



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

Peticiones, Quejas Y Reclamos

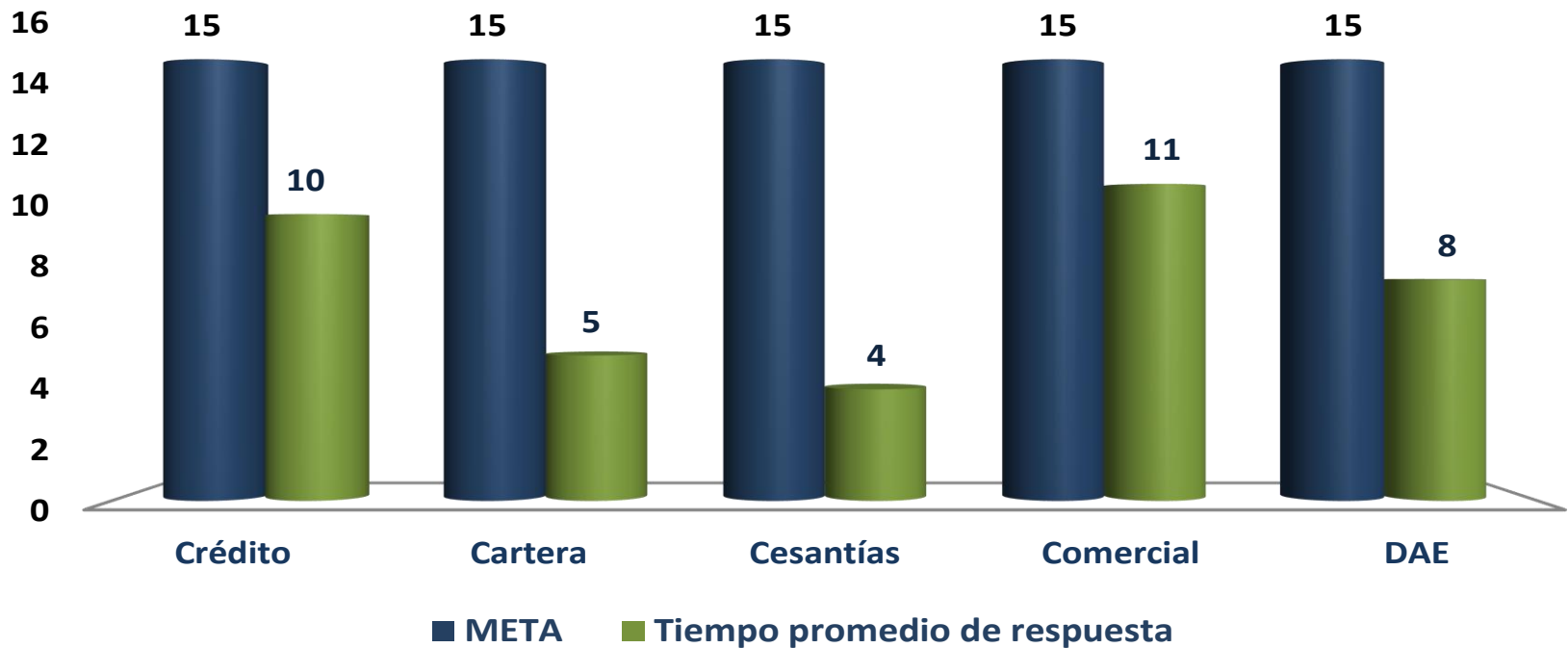
Informe de Gestión Agosto 2014

Gestión de Quejas y Reclamos

Consolidado

Tiempo promedio de respuesta de Quejas y Reclamos Agosto

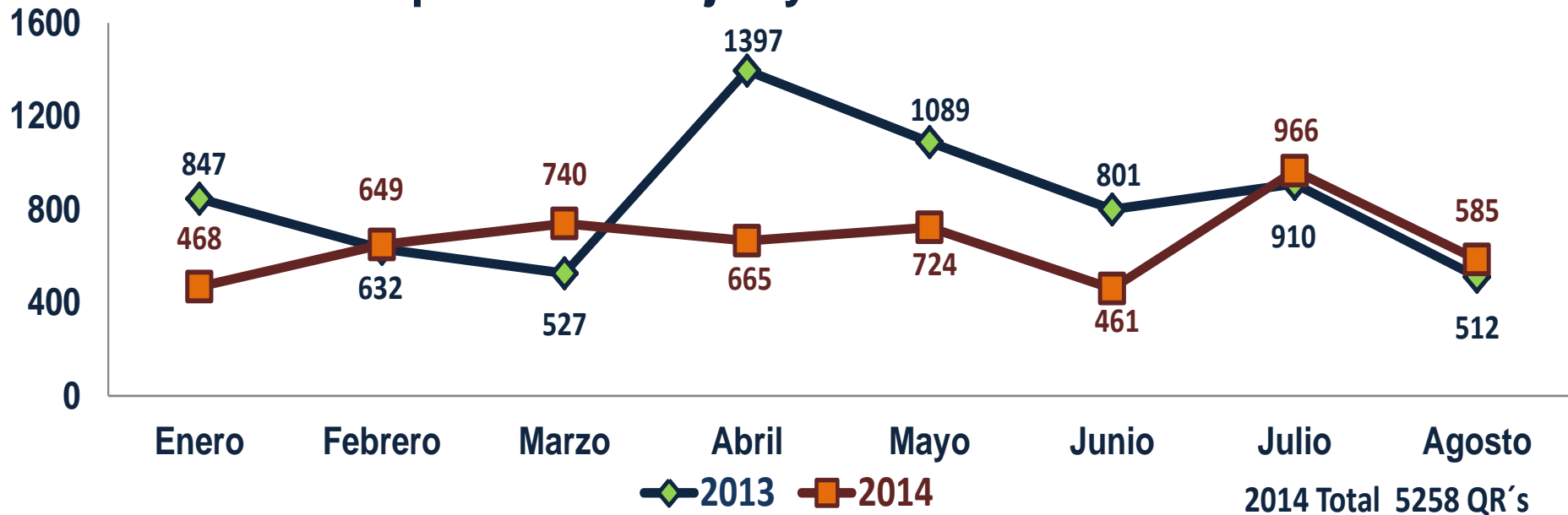
Tiempo promedio de Respuesta QR's Agosto



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.

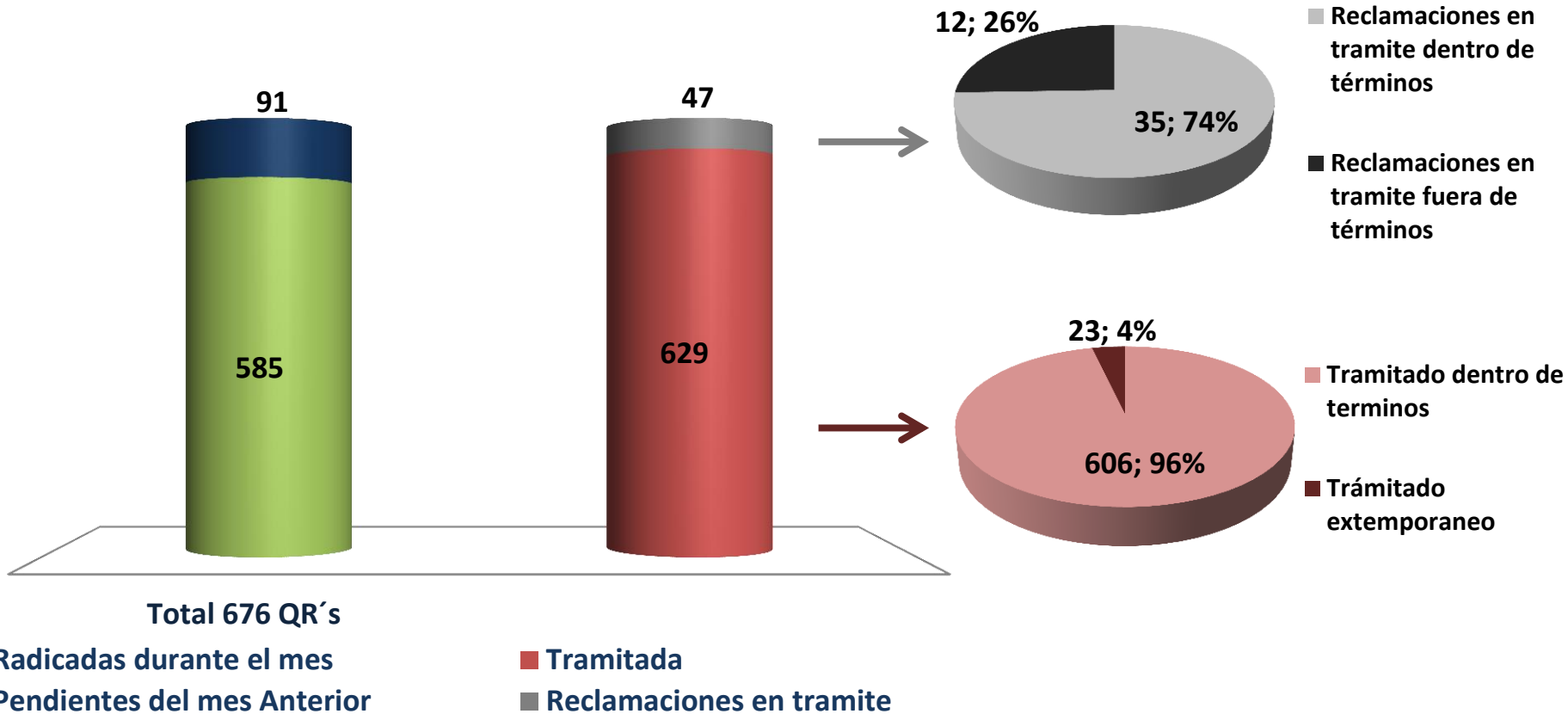
Comparativo Quejas y Reclamos 2013-2014



Se evidencia una reducción de un 22% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

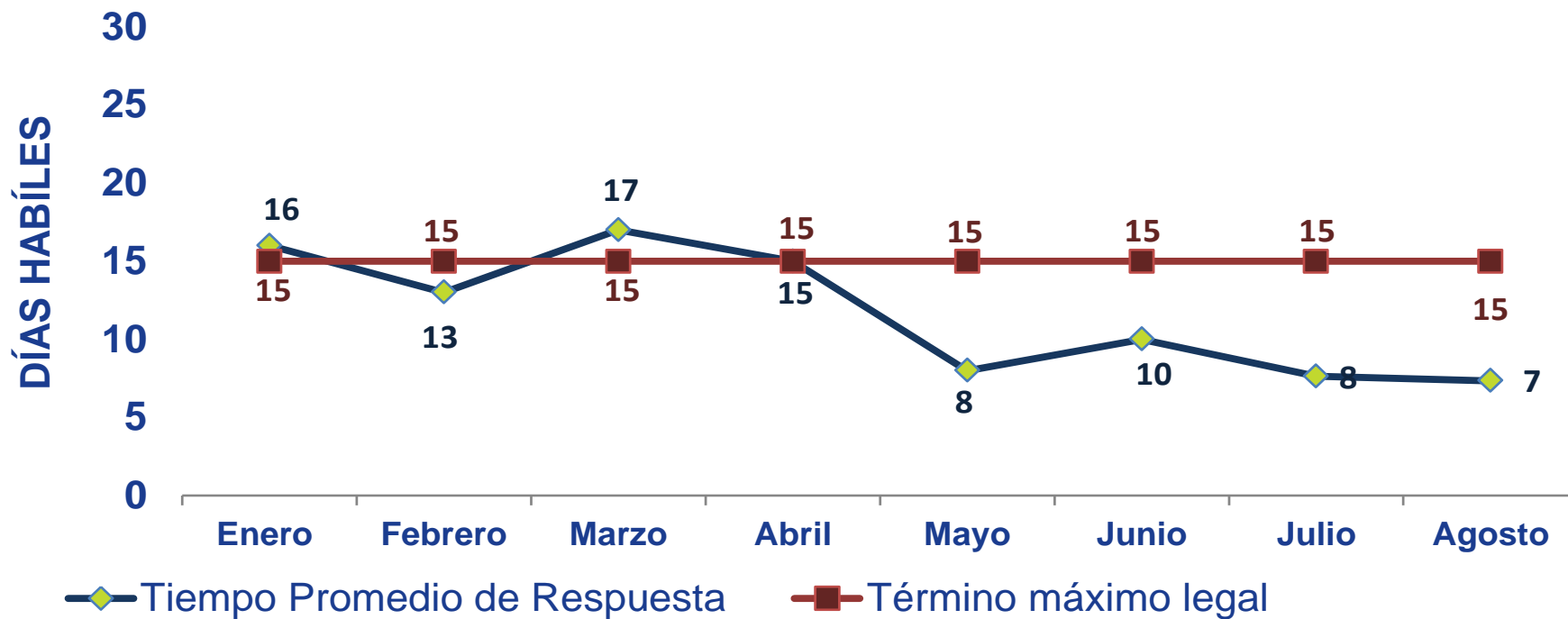
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Resultado Quejas Y Reclamos Agosto



