



**fna**

**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*

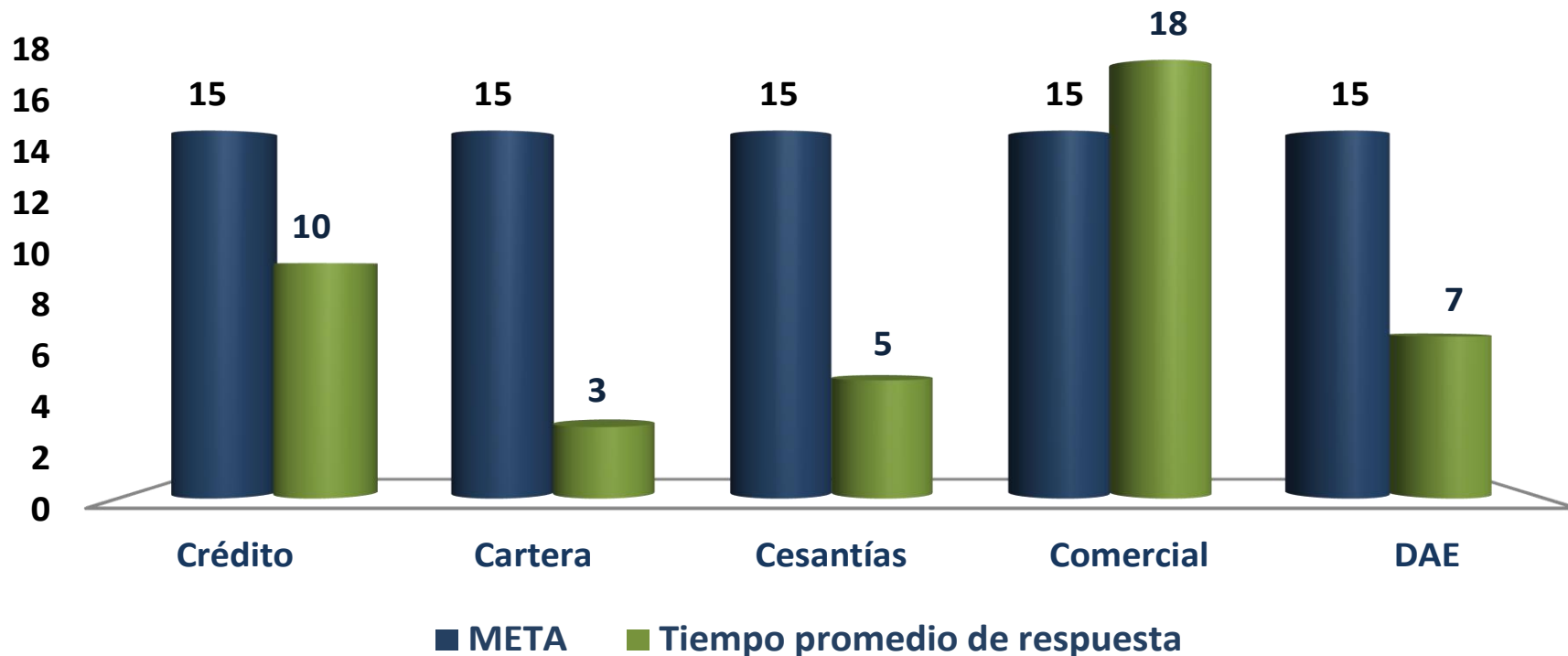
# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe de Gestión Septiembre 2014

# Gestión de Quejas y Reclamos

## Consolidado

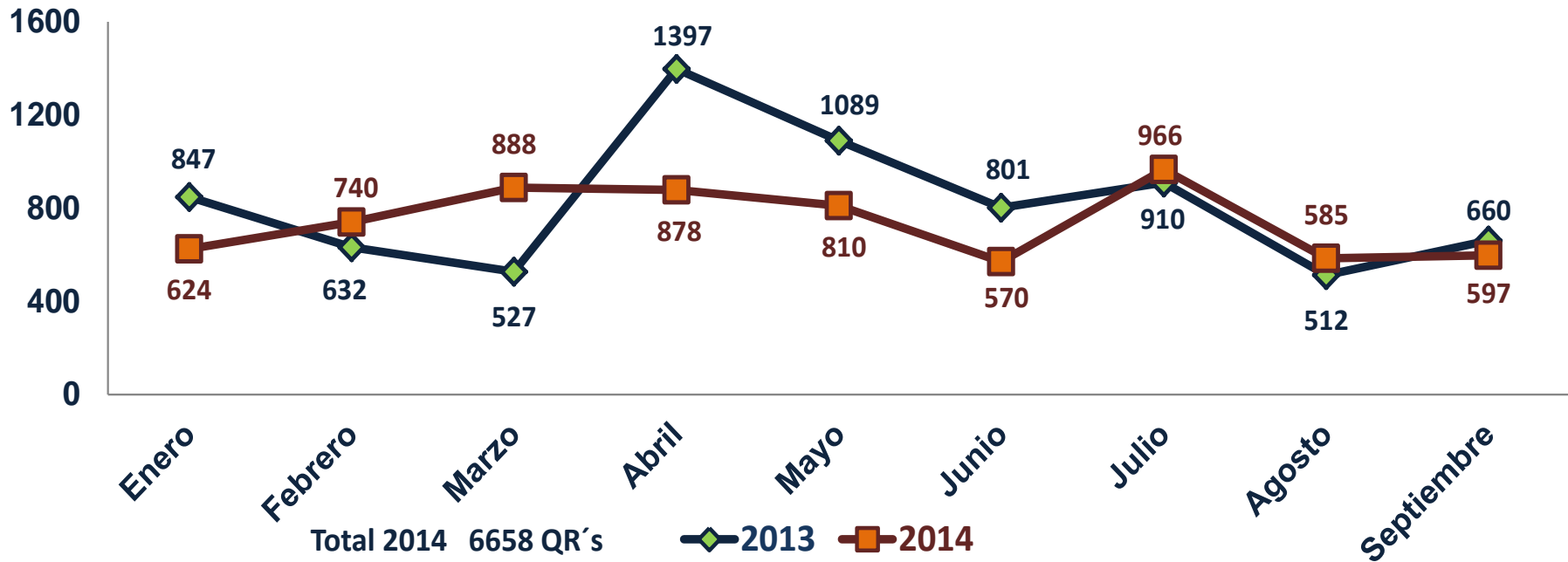
## Tiempo promedio de Respuesta QR's Septiembre



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

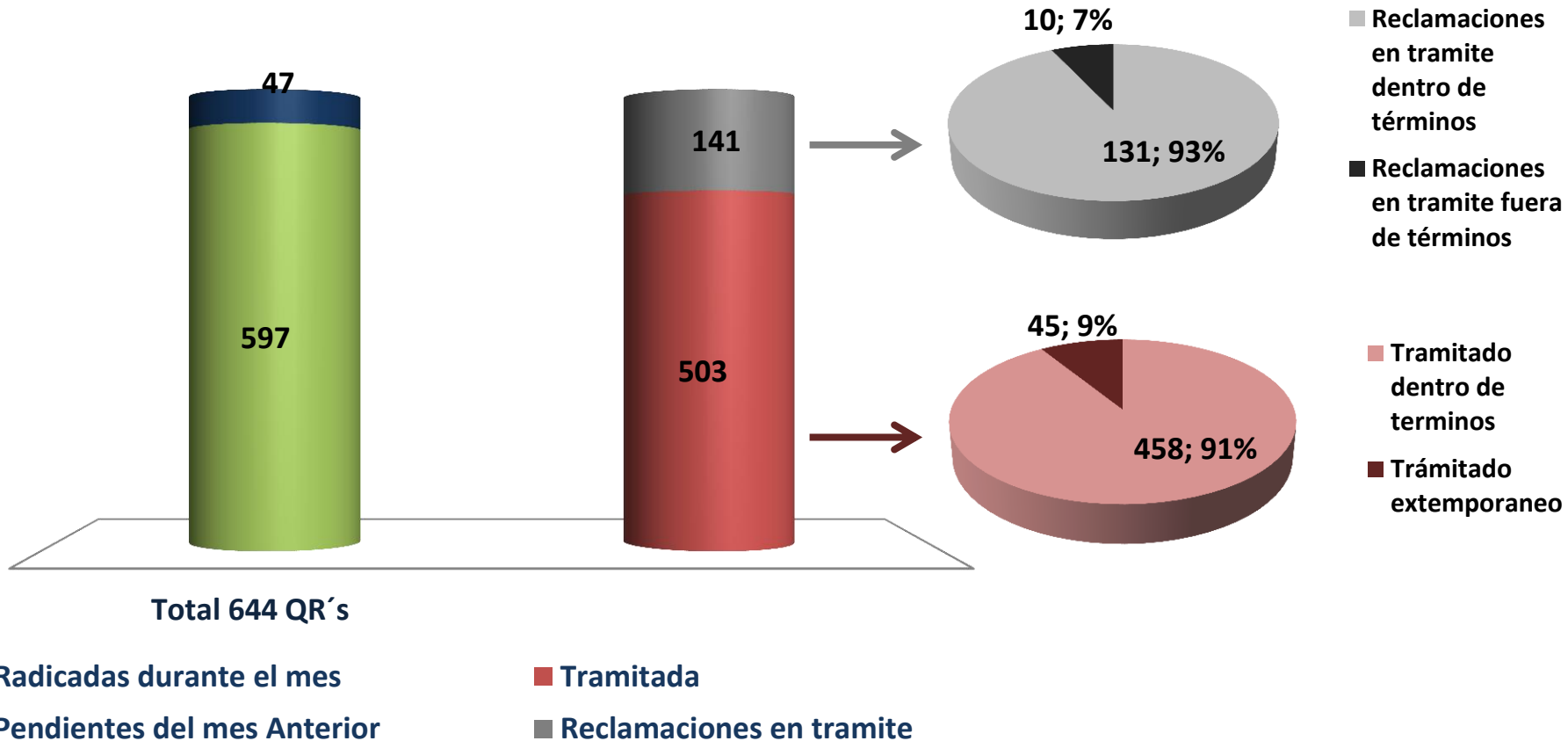


Se evidencia una reducción de un 10% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

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

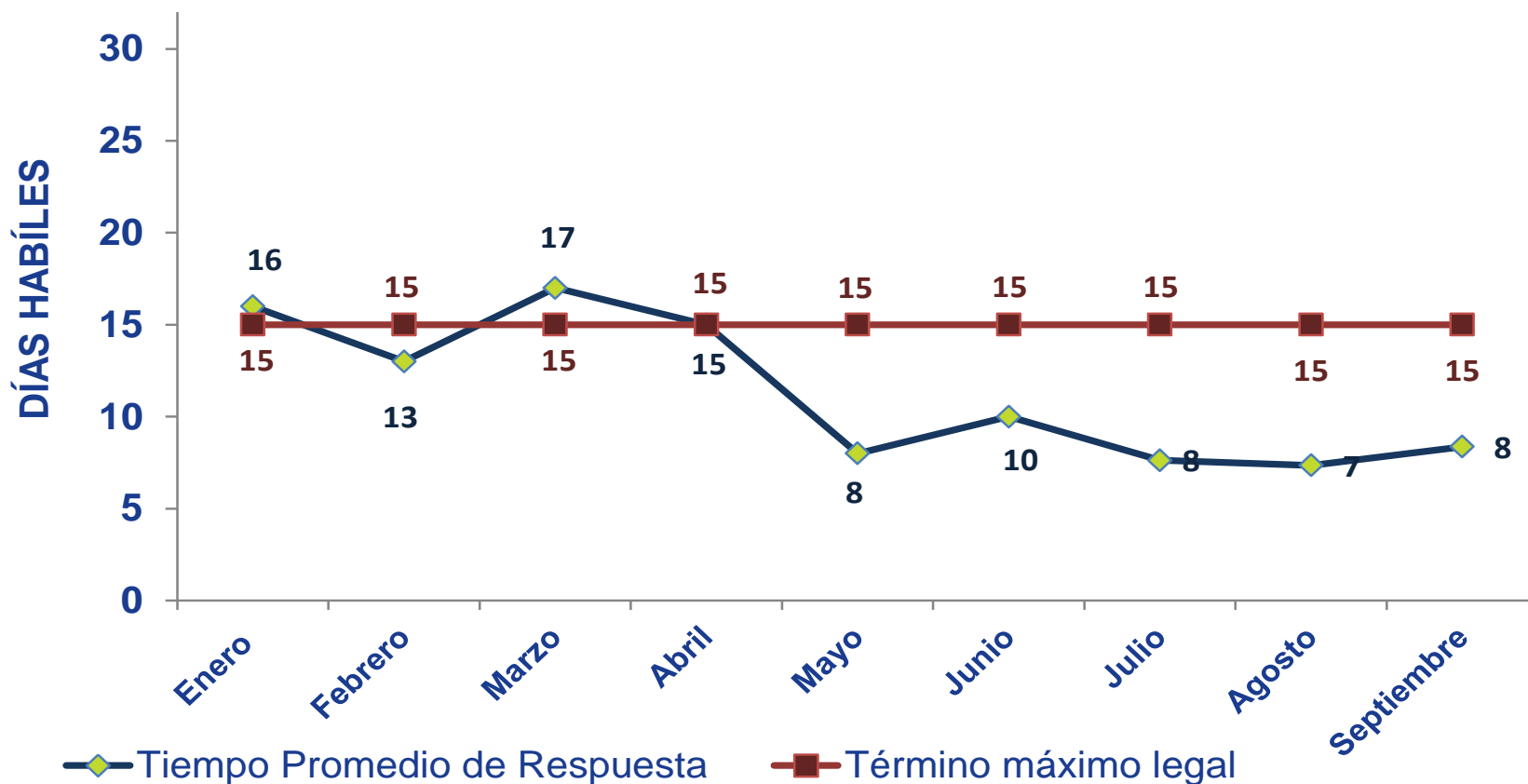
# Resultado Quejas Y Reclamos Septiembre

## Quejas y Reclamos por resolver Septiembre



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

## TIEMPO DE RESPUESTA

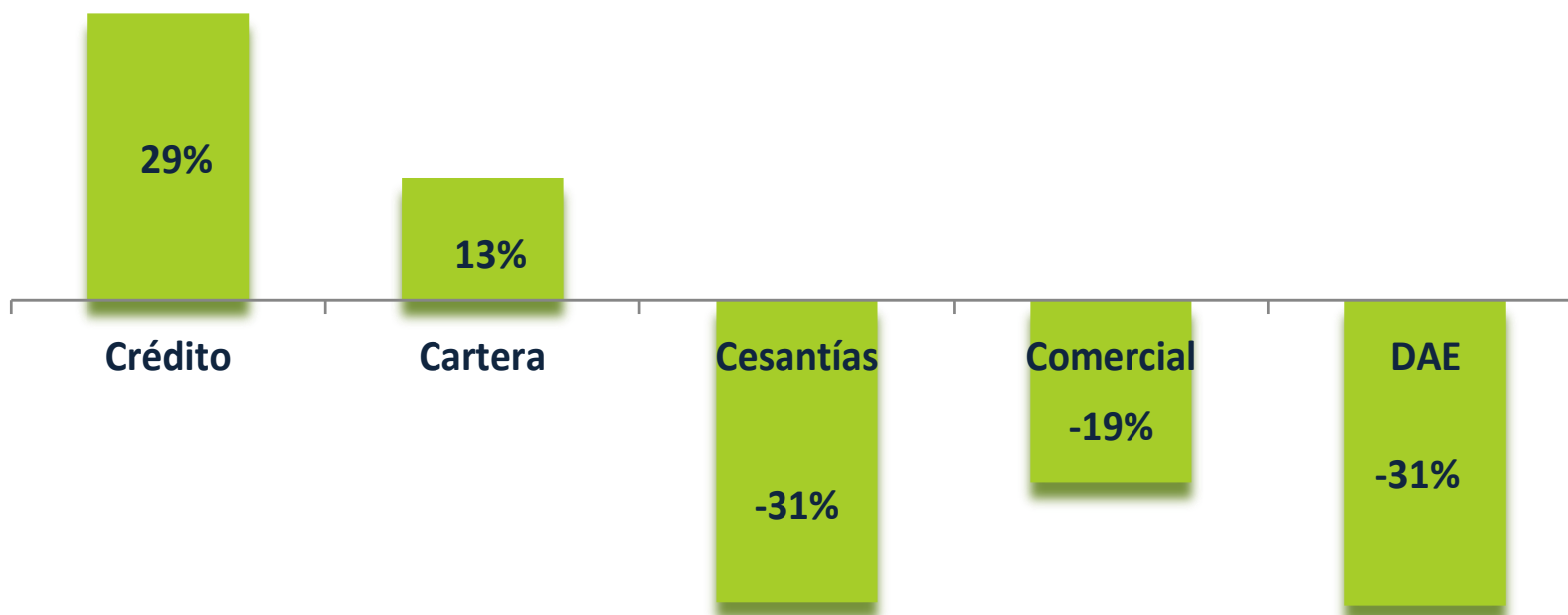


Con corte a Septiembre el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 12 días

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

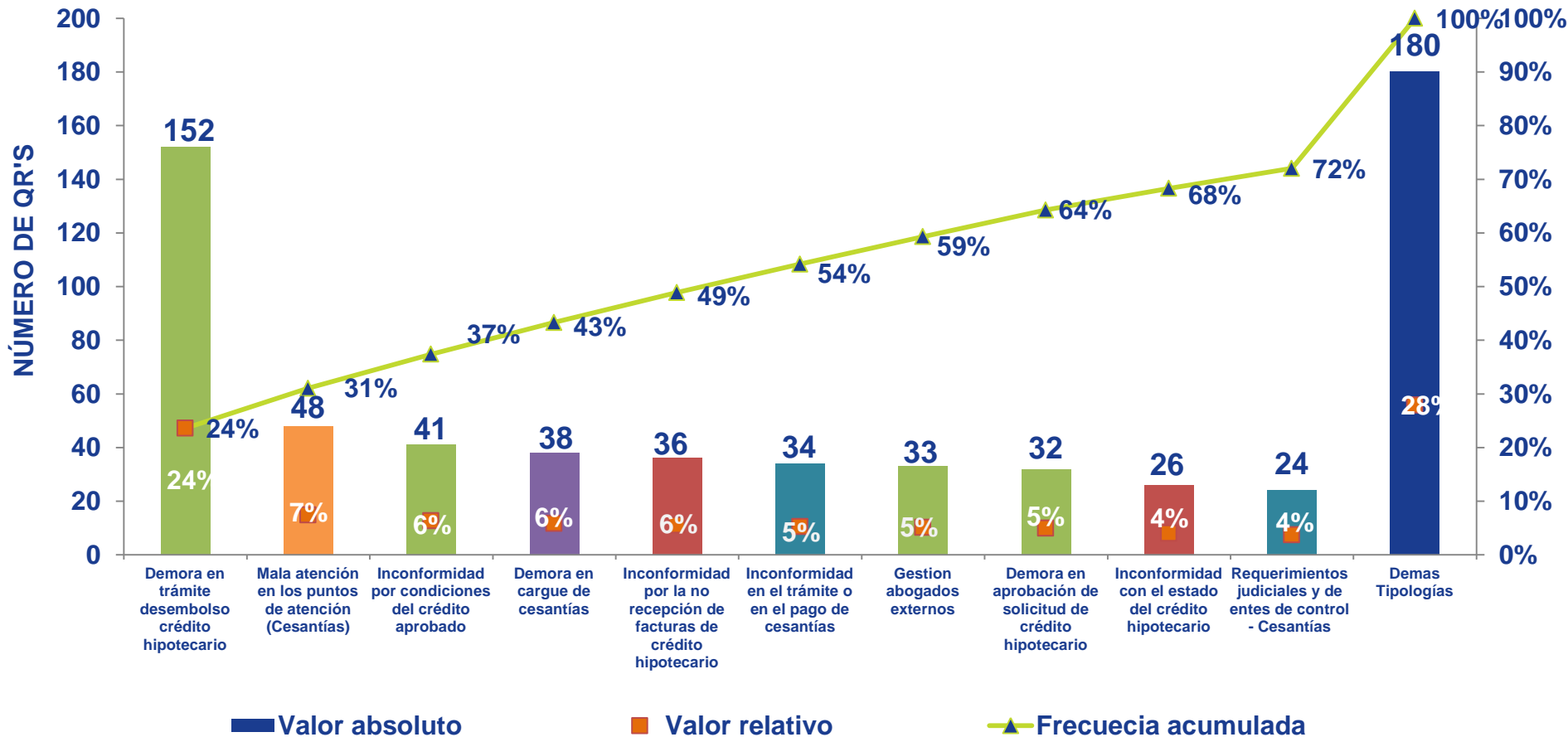
Proceso	N° Quejas y Reclamos Agosto	N° Quejas y Reclamos Septiembre
Crédito	225	291
Cartera	120	135
Cesantías	149	103
Comercial	43	35
DAE	48	33

## % 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

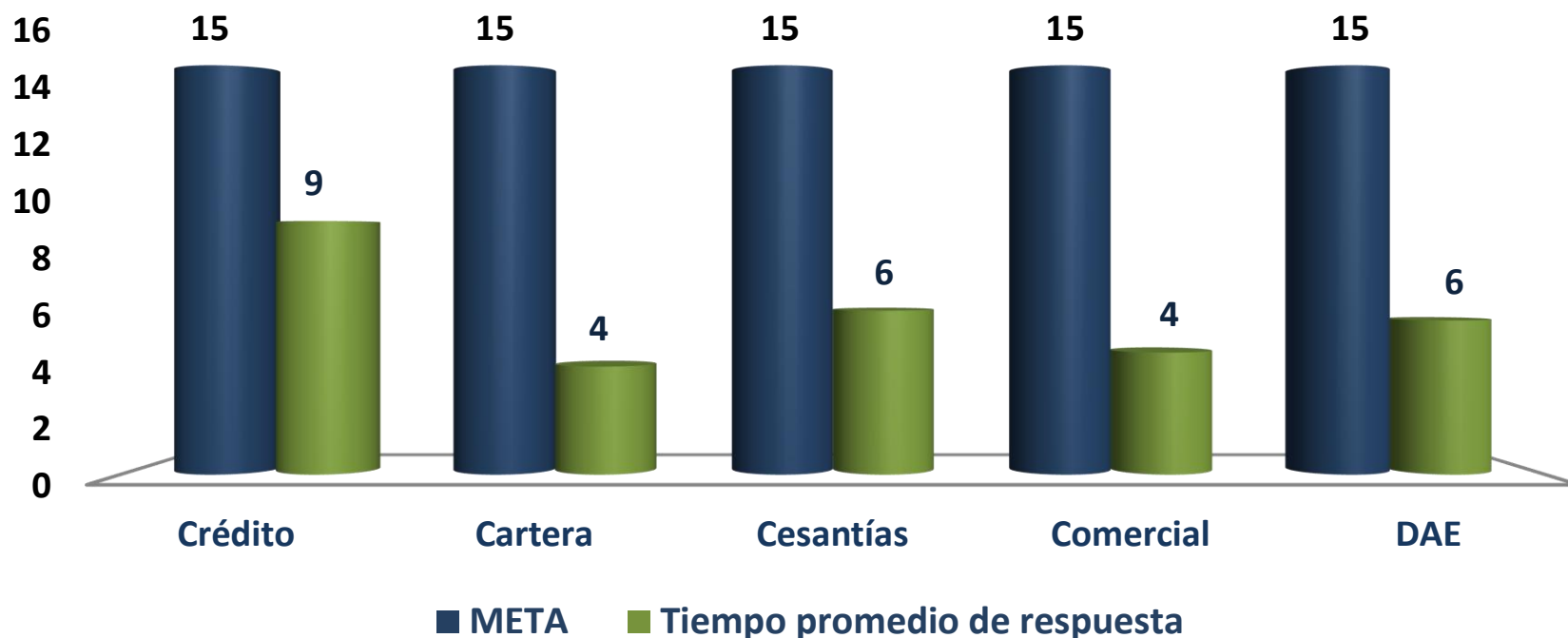
Cartera

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

# Gestión de Peticiones

## Consolidado

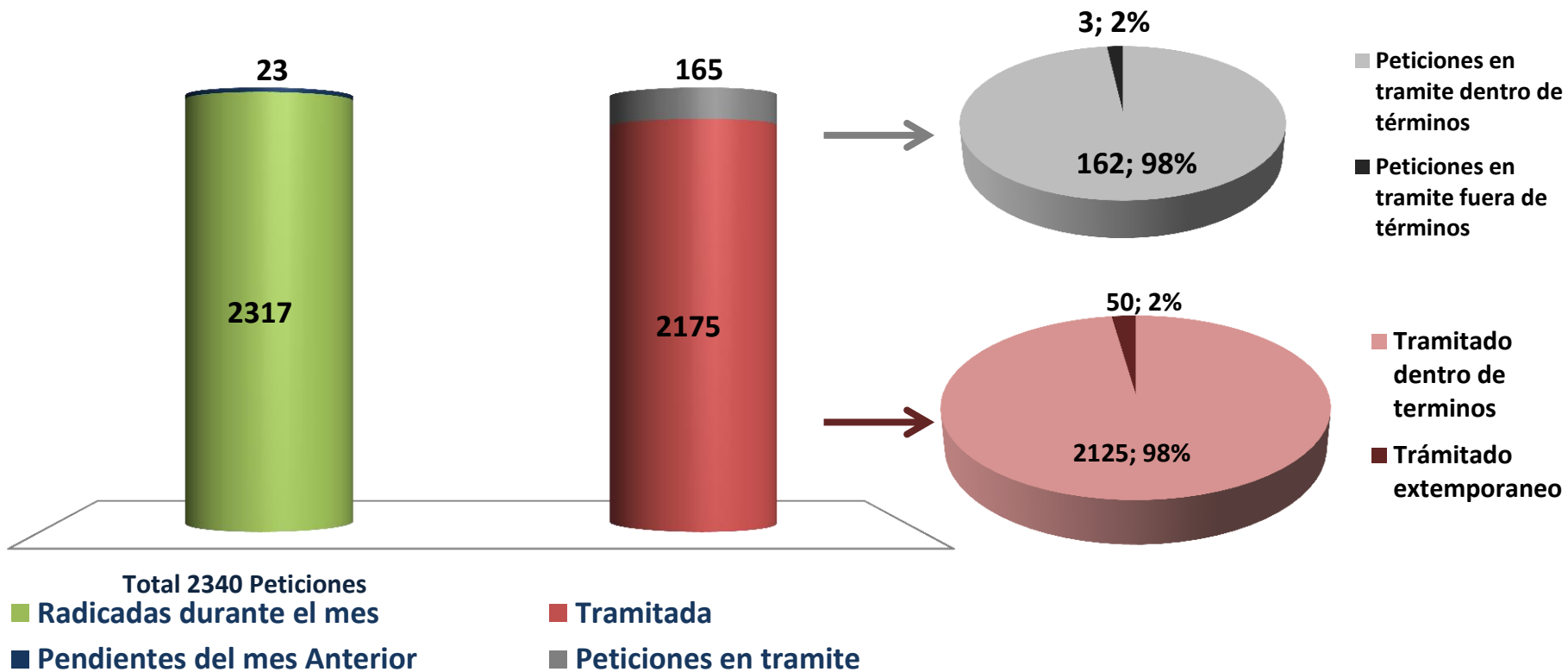
## Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Septiembre



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

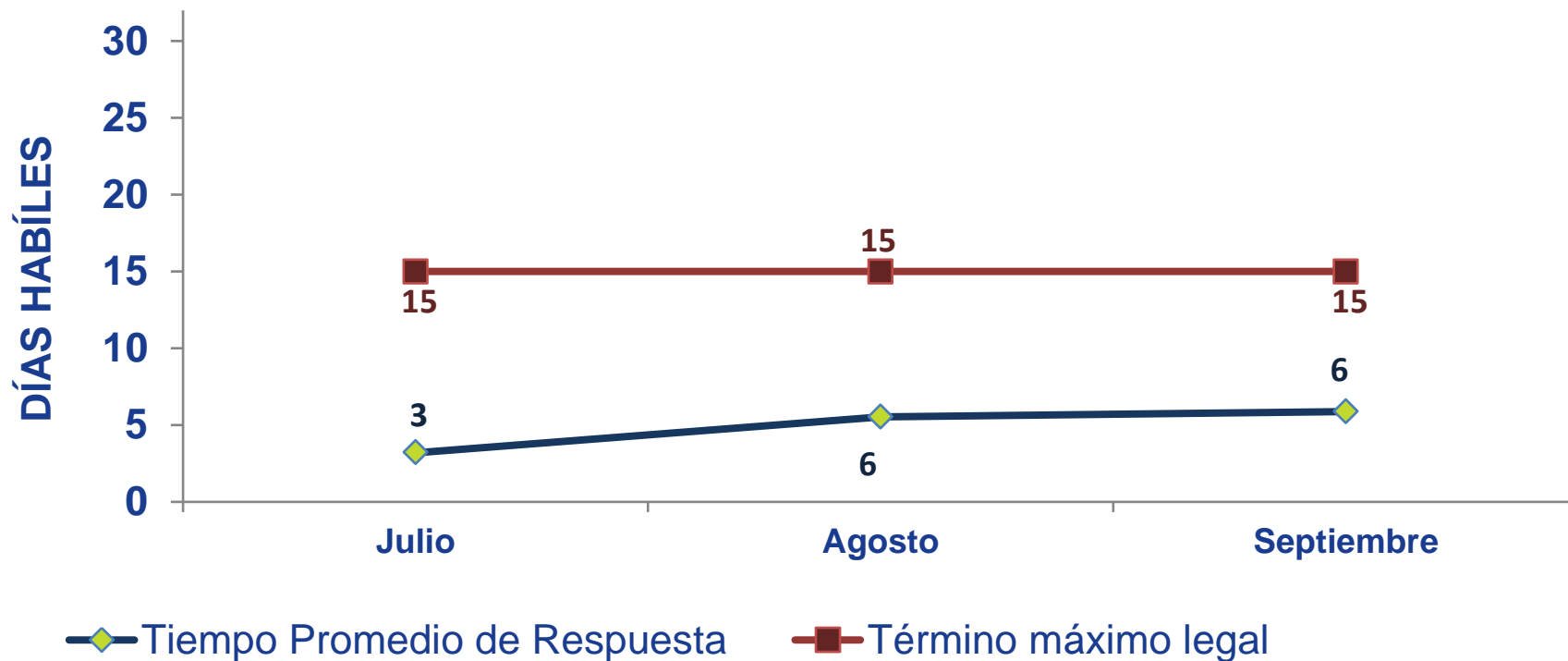
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

## Resultado Peticiones Septiembre



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 Septiembre se encuentra en 5 días

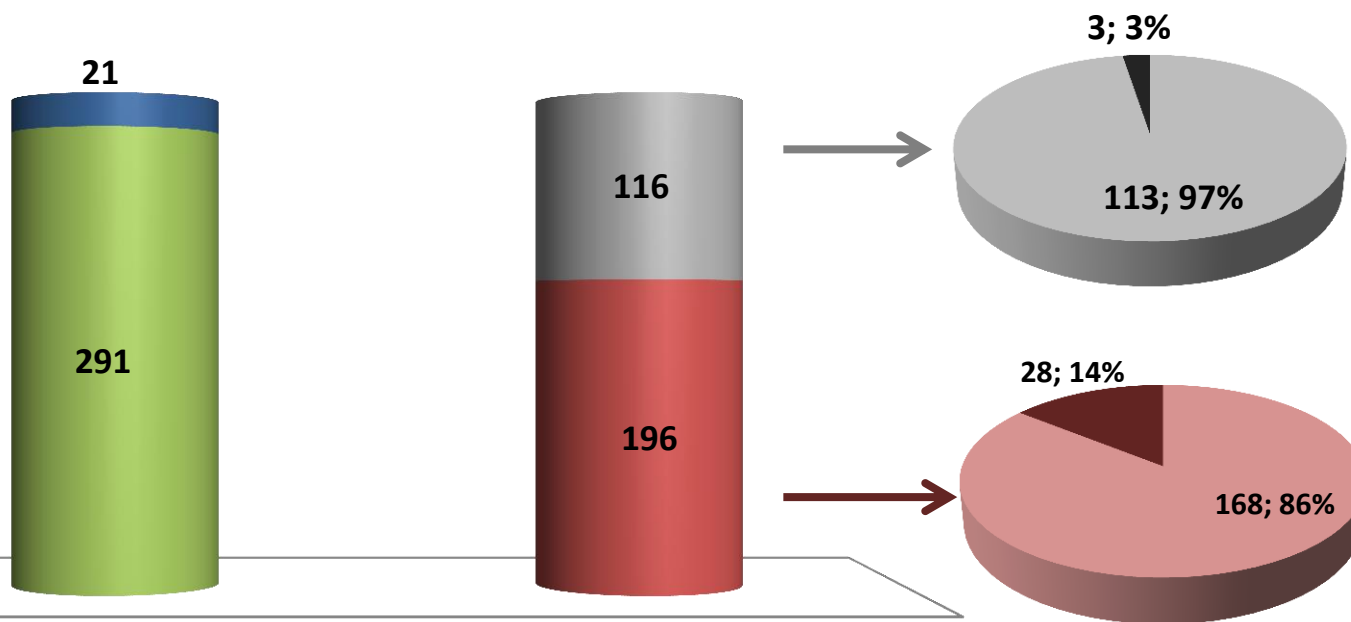
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe por Áreas

# División de Crédito

# Resultado Quejas y Reclamos Septiembre



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

Crédito 312 QR's

■ RADICADAS DURANTE EL MES

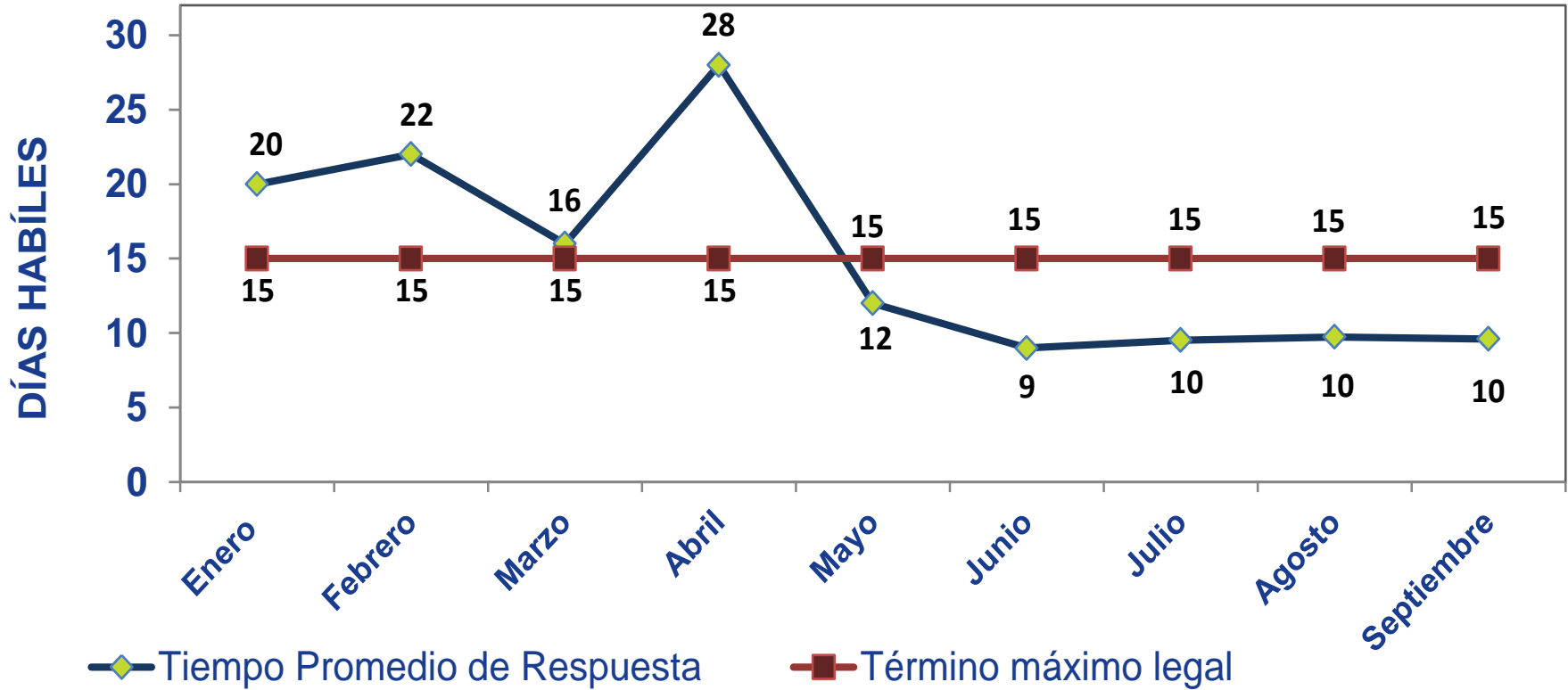
■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

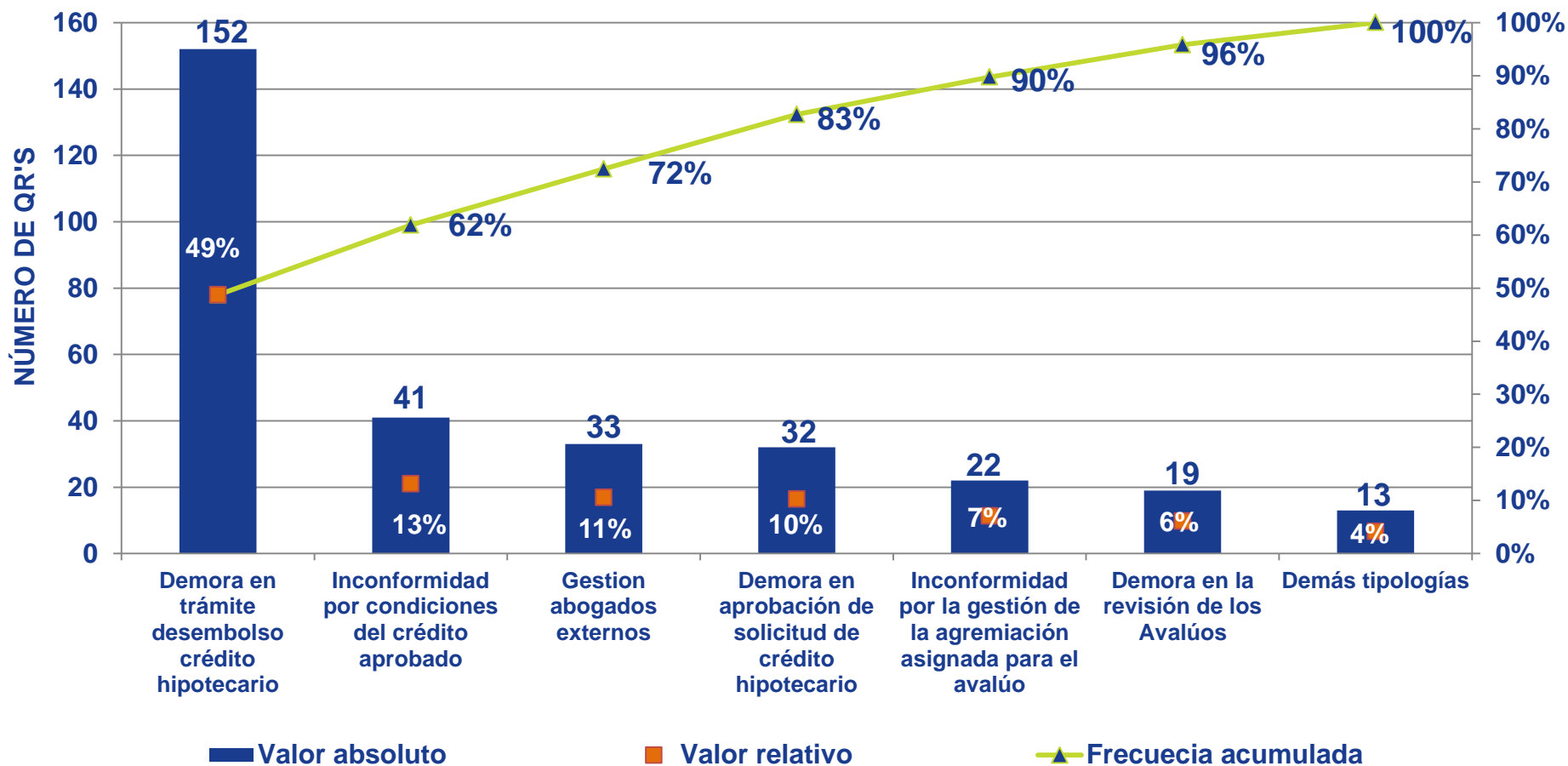
Fuente: División Crédito – Septiembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



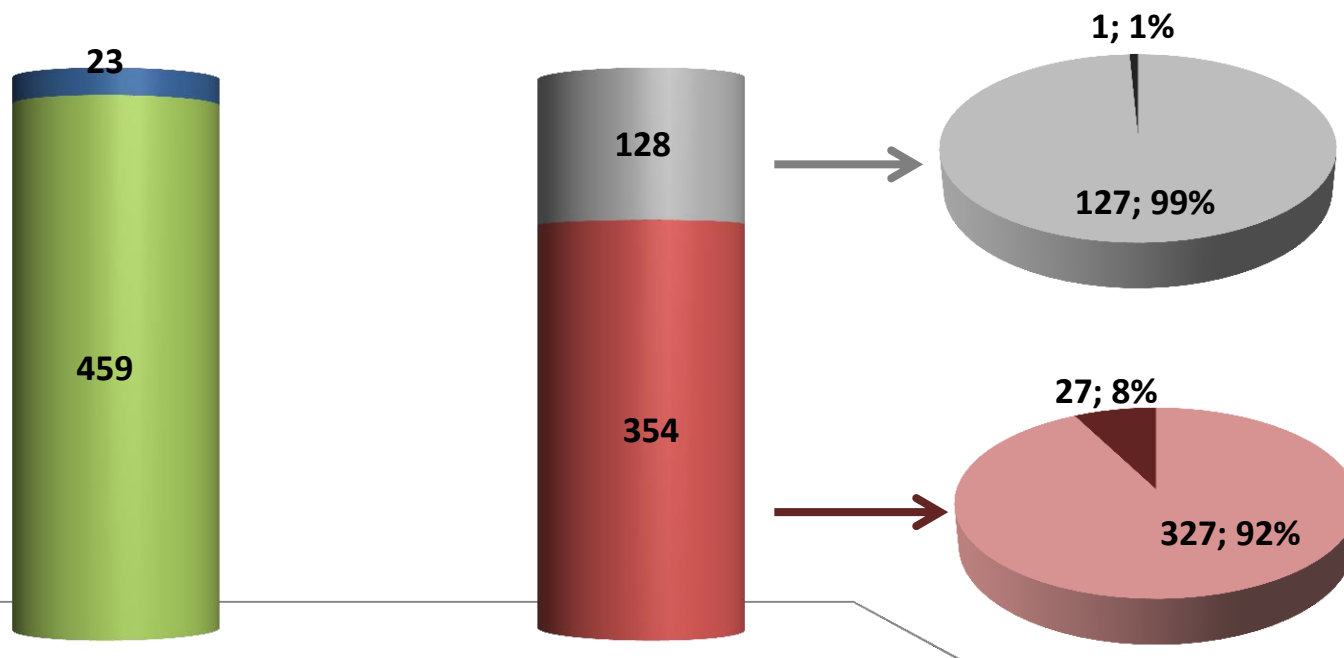
Fuente: División Crédito – Septiembre de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Crédito – Septiembre de 2014.

## Resultado Peticiones Septiembre



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

Crédito 482 peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

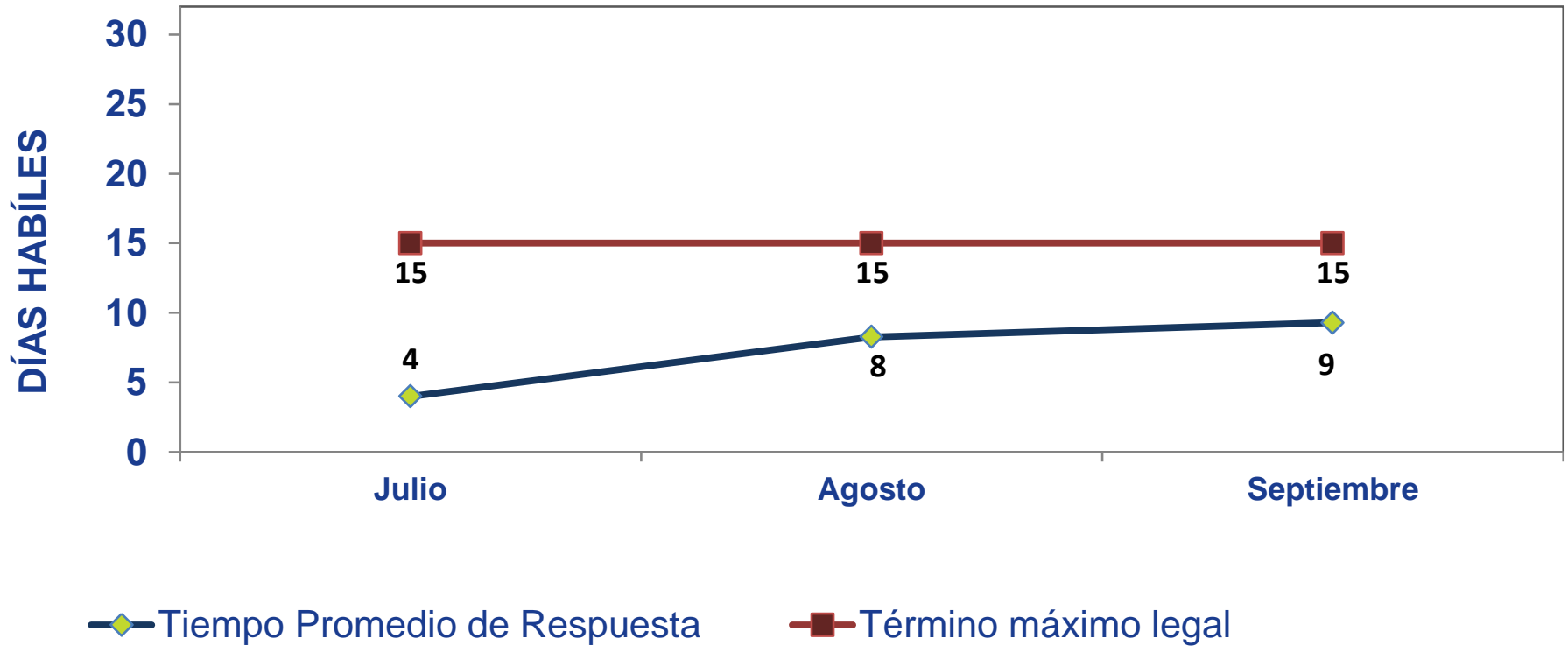
■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Reclamaciones en trámite

Fuente: División Crédito – Septiembre de 2014.

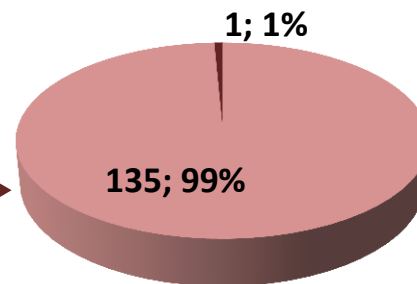
## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Septiembre de 2014.

# División de Cartera

# Resultado Quejas y Reclamos Septiembre



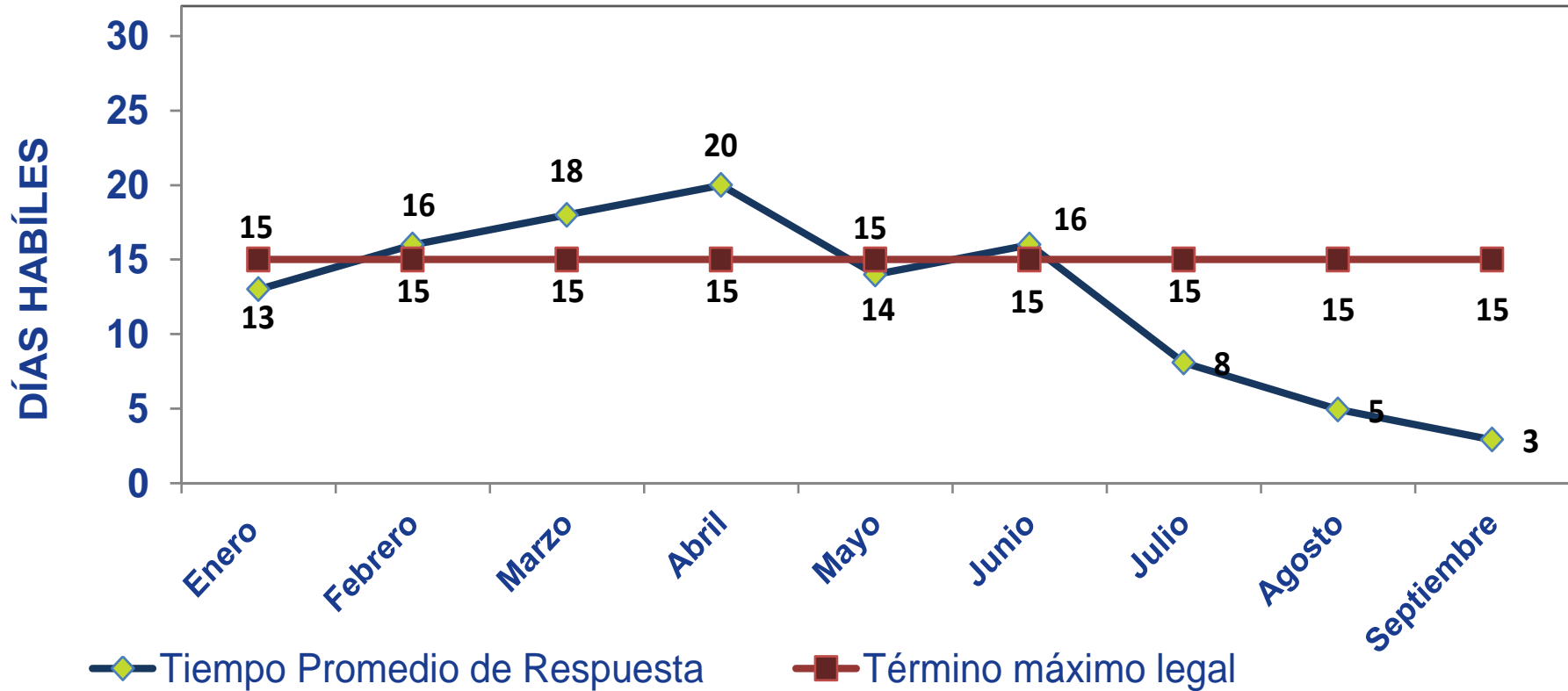
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

cartera 136 QR's

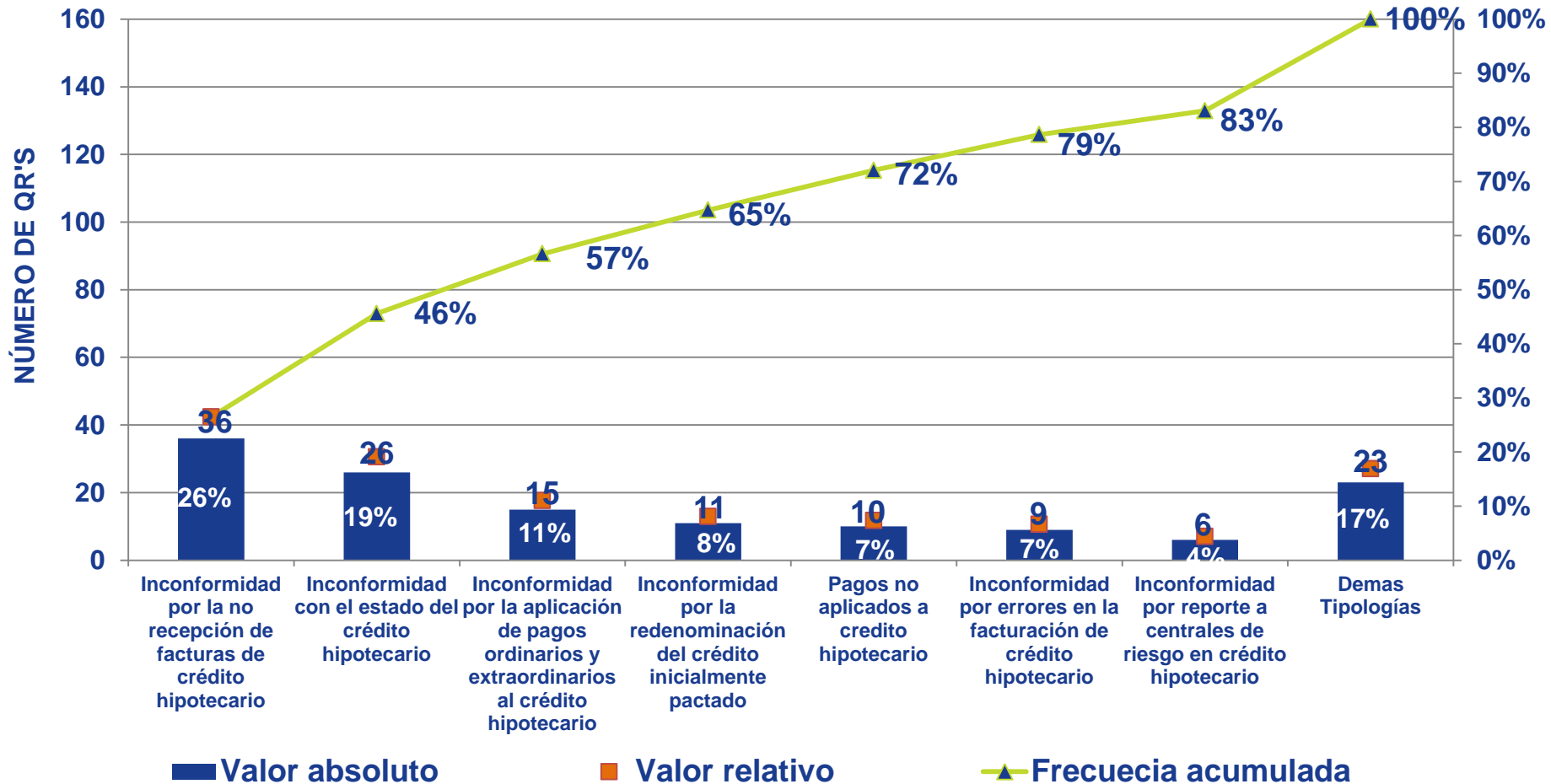
- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

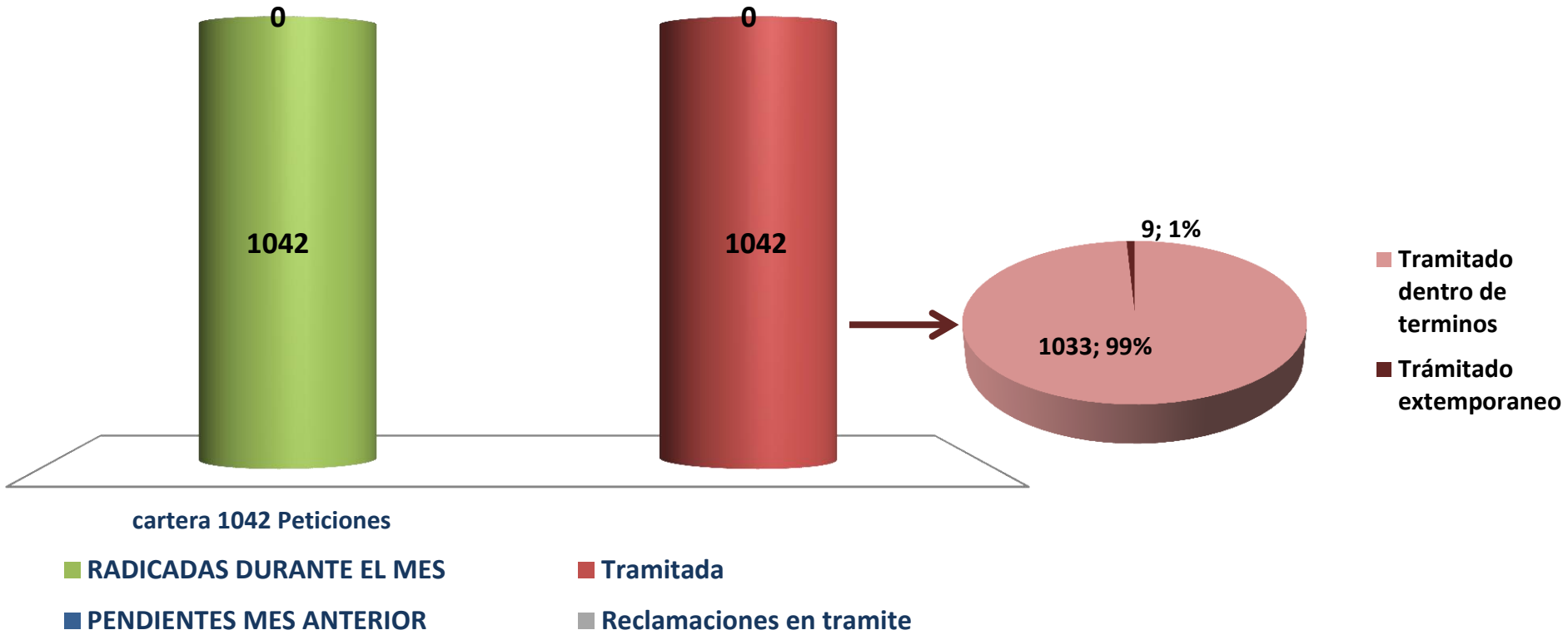
## TIEMPO DE RESPUESTA



## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

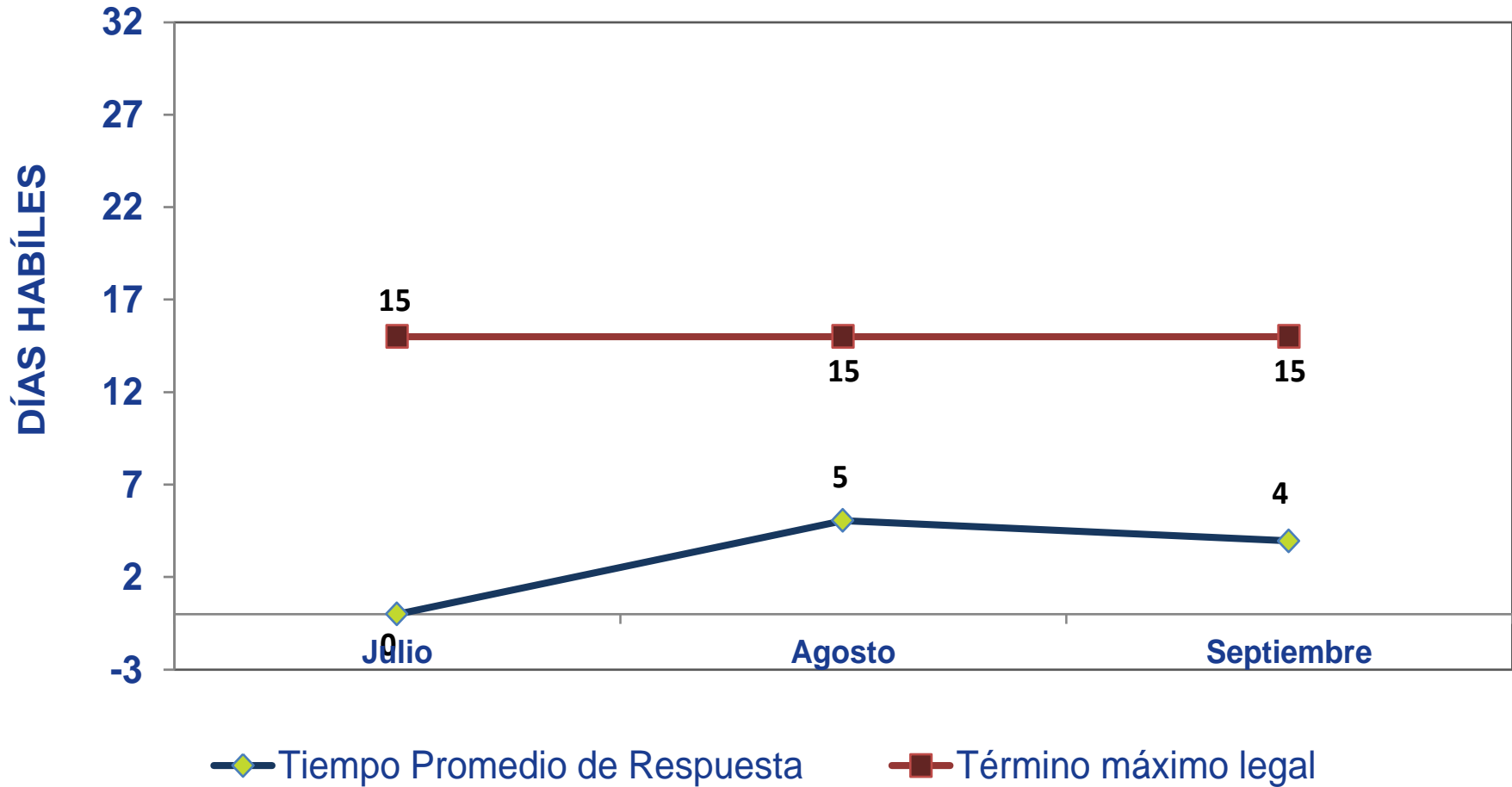


# Resultado Peticiones Septiembre



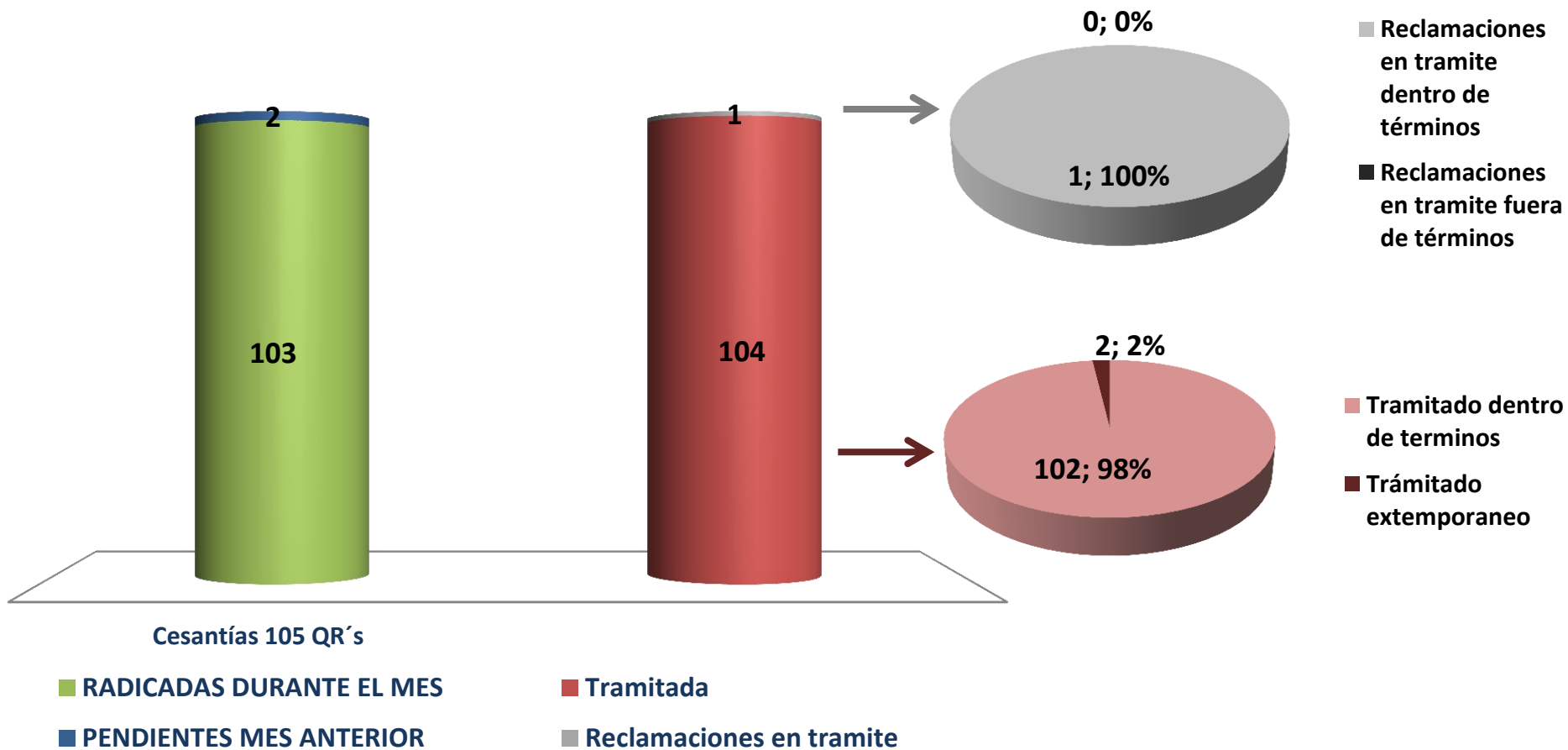
Fuente: División Cartera – Septiembre 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



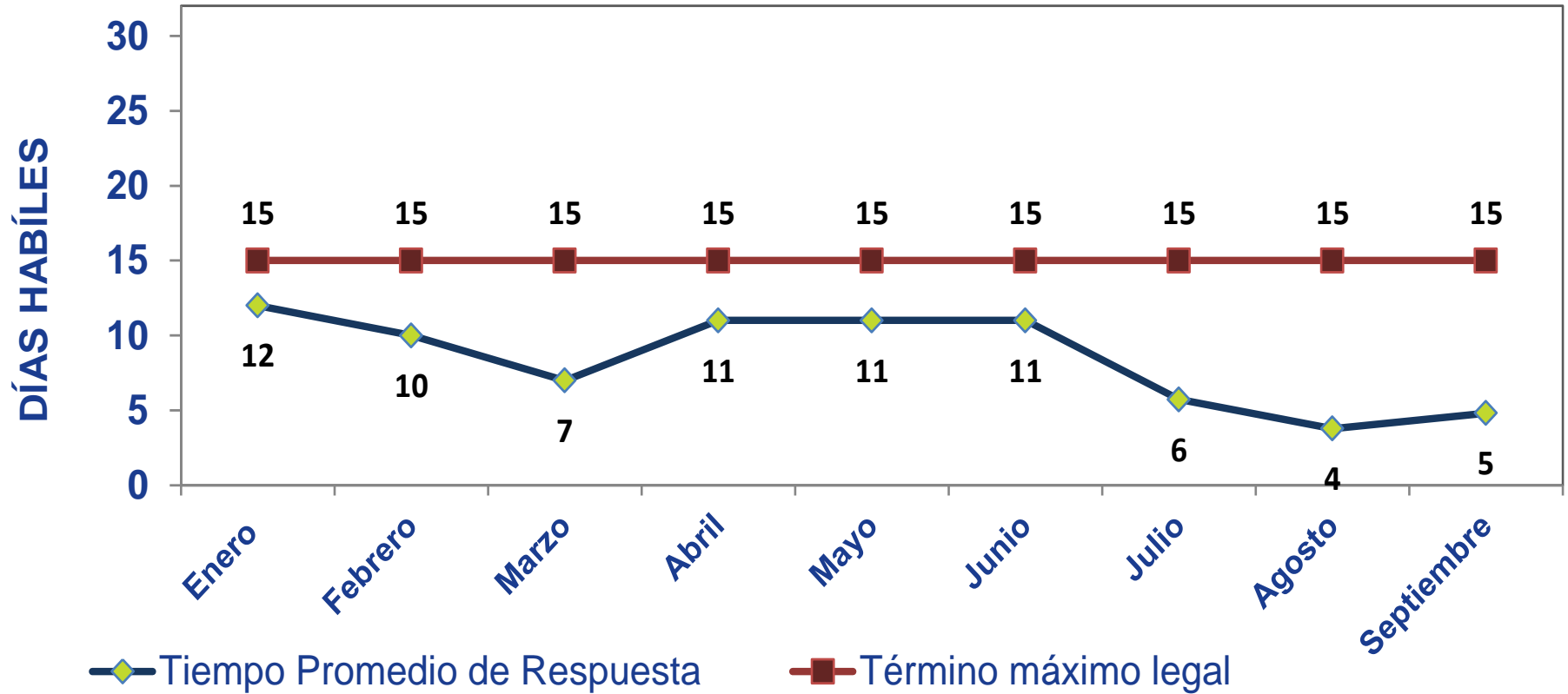
# División de Cesantías

# Resultado Quejas y Reclamos Septiembre



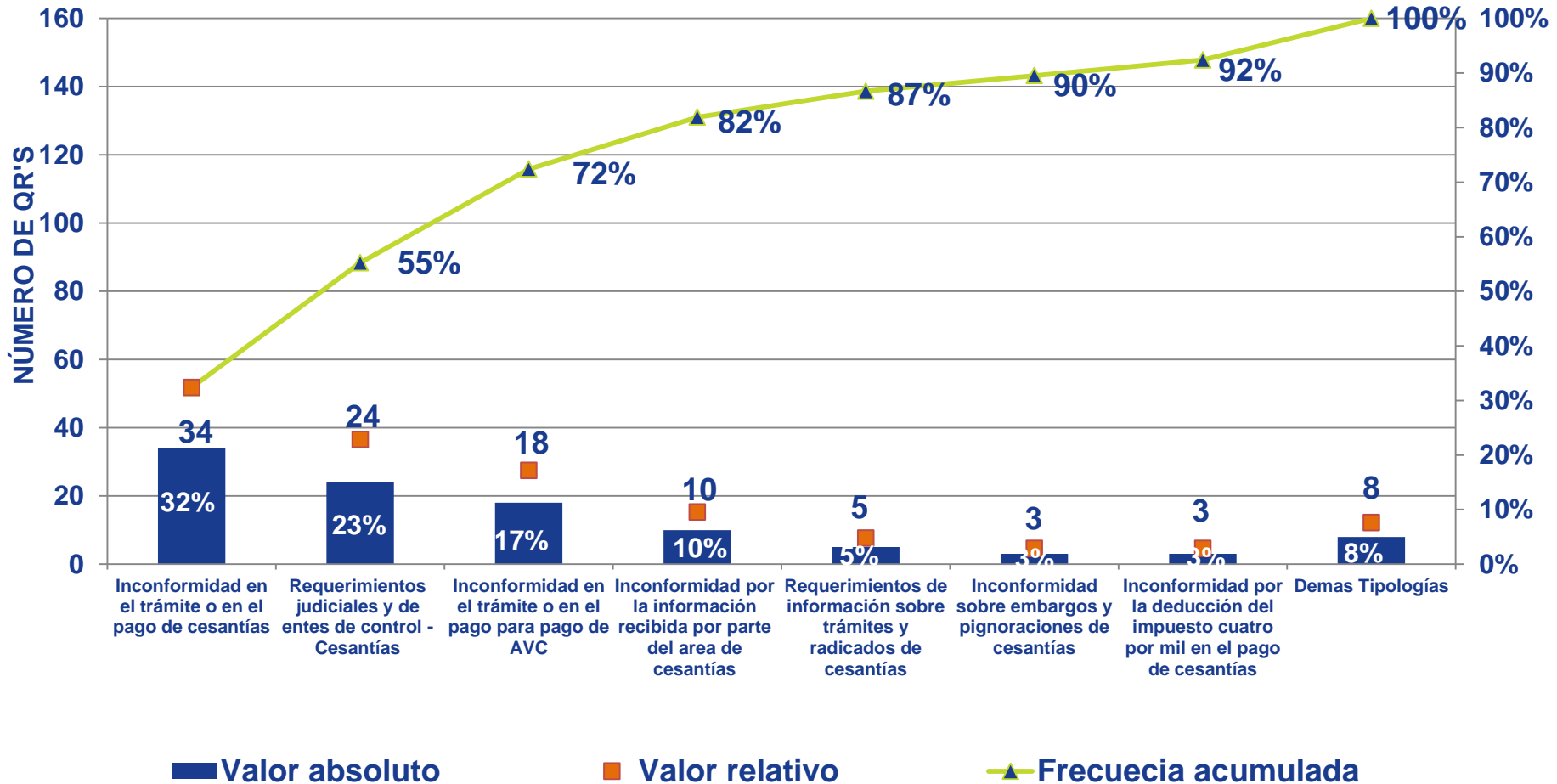
Fuente: División Cesantías – Septiembre 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



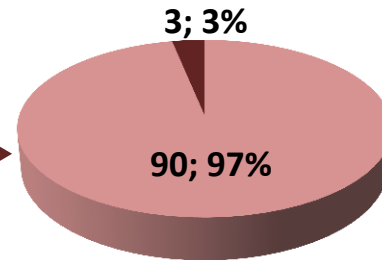
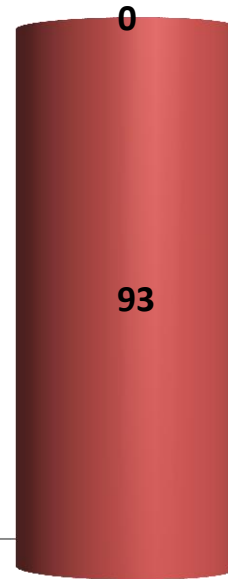
Fuente: División Cesantías – Septiembre 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Cesantías – Septiembre 2014

# Resultado Peticiones Septiembre



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Cesantías 93 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

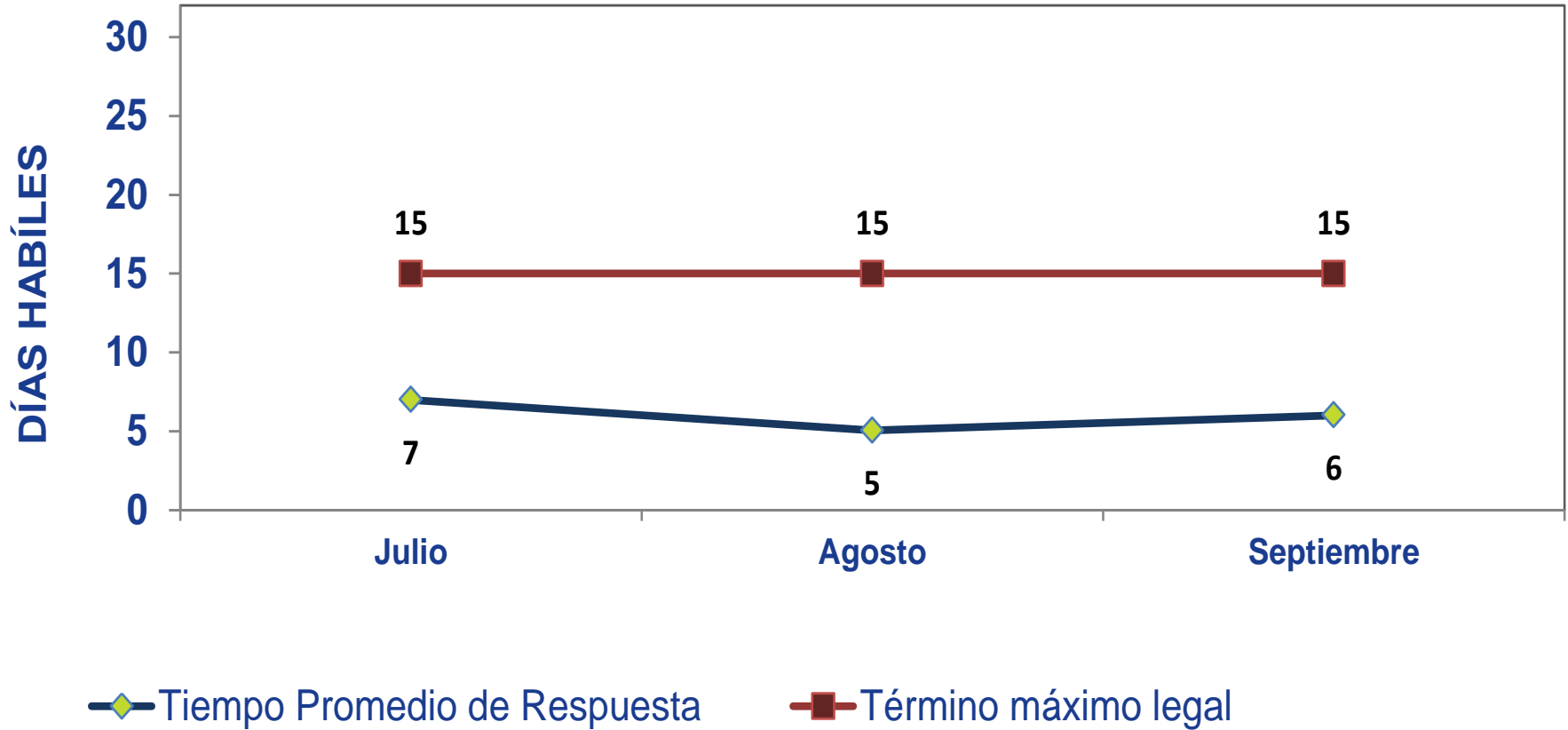
■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

Fuente: División Cesantías – Septiembre 2014

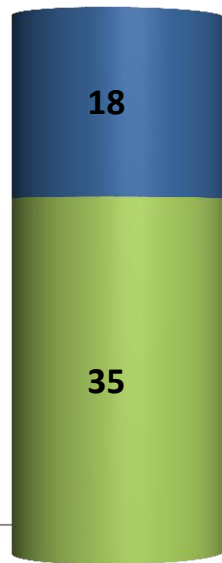
## TIEMPO DE RESPUESTA



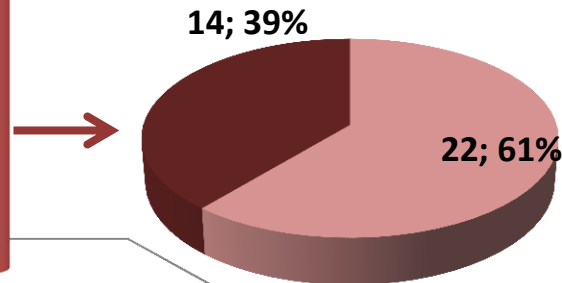
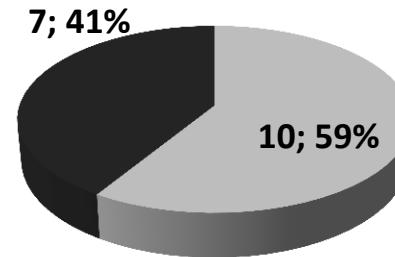
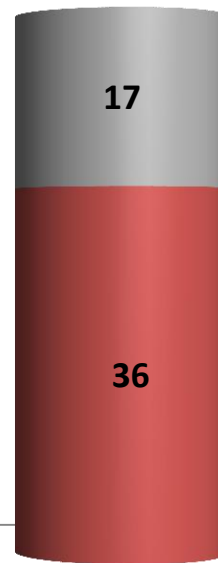
Fuente: División Cesantías – Septiembre 2014

# División de Comercial

# Resultado Quejas y Reclamos Septiembre



Comercial 53 QR's

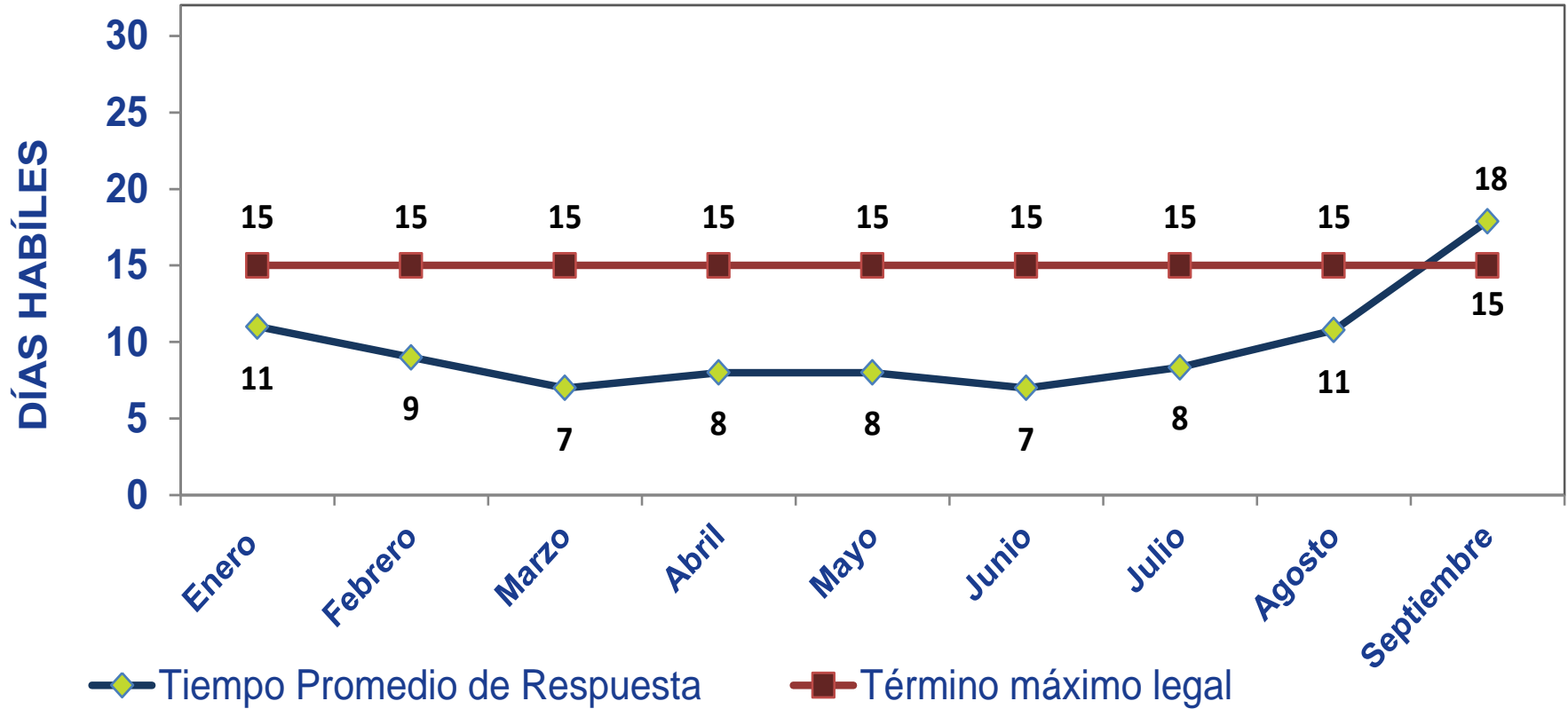


- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

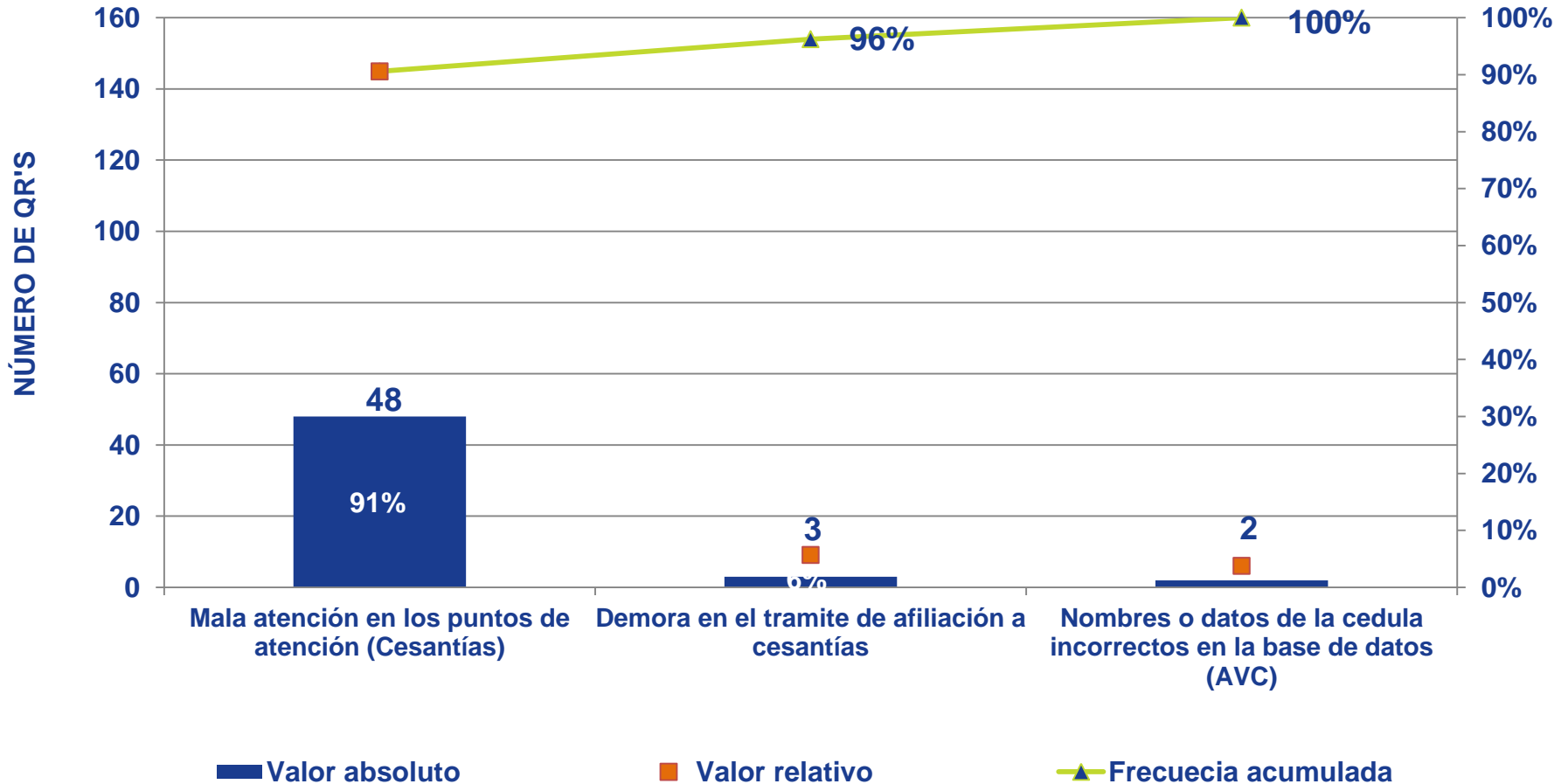
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

## TIEMPO DE RESPUESTA



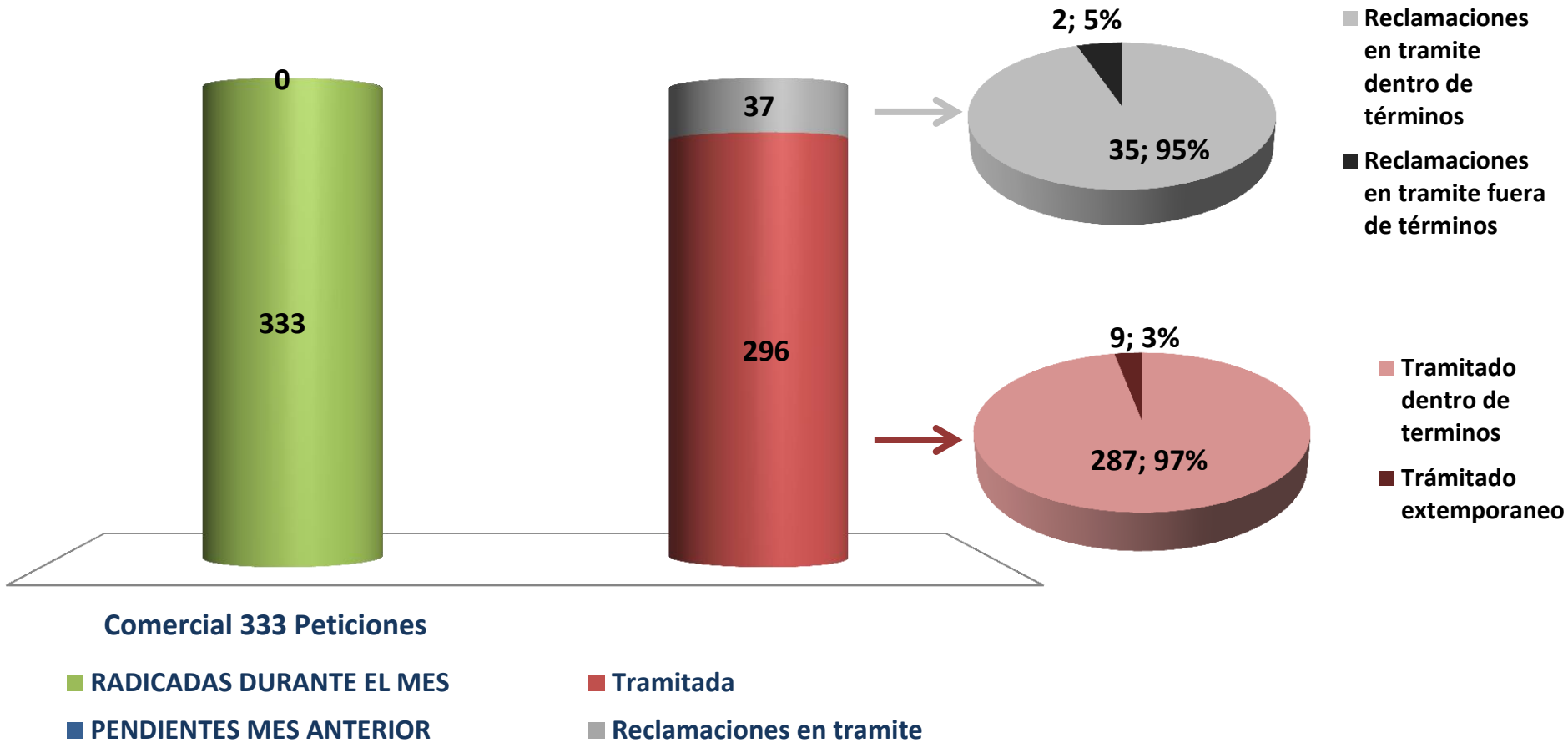
Fuente: División Comercial - Septiembre de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

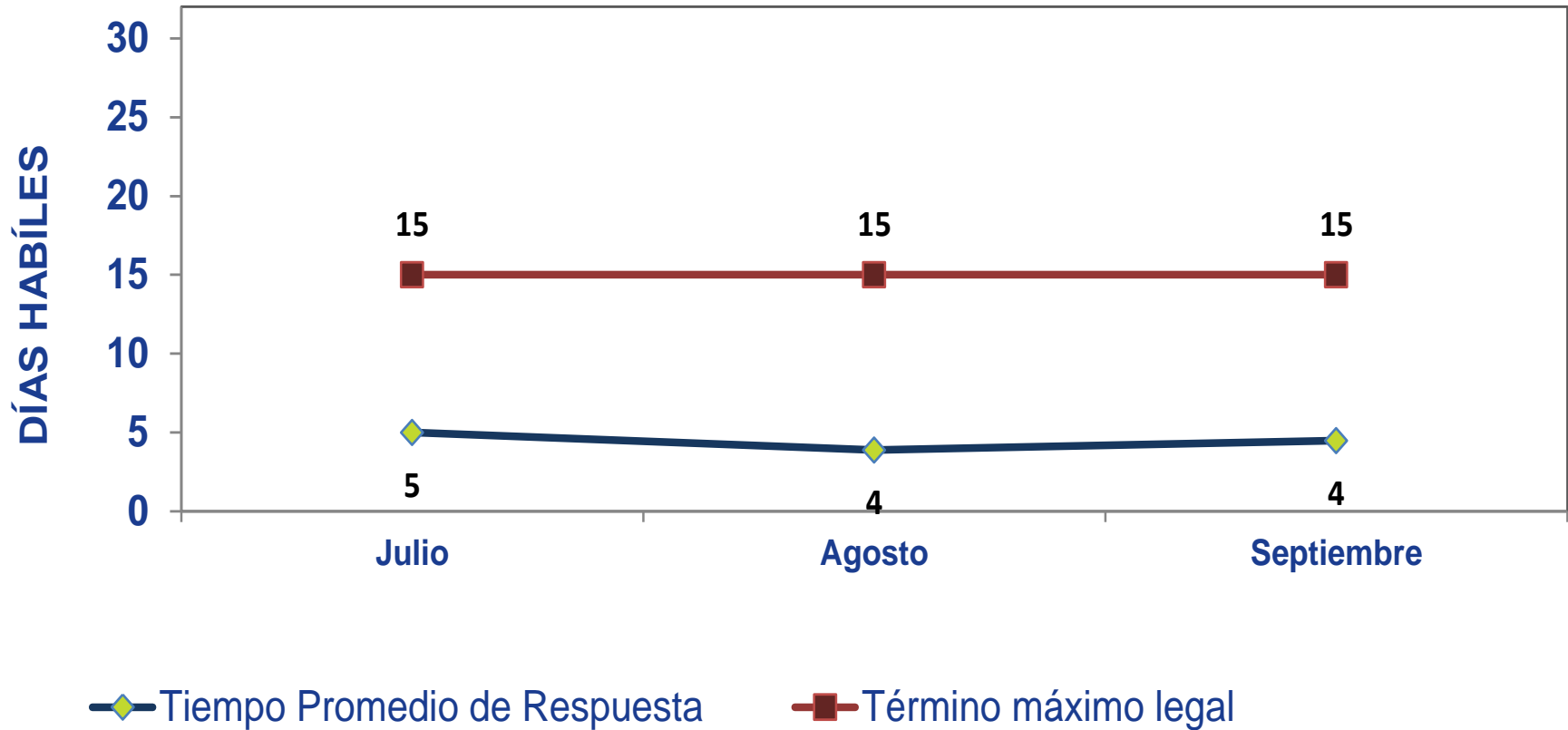


Fuente: División Comercial - Septiembre de 2014

# Resultado Peticiones Septiembre



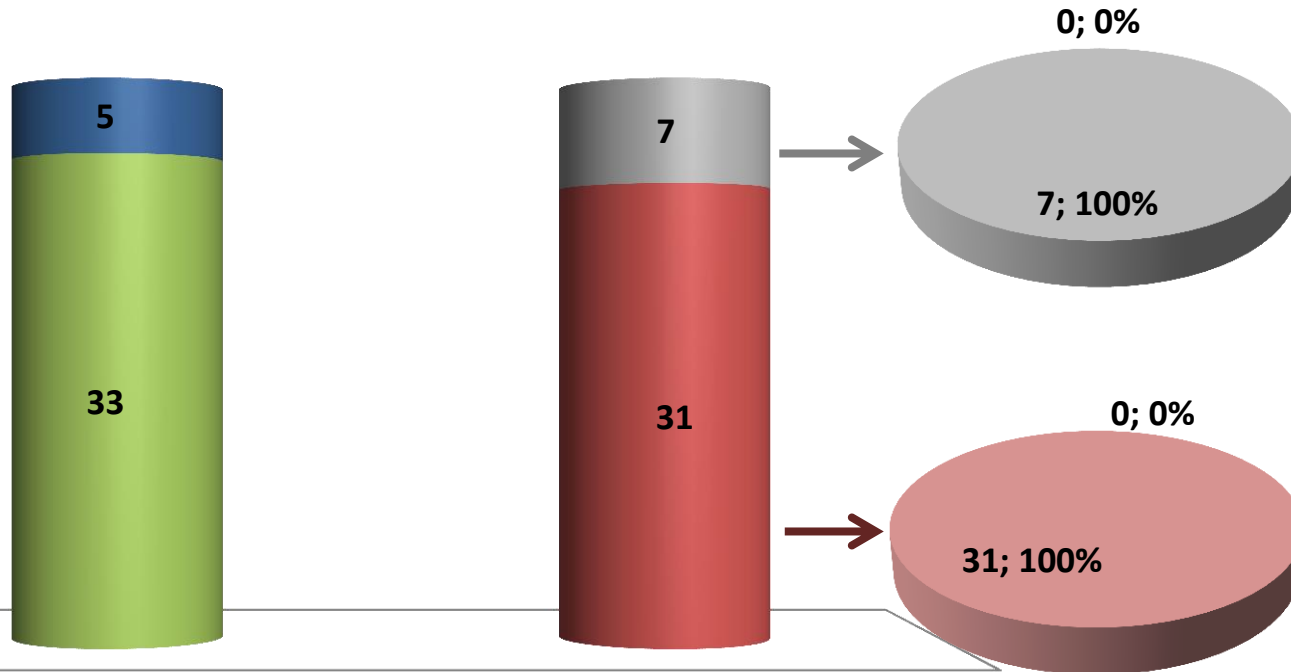
## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Septiembre de 2014

# División de Afiliados y Entidades

# Resultado Quejas y Reclamos Septiembre



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

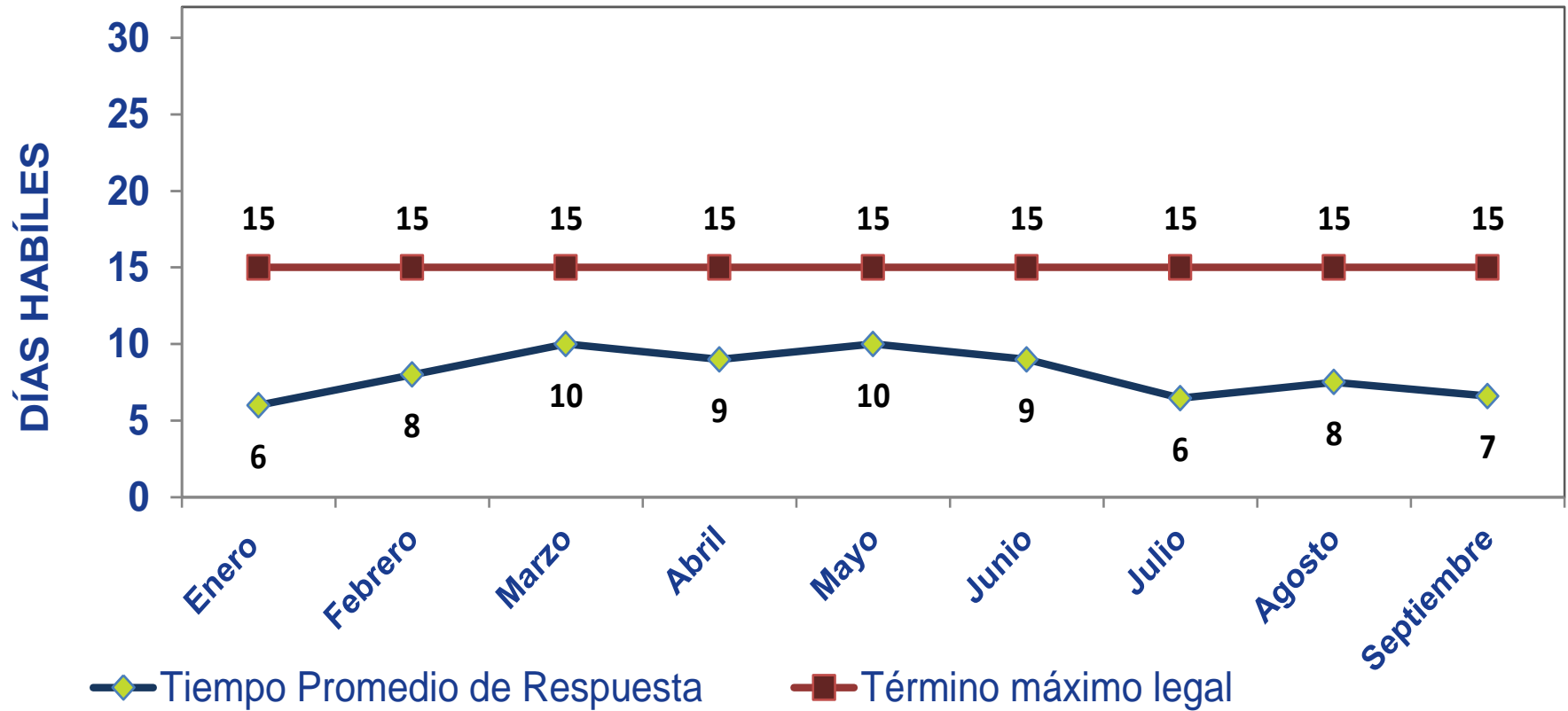
DAE 38 QR's

- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

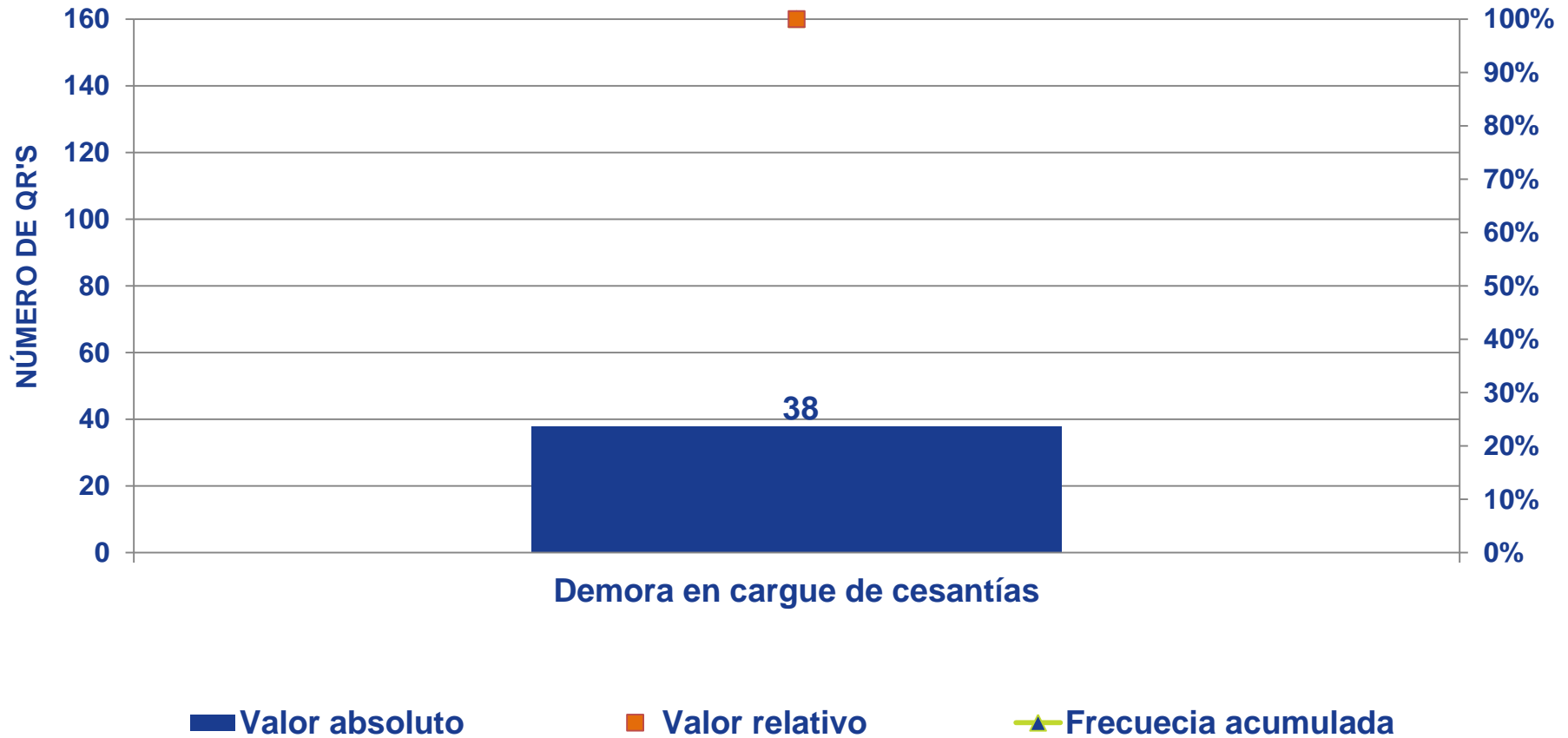
Fuente: División Afiliados y Entidades – Septiembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



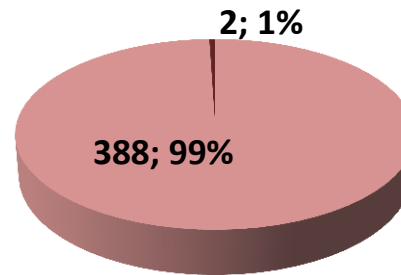
Fuente: División Afiliados y Entidades – Septiembre de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



Fuente: División Afiliados y Entidades – Septiembre de 2014.

# Resultado Peticiones Septiembre



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

DAE 390 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

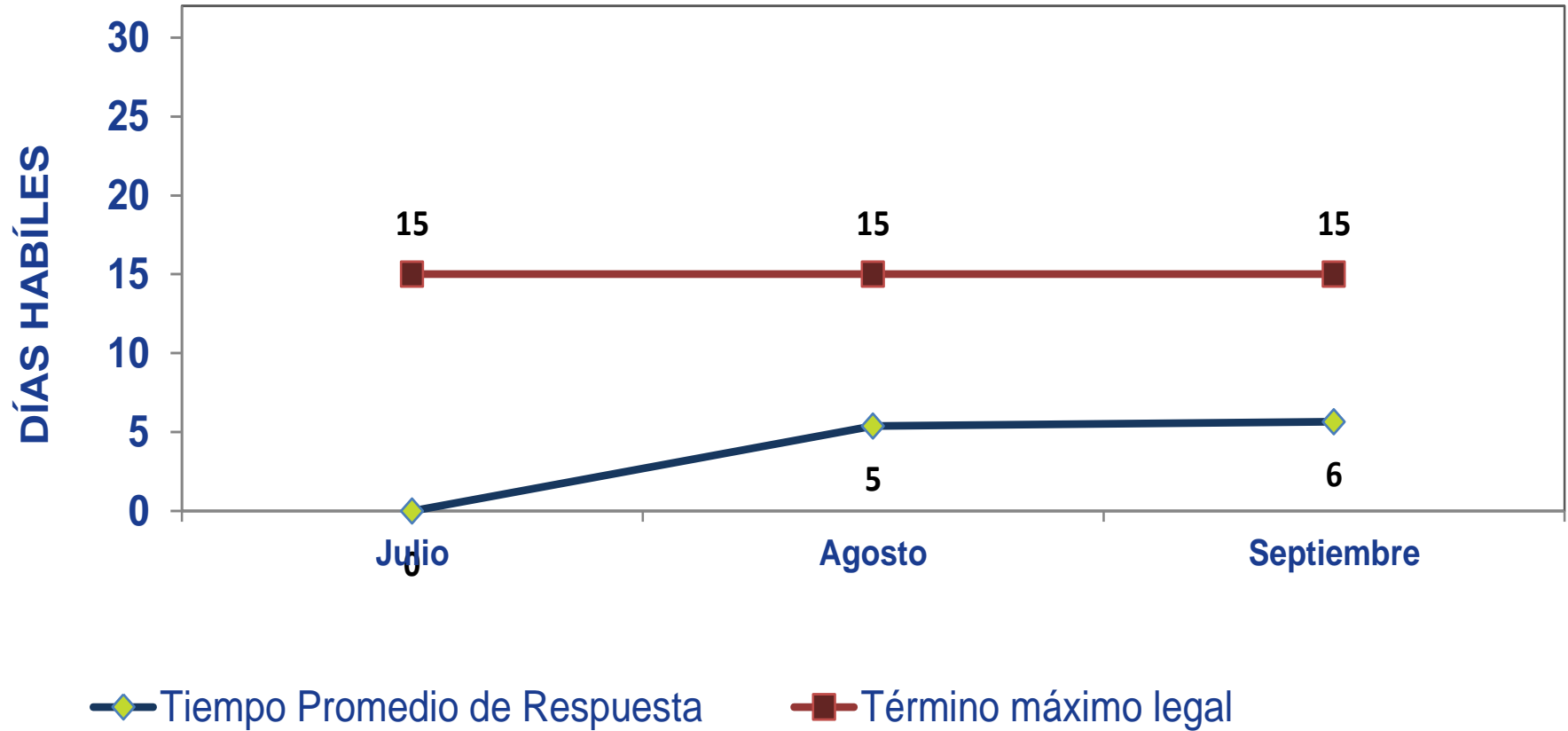
■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Reclamaciones en tramite

Fuente: División Afiliados y Entidades – Septiembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Septiembre de 2014.

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



**fna**

**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*