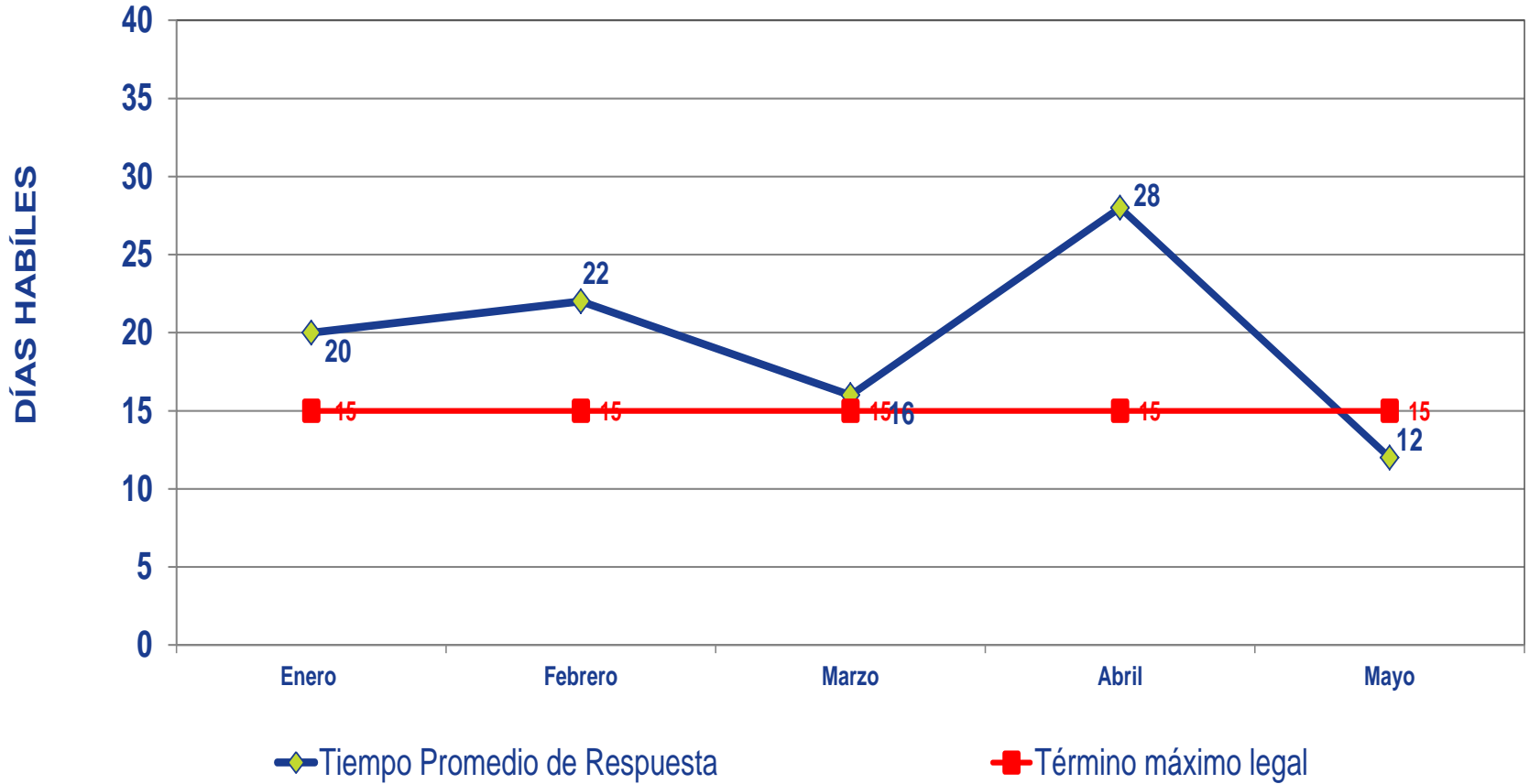
QUEJAS Y RECLAMOS MAYO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO



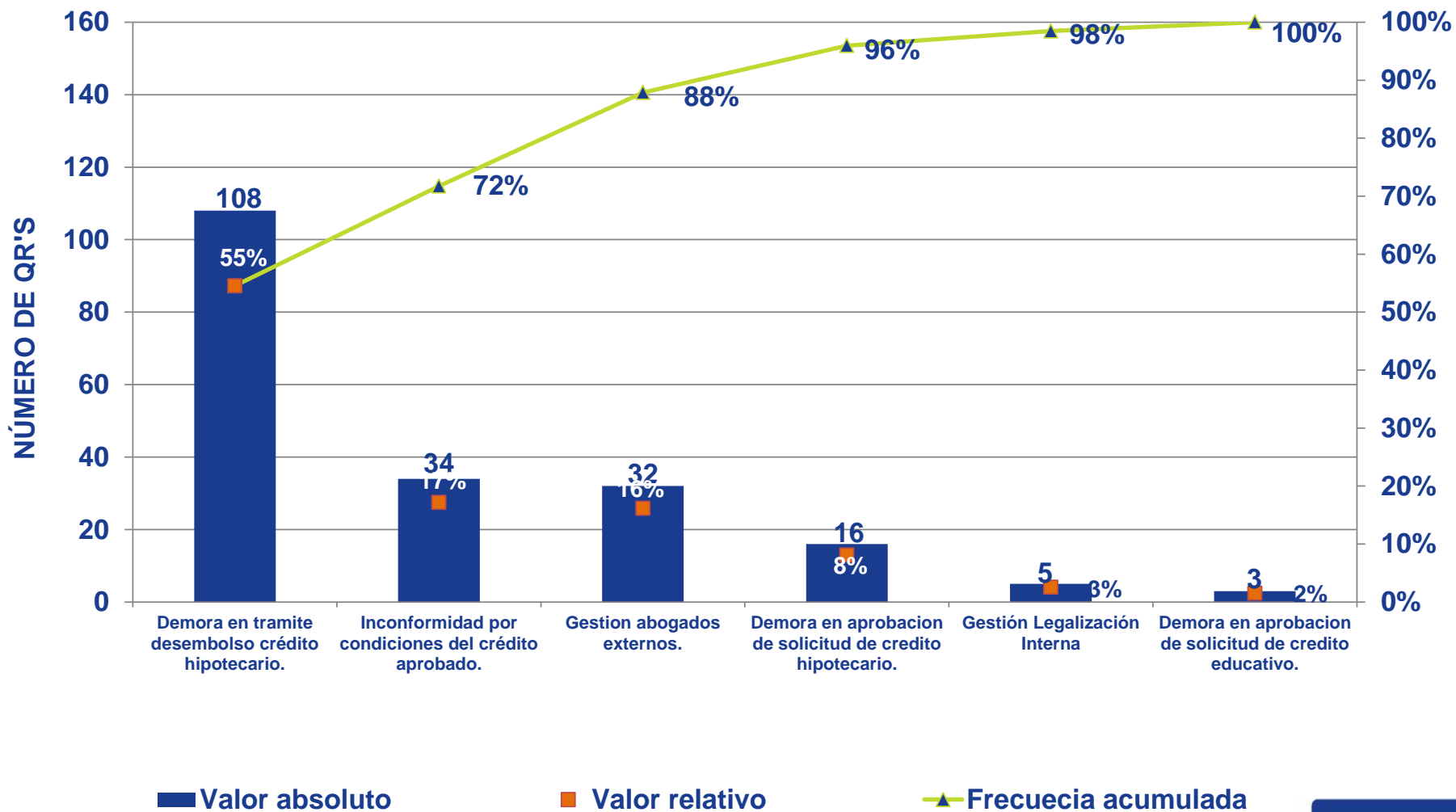
Fuente: División Crédito – Mayo de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Mayo de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Crédito – Mayo de 2014.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

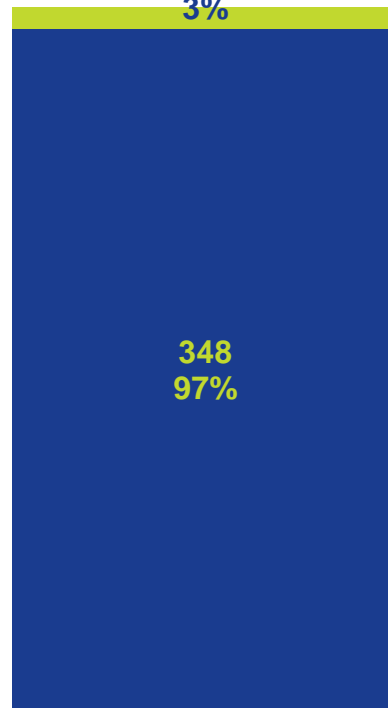
QUEJAS Y RECLAMOS MAYO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO

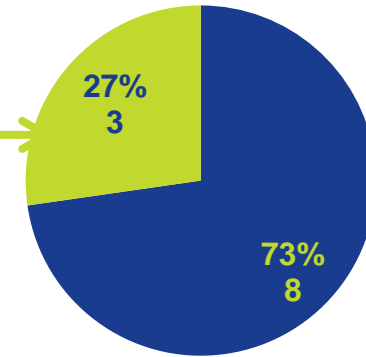


CESANTIAS PQR,s 359

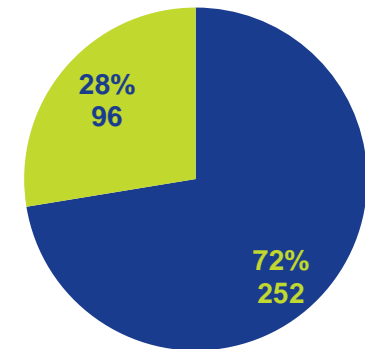
- Pendientes Abril
- Radicadas en Mayo



- Tramitada
- Reclamaciones pendientes de tramite



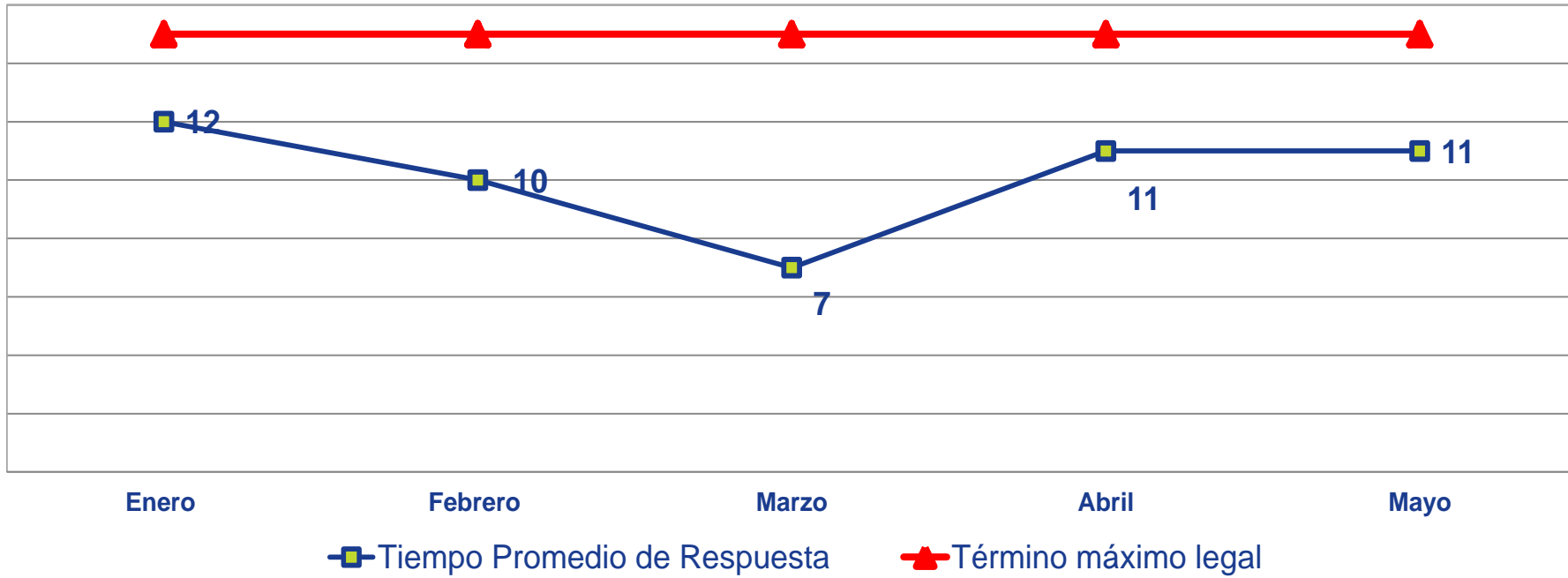
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

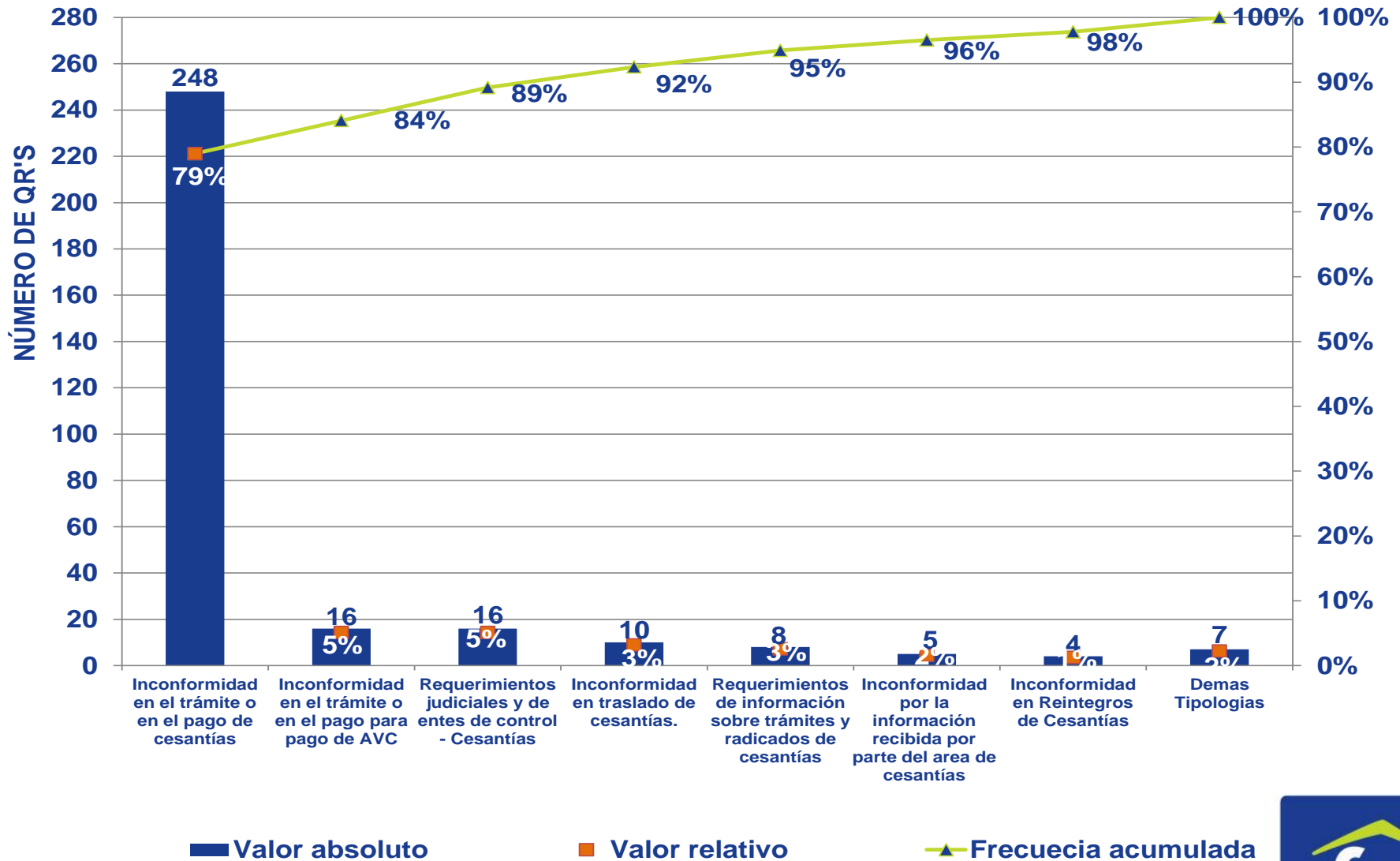
Fuente: División Cesantías – Mayo 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Mayo 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIA

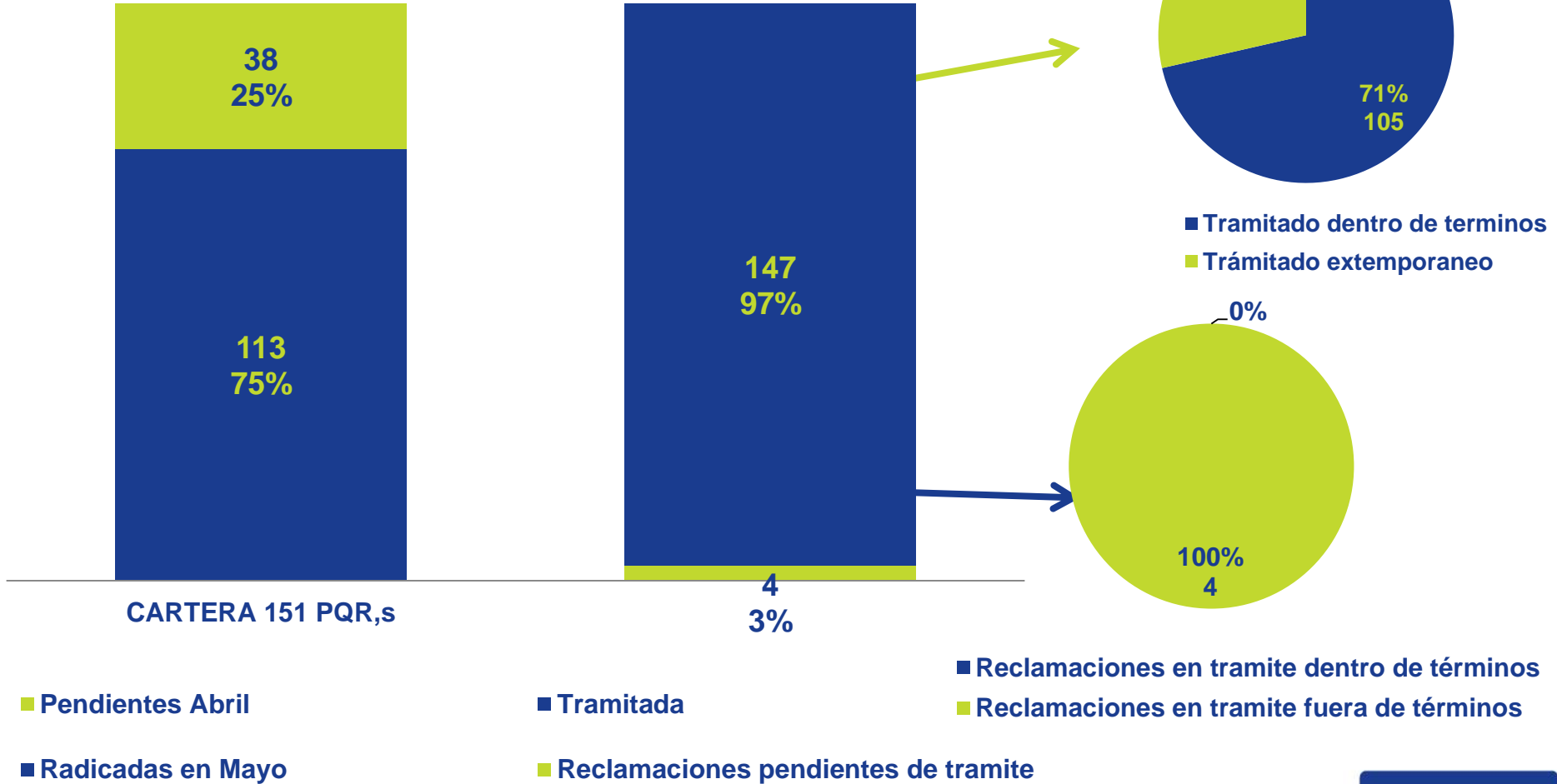


Fuente: División Cesantías – Mayo 2014

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS MAYO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER MAYO



Fuente: División Cartera – Mayo 2014

TIEMPO DE RESPUESTA

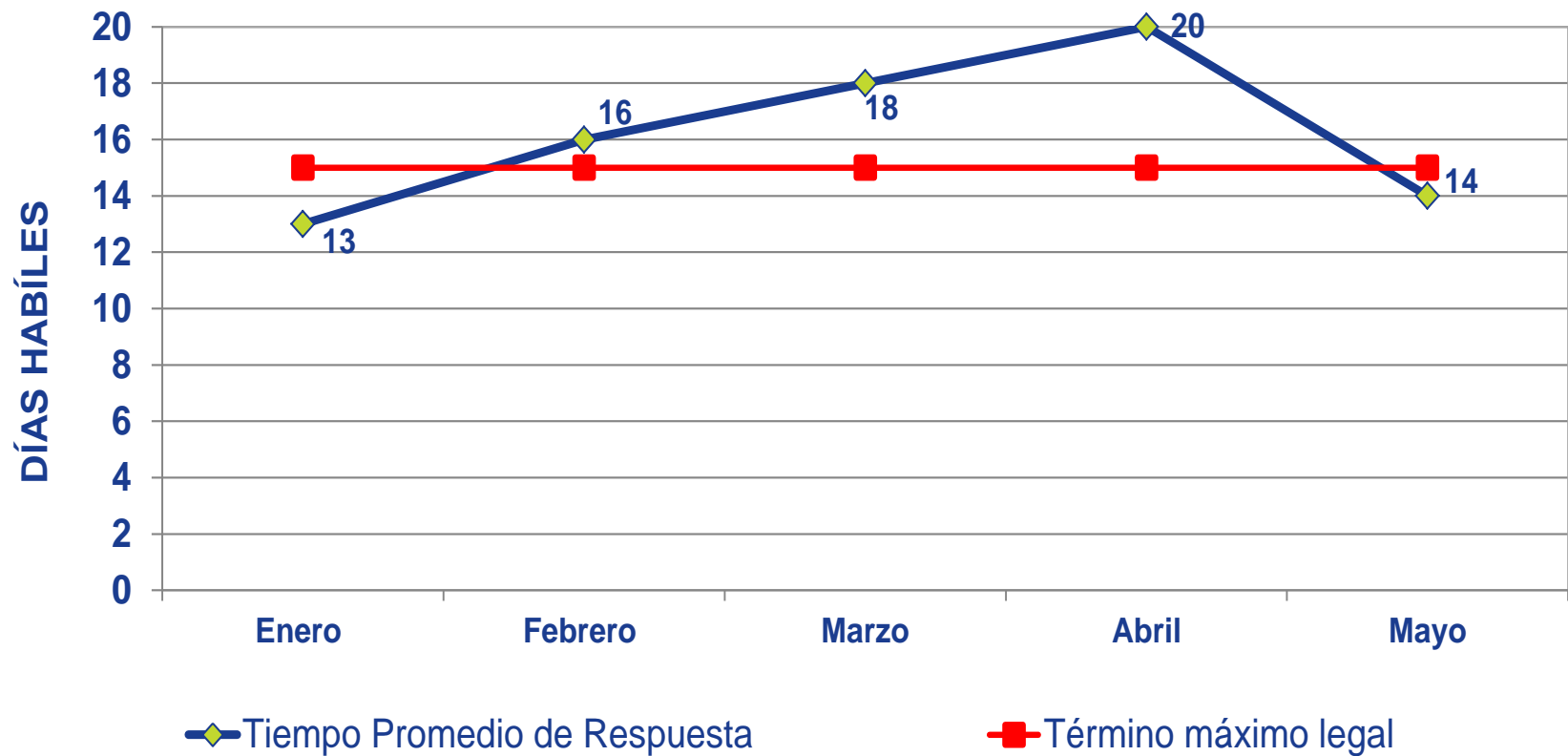
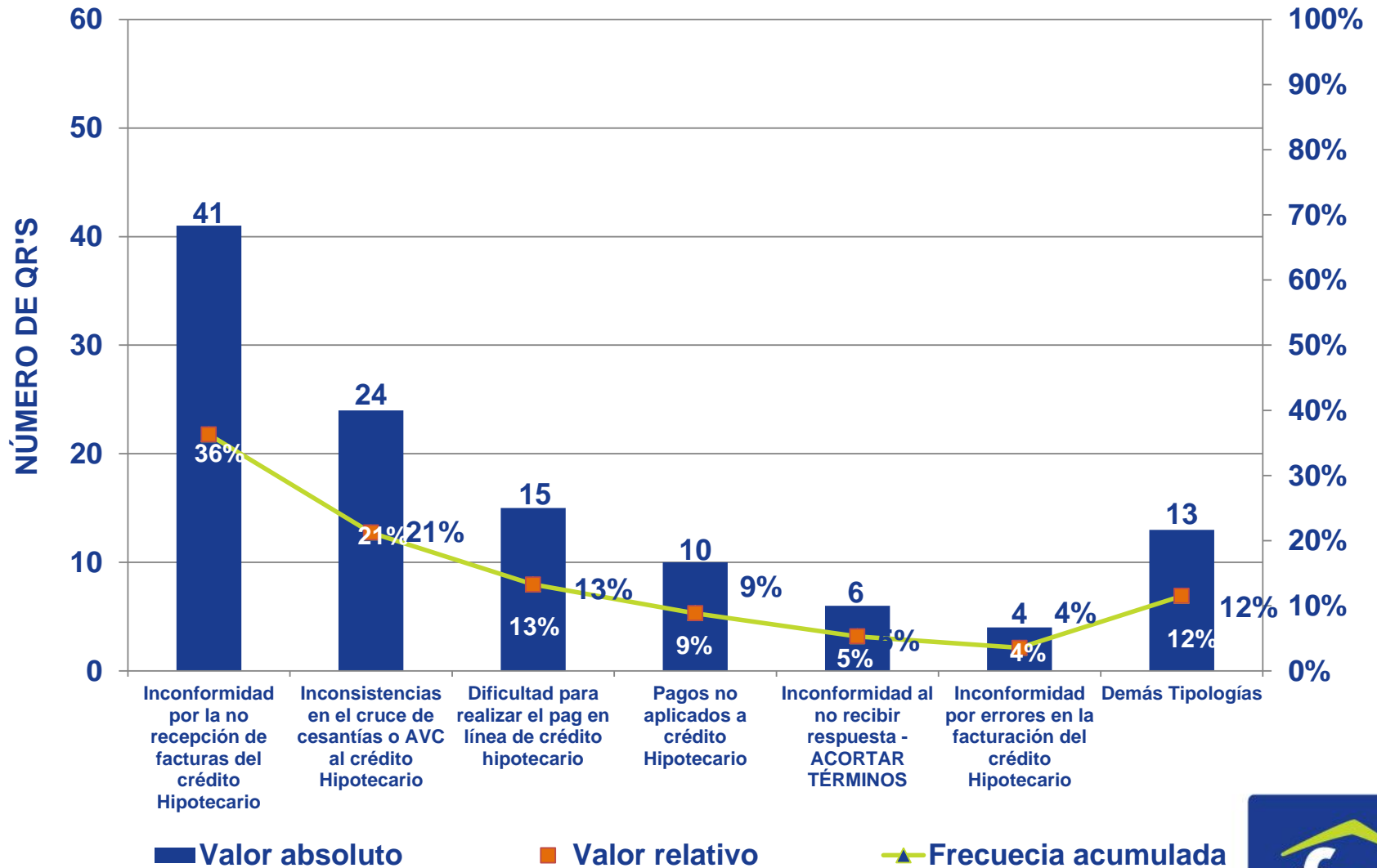


DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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

GRACIAS