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

TIEMPO DE RESPUESTA

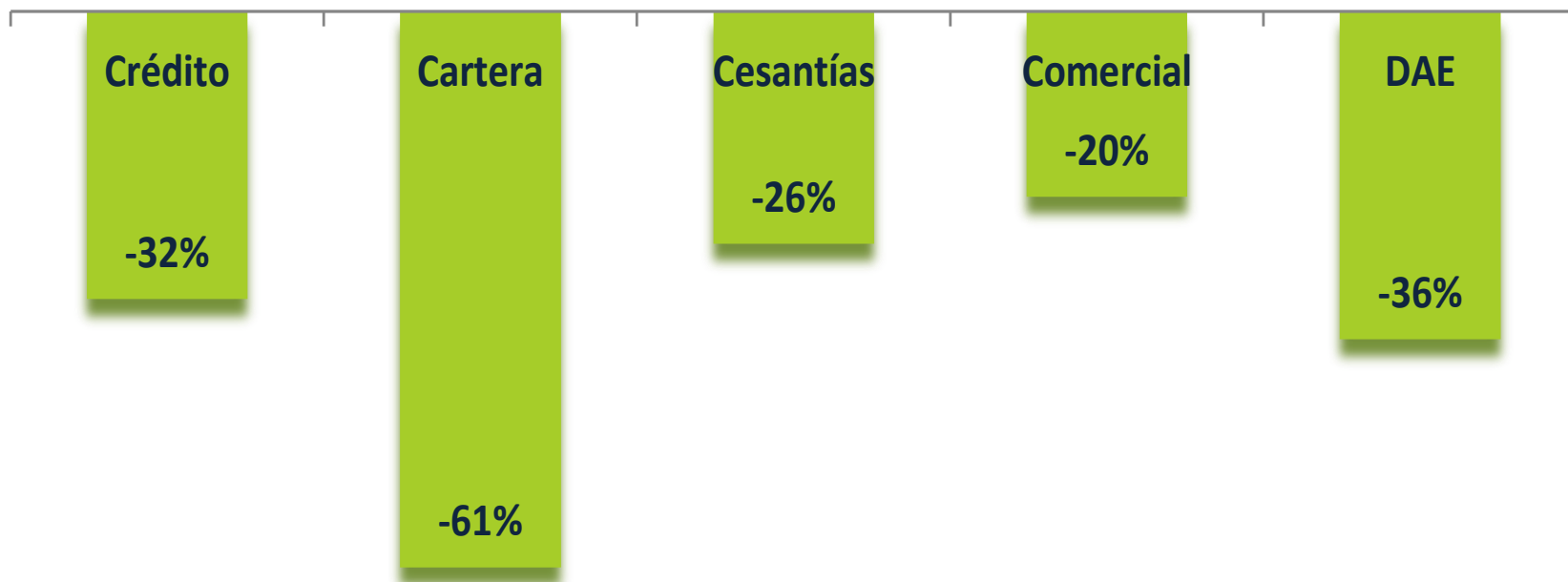


Con corte Agosto el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 12 días

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

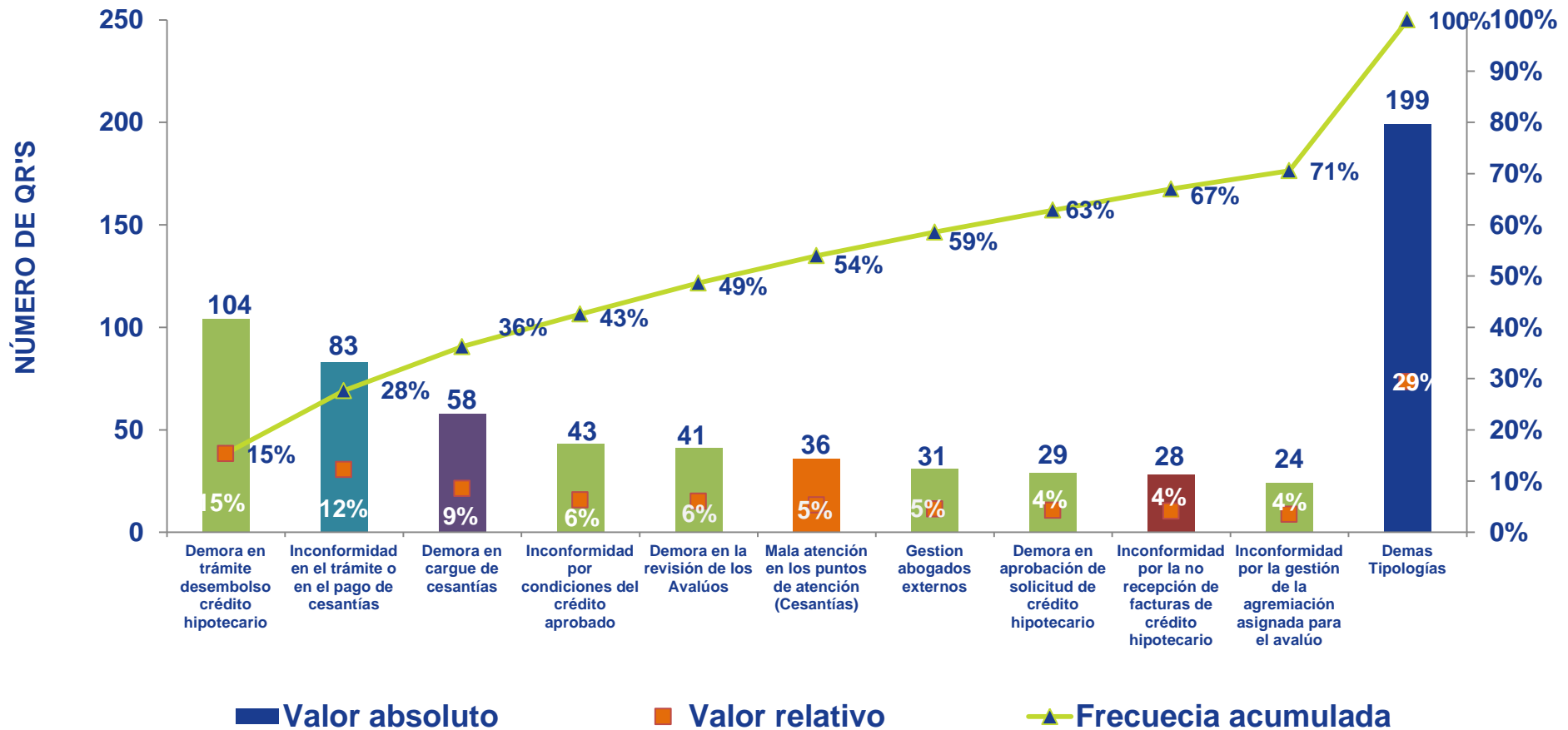
Proceso	N° Quejas y Reclamos Julio	N° Quejas y Reclamos Agosto
Crédito	329	225
Cartera	308	120
Cesantías	200	149
Comercial	54	43
DAE	75	48

% 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

Cesantías

DAE

Comercial

Cartera

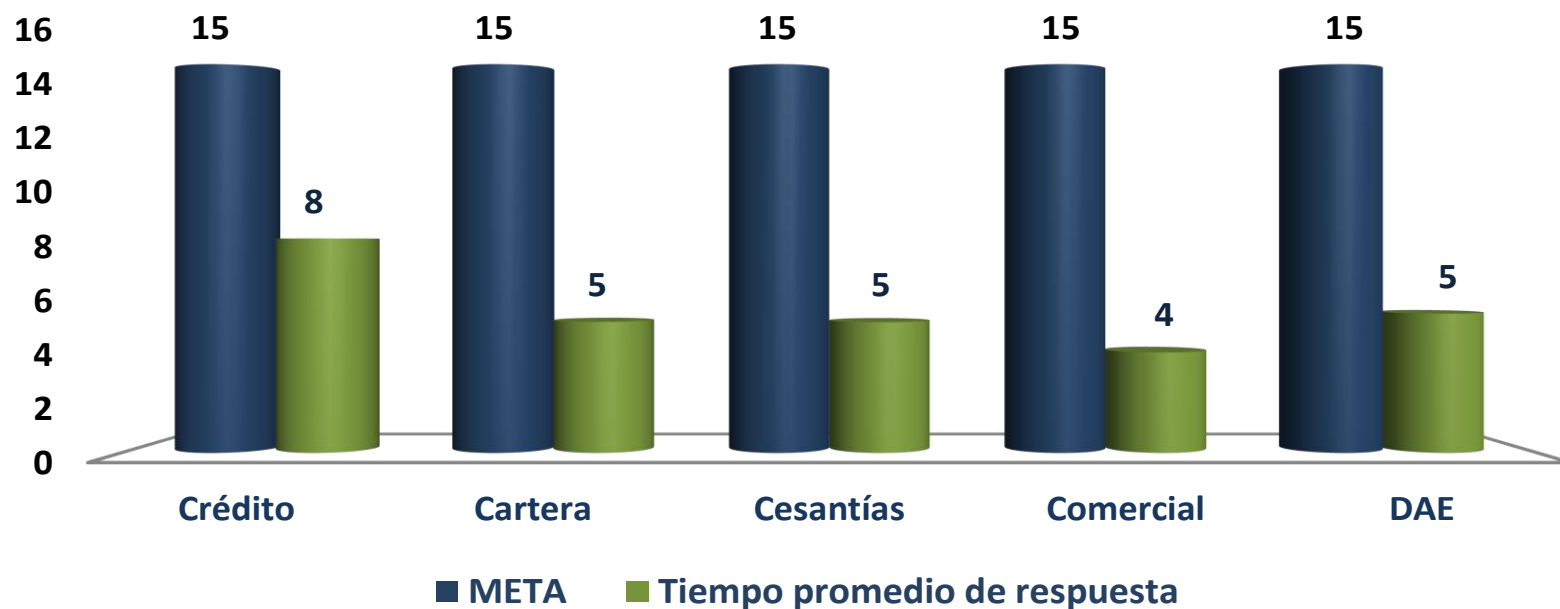
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Gestión de Peticiones

Consolidado

Tiempo promedio de respuesta de Peticiones Agosto

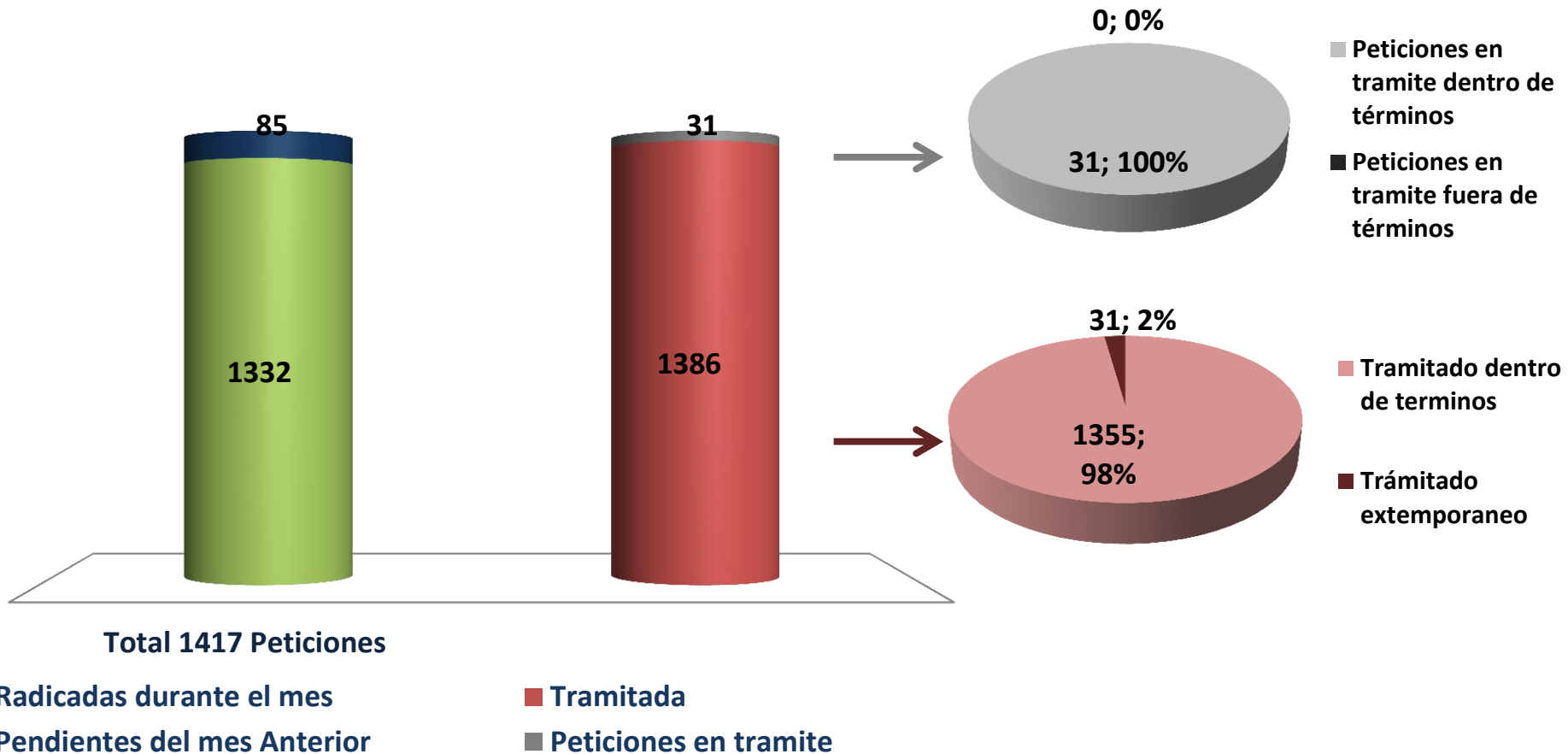
Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Agosto



Promedio entre el número de días transcurridos desde una solicitud de información, consulta y trámite hasta su respuesta

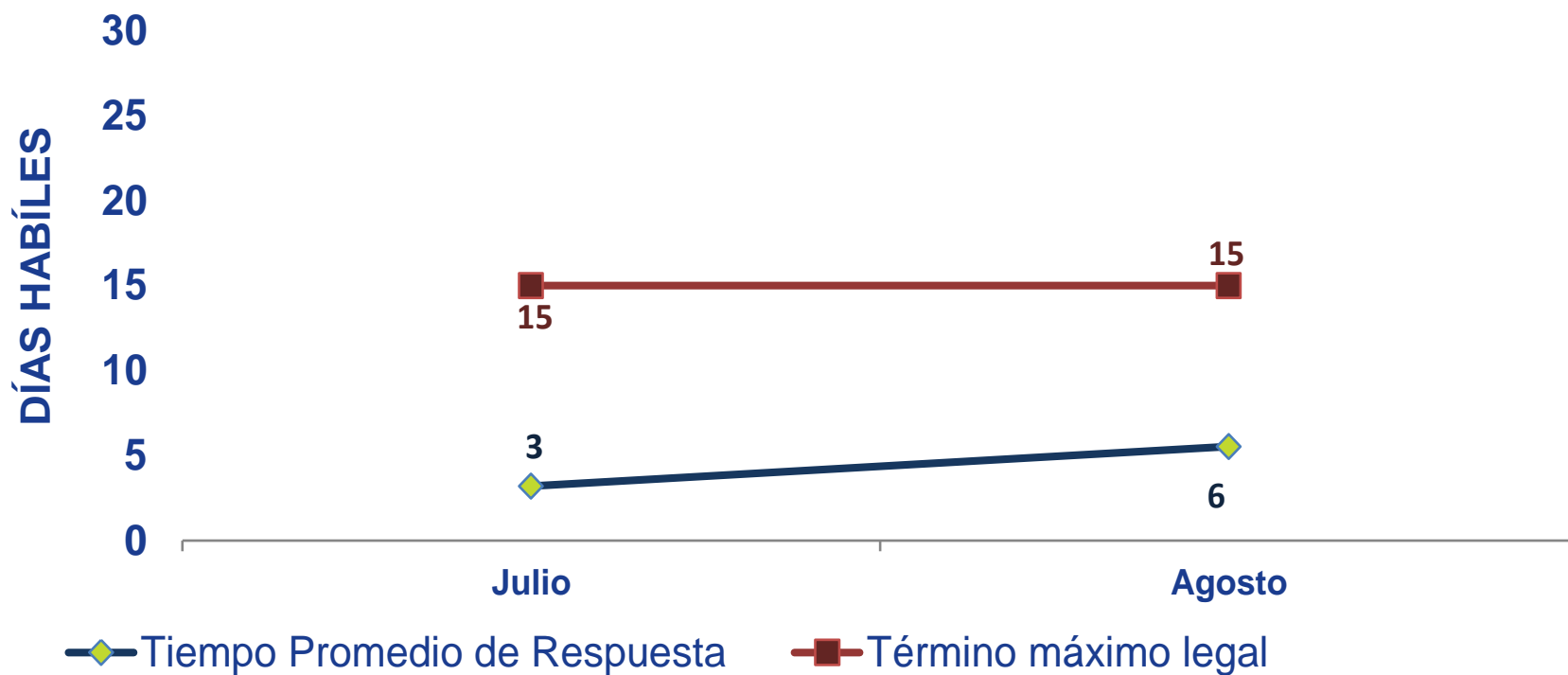
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Resultado Peticiones Agosto



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

TIEMPO DE RESPUESTA



El promedio de tiempo de respuesta para Agosto se encuentra en 6 días

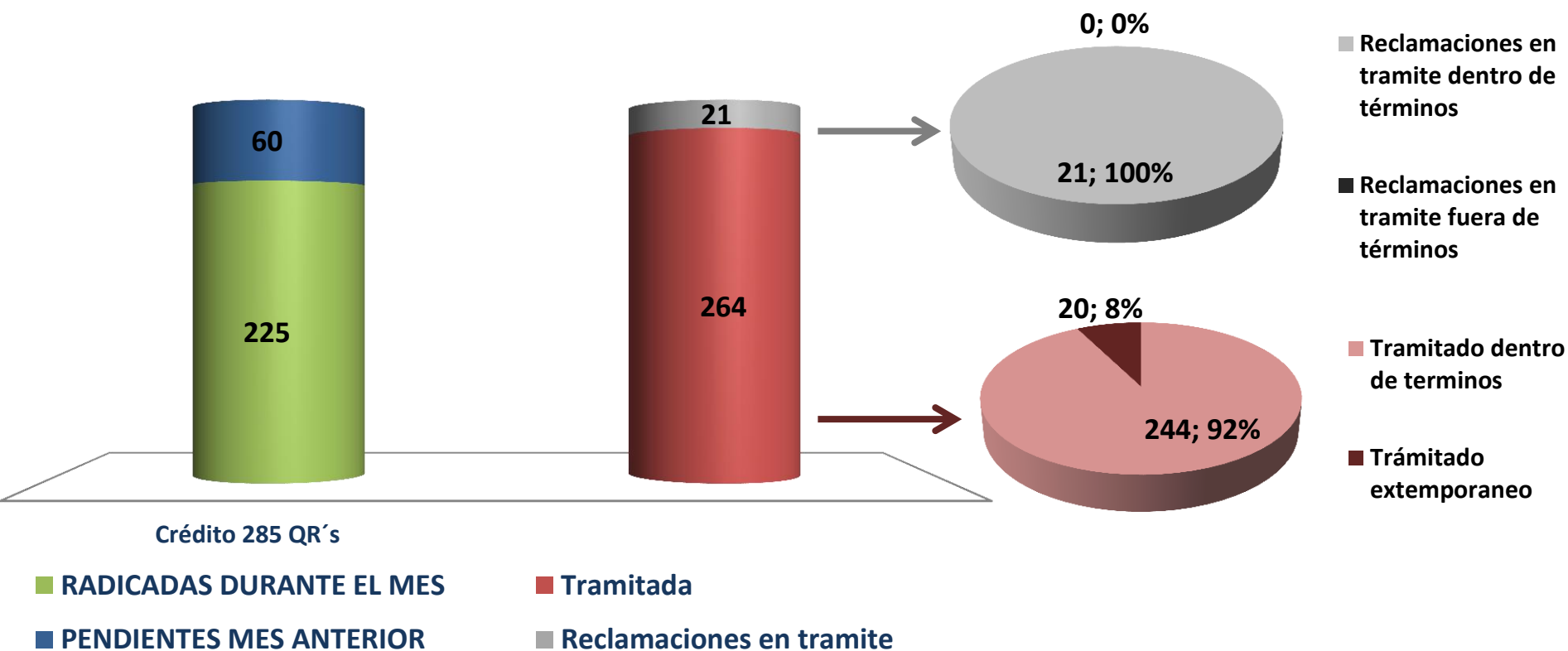
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe por Áreas

División de Crédito

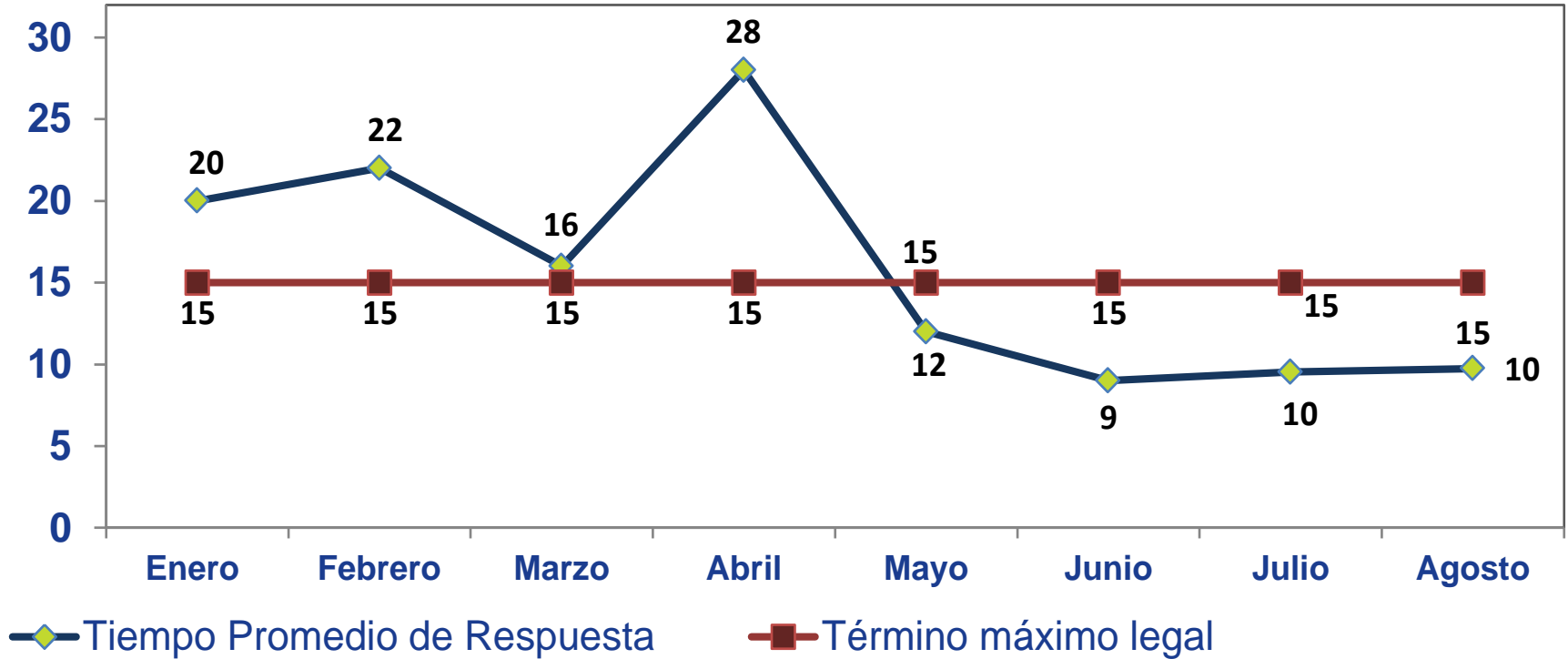
Resultado Quejas y Reclamos Agosto



Fuente: División Crédito – Agosto de 2014.

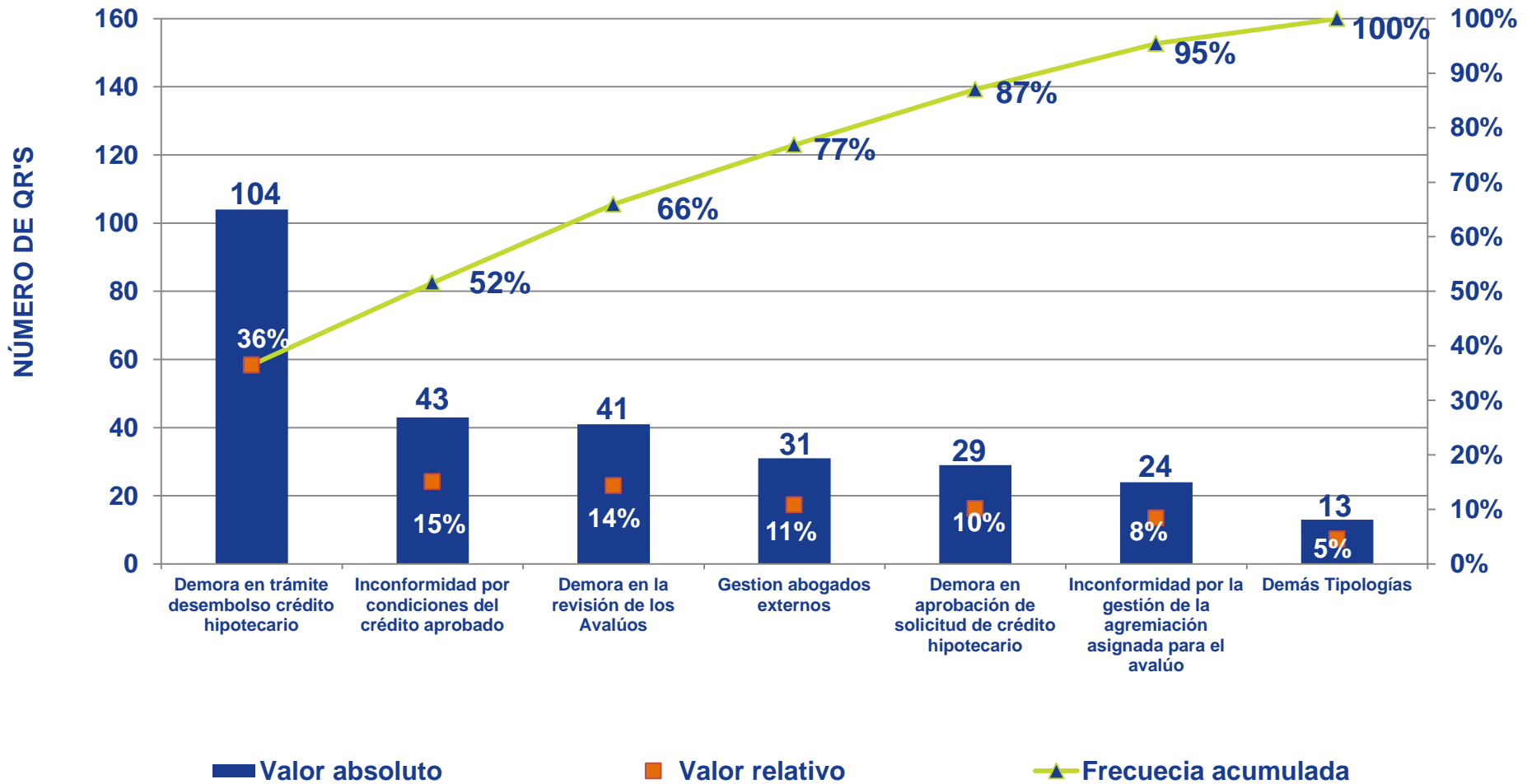
TIEMPO DE RESPUESTA

DÍAS HABÍLES



Fuente: División Crédito – Agosto de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

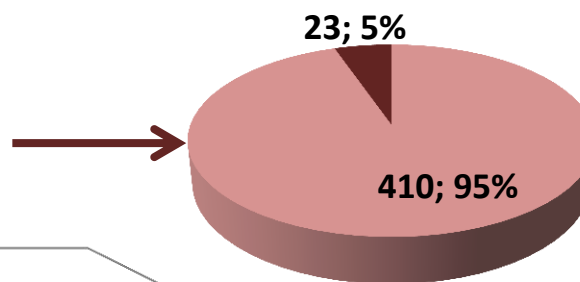
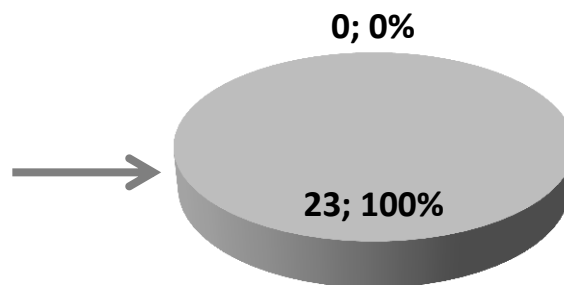
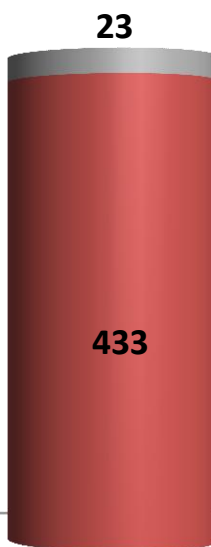


Fuente: División Crédito – Agosto de 2014.

Resultado Peticiones Agosto



Crédito 456 Peticiones



- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

■ RADICADAS DURANTE EL MES

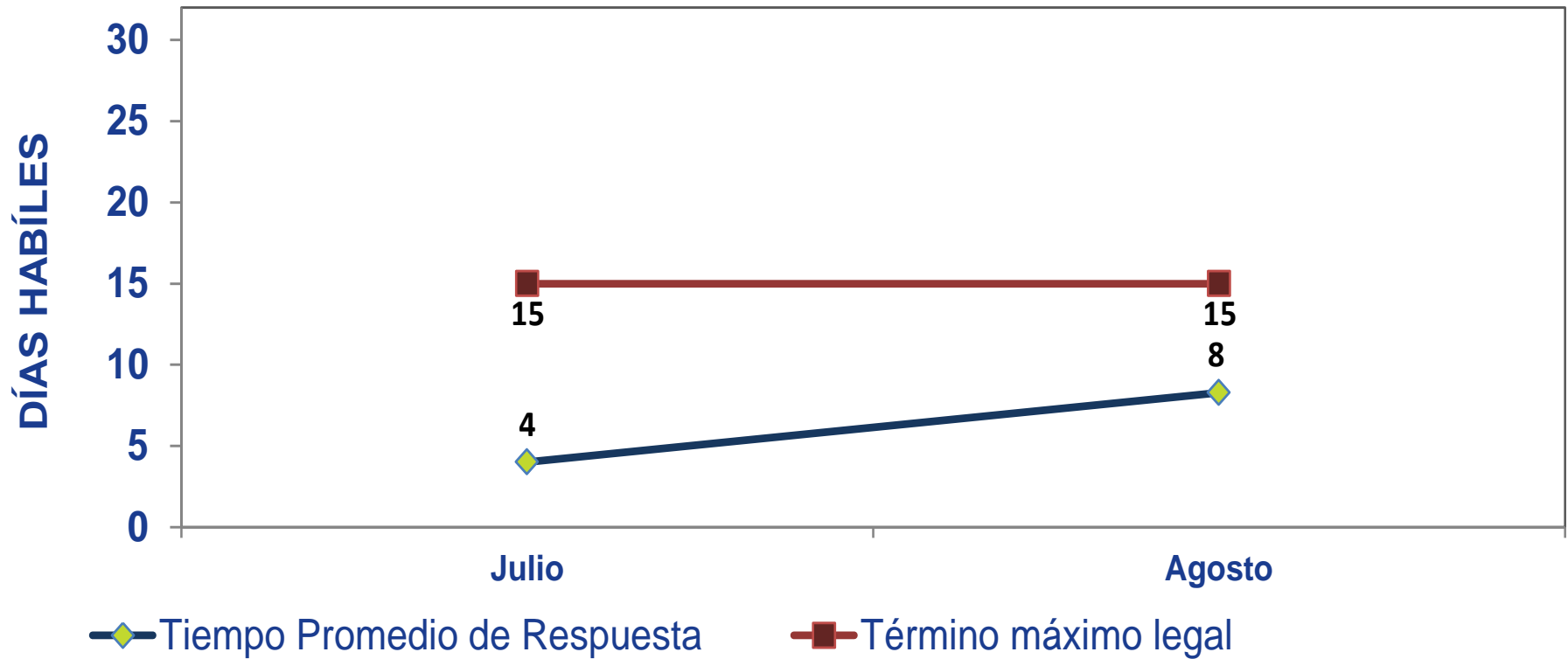
■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Reclamaciones en tramite

Fuente: División Crédito – Agosto de 2014.

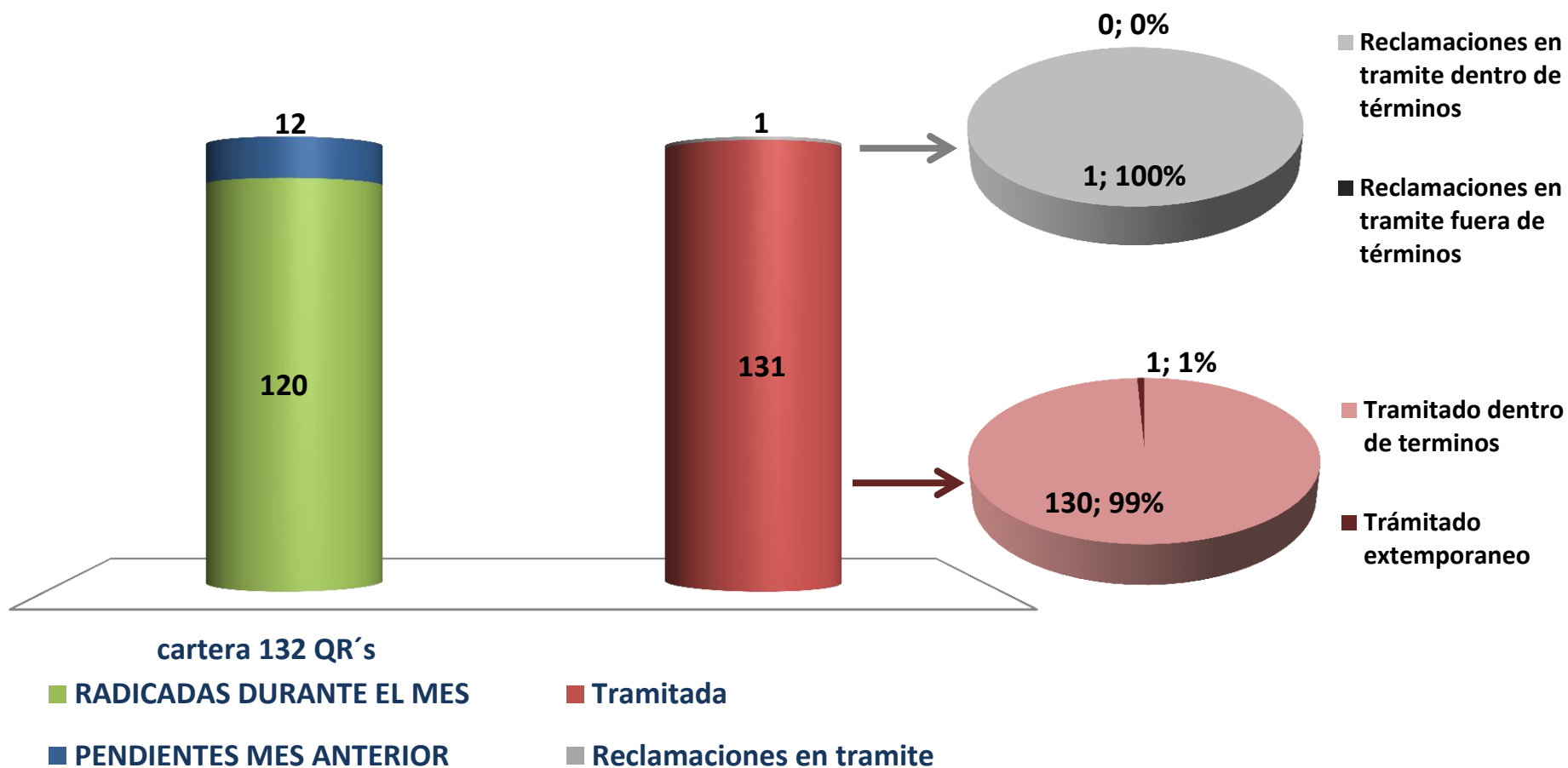
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Agosto de 2014.

División de Cartera

Resultado Quejas y Reclamos Agosto



TIEMPO DE RESPUESTA

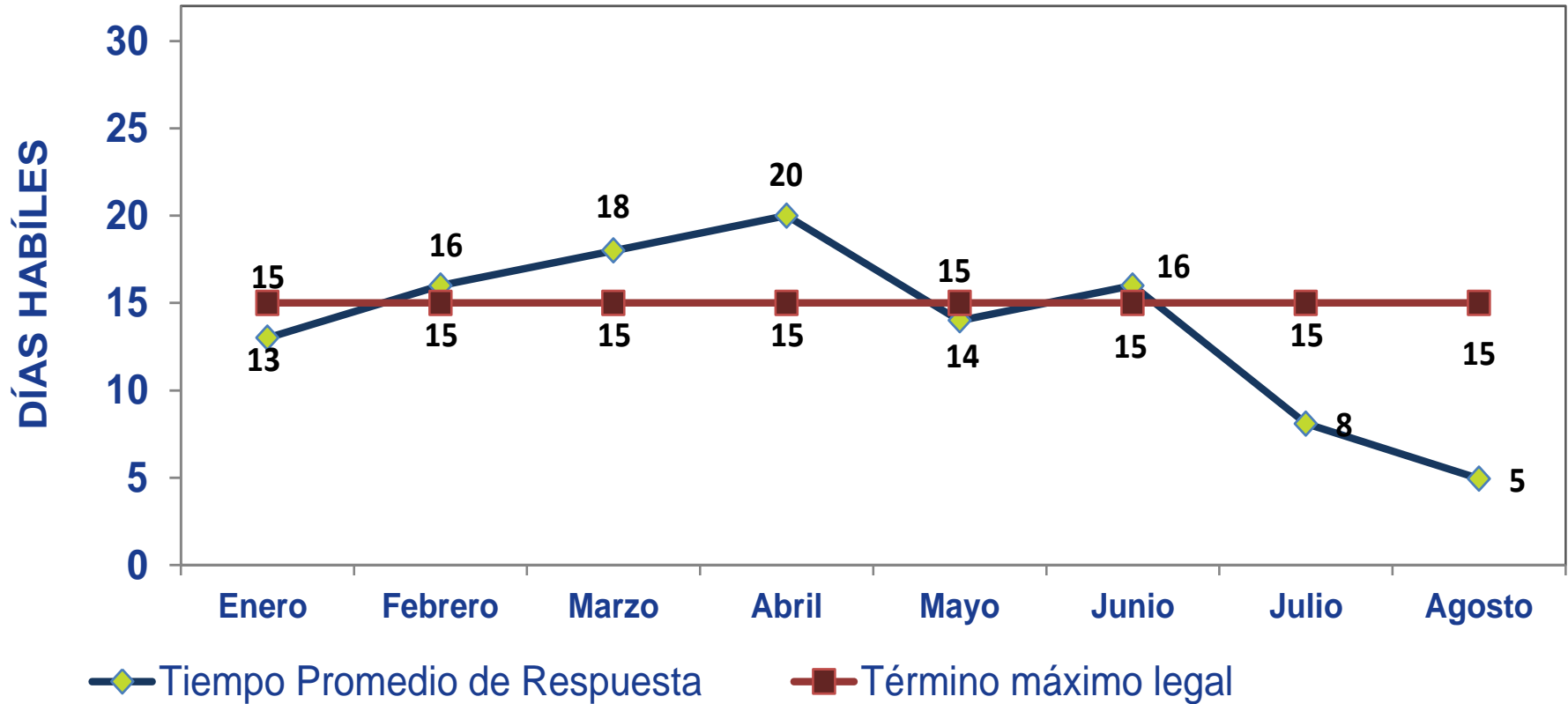
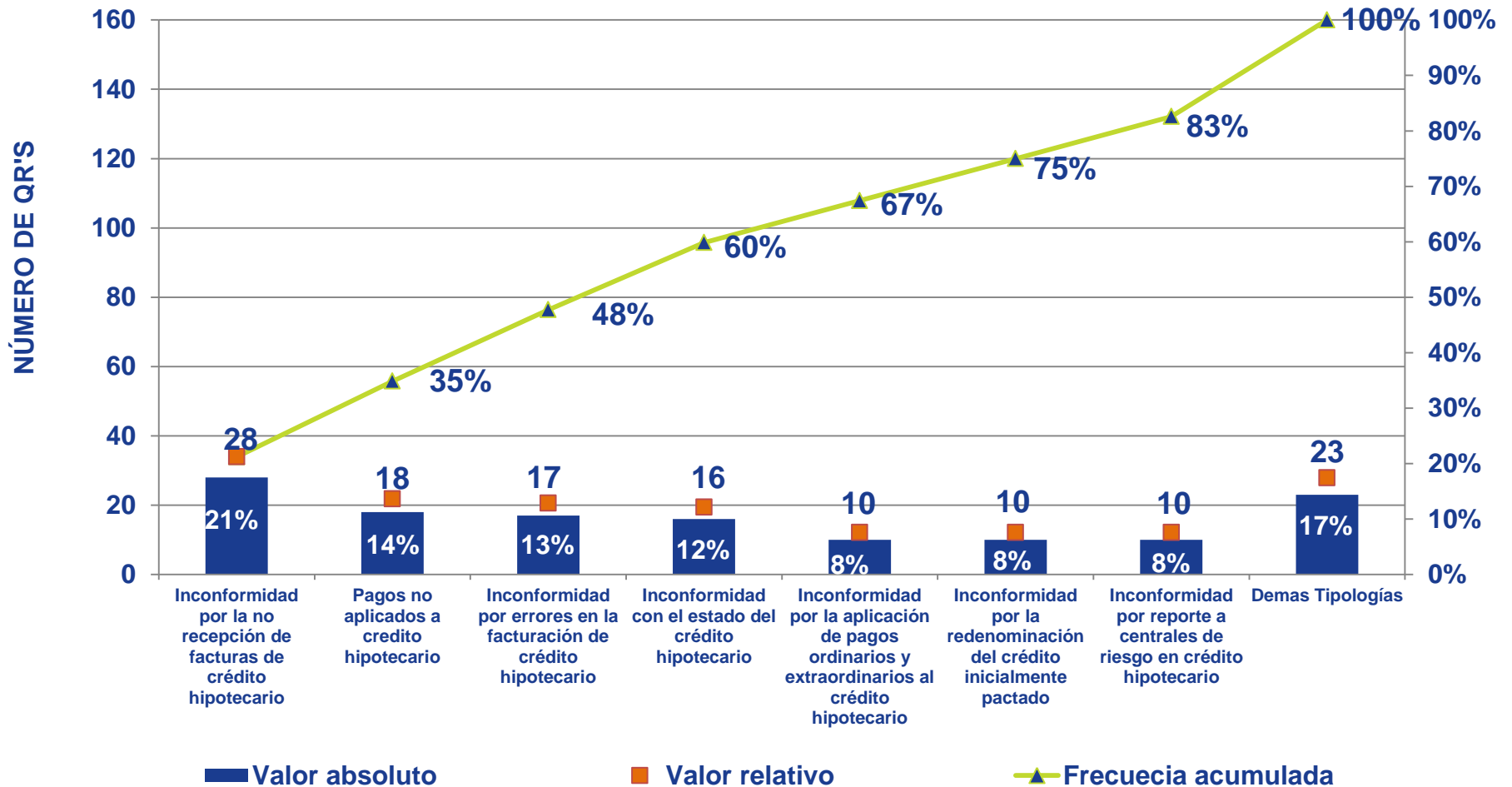
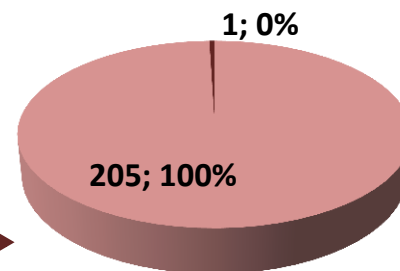
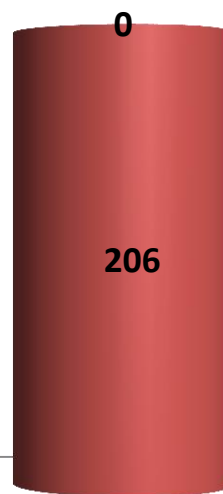


DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Resultado Peticiones Agosto



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

cartera 206 Peticiones

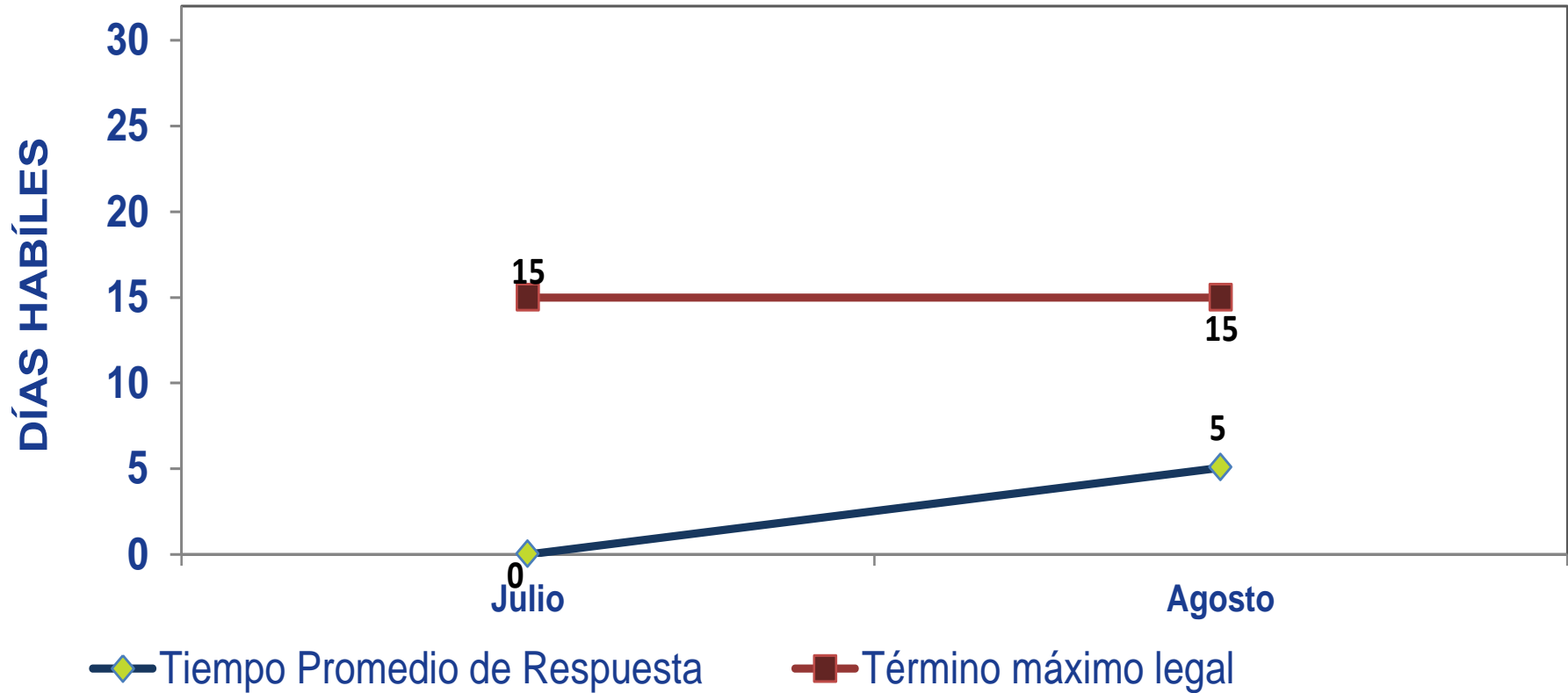
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

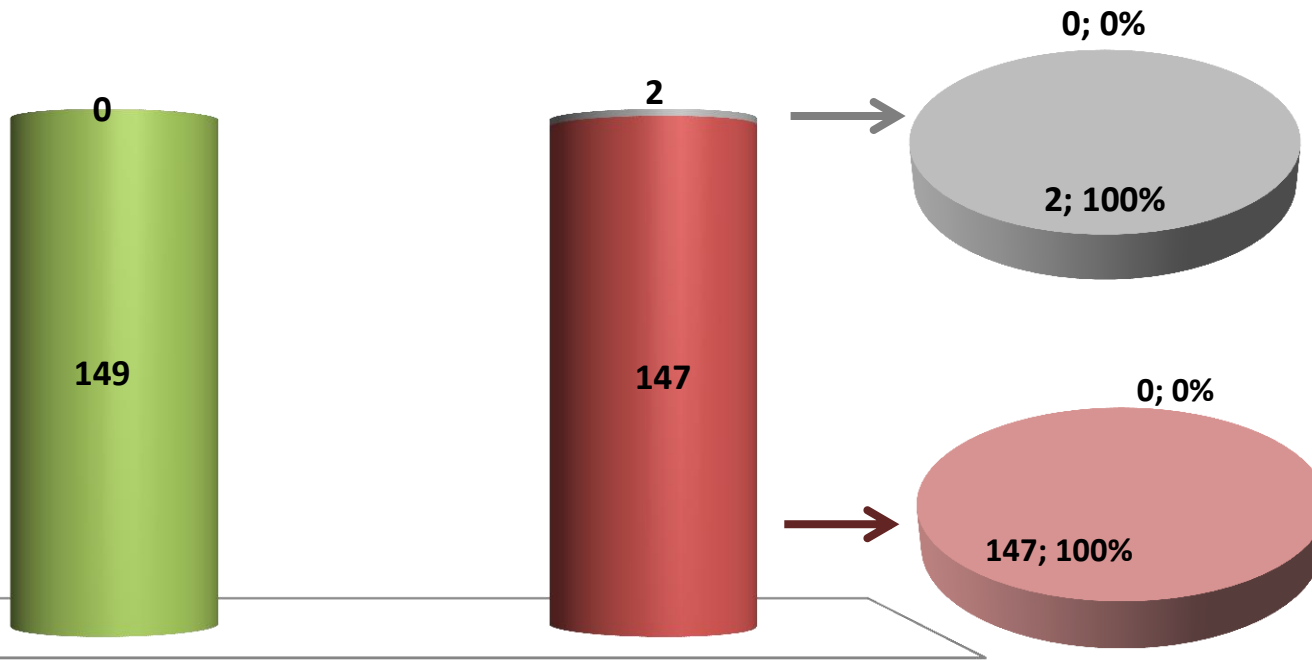
■ Reclamaciones en tramite

TIEMPO DE RESPUESTA



División de Cesantías

Resultado Quejas y Reclamos Agosto



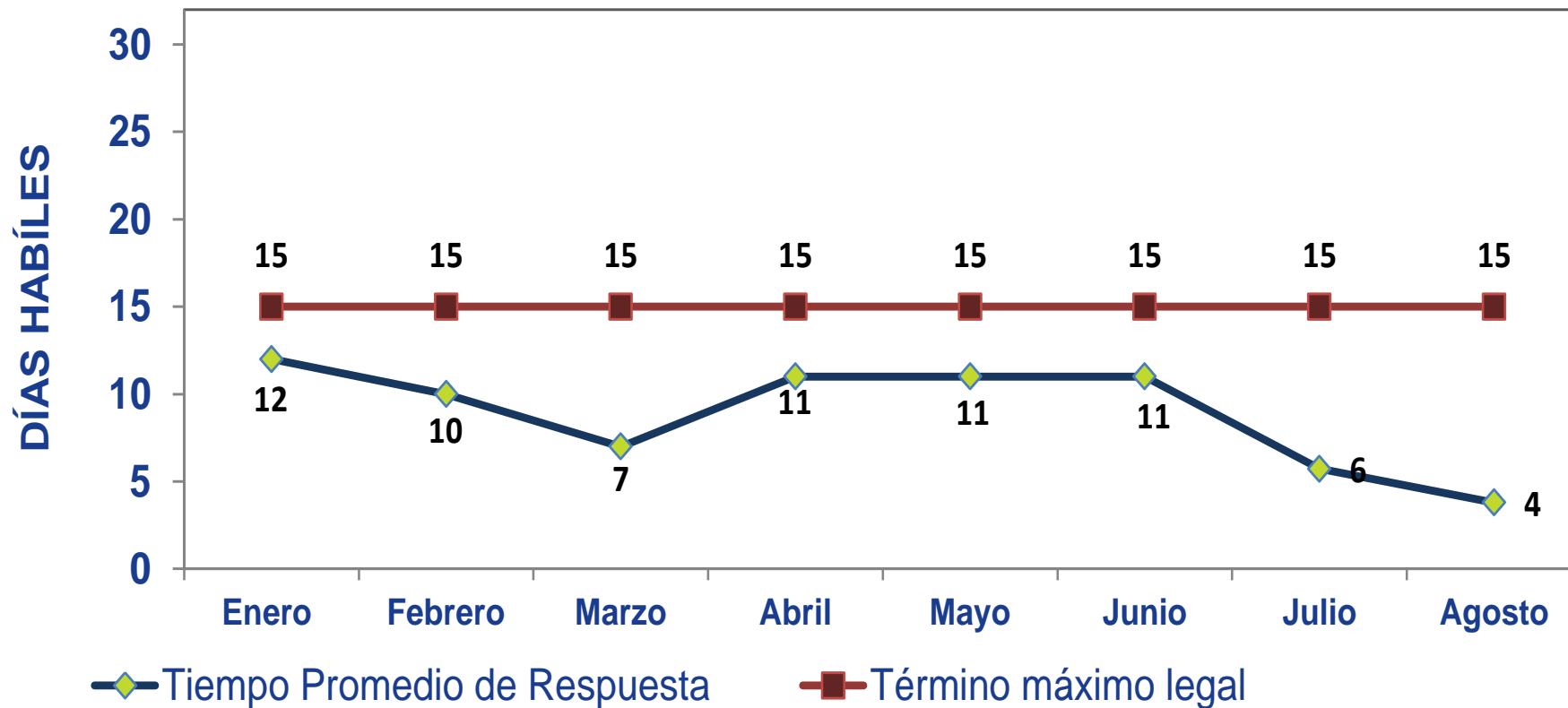
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Cesantías 149 QR's

- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

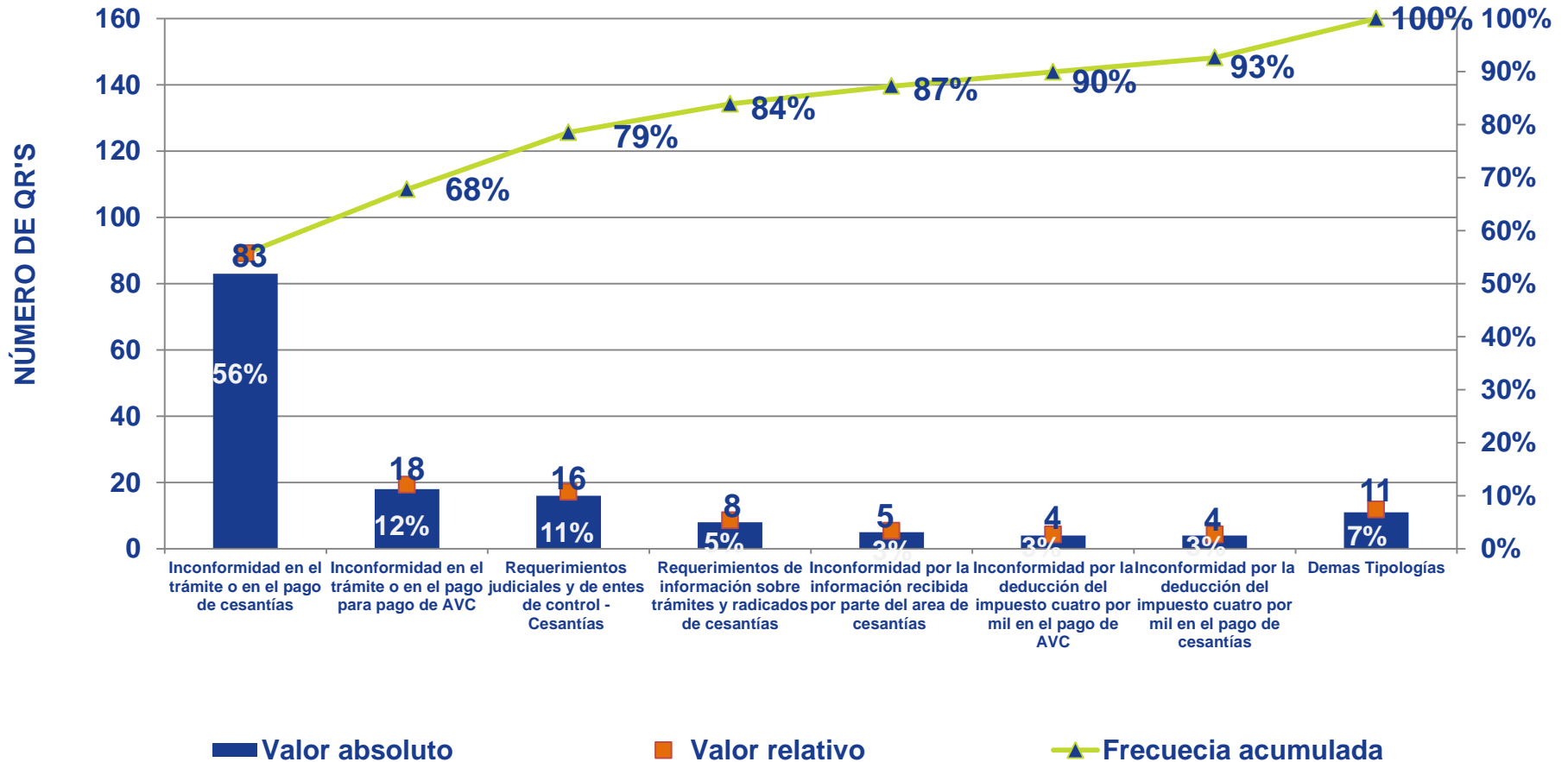
Fuente: División Cesantías – Agosto 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



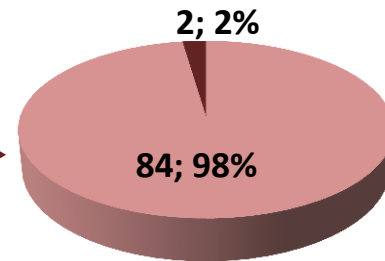
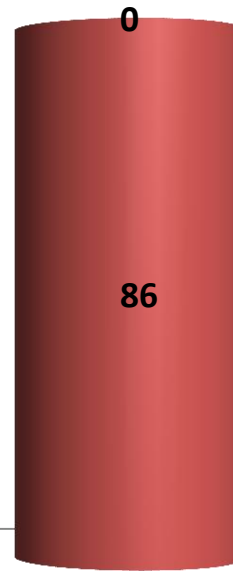
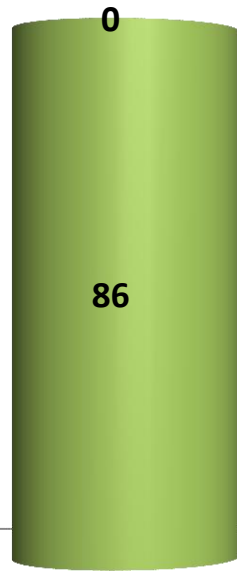
Fuente: División Cesantías – Agosto 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Cesantías – Agosto 2014

Resultado Peticiones Agosto



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

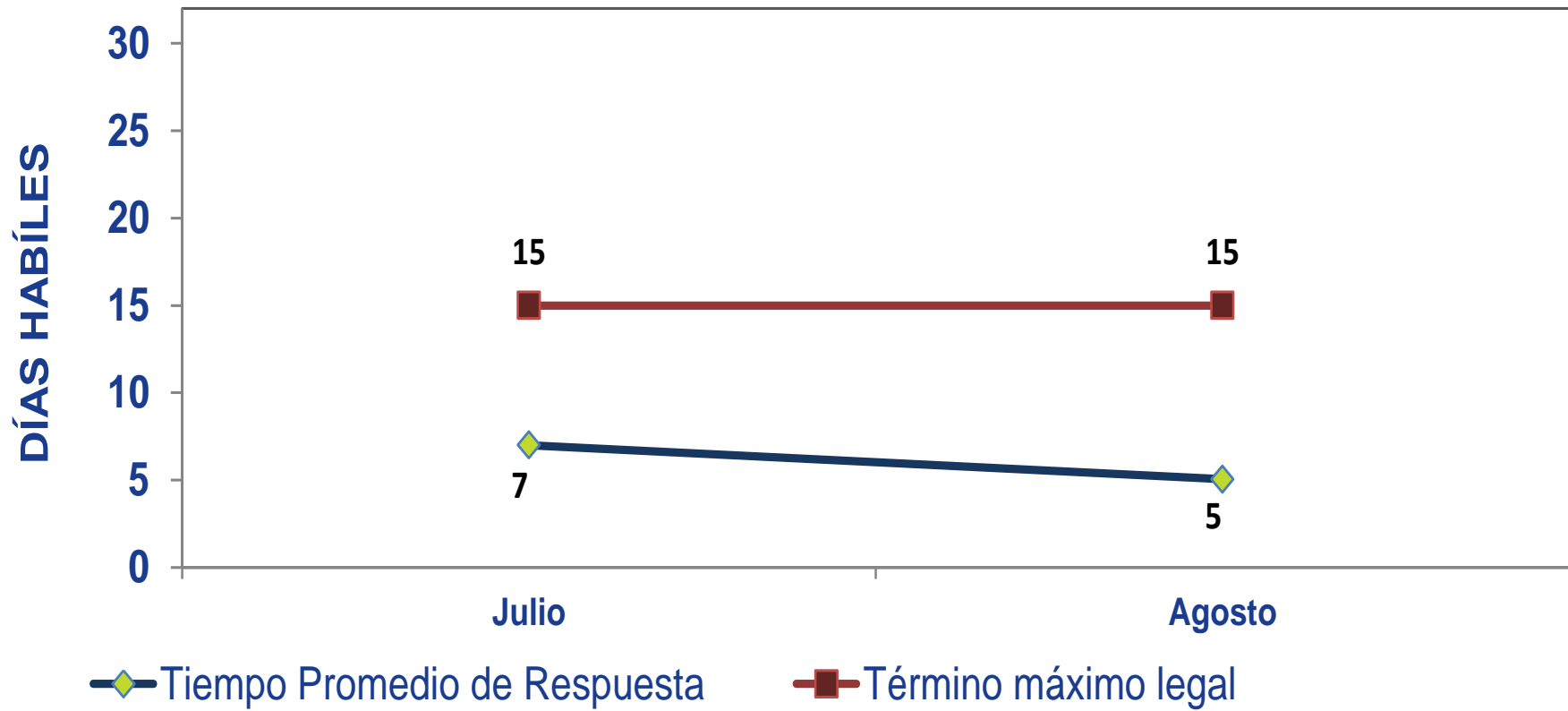
Cesantías 86 Peticiones

- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

Fuente: División Cesantías – Agosto 2014

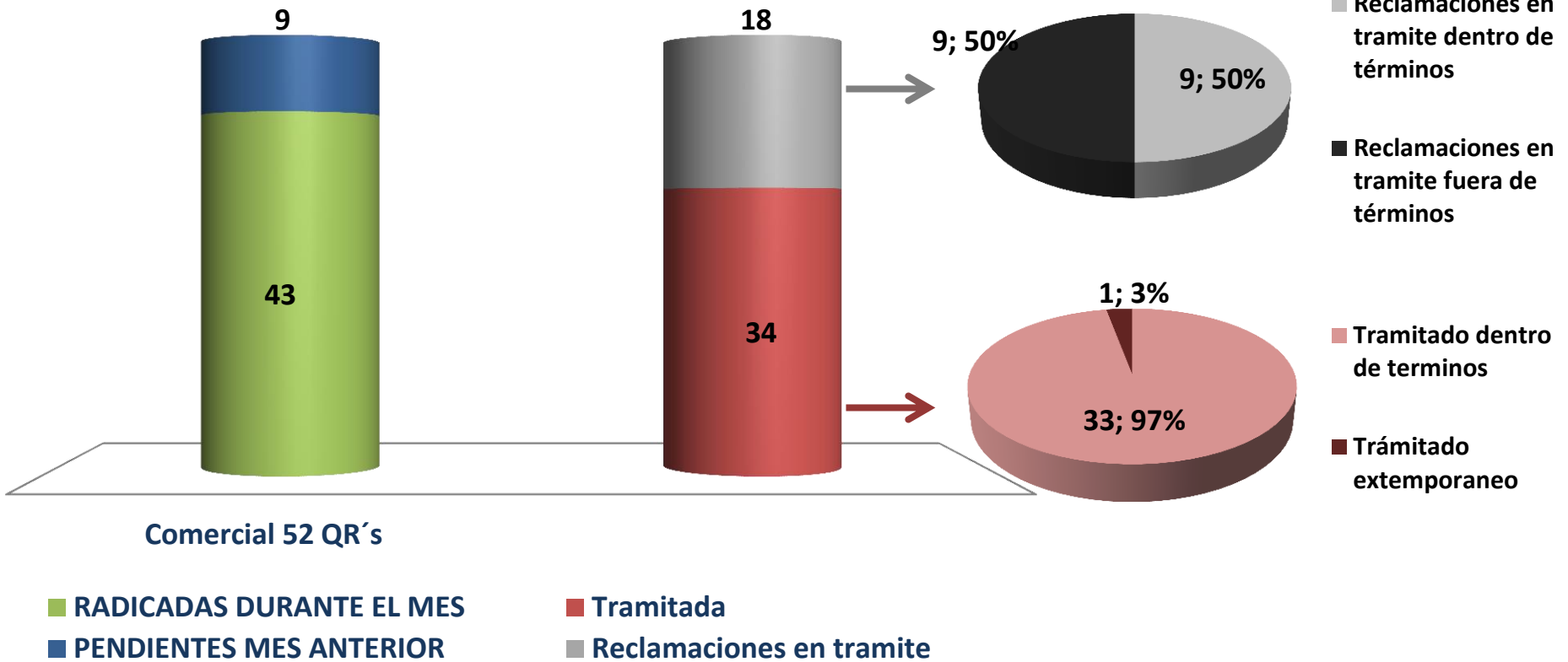
TIEMPO DE RESPUESTA



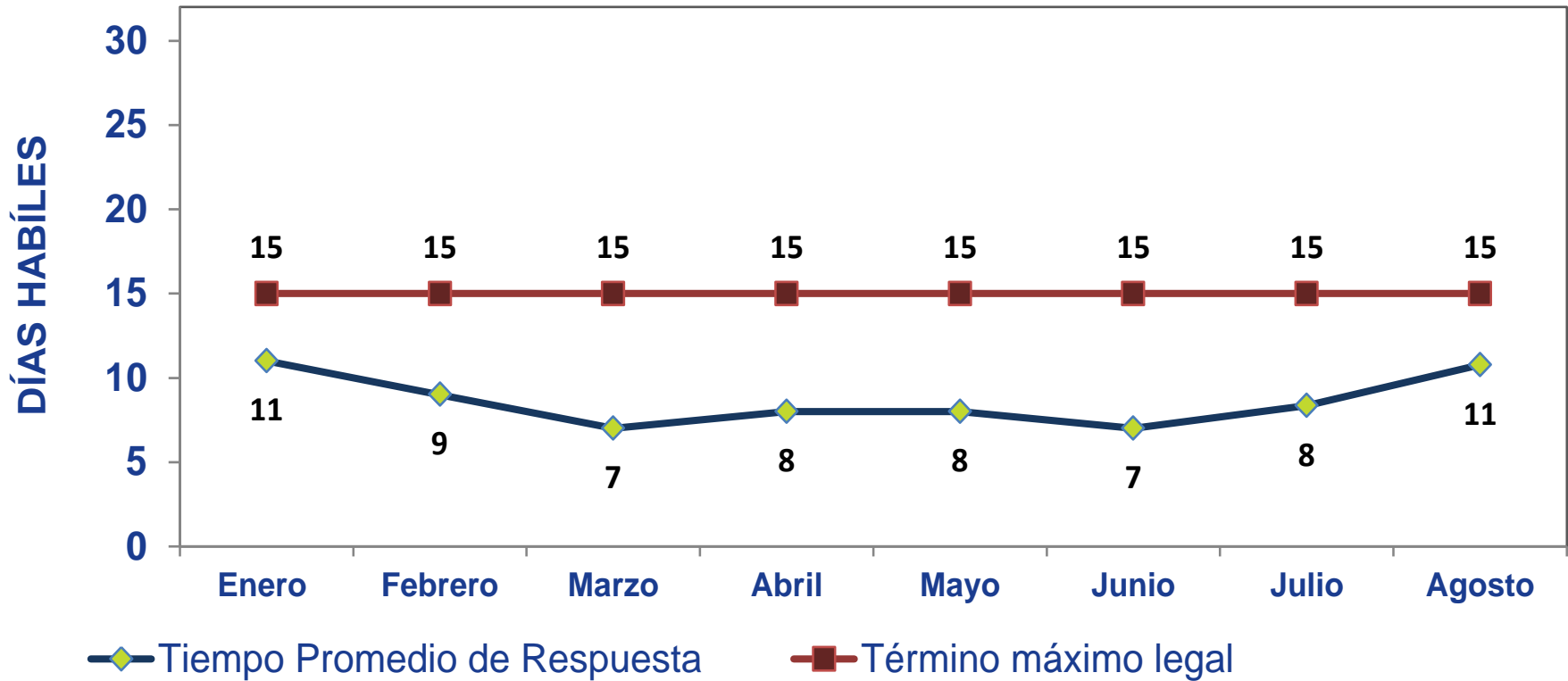
Fuente: División Cesantías – Agosto 2014

División de Comercial

Resultado Quejas y Reclamos Agosto

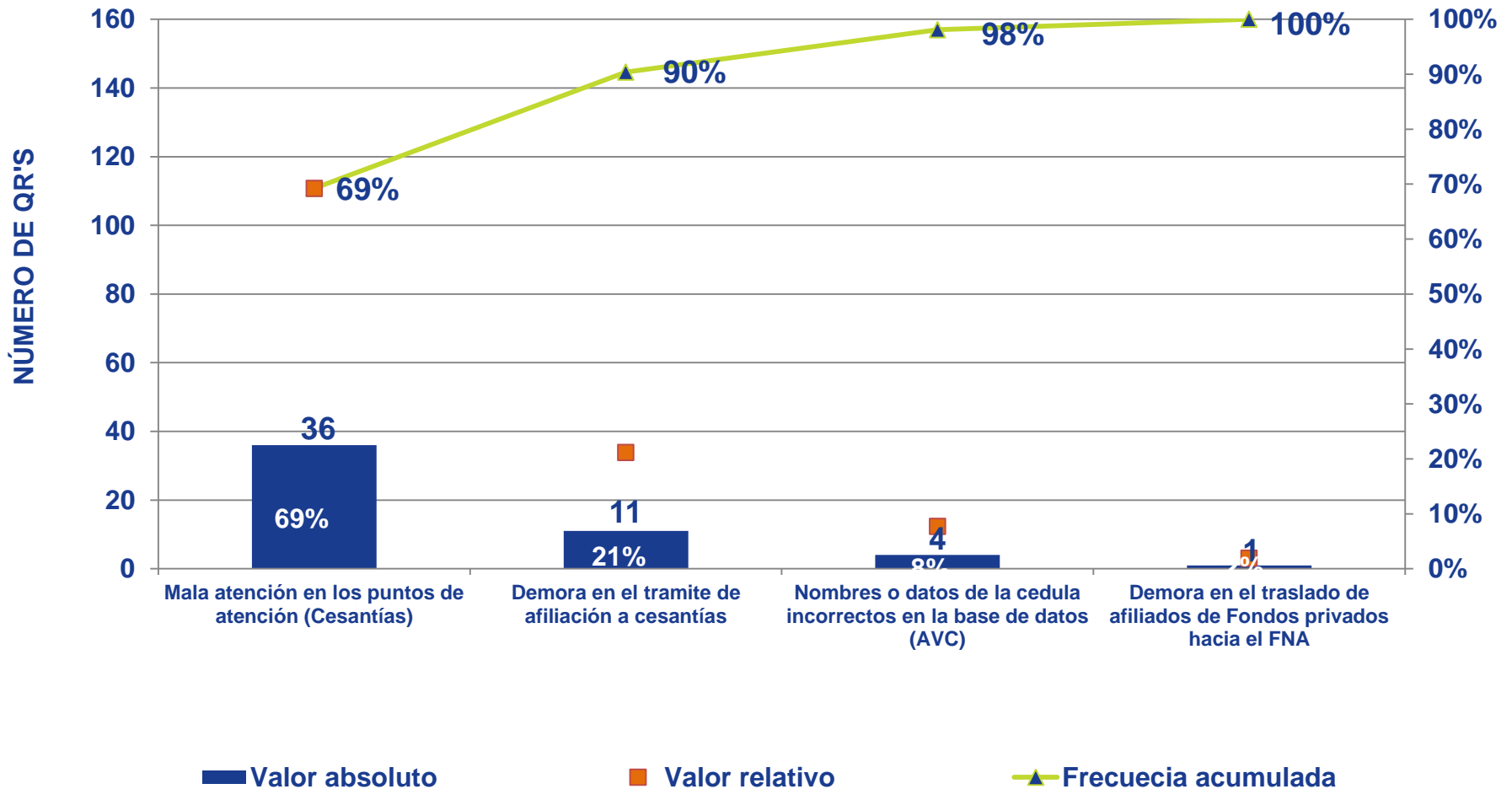


TIEMPO DE RESPUESTA



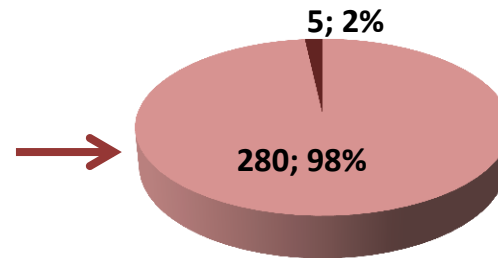
Fuente: División Comercial - Agosto de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Comercial - Agosto de 2014

Resultado Peticiones Agosto



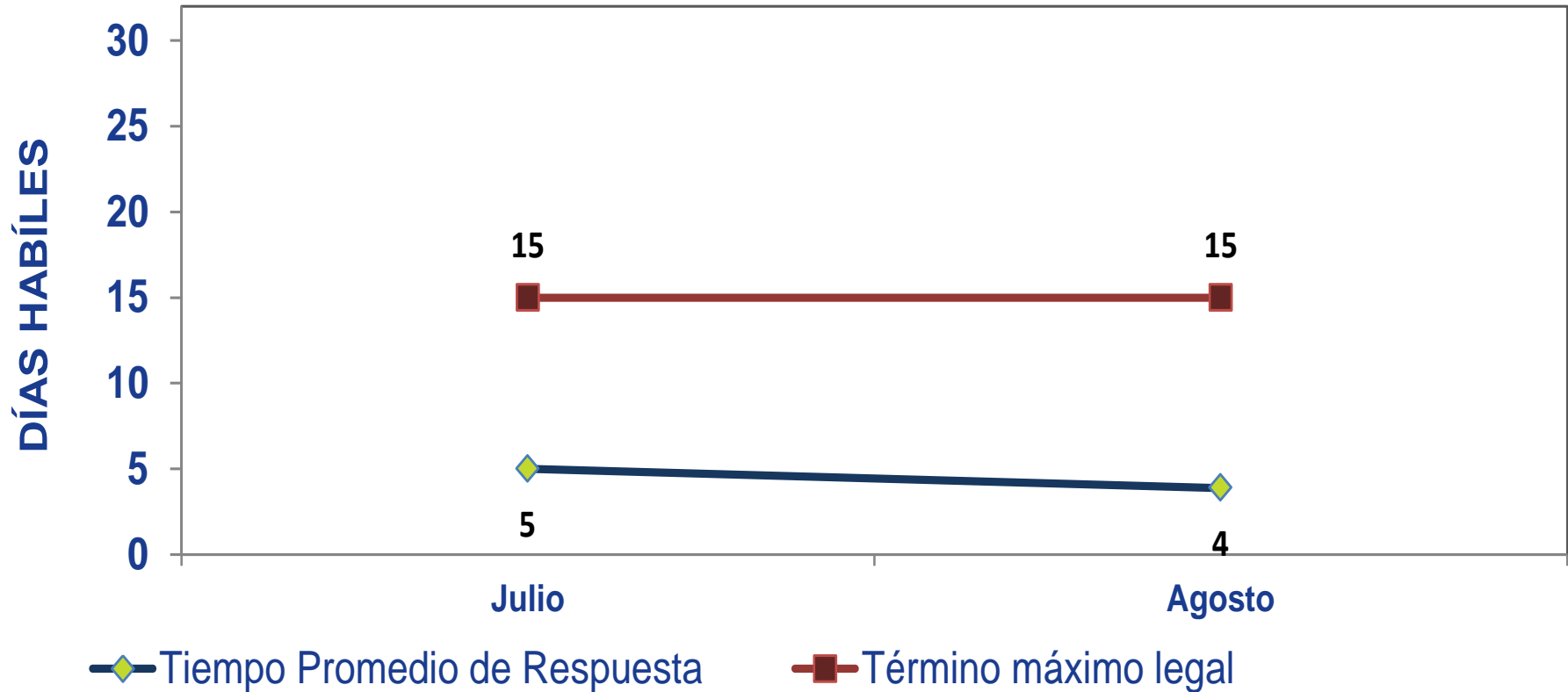
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Comercial 285 Peticiones

- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

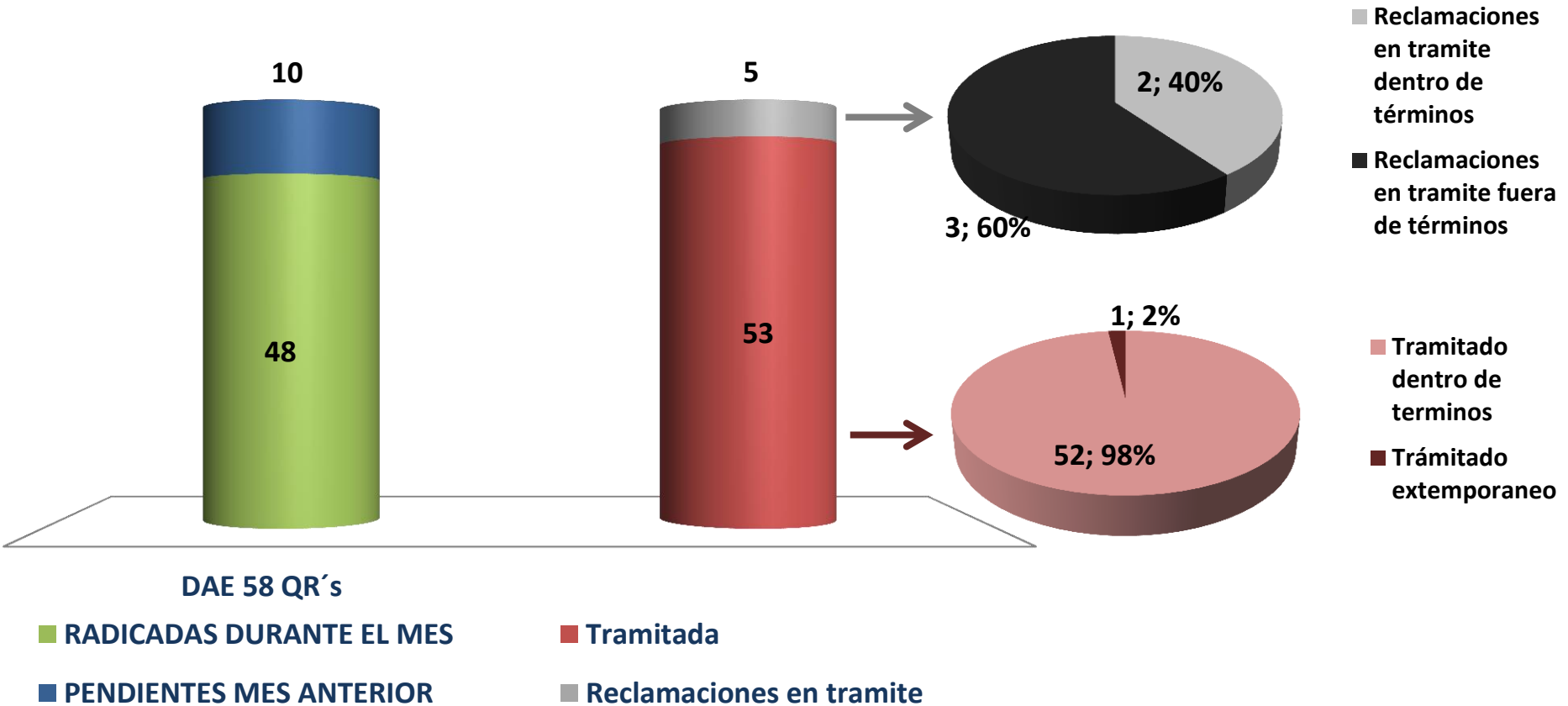
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Agosto de 2014

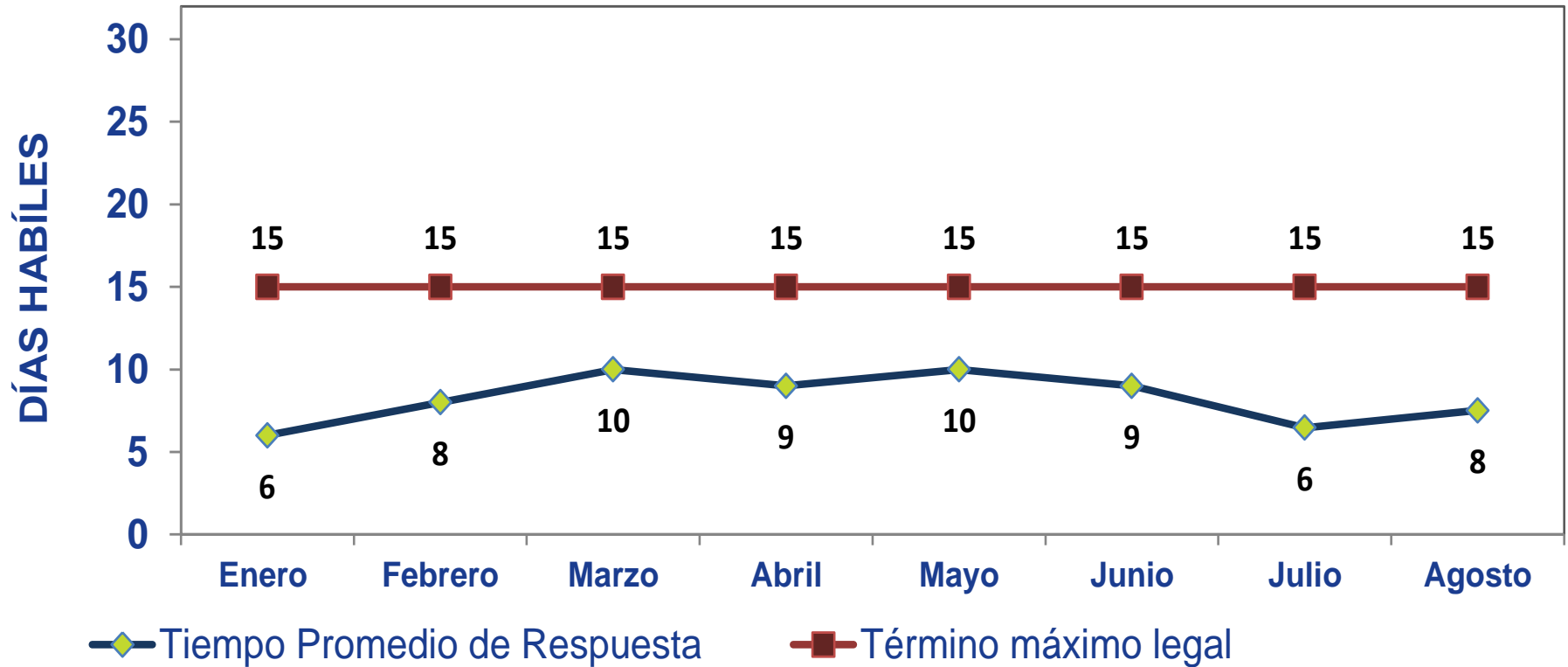
División de Afiliados y Entidades

Resultado Quejas y Reclamos Agosto



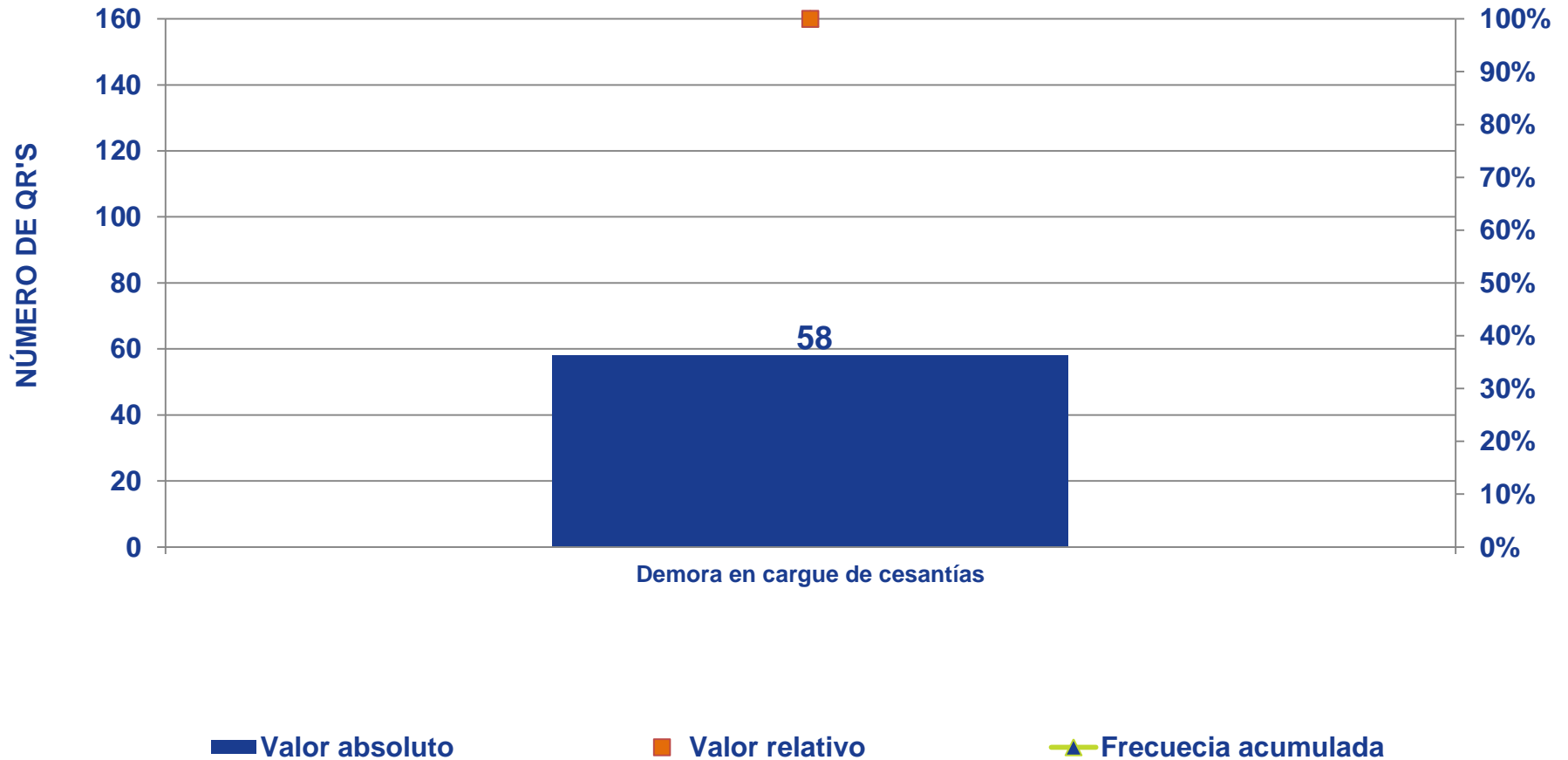
Fuente: División Afiliados y Entidades – Agosto de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



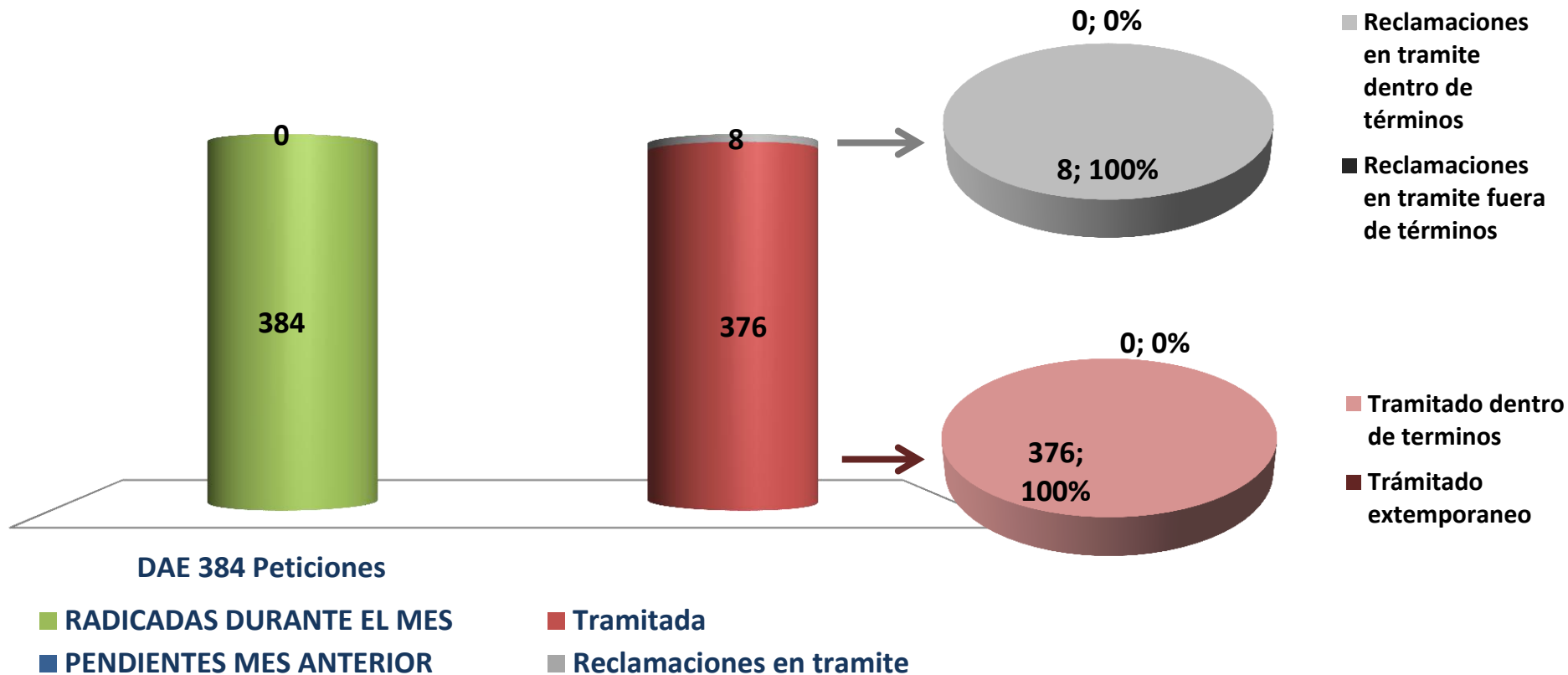
Fuente: División Afiliados y Entidades – Agosto de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



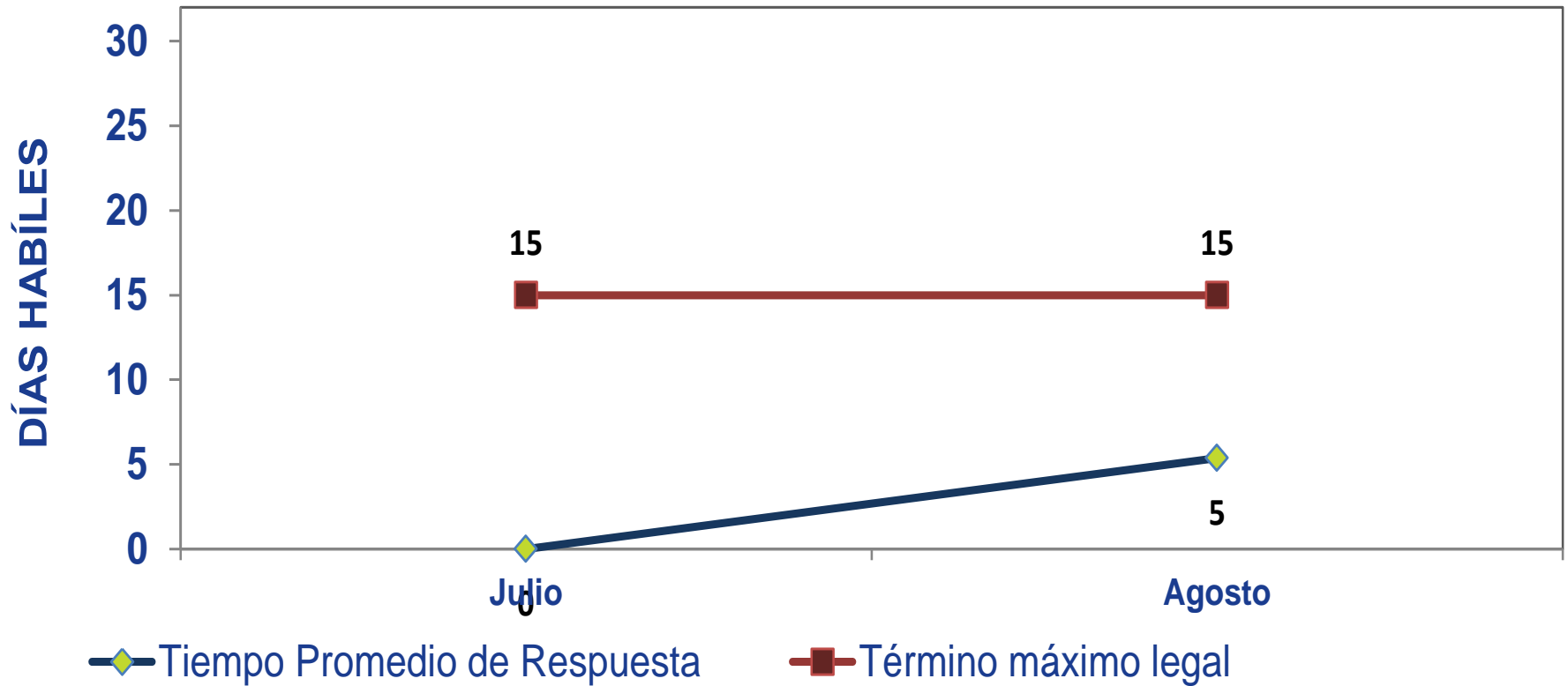
Fuente: División Afiliados y Entidades – Agosto de 2014.

Resultado Peticiones Agosto



Fuente: División Afiliados y Entidades – Agosto de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Agosto de 2014.

Oficina Jurídica, Grupo Seguros y Tesorería, no presentan Peticiones, Quejas y Reclamos pendientes al finalizar el mes de Agosto



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad