



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

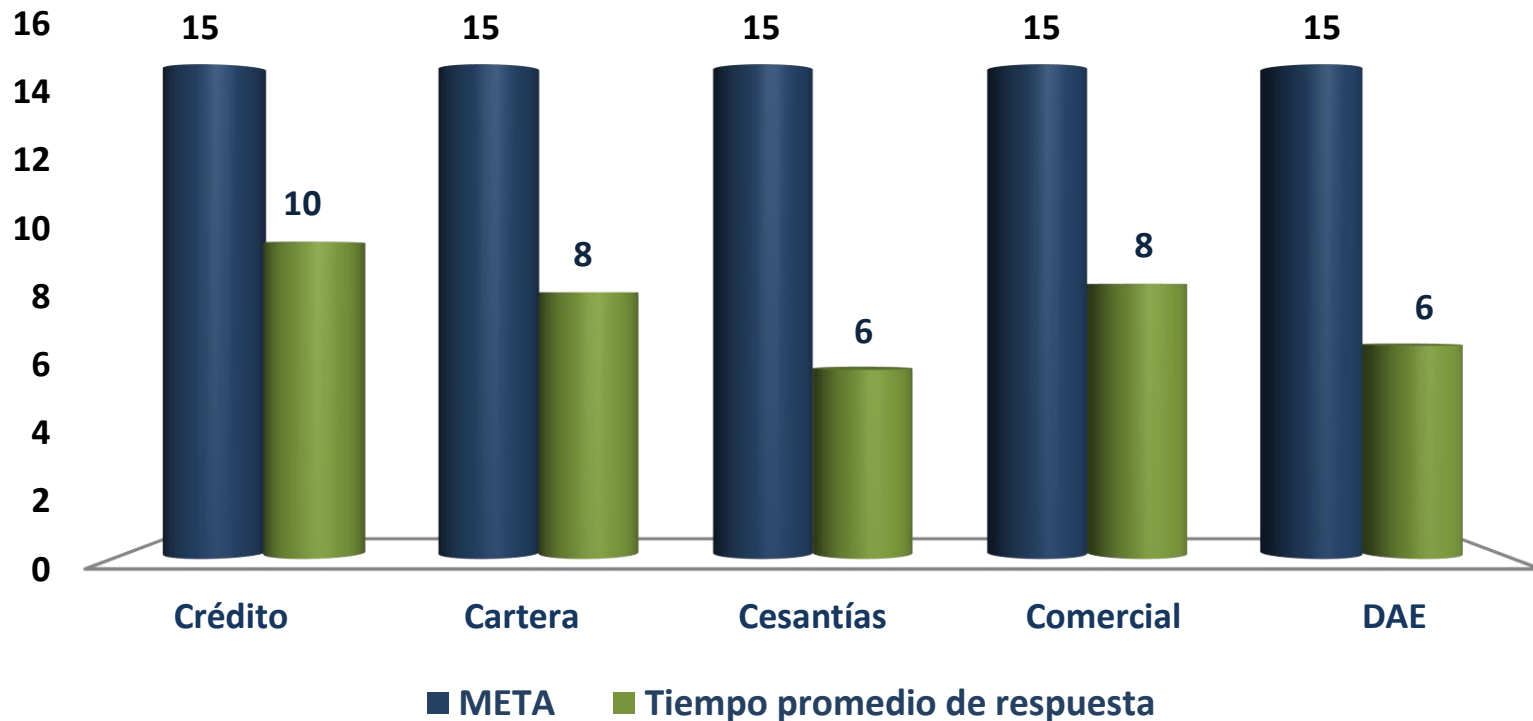
QUEJAS Y RECLAMOS

INFORME DE GESTIÓN JULIO 2014

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO

Tiempo promedio de respuesta de Quejas y Reclamos julio

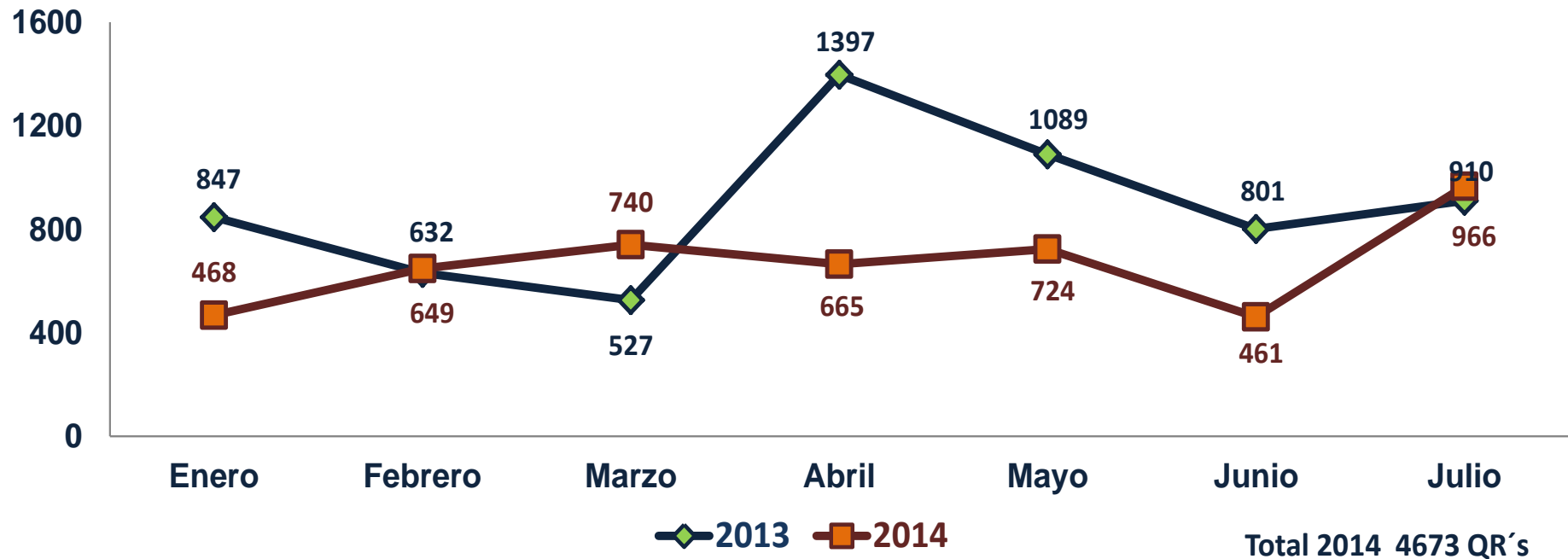
Tiempo promedio de Respuesta QR's Julio



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

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

Comparativo Quejas y Reclamos 2013-2014

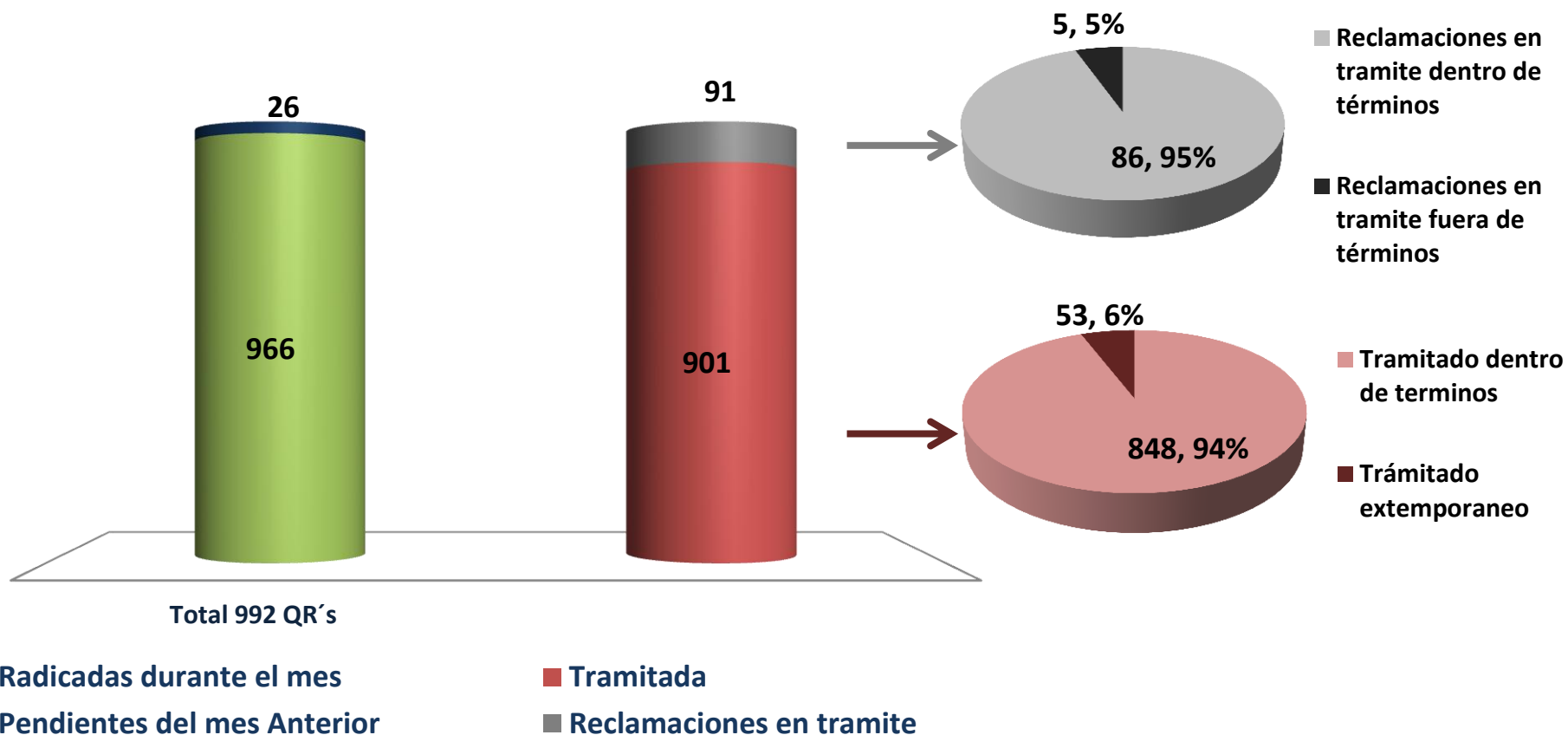


Se evidencia una reducción de un 25% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

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

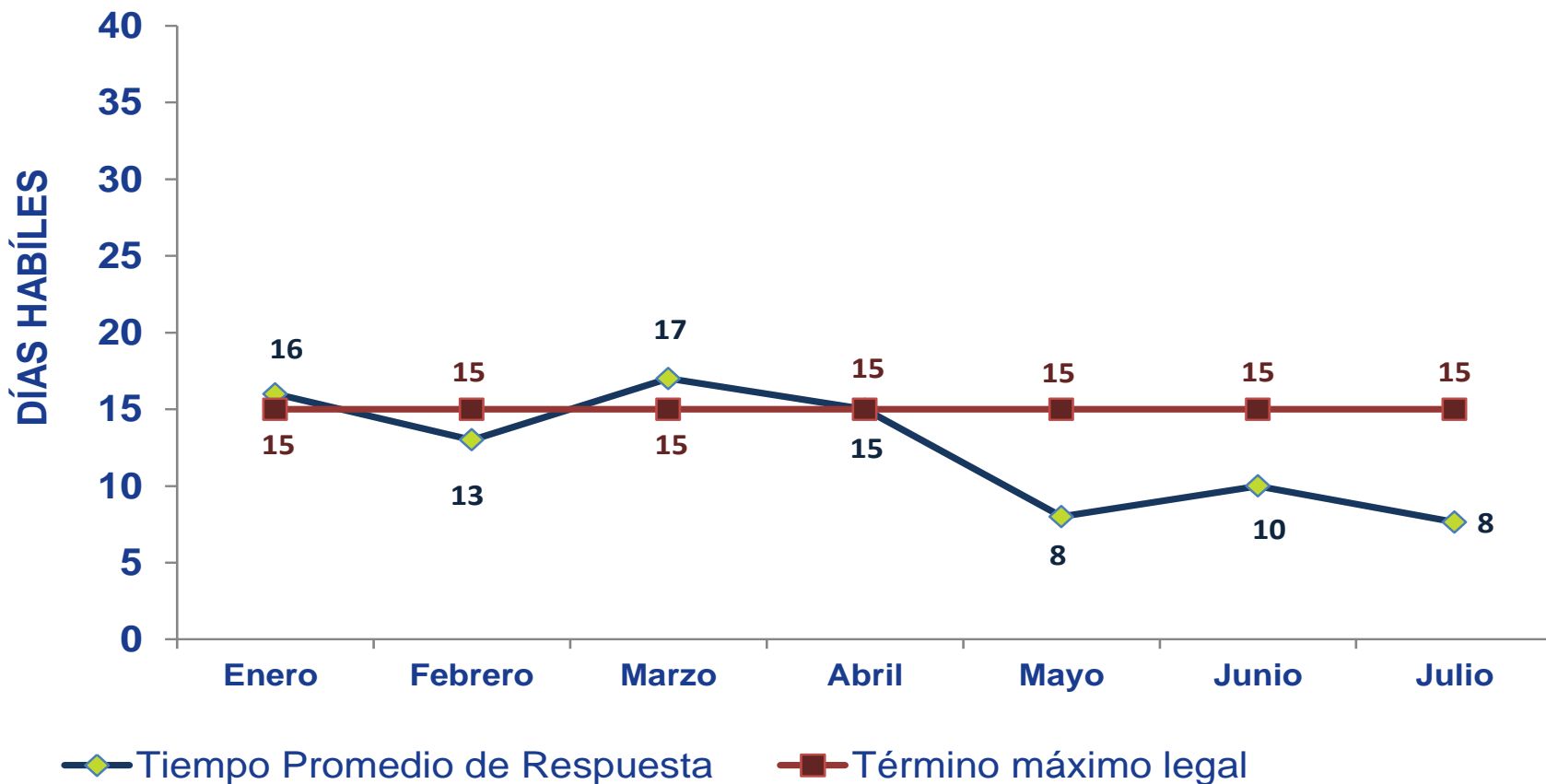
QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO

Quejas y Reclamos por resolver Julio



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

TIEMPO DE RESPUESTA

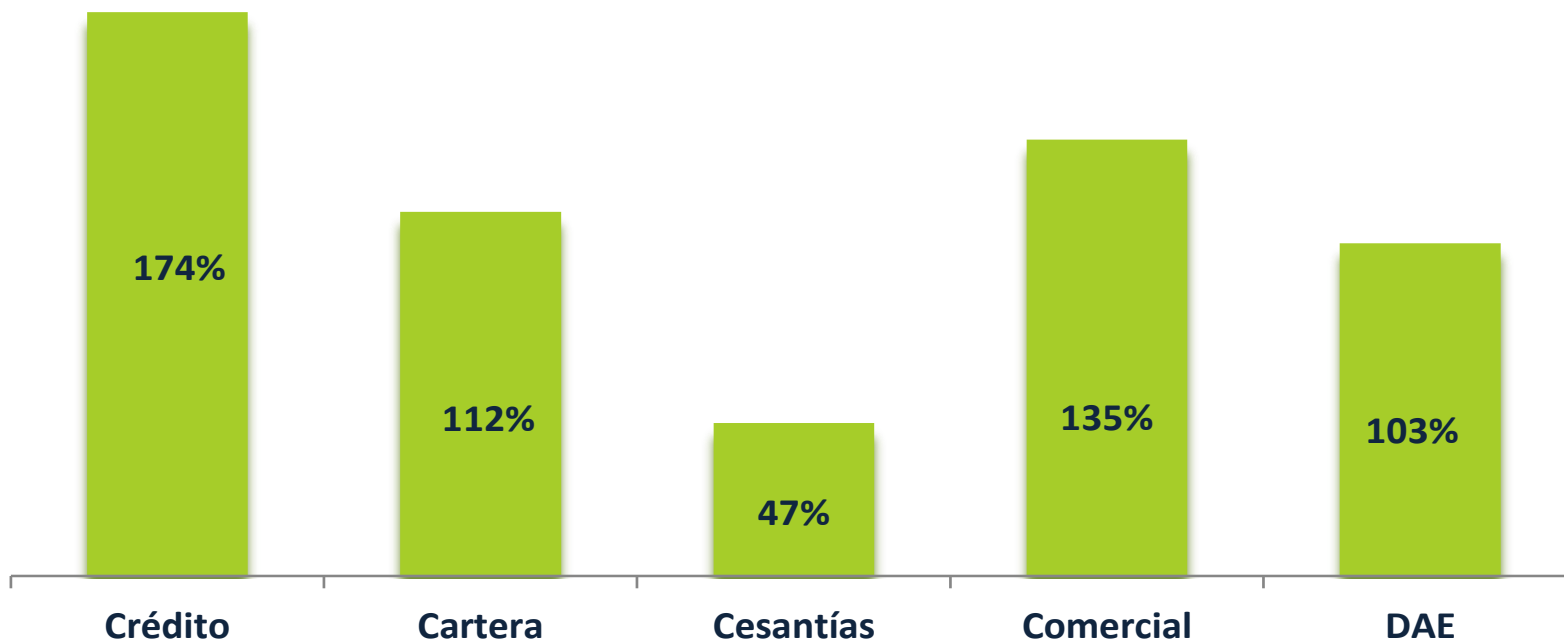


Con corte a Julio el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 12 días

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

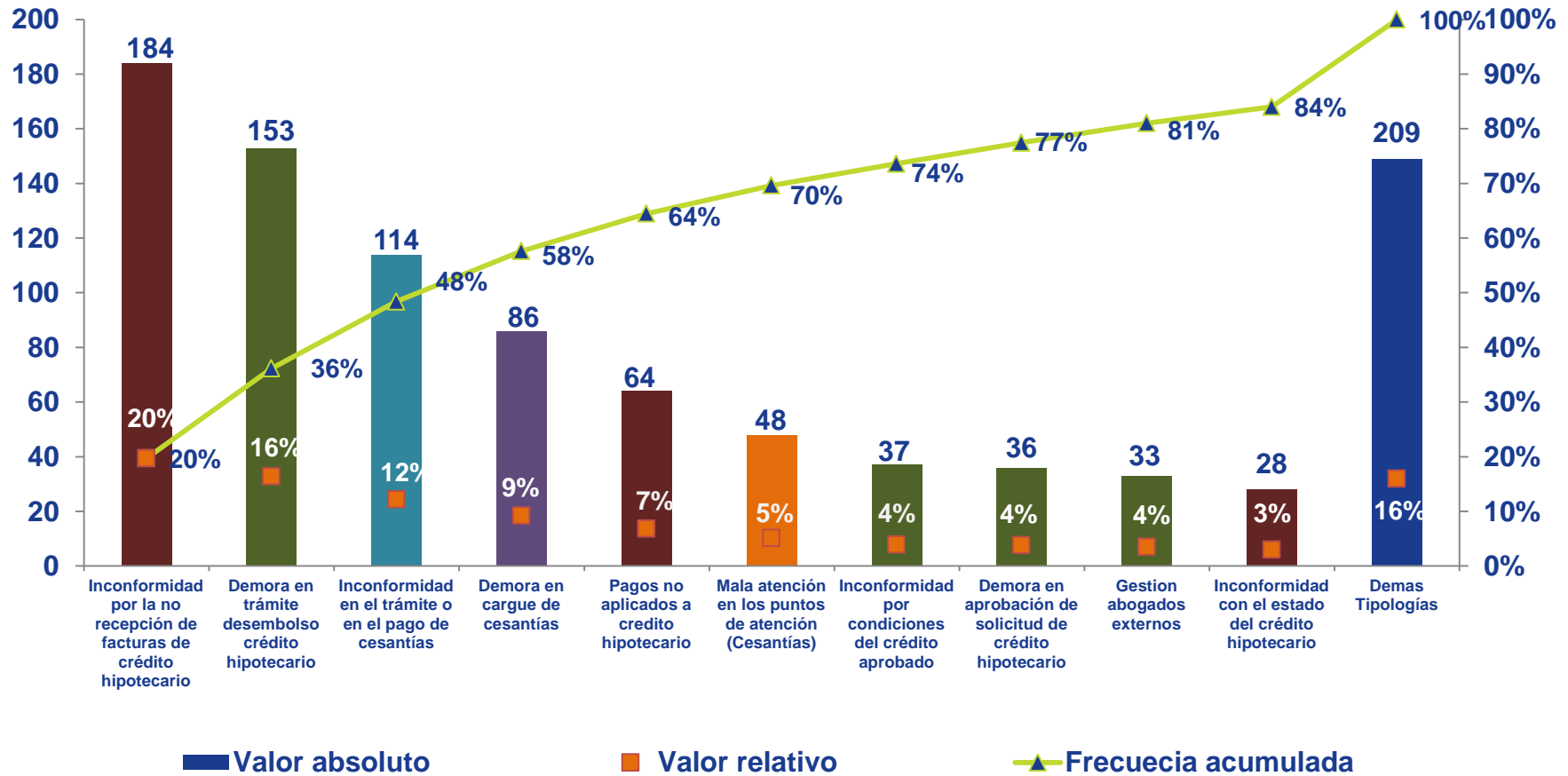
Proceso	N° Quejas y Reclamos Junio	N° Quejas y Reclamos Julio
Crédito	120	329
Cartera	145	308
Cesantías	136	200
Comercial	23	54
DAE	37	75

% Evolución QR's



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

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Crédito

Cartera

Cesantías

Comercial

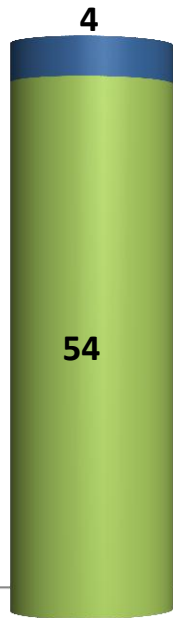
DAE

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

DIVISIÓN COMERCIAL

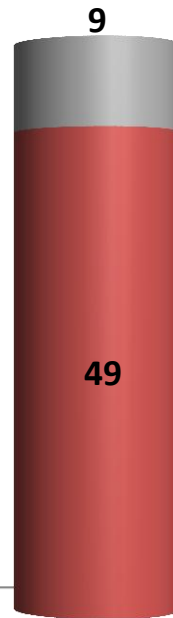
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO

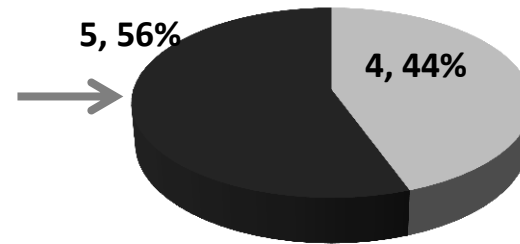


Comercial 58 QR's

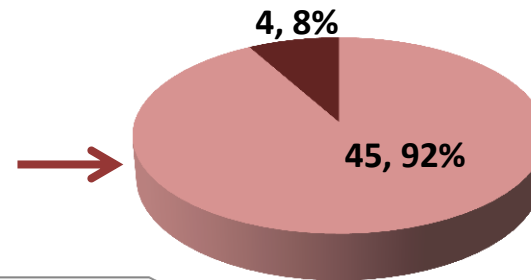
- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR



- Tramitada
- Reclamaciones en trámite

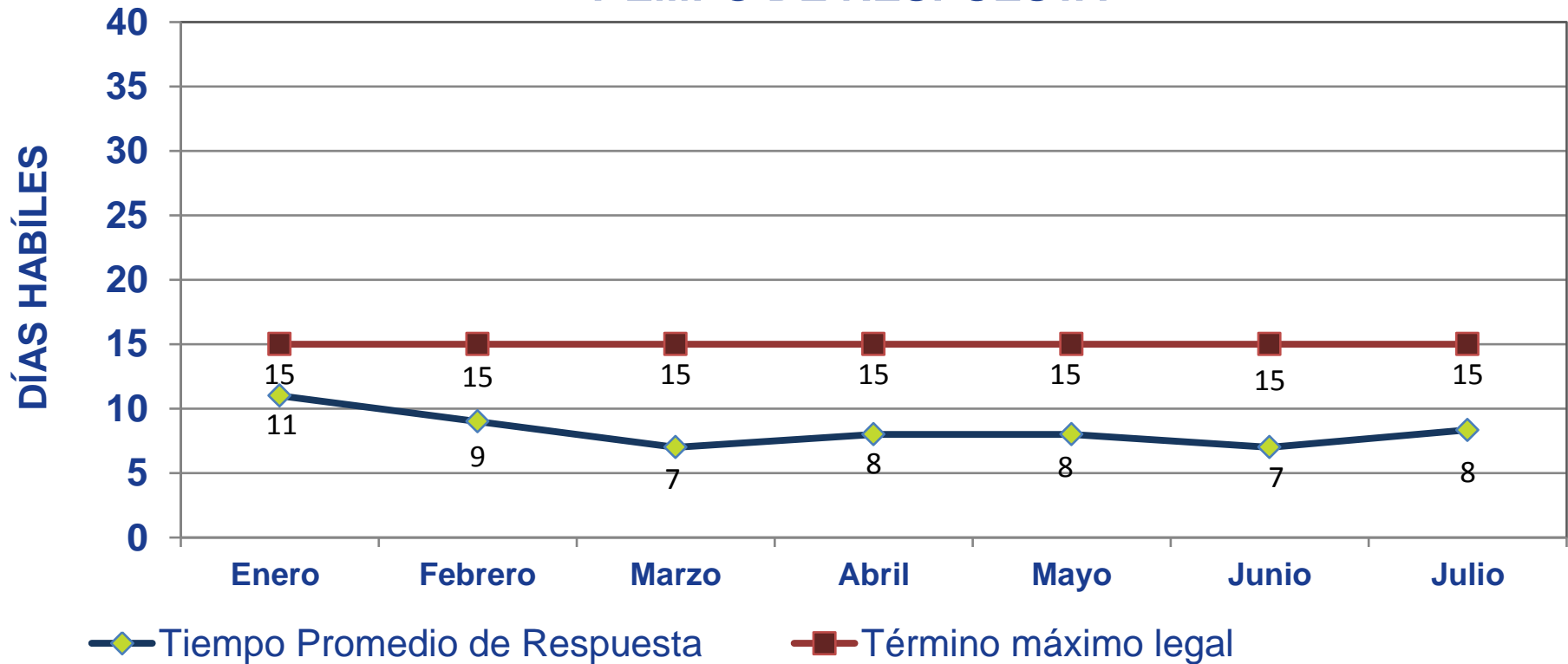


- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos



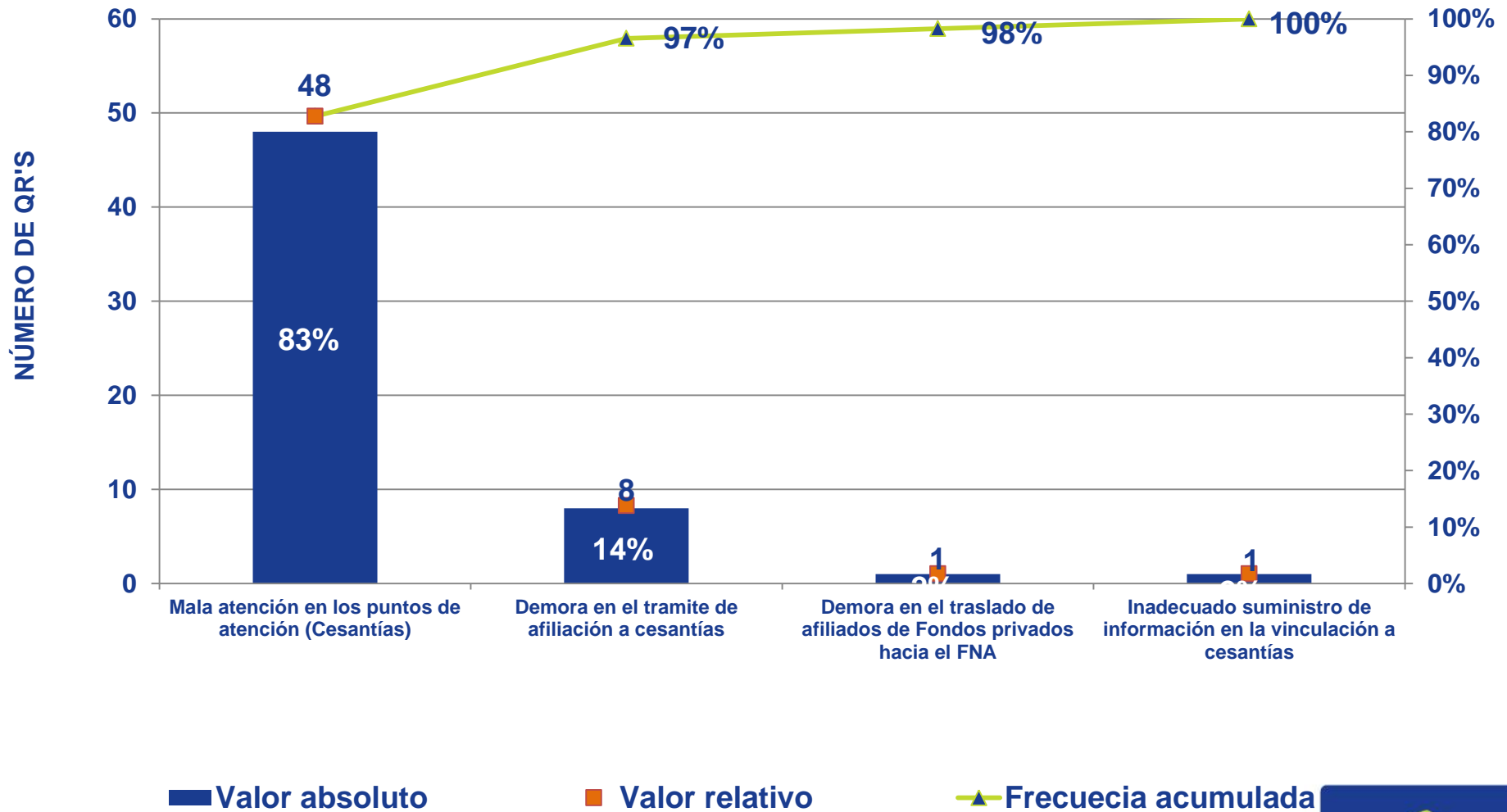
- Tramitado dentro de términos
- Trámitado extemporaneo

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Julio de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

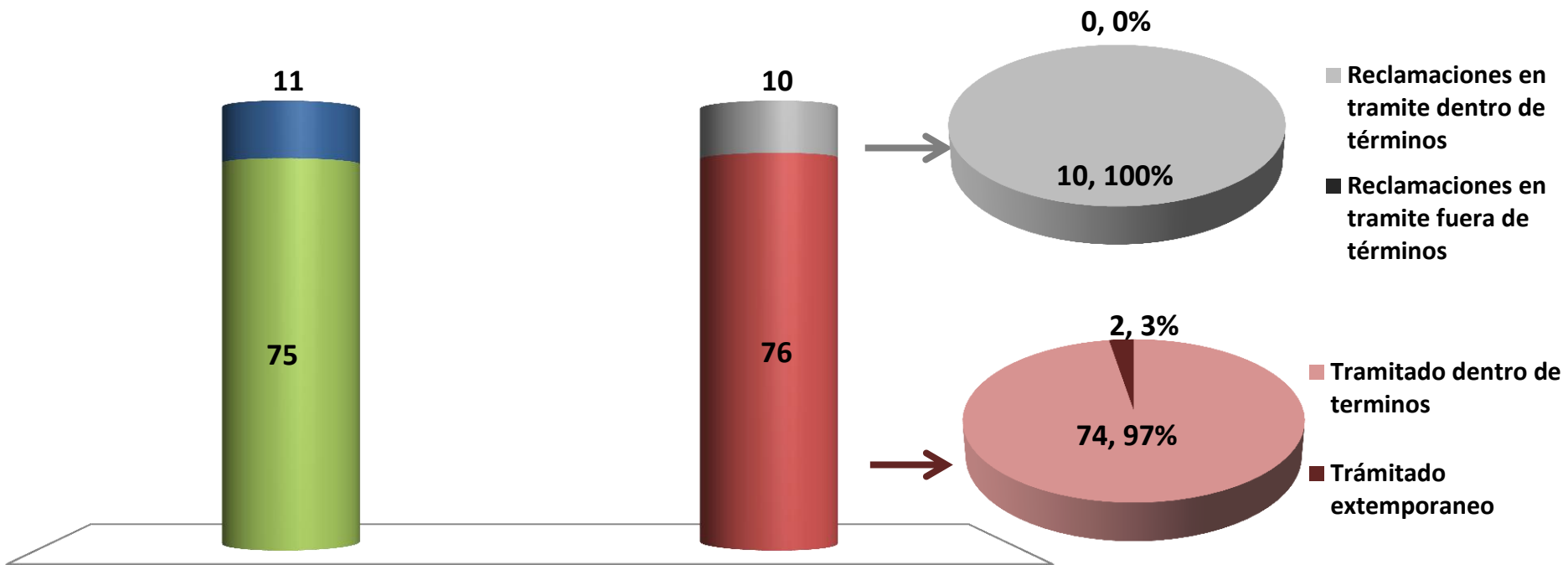


Fuente: División Comercial - Julio de 2014

DIVISIÓN DE AFILIADOS Y ENTIDADES

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



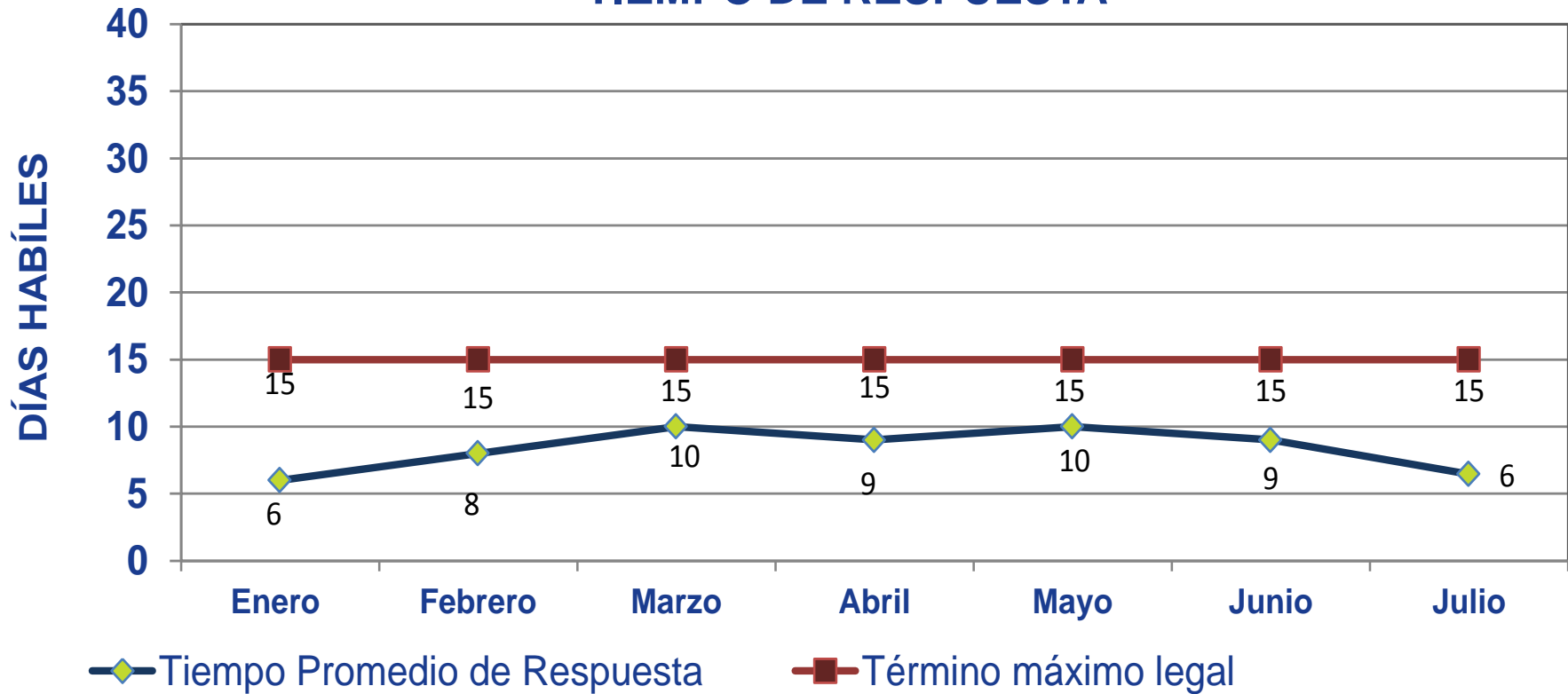
DAE 86 QR's

■ RADICADAS DURANTE EL MES
■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada
■ Reclamaciones en tramite

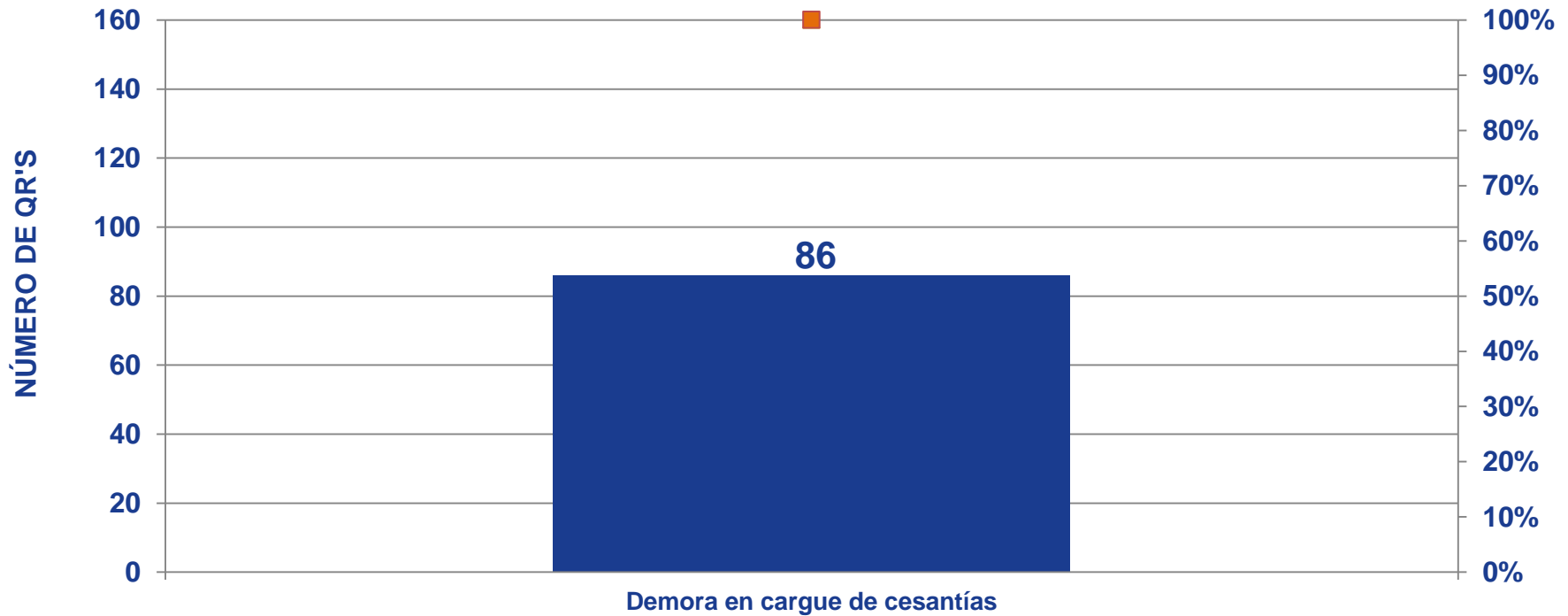
Fuente: División Afiliados y Entidades – Julio de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Julio de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

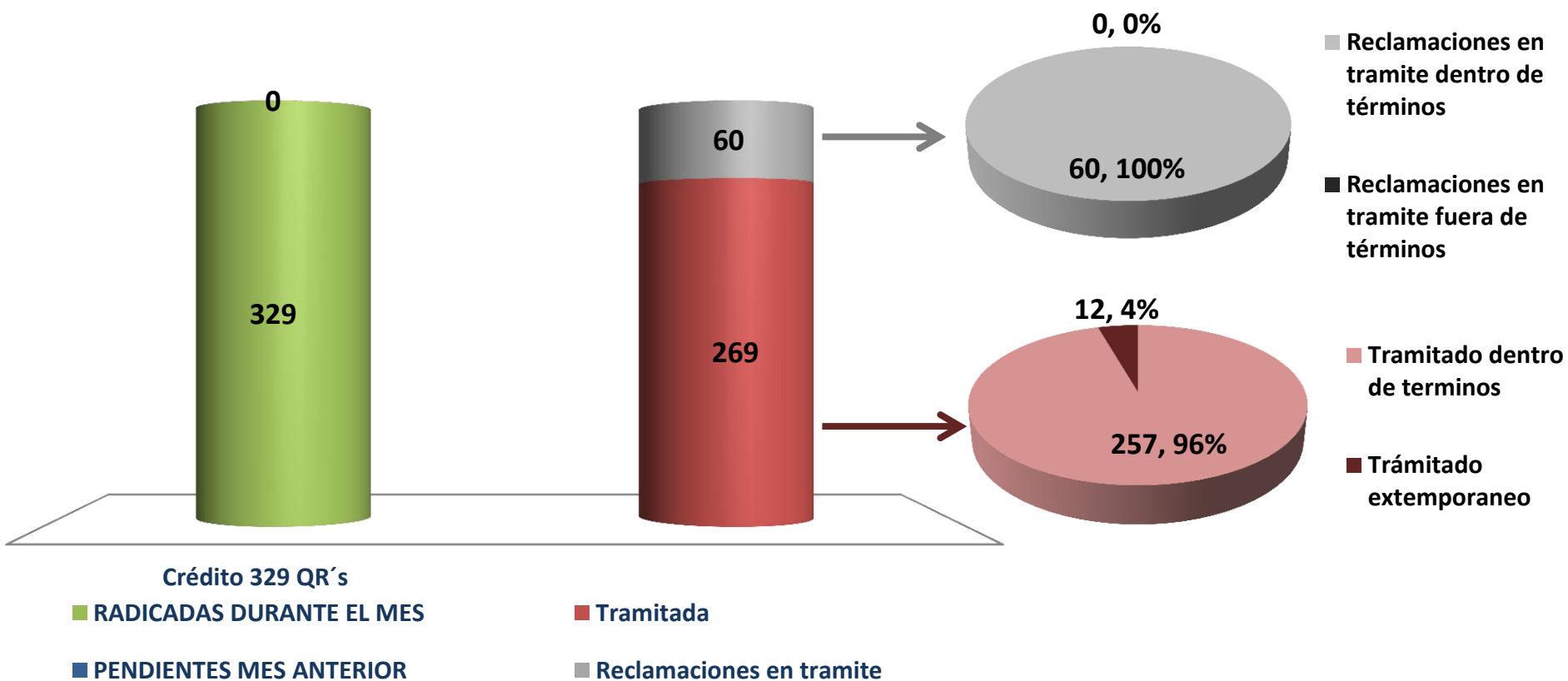
▲ Frecuencia acumulada

Fuente: División Afiliados y Entidades – Julio de 2014.

DIVISIÓN DE CRÉDITO

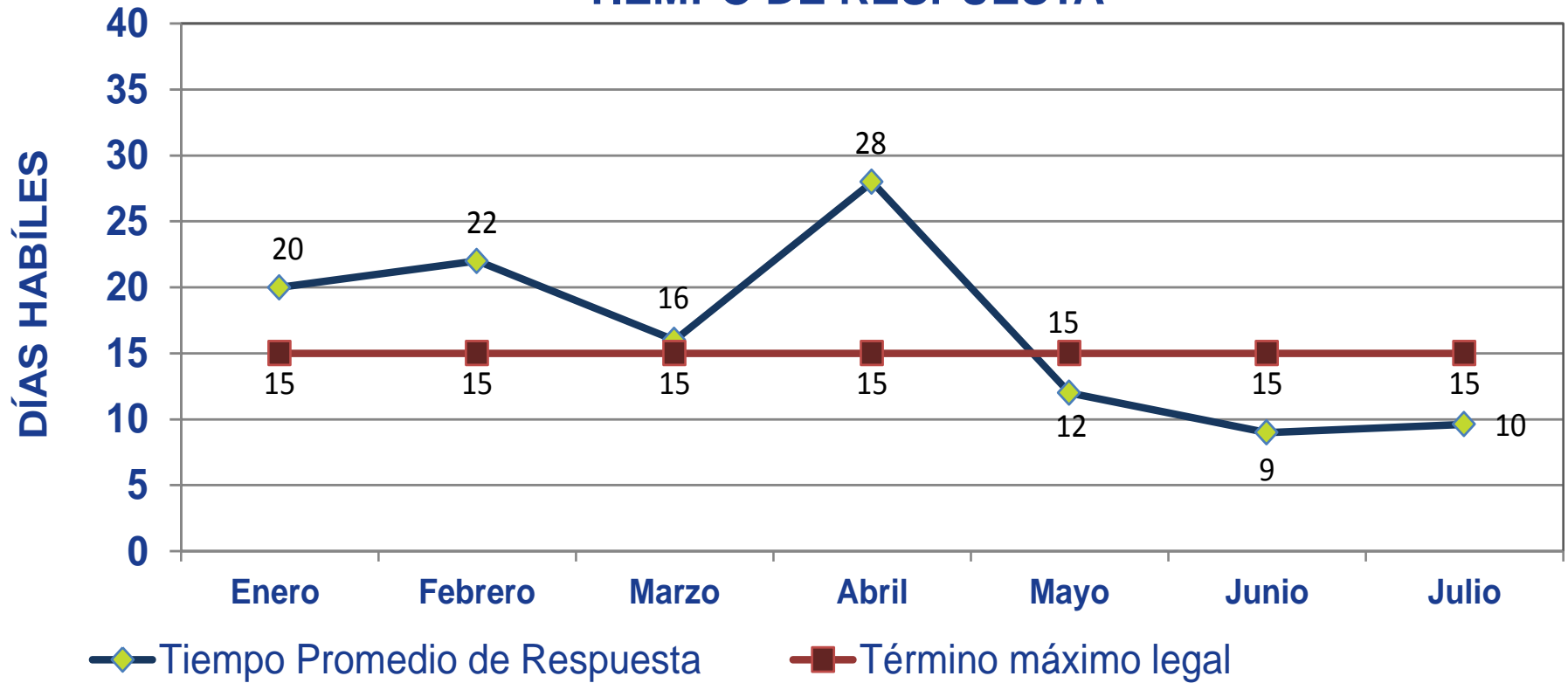
QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



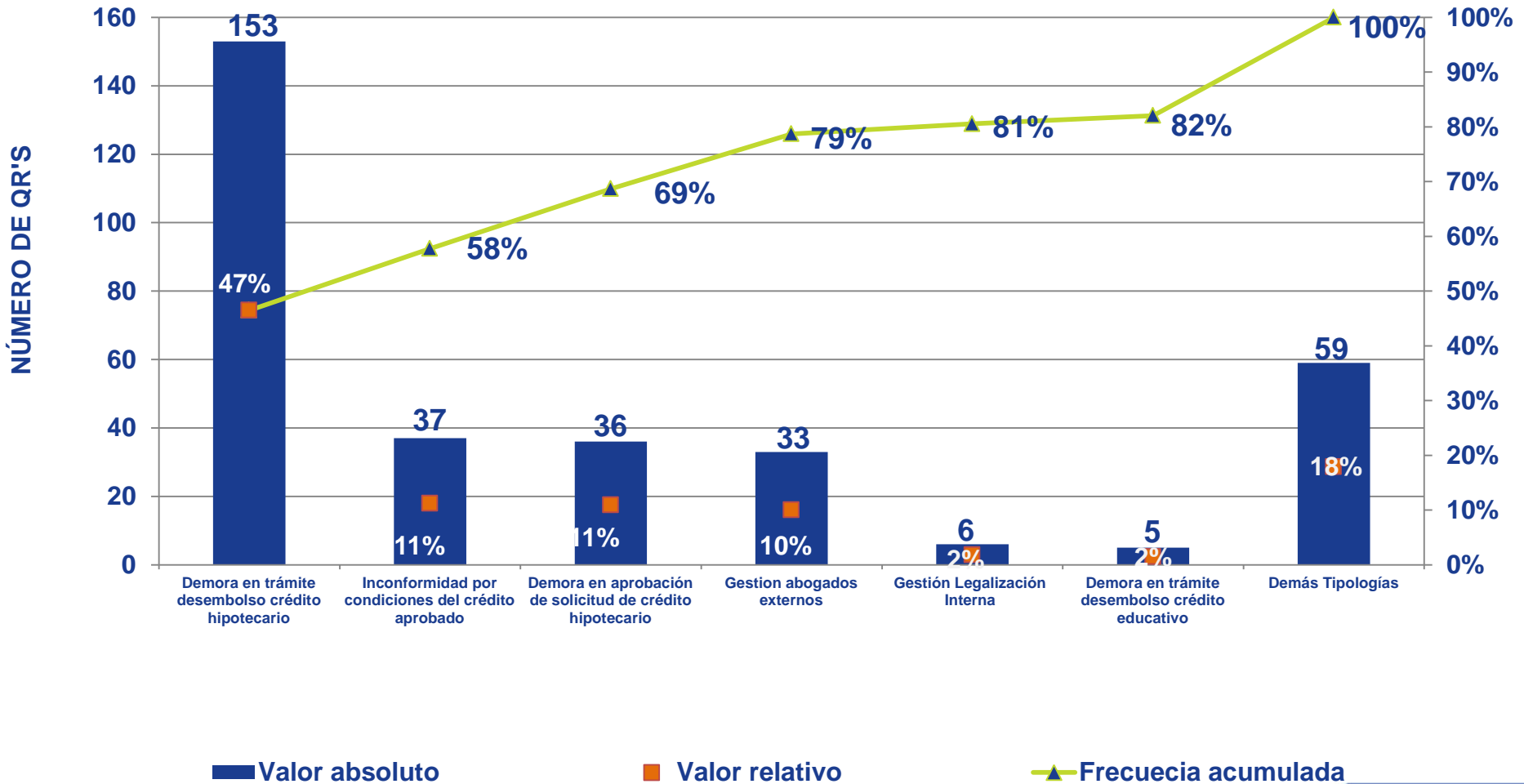
Fuente: División Crédito – Julio de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Julio de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

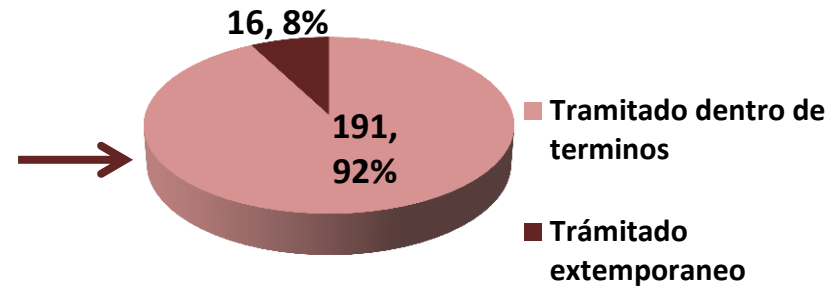


Fuente: División Crédito – Julio de 2014.

DIVISIÓN DE CESANTÍAS

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



Cesantías 207 QR's

■ RADICADAS DURANTE EL MES

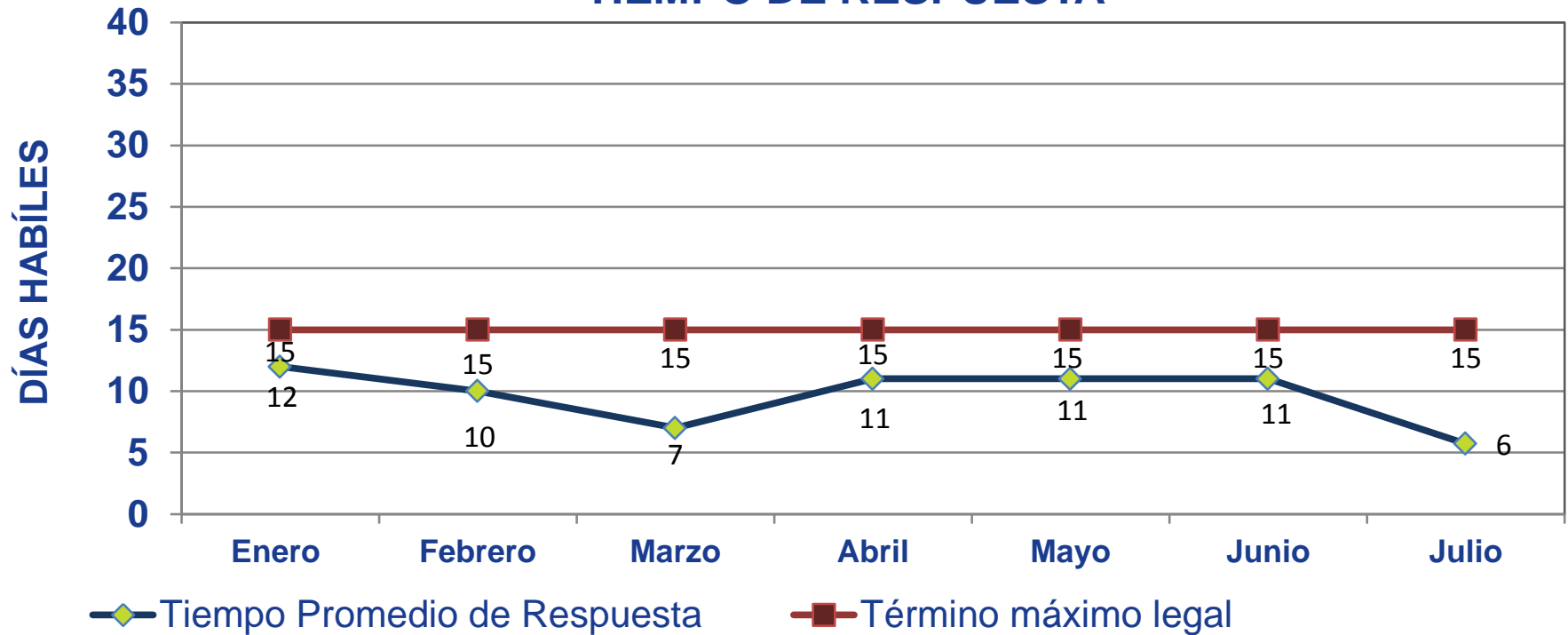
■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

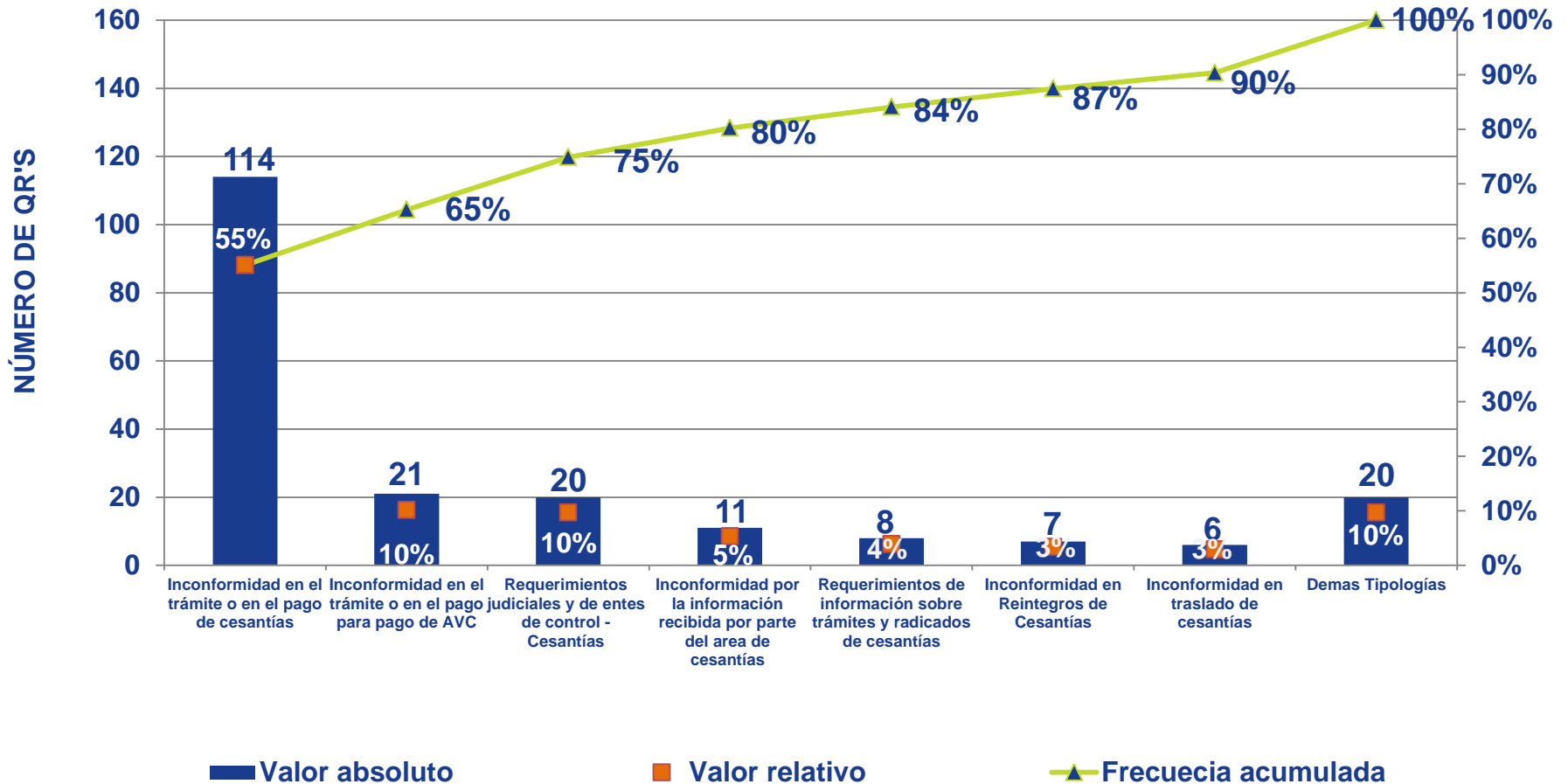
Fuente: División Cesantías – Julio 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Julio 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

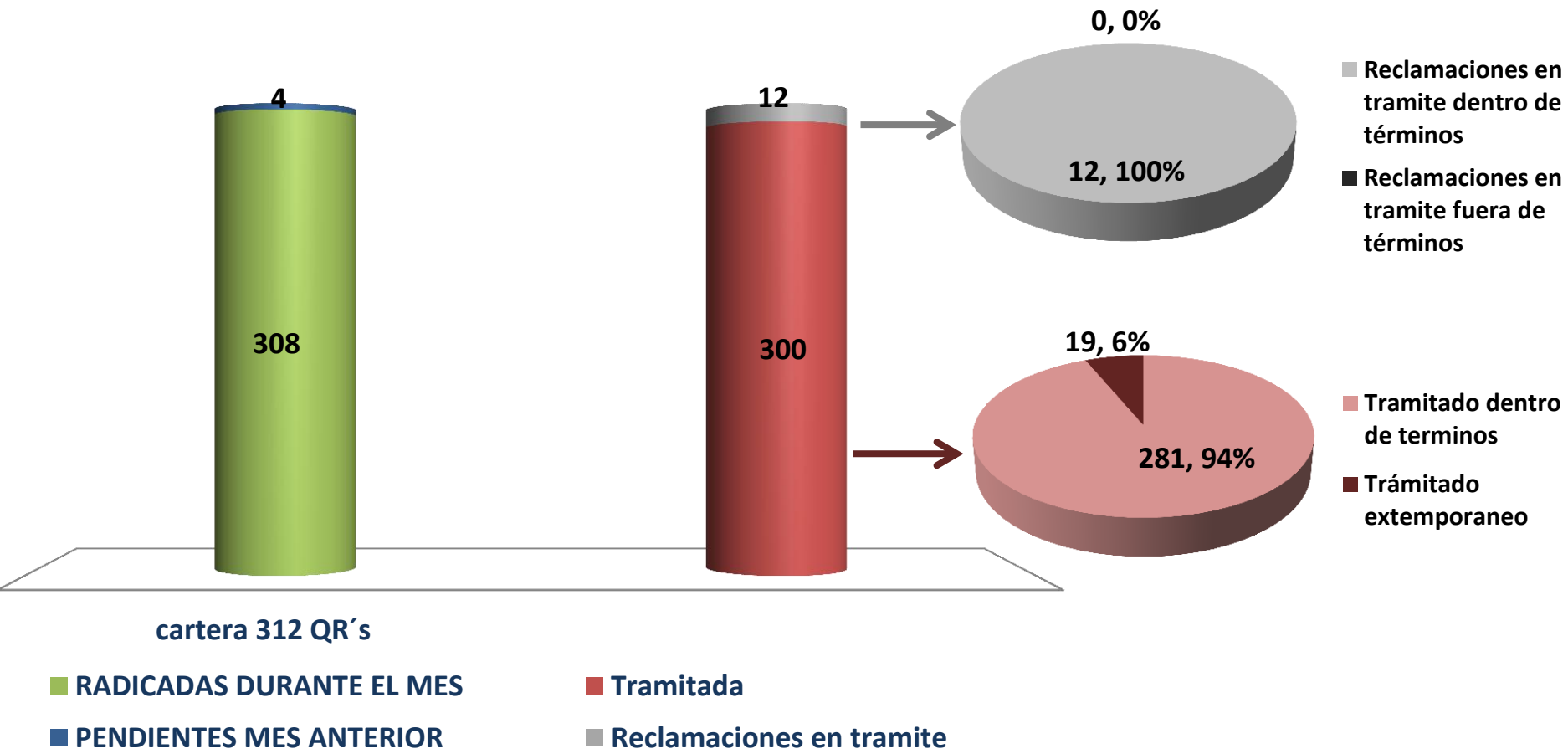


Fuente: División Cesantías – Julio 2014

DIVISIÓN CARTERA

QUEJAS Y RECLAMOS JULIO

QUEJAS Y RECLAMOS POR RESOLVER JULIO



TIEMPO DE RESPUESTA

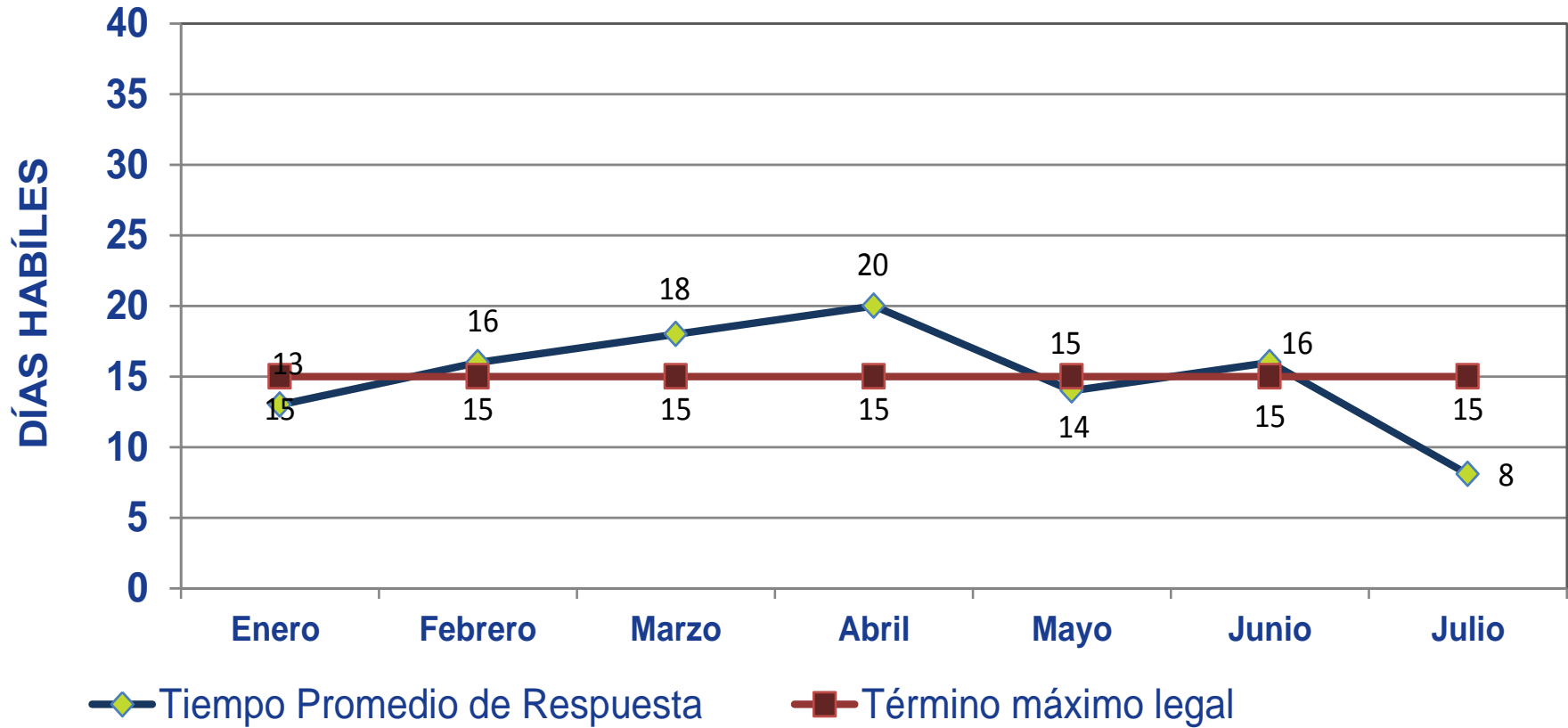
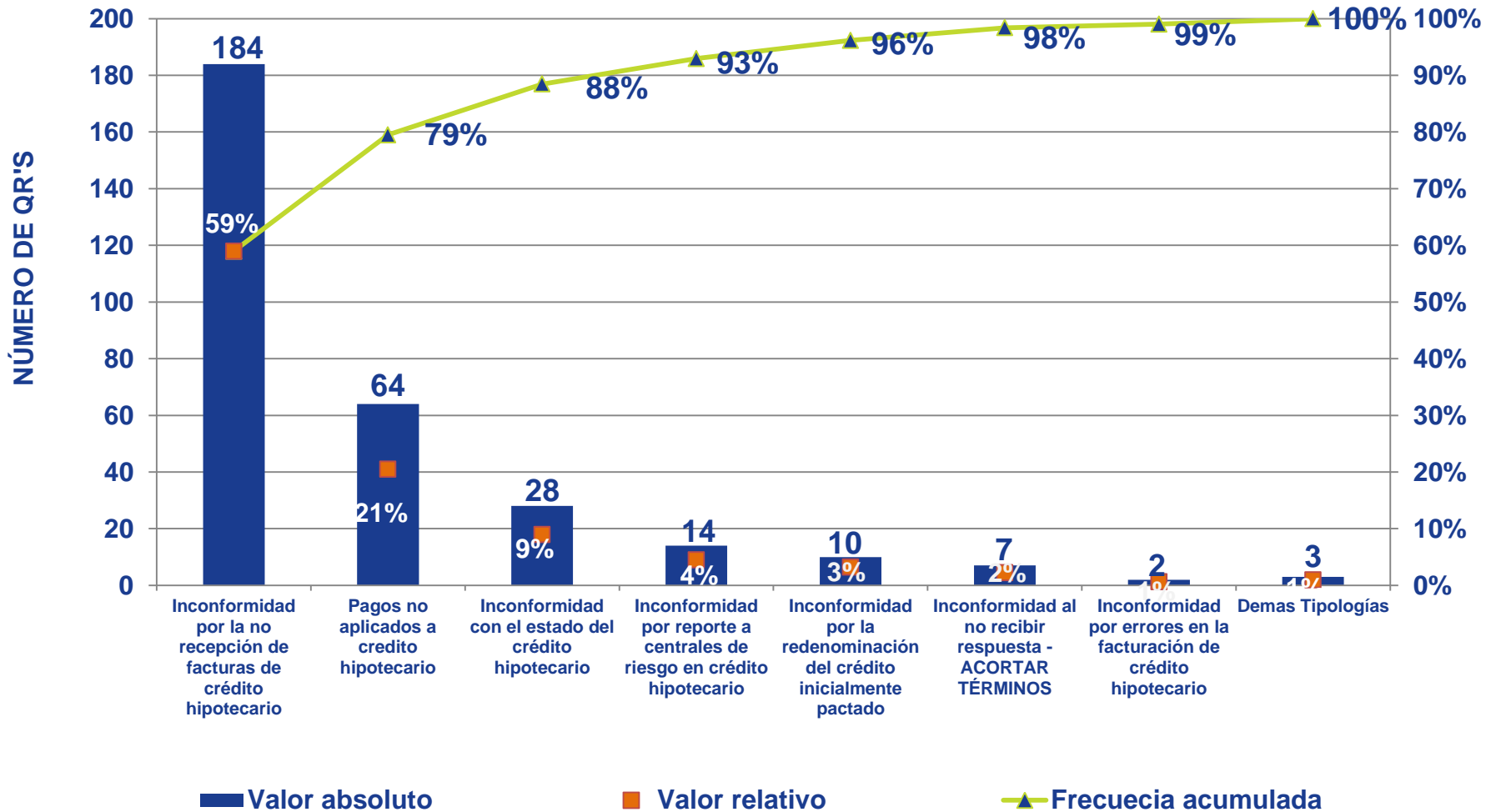


DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



OFICINA JURÍDICA, GRUPO SEGUROS Y TESORERIA

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



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad