



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

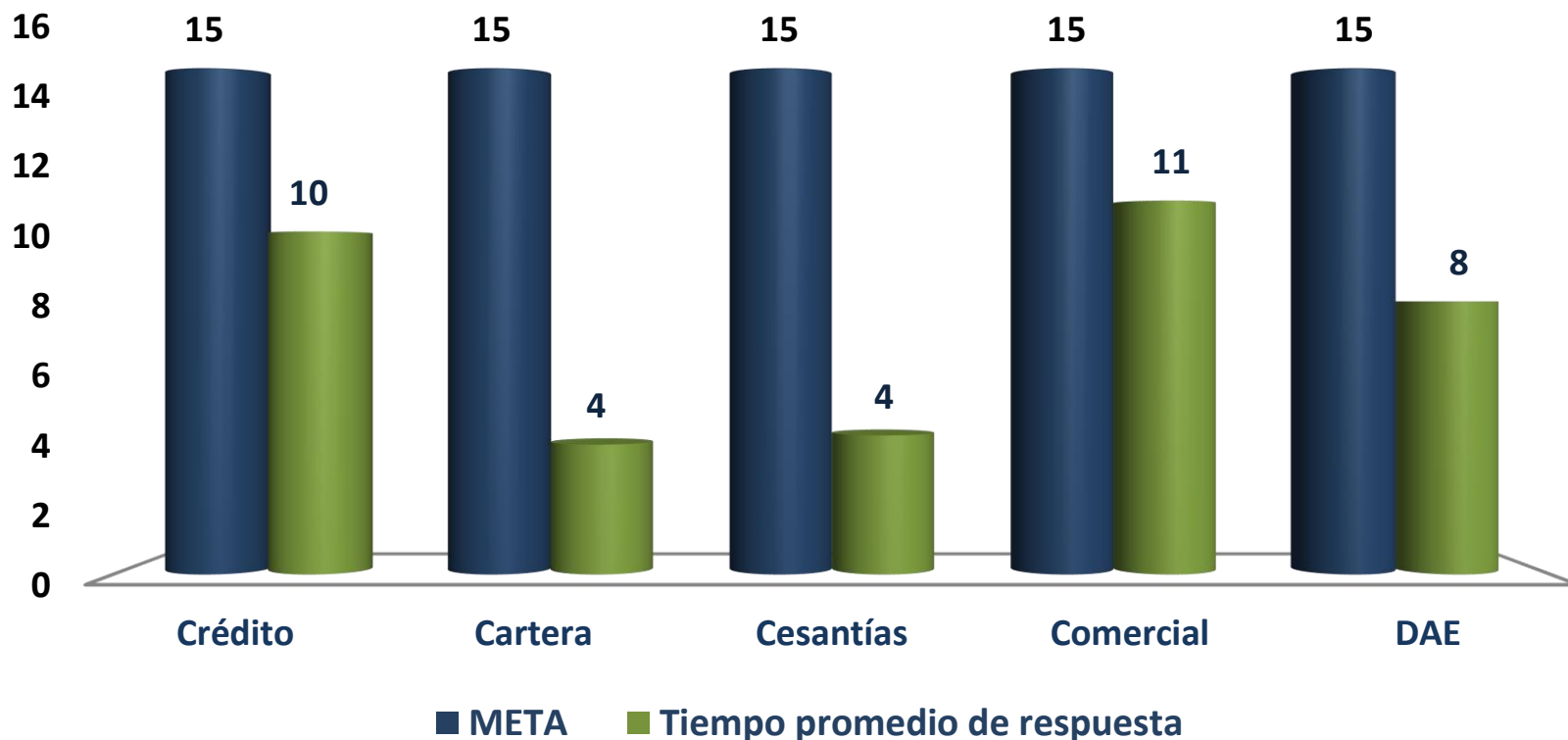
Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe de Gestión Octubre 2014

Gestión de Quejas y Reclamos

Consolidado

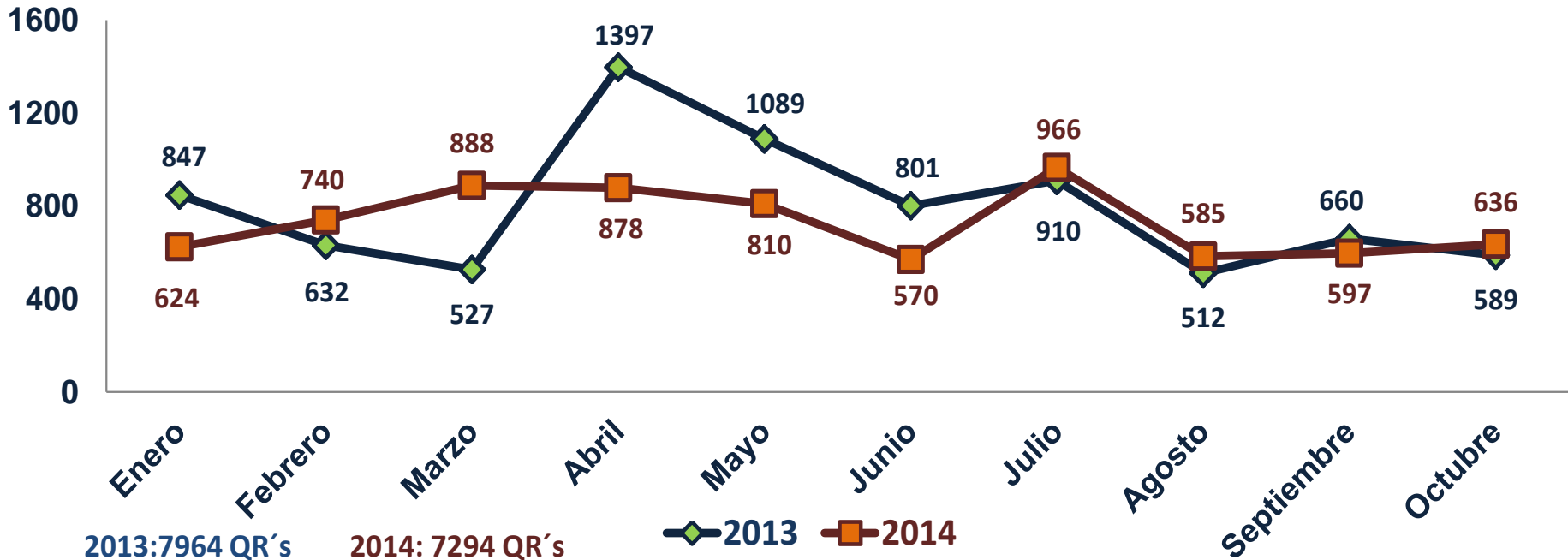
Tiempo promedio de Respuesta QR's Octubre



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.

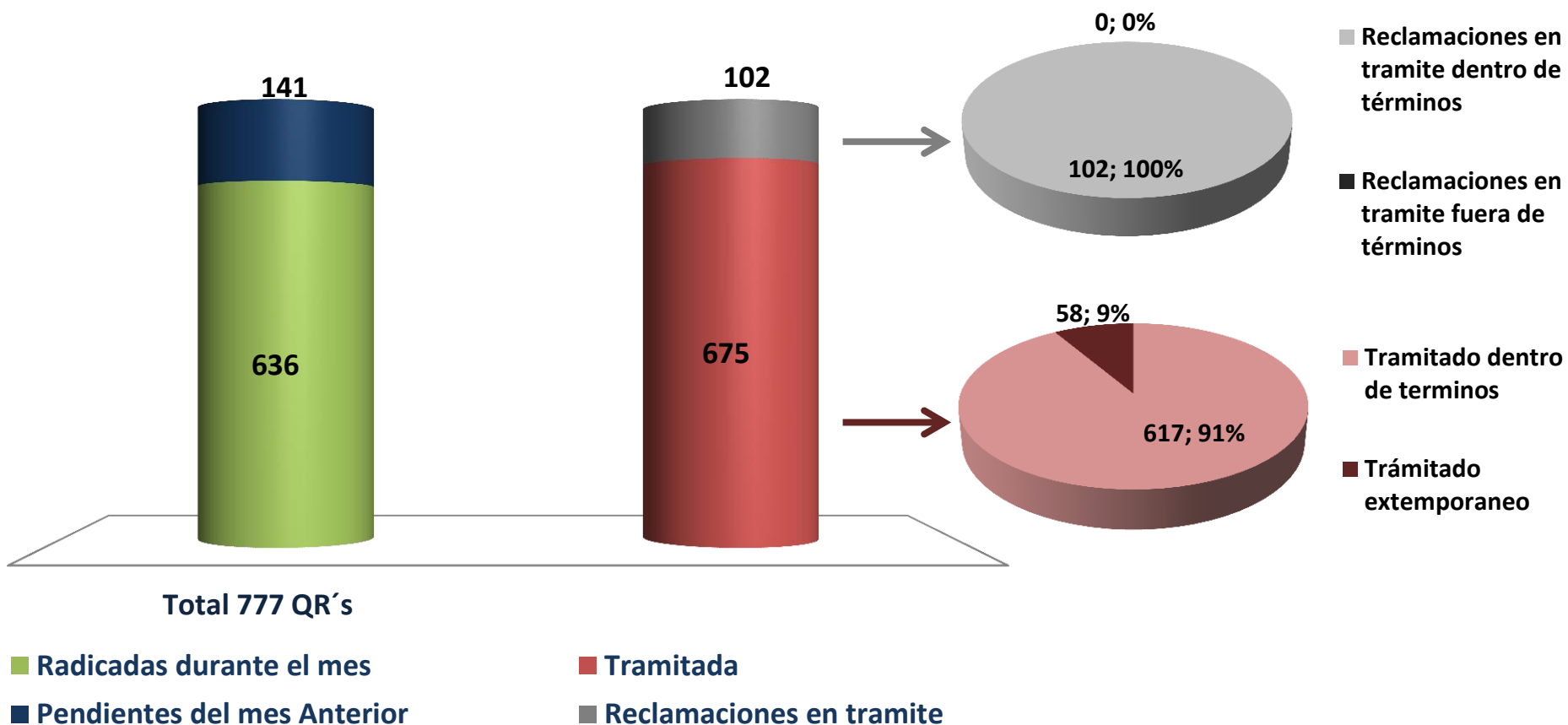
Comparativo Quejas y Reclamos 2013-2014



Se evidencia una reducción de un 8% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

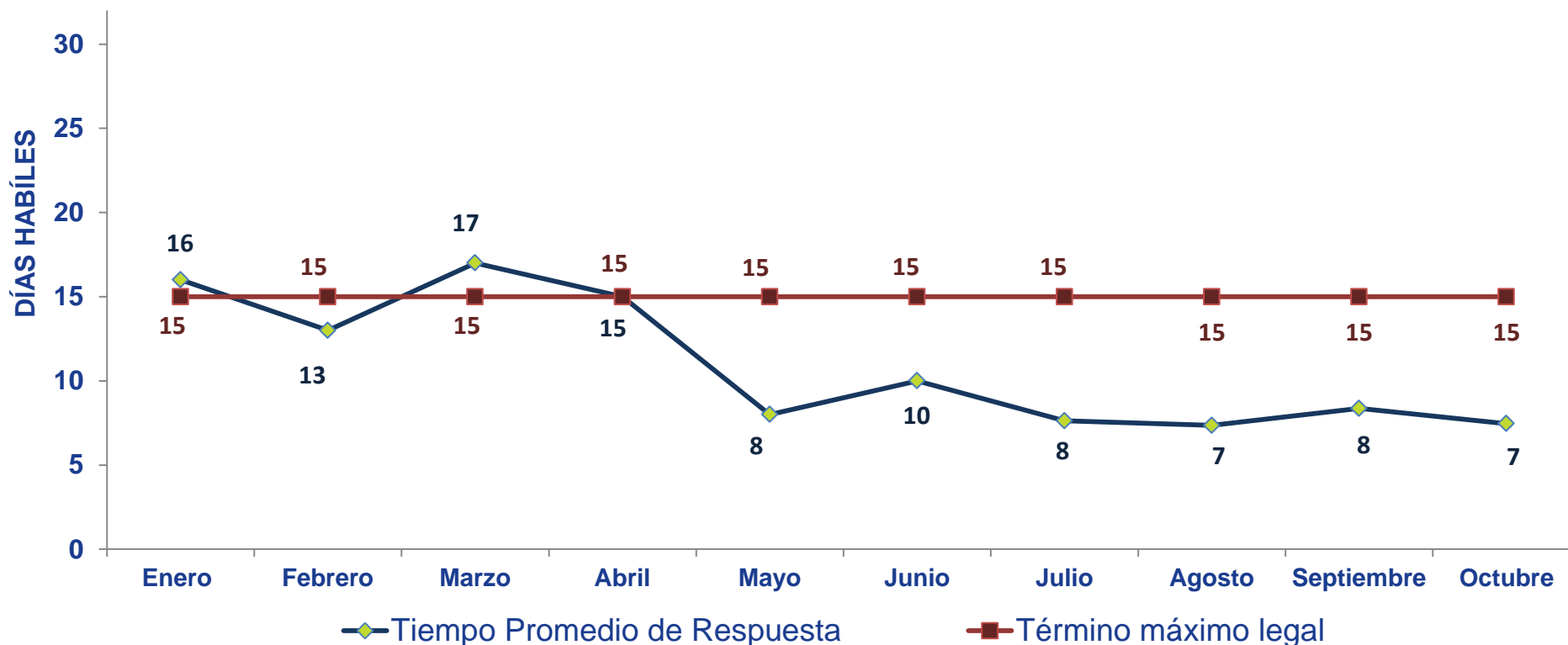
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Quejas y Reclamos por resolver Octubre



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

TIEMPO DE RESPUESTA

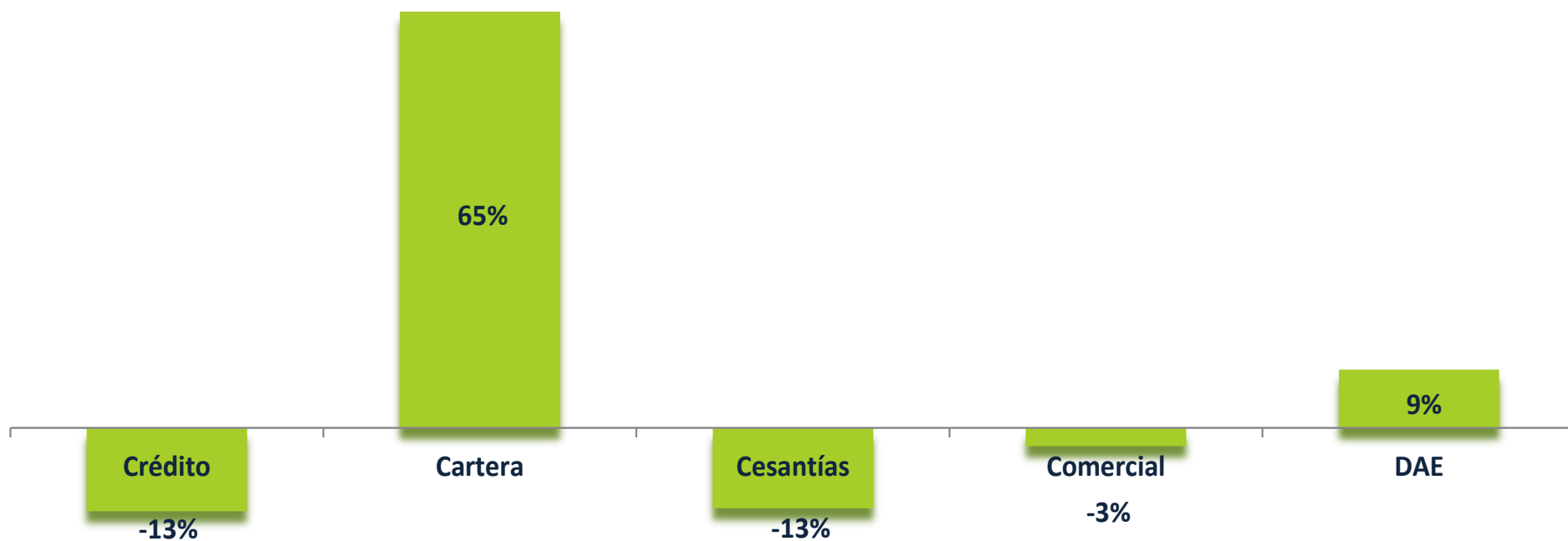


Con corte a Octubre el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 11 días

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

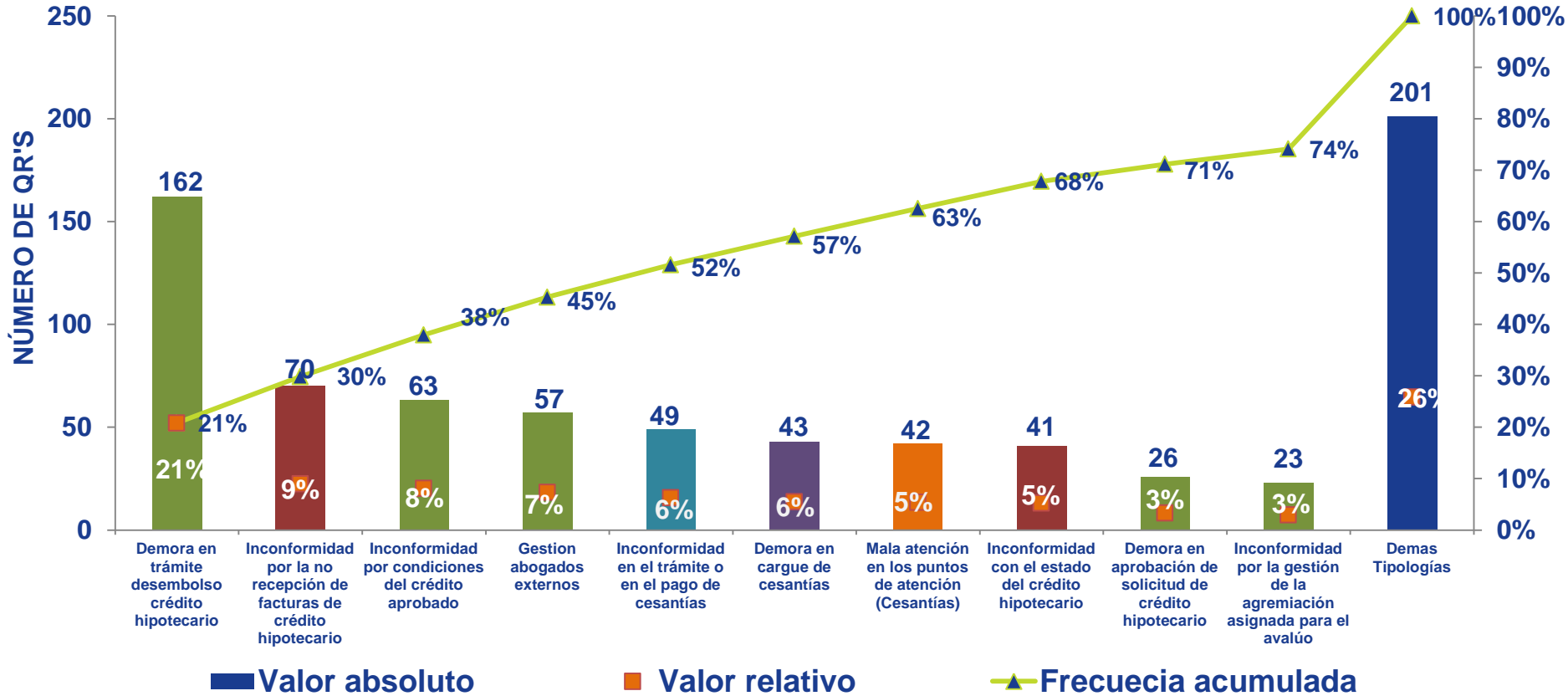
Proceso	N° Quejas y Reclamos Septiembre	N° Quejas y Reclamos Octubre
Crédito	291	253
Cartera	135	223
Cesantías	103	90
Comercial	35	34
DAE	33	36

% 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

DAE

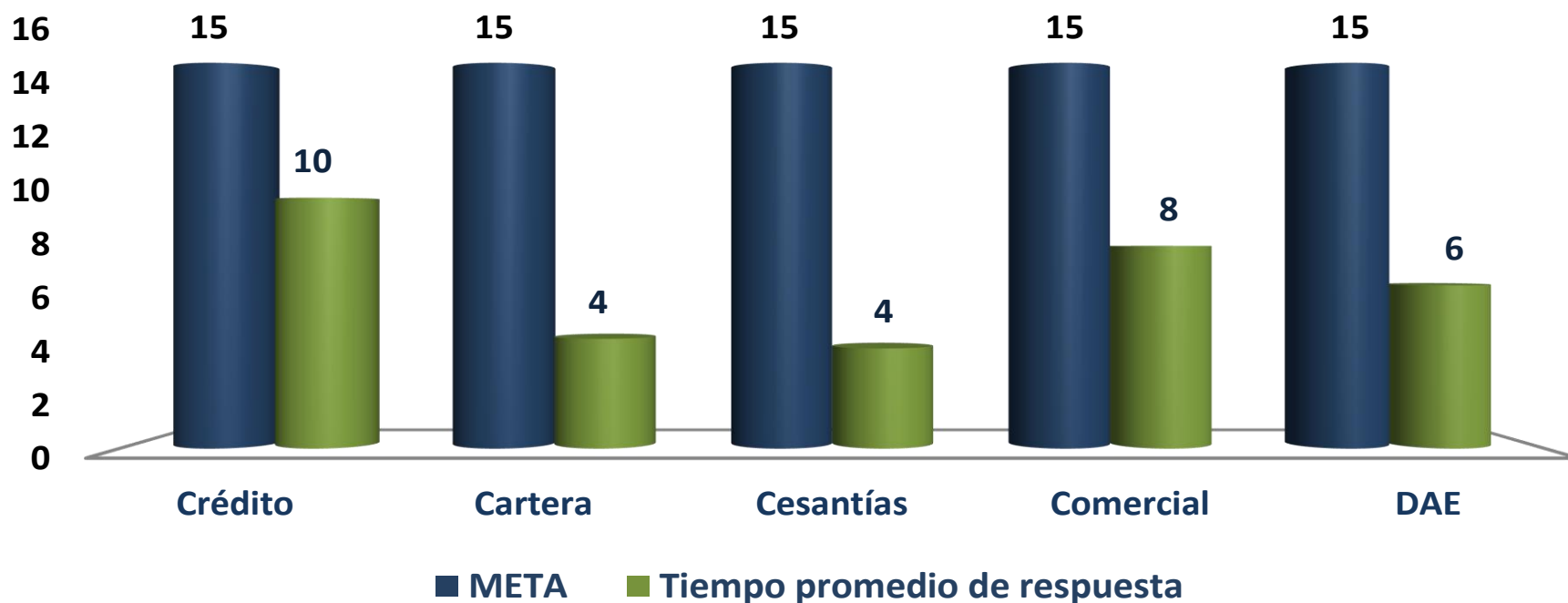
Comercial

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

Gestión de Peticiones

Consolidado

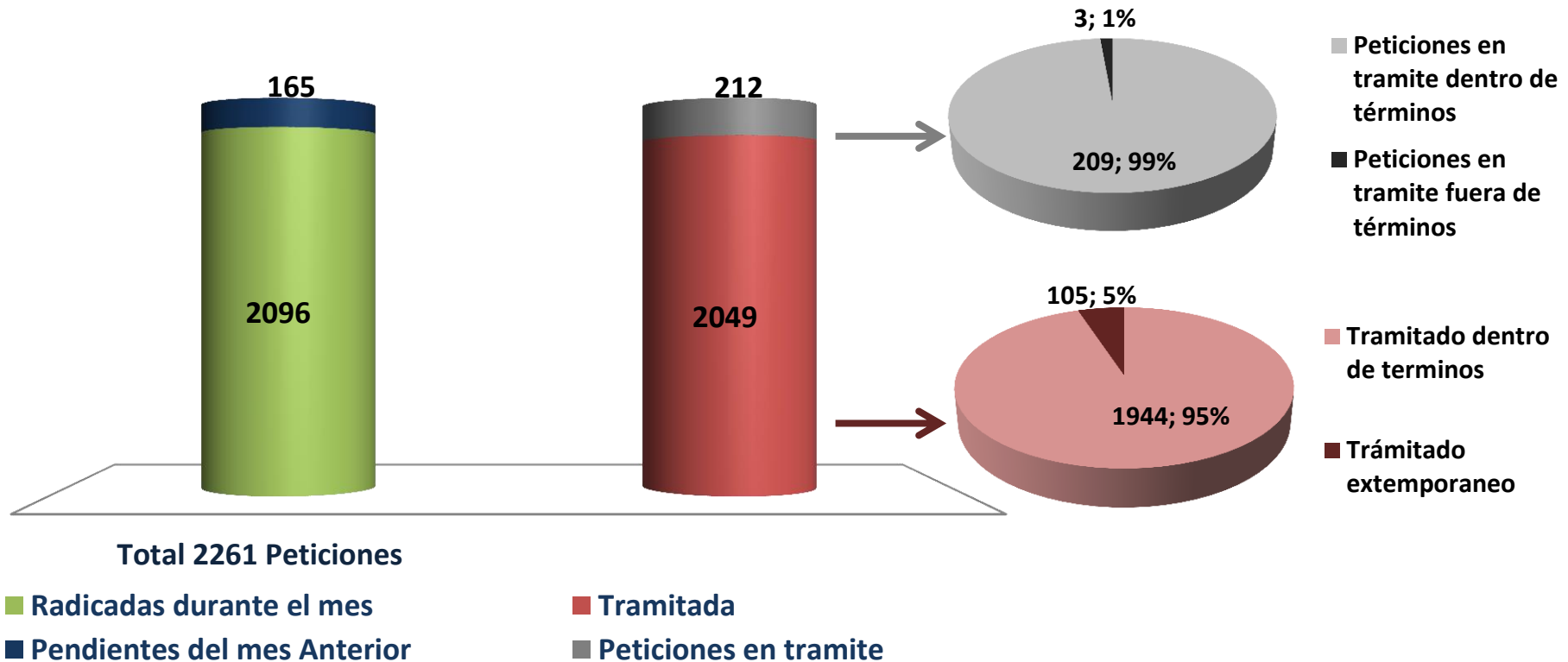
Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Octubre



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

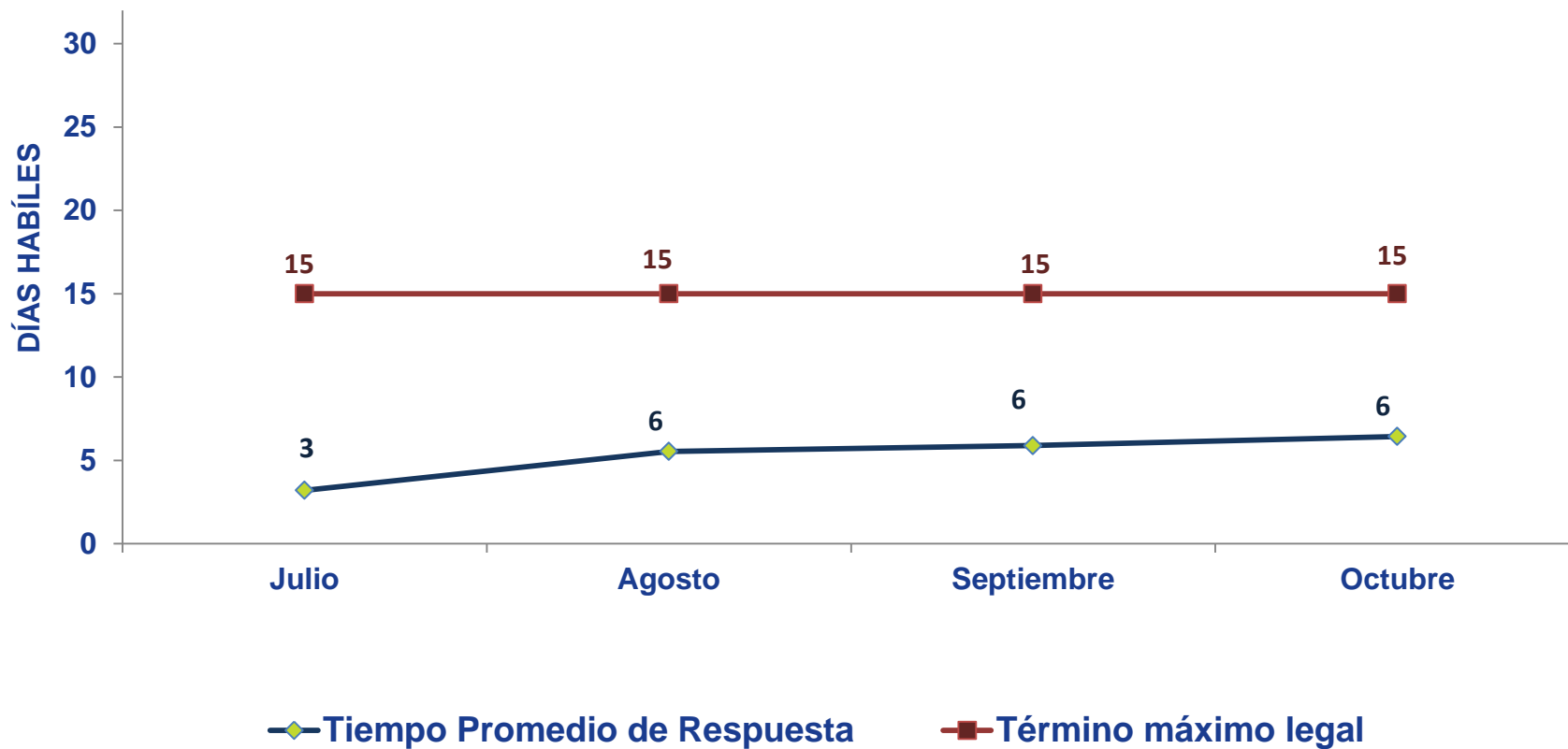
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Resultado Peticiones Octubre



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 Octubre se encuentra en 5 días

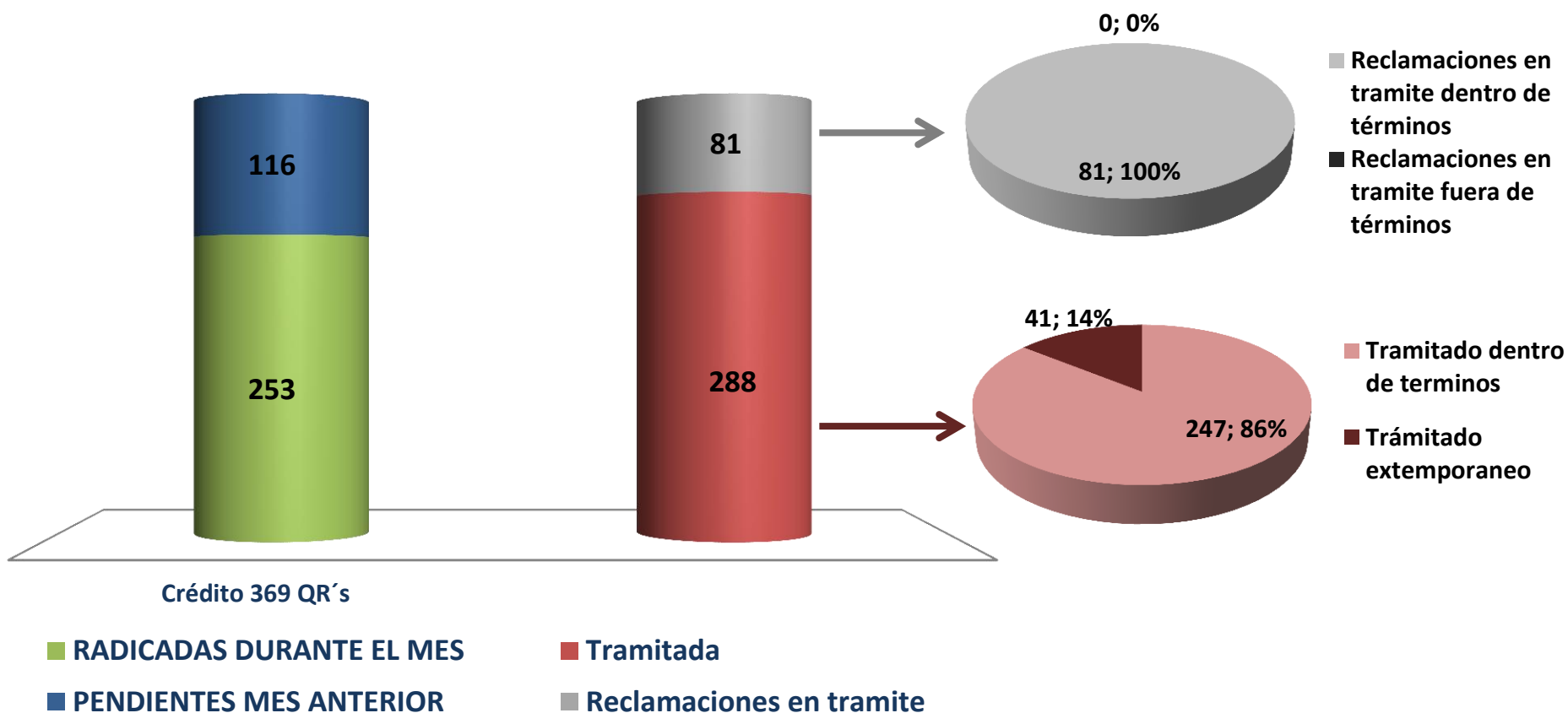
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe por Áreas

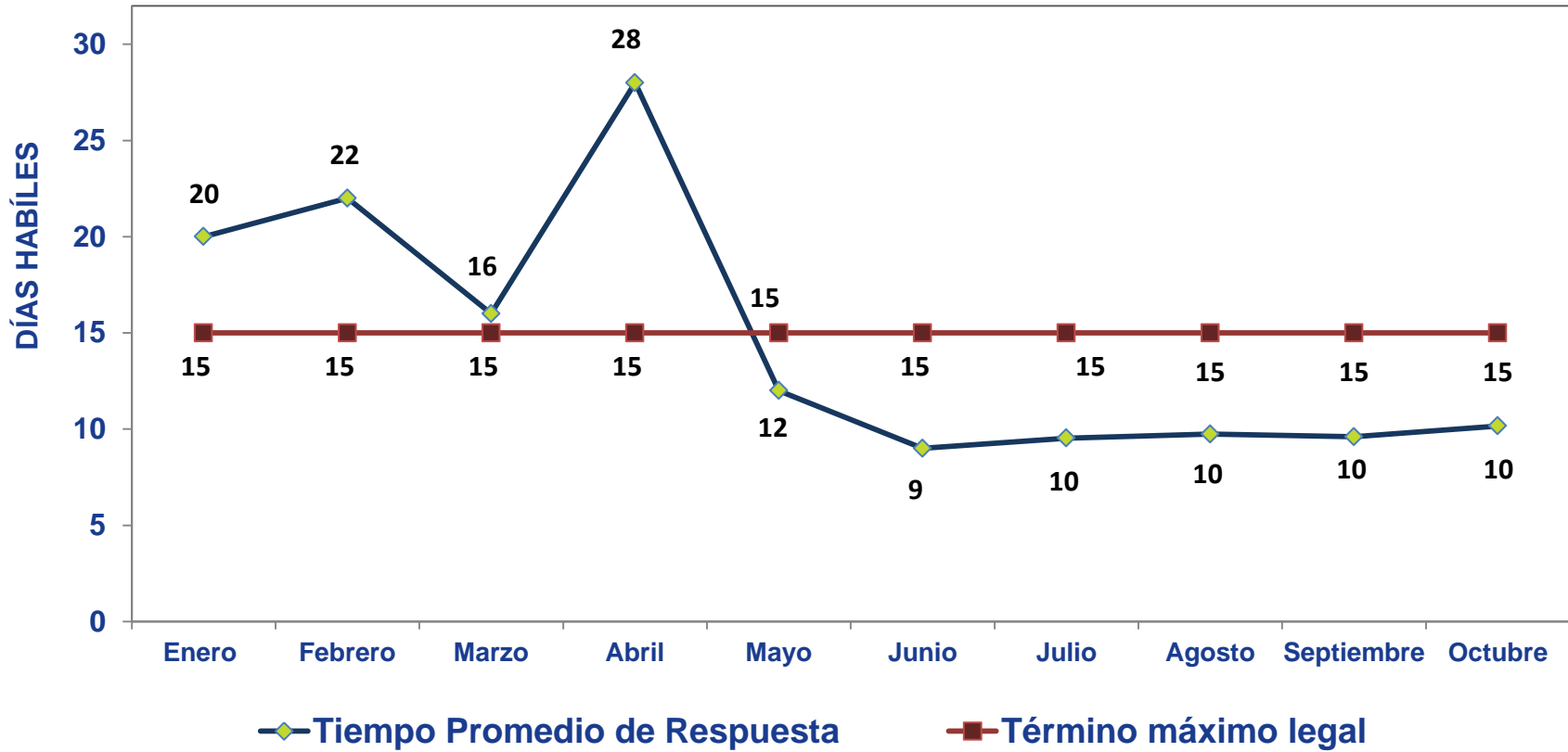
División de Crédito

Resultado Quejas y Reclamos Octubre



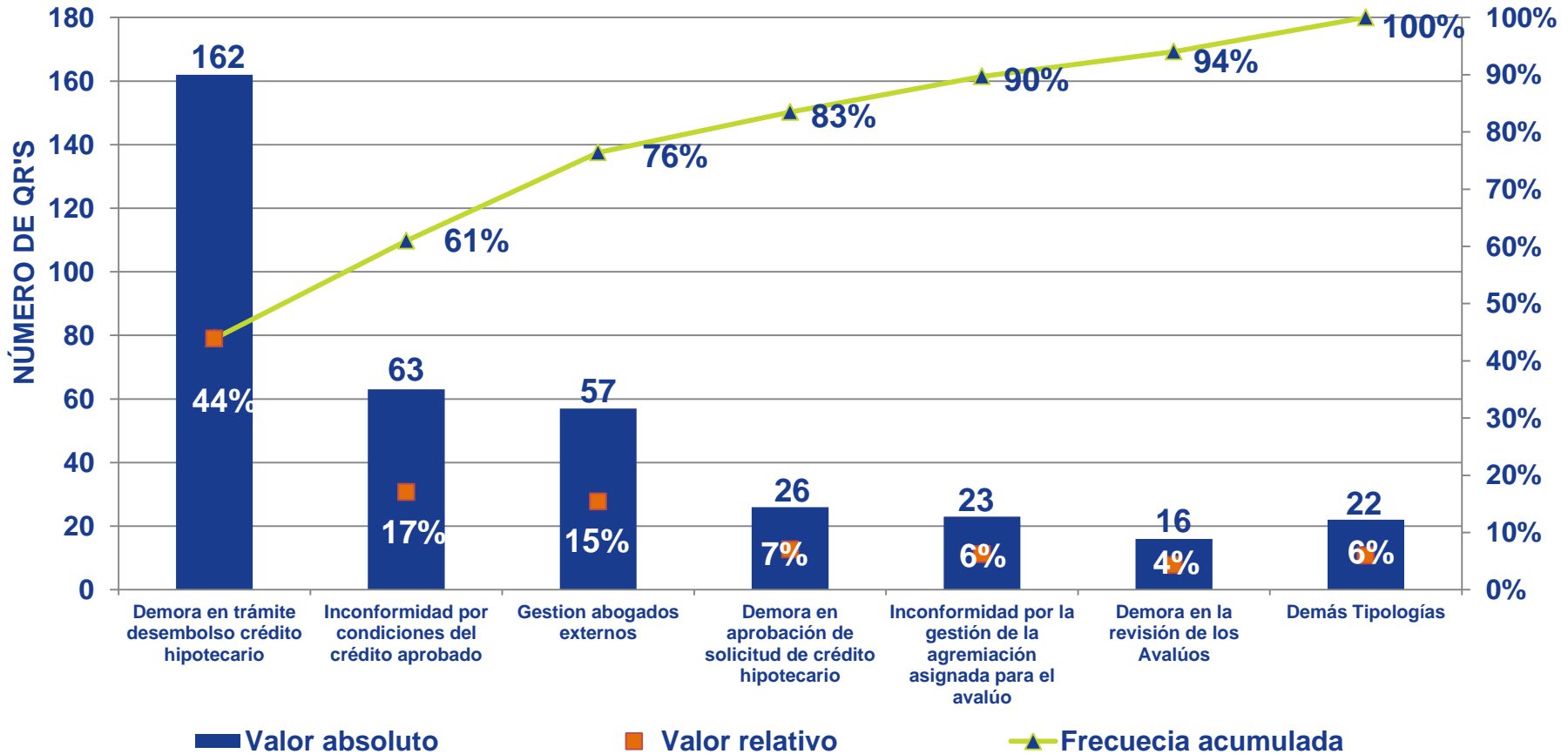
Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



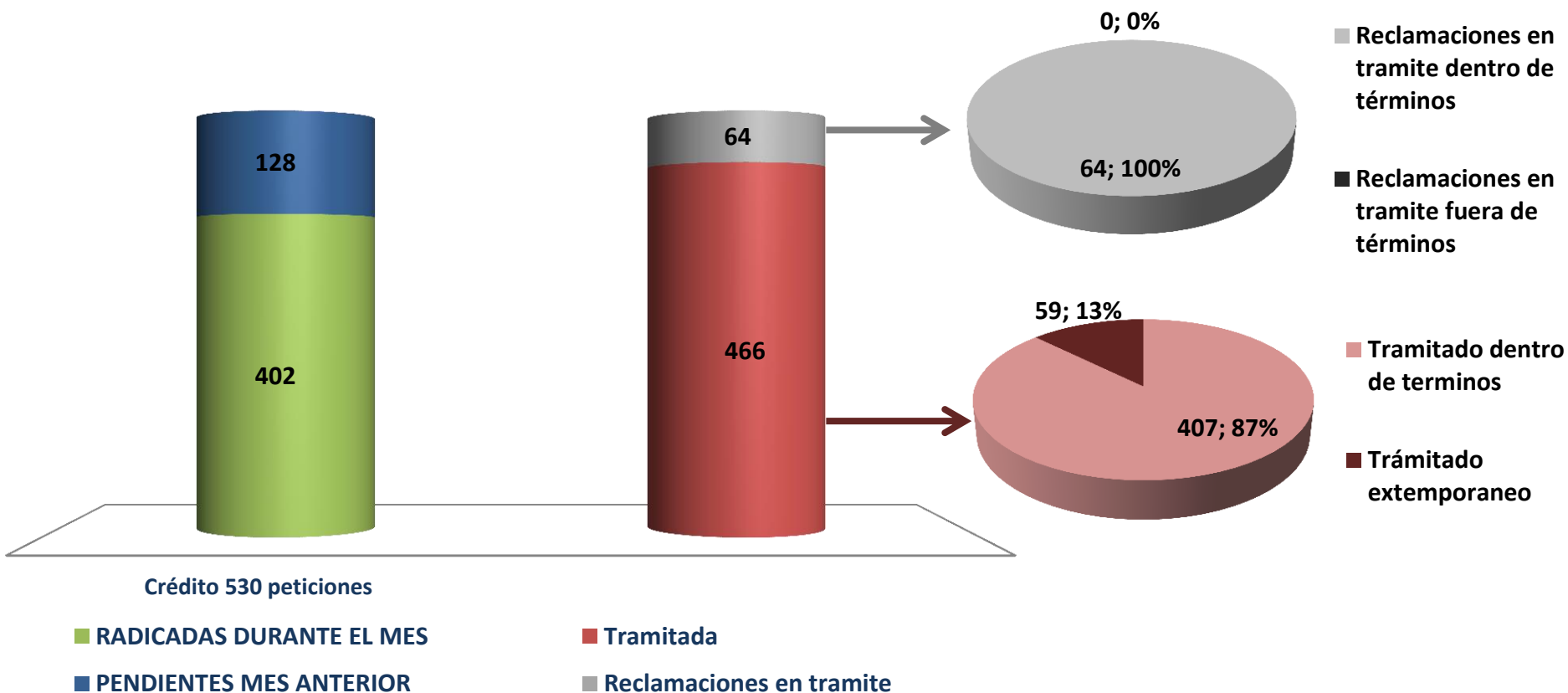
Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



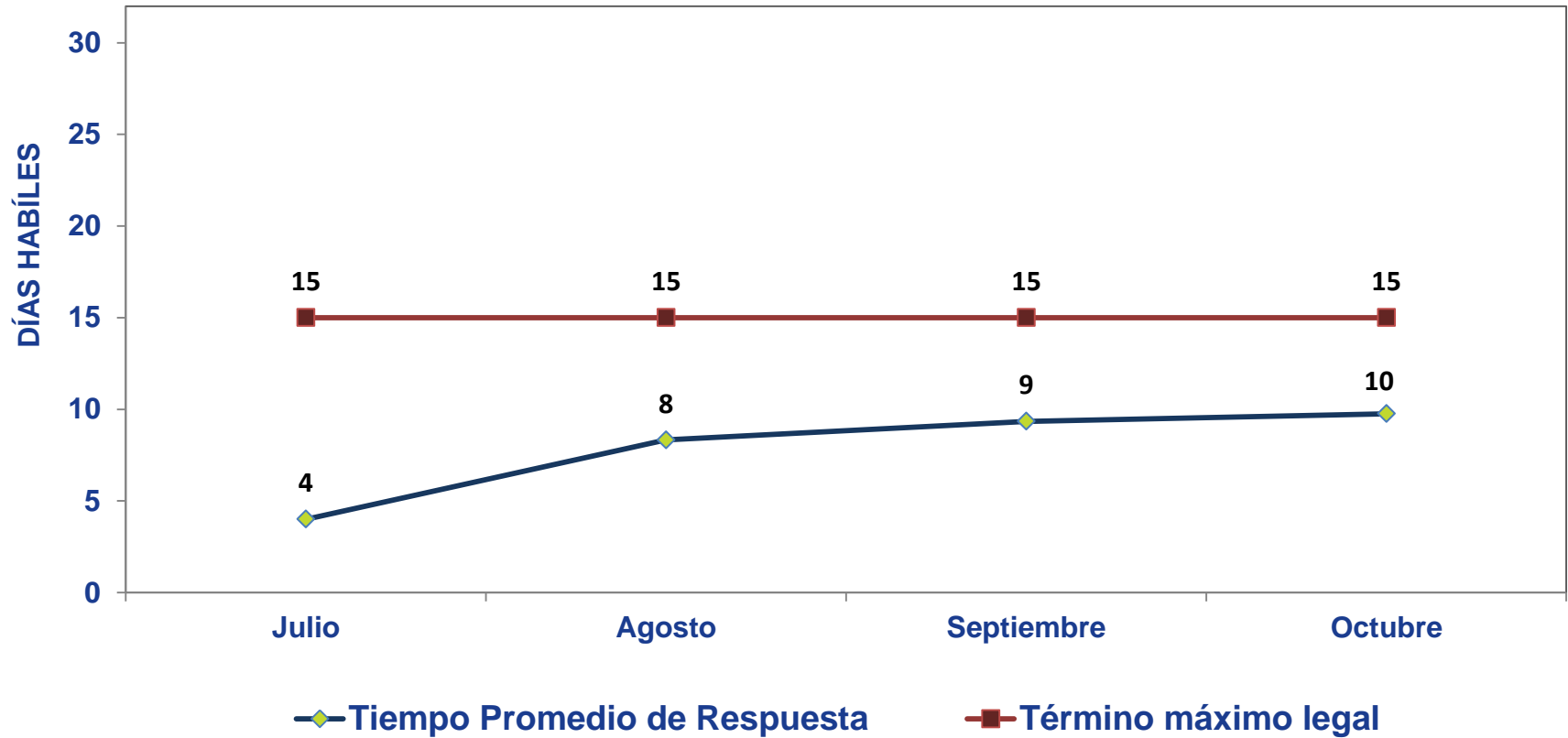
Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

Resultado Peticiones Octubre



Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

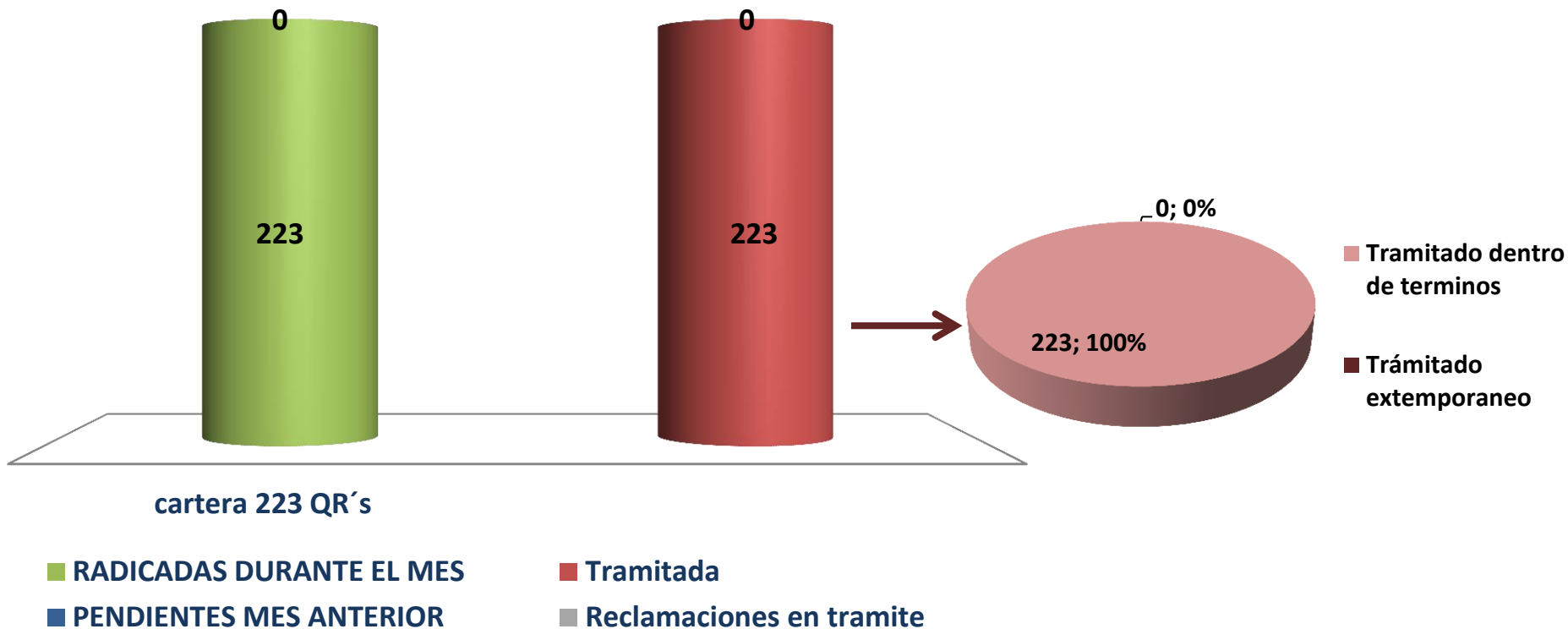
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

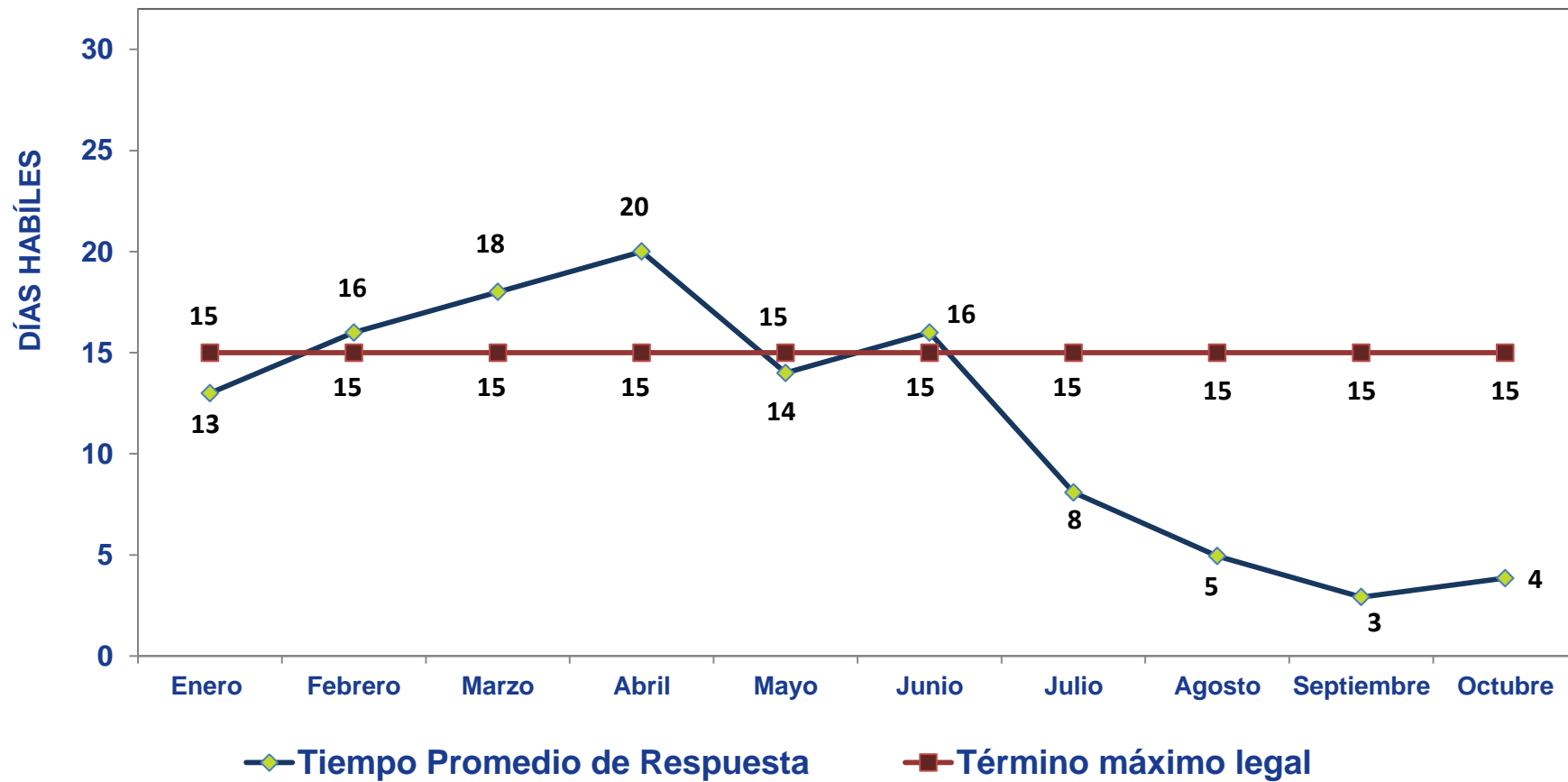
División de Cartera

Resultado Quejas y Reclamos Octubre



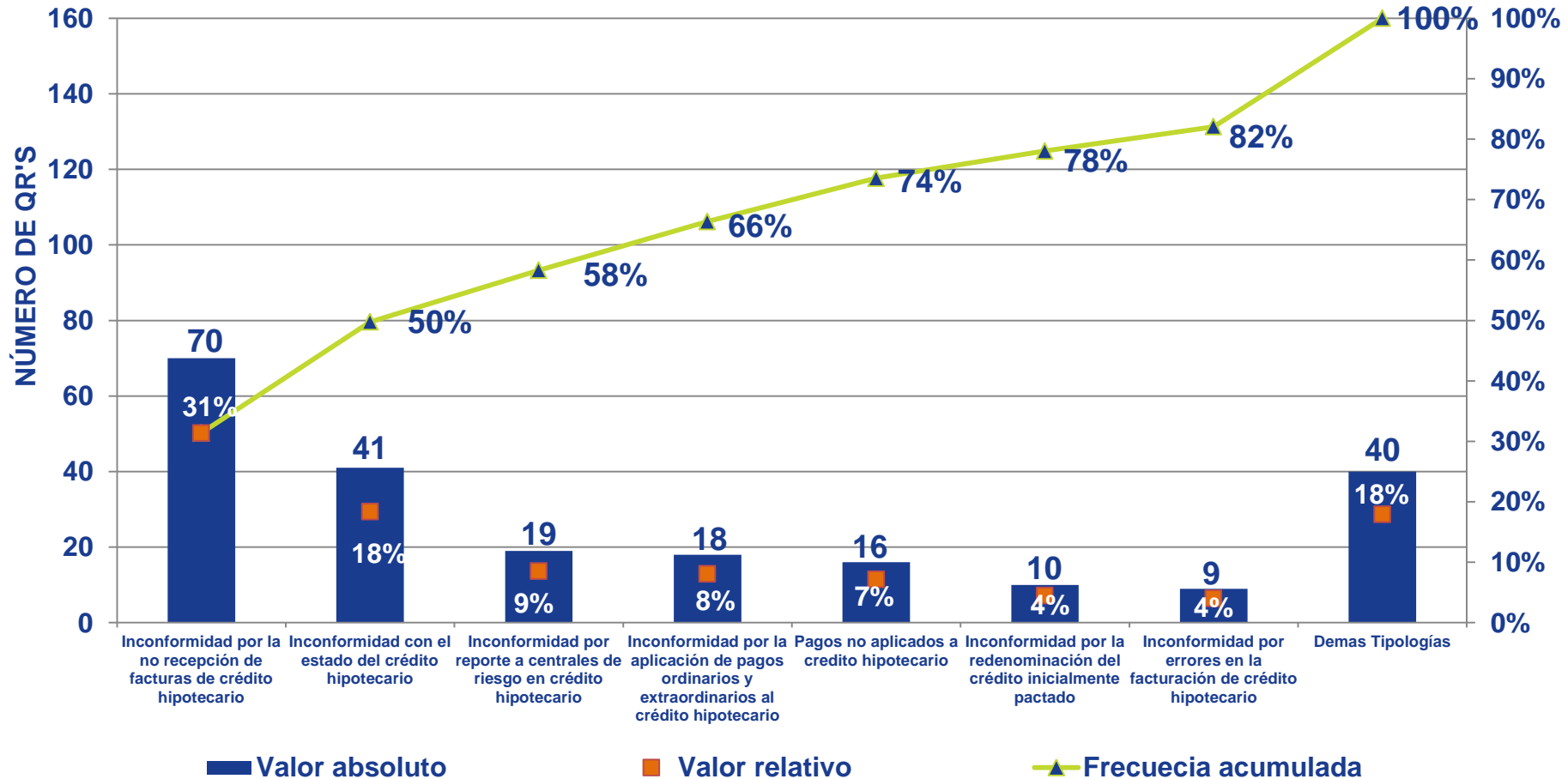
Fuente: División Cartera – Octubre 2014

TIEMPO DE RESPUESTA

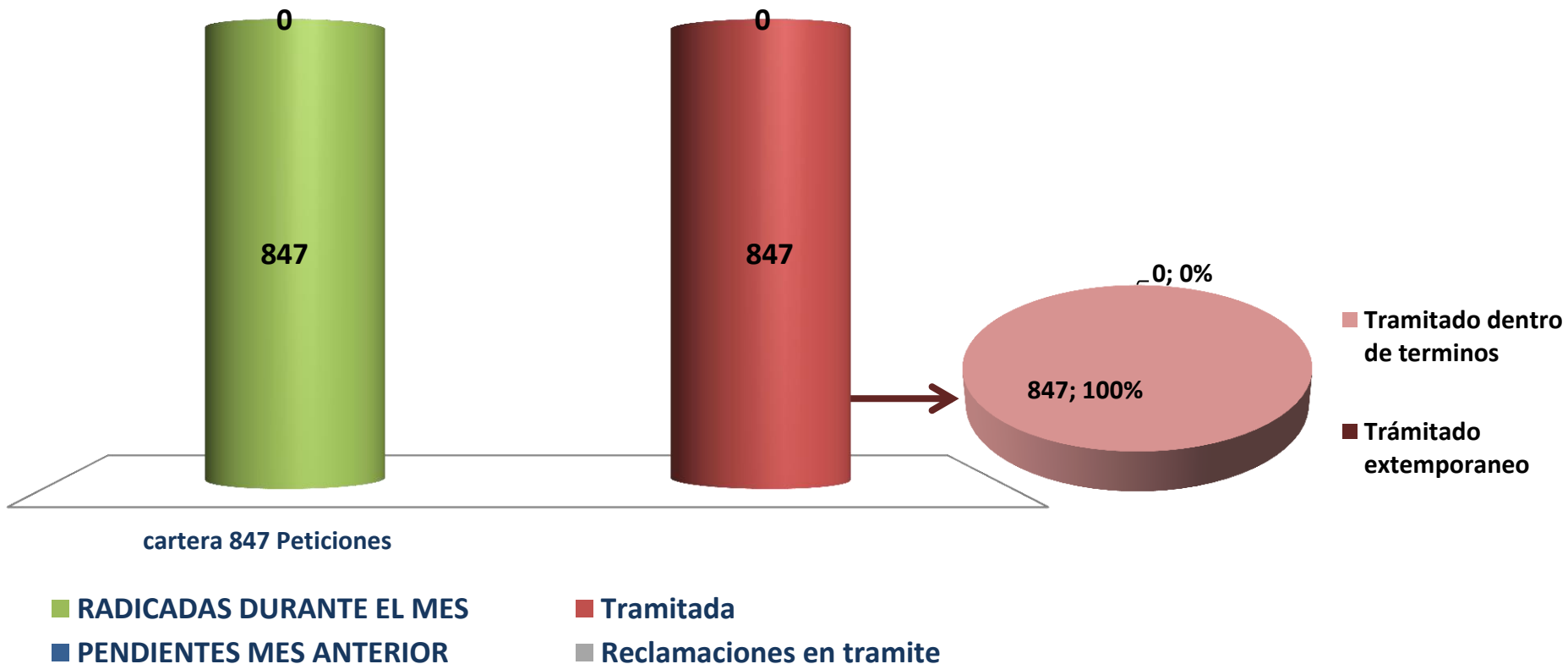


Fuente: División Cartera – Octubre 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

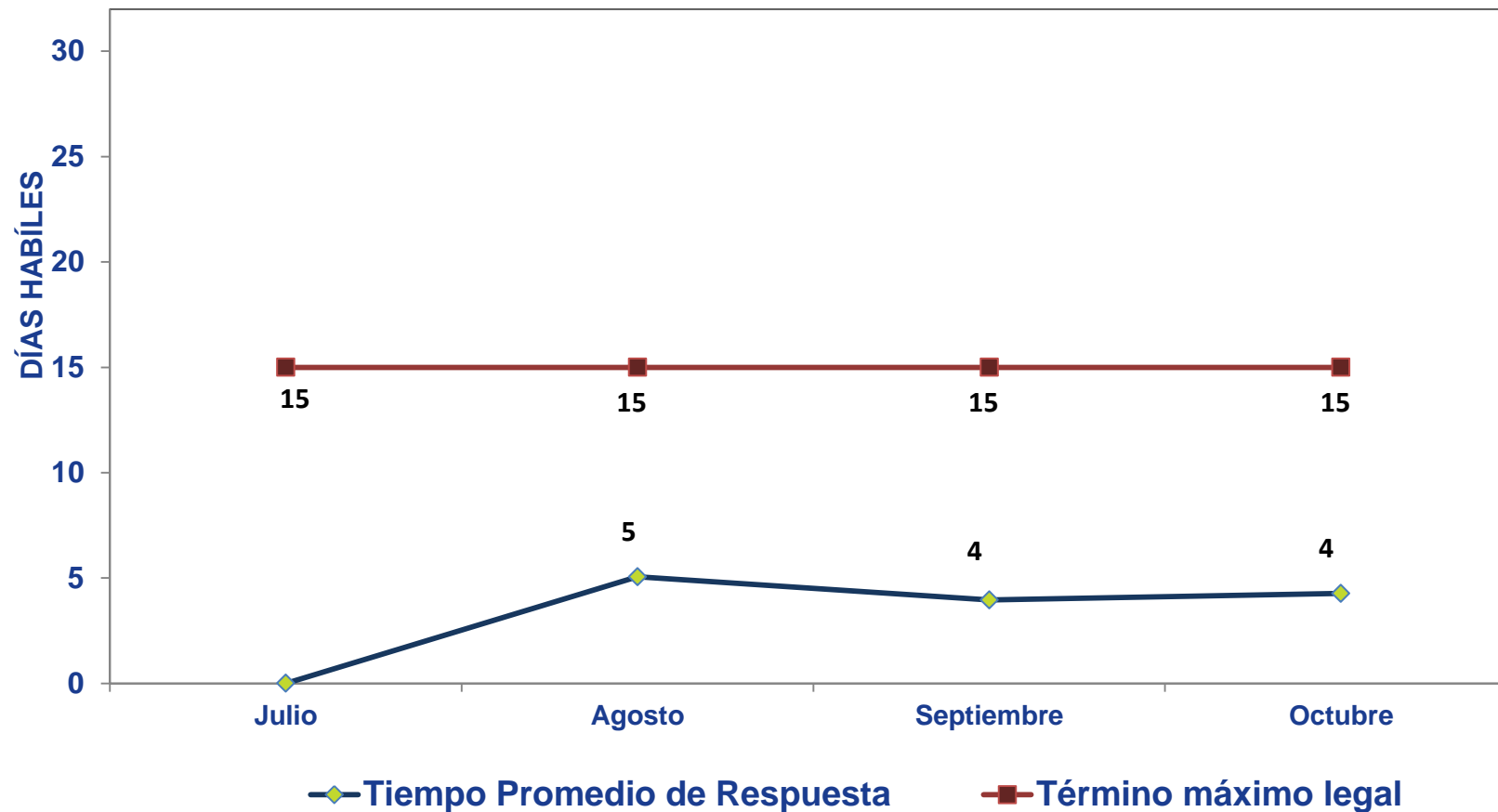


Resultado Peticiones Octubre



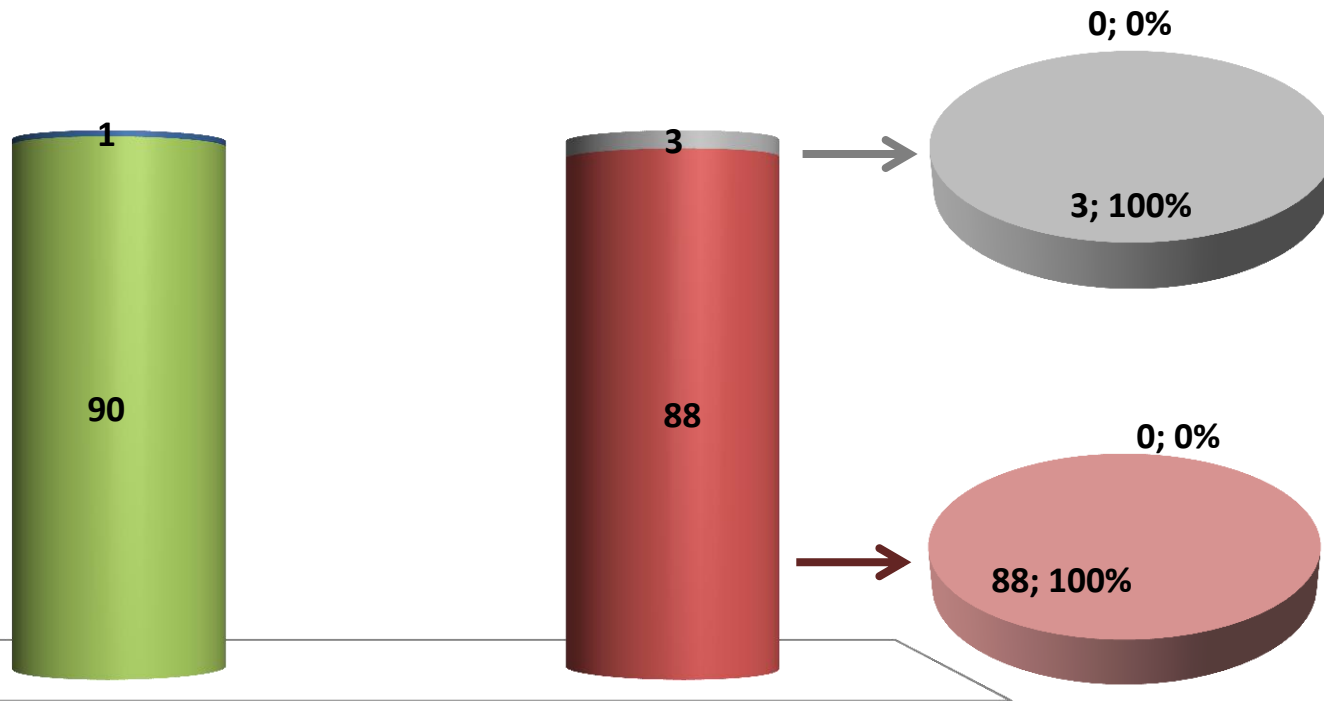
Fuente: División Cartera – Octubre 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



División de Cesantías

Resultado Quejas y Reclamos Octubre



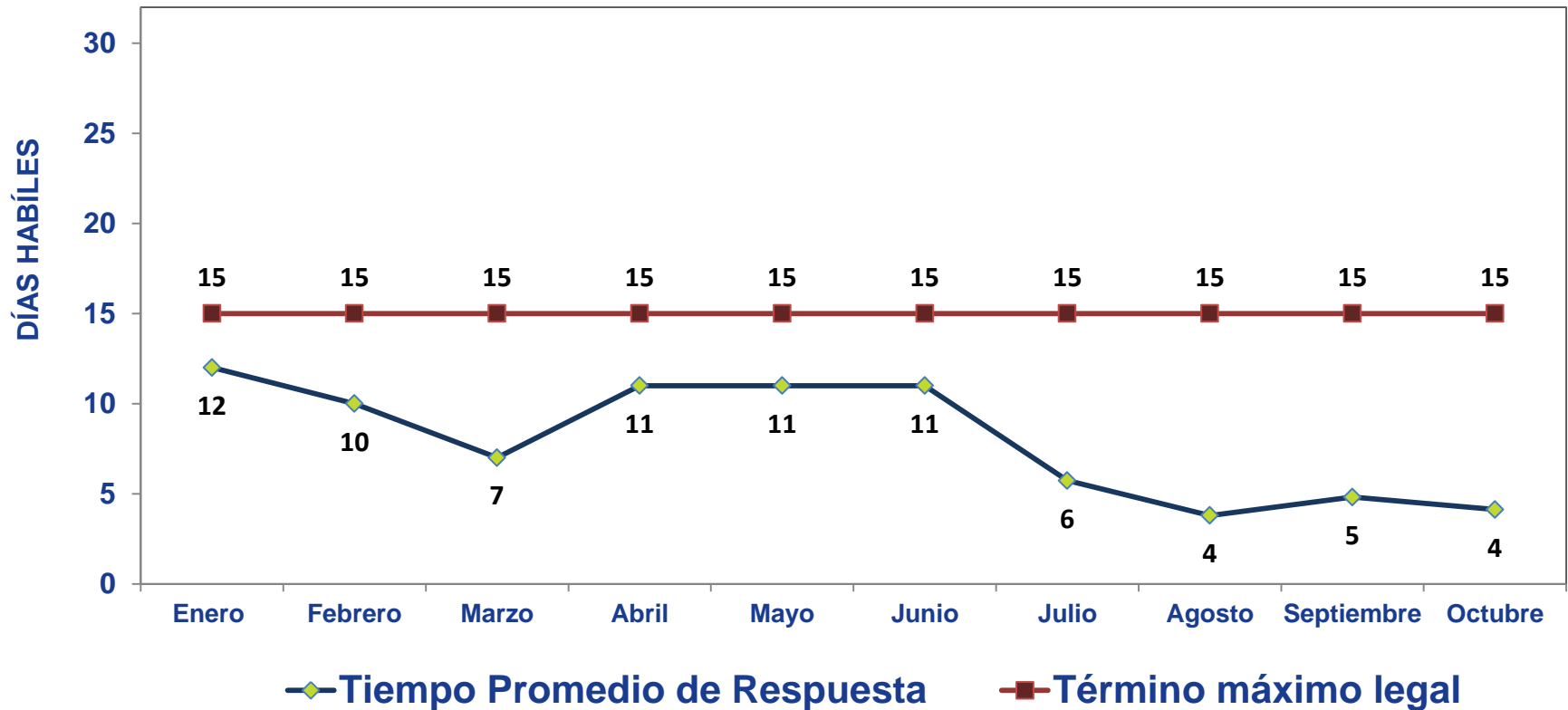
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Cesantías 91 QR's

- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR

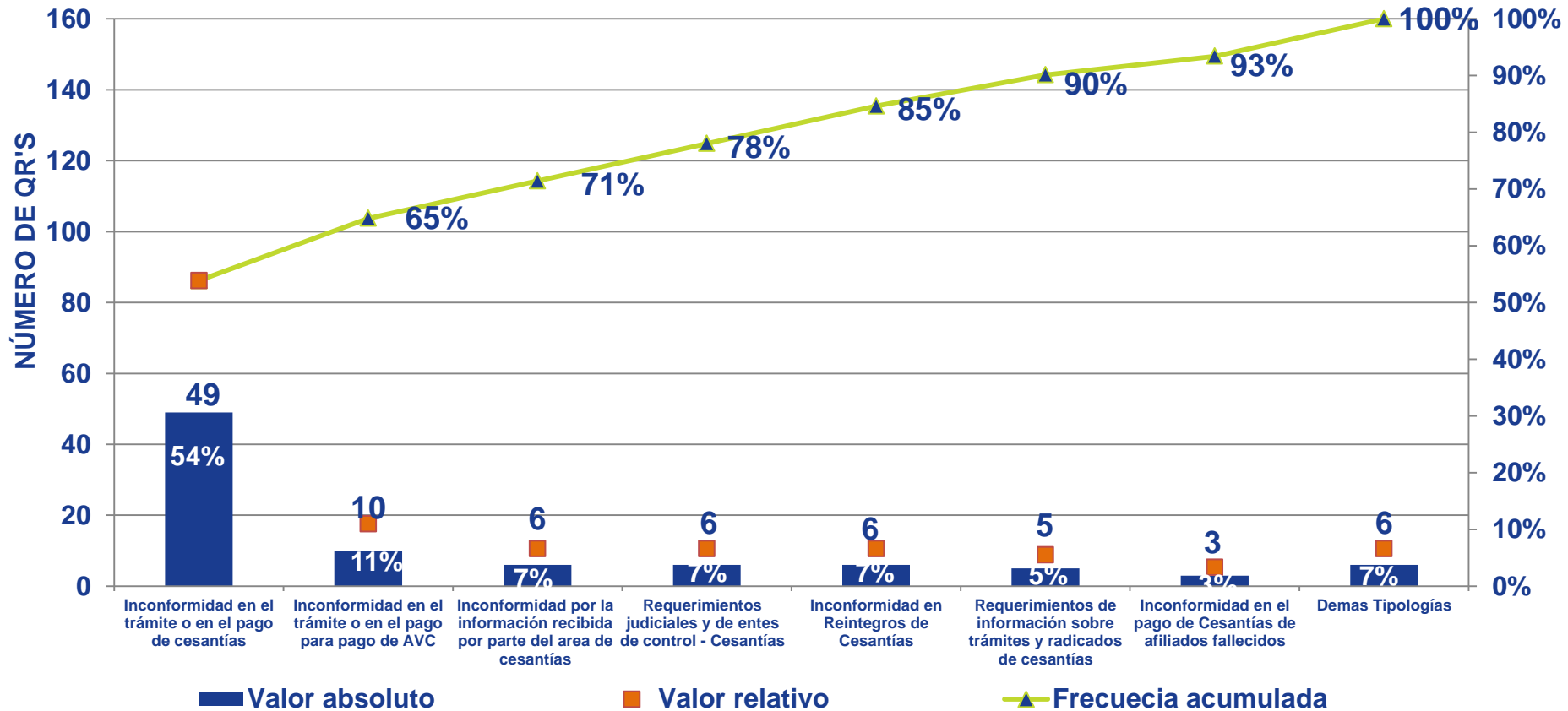
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

TIEMPO DE RESPUESTA



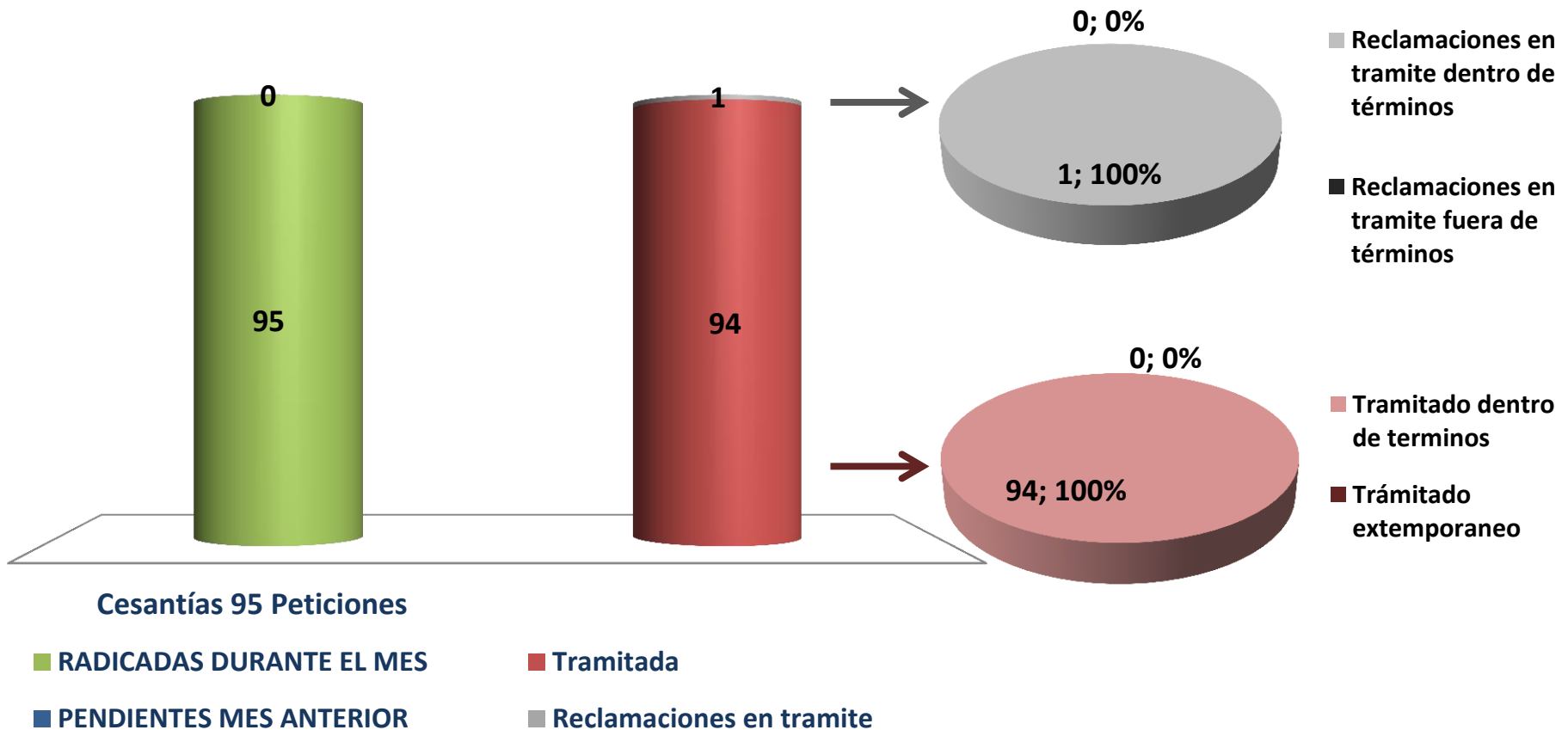
Fuente: División Cesantías – Octubre 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



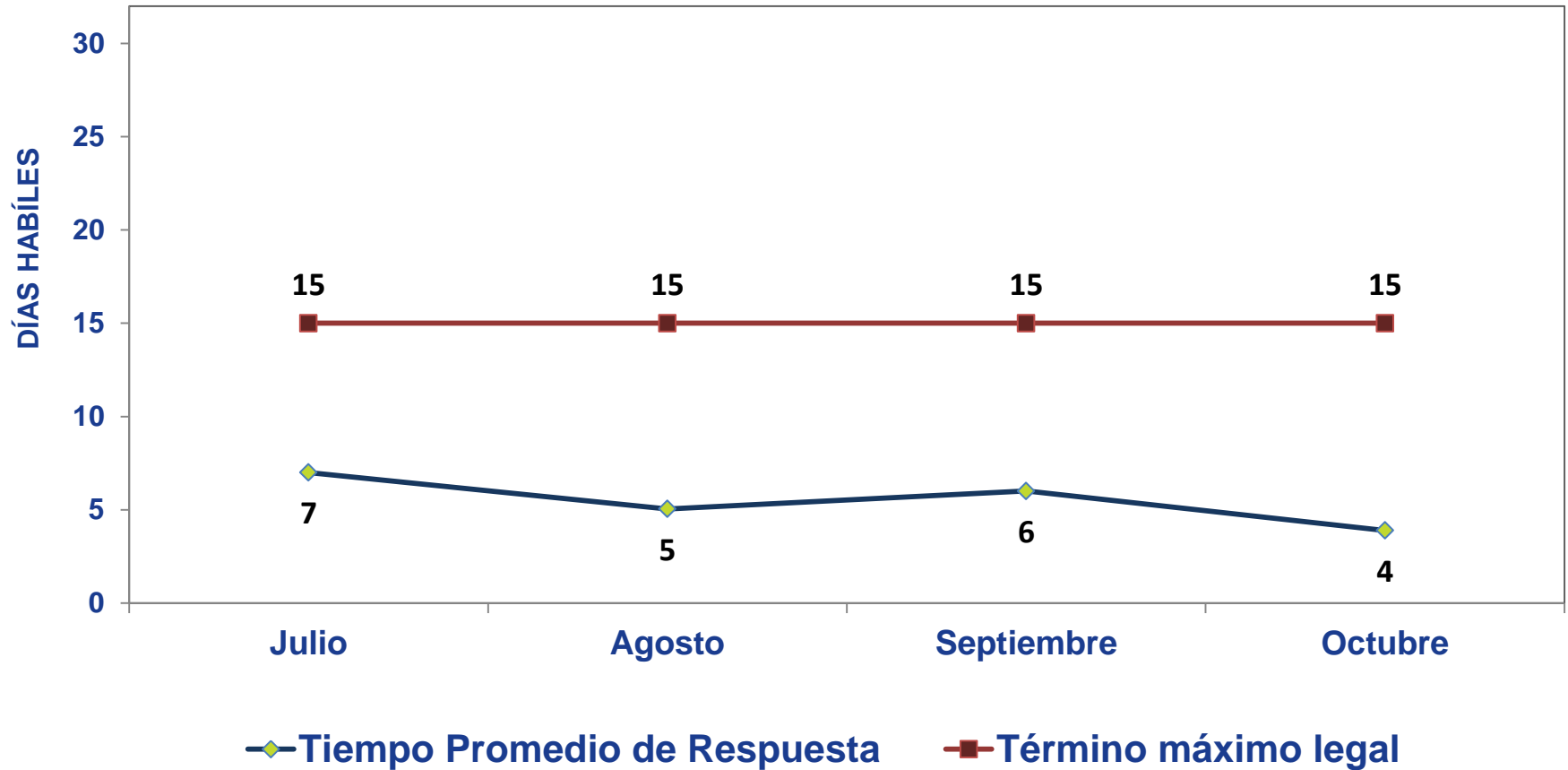
Fuente: División Cesantías – Octubre 2014

Resultado Peticiones Octubre



Fuente: División Cesantías – Octubre 2014

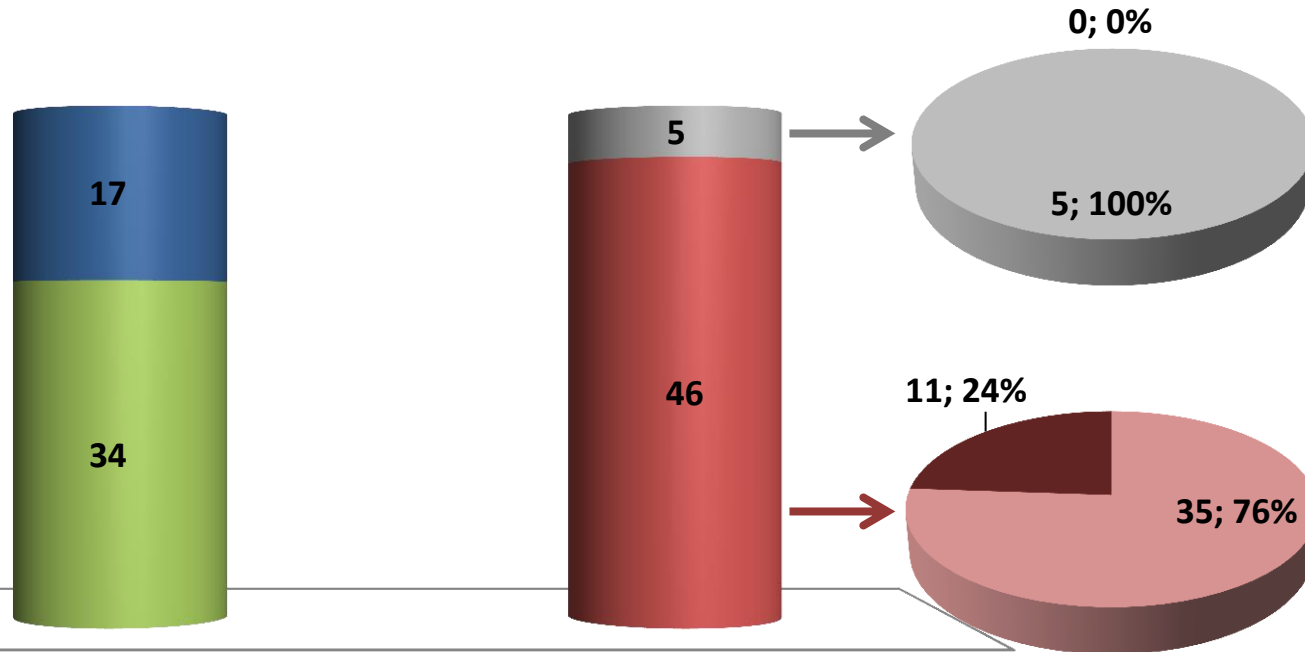
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Octubre 2014

División de Comercial

Resultado Quejas y Reclamos Octubre



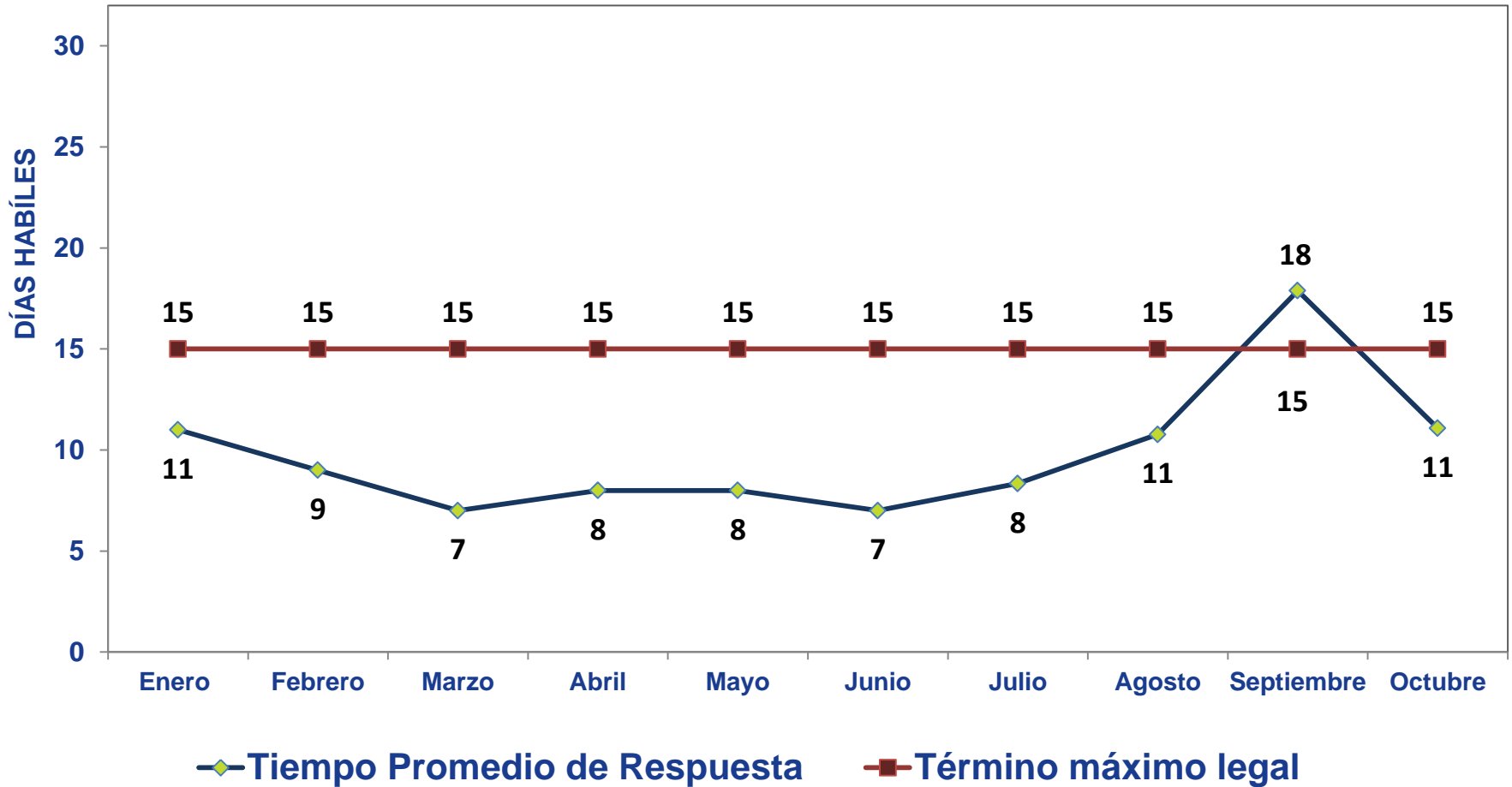
- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos
- Tramitado dentro de términos
- Trámitado extemporáneo

Comercial 51 QR's

■ RADICADAS DURANTE EL MES
 ■ PENDIENTES MES ANTERIOR

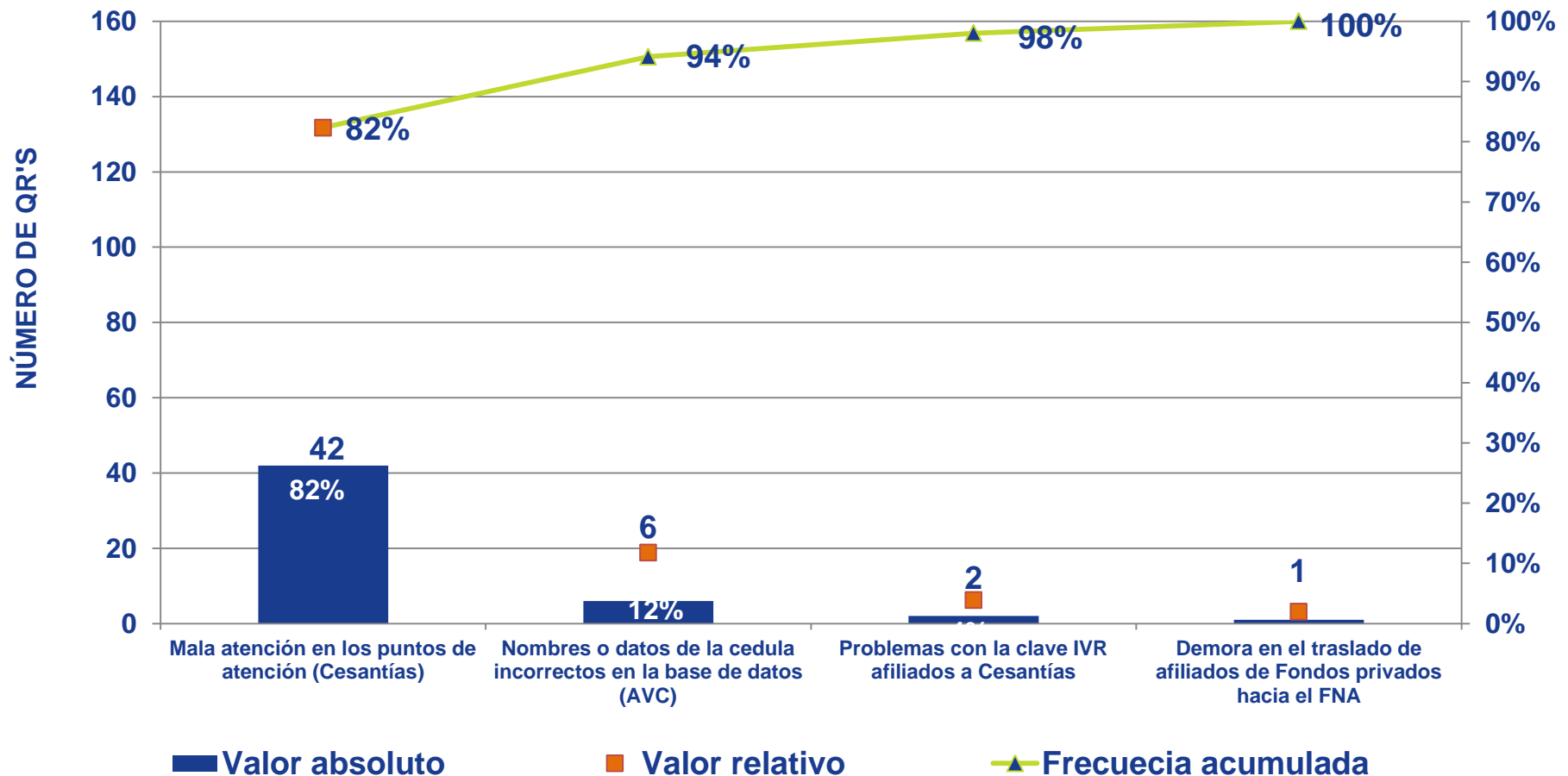
■ Tramitada
 ■ Reclamaciones en tramite

TIEMPO DE RESPUESTA



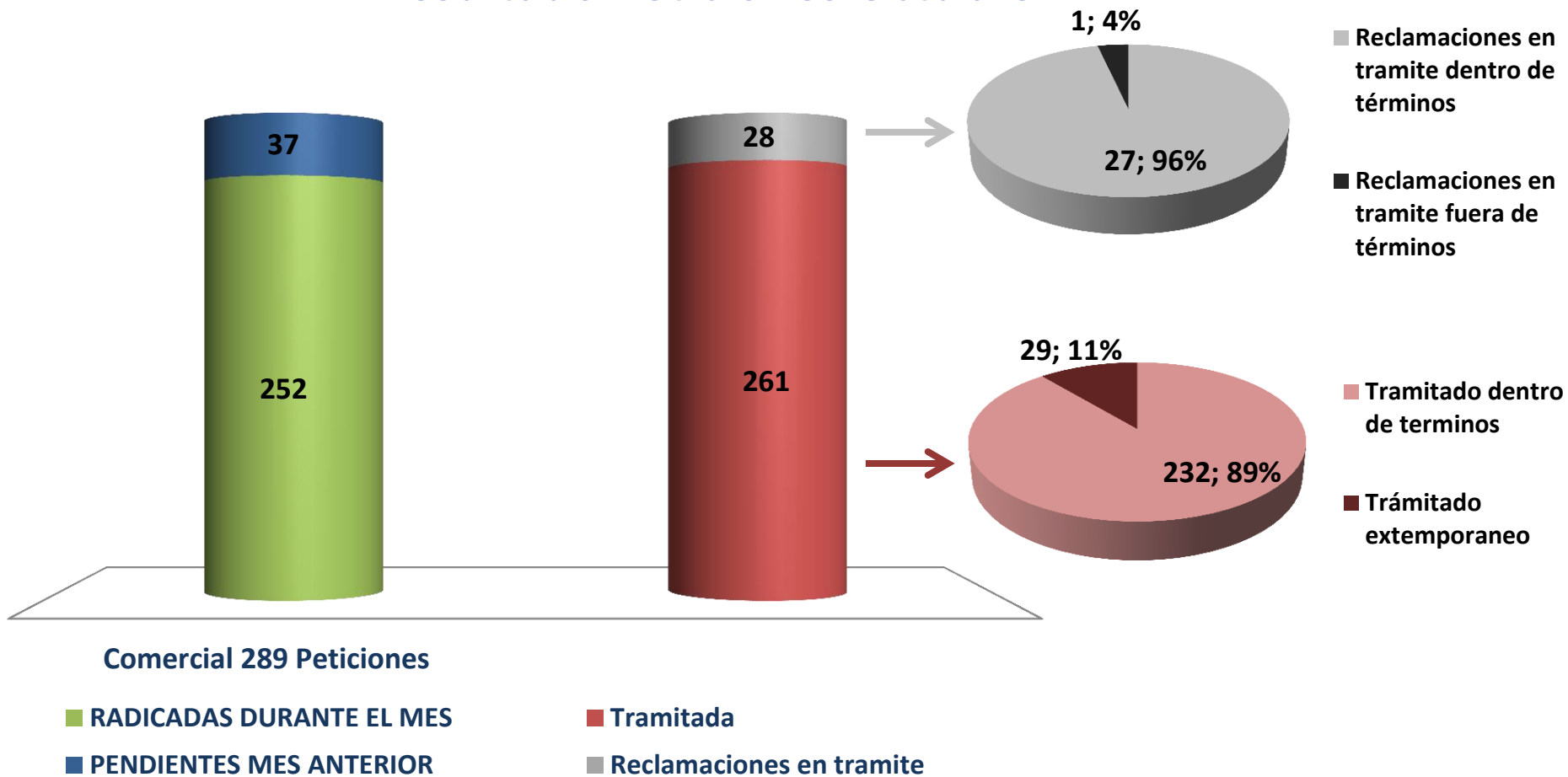
Fuente: División Comercial - Octubre de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

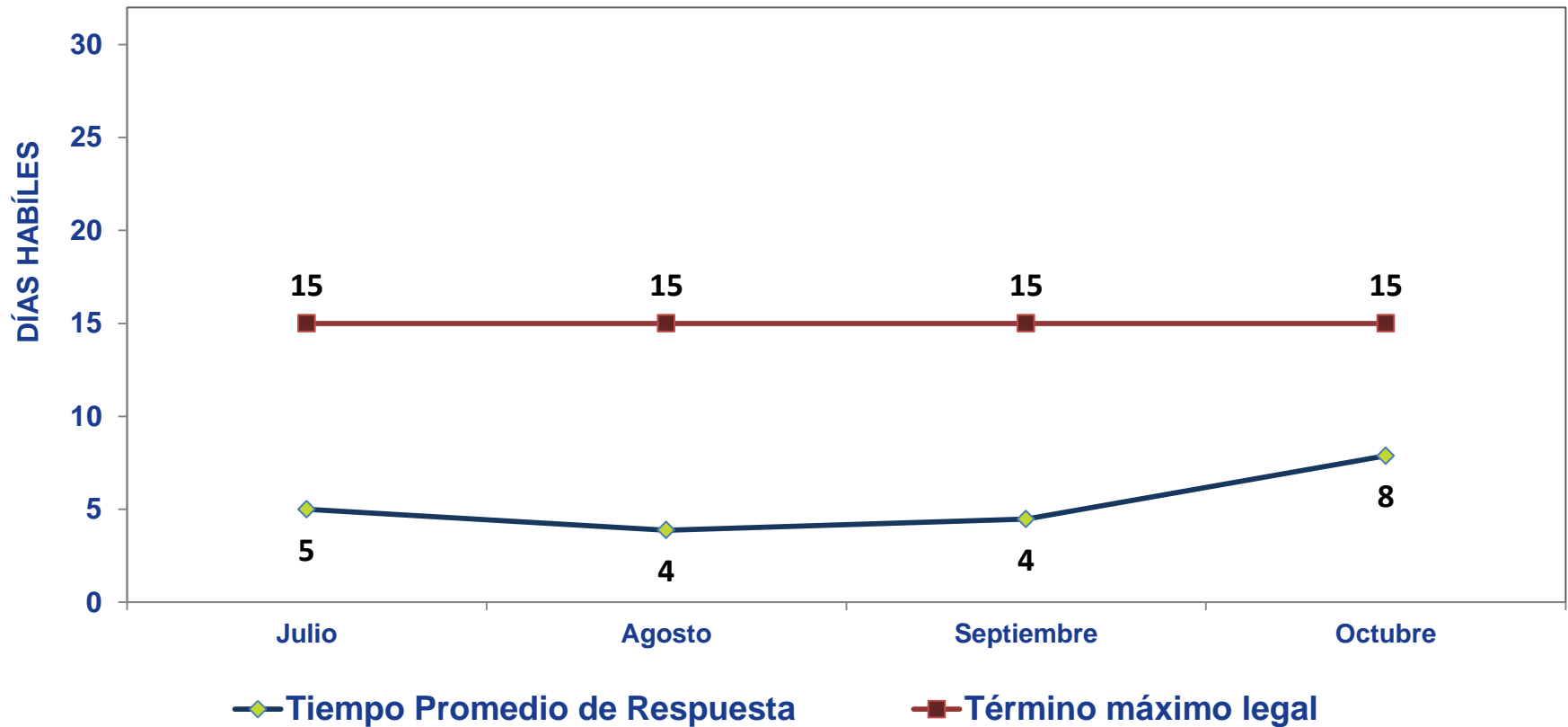


Fuente: División Comercial - Octubre de 2014

Resultado Peticiones Octubre



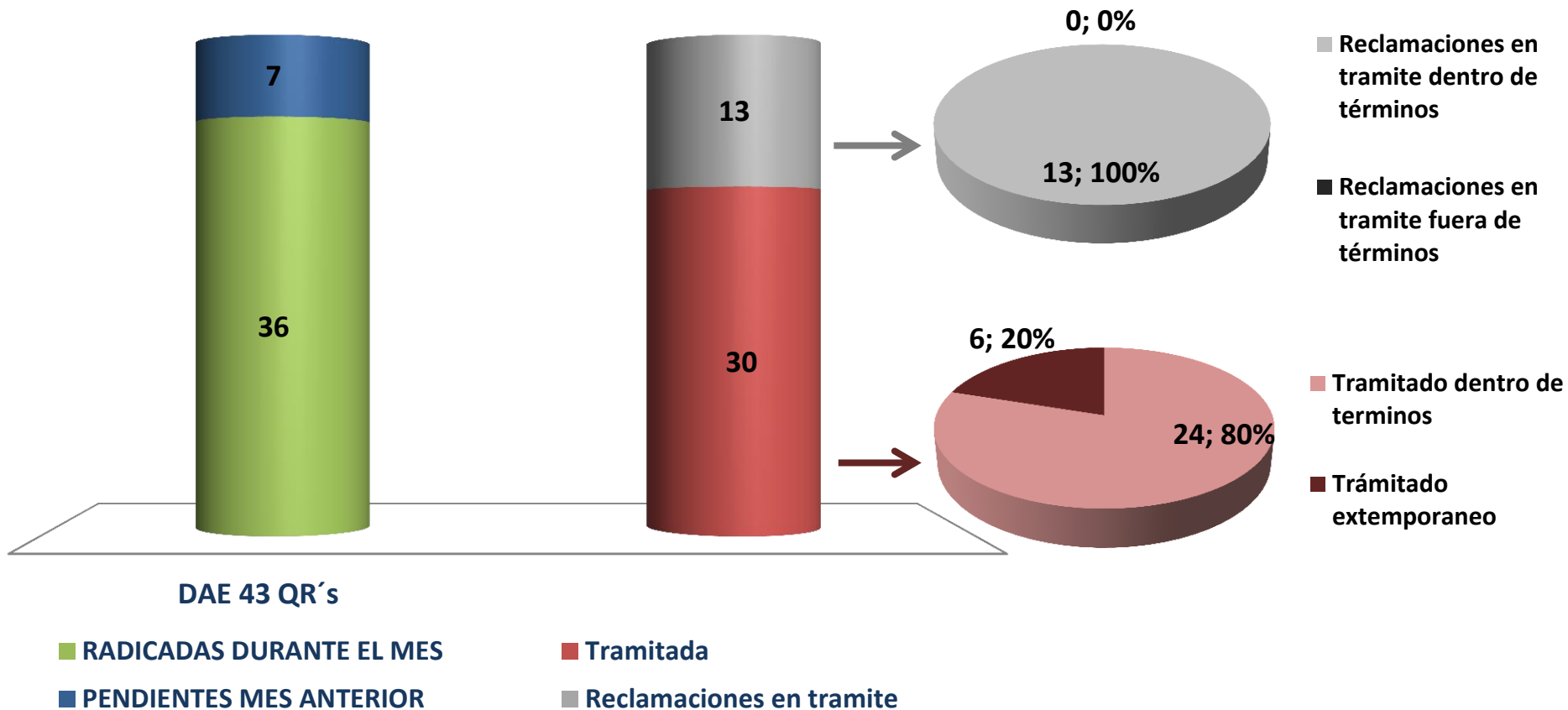
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Octubre de 2014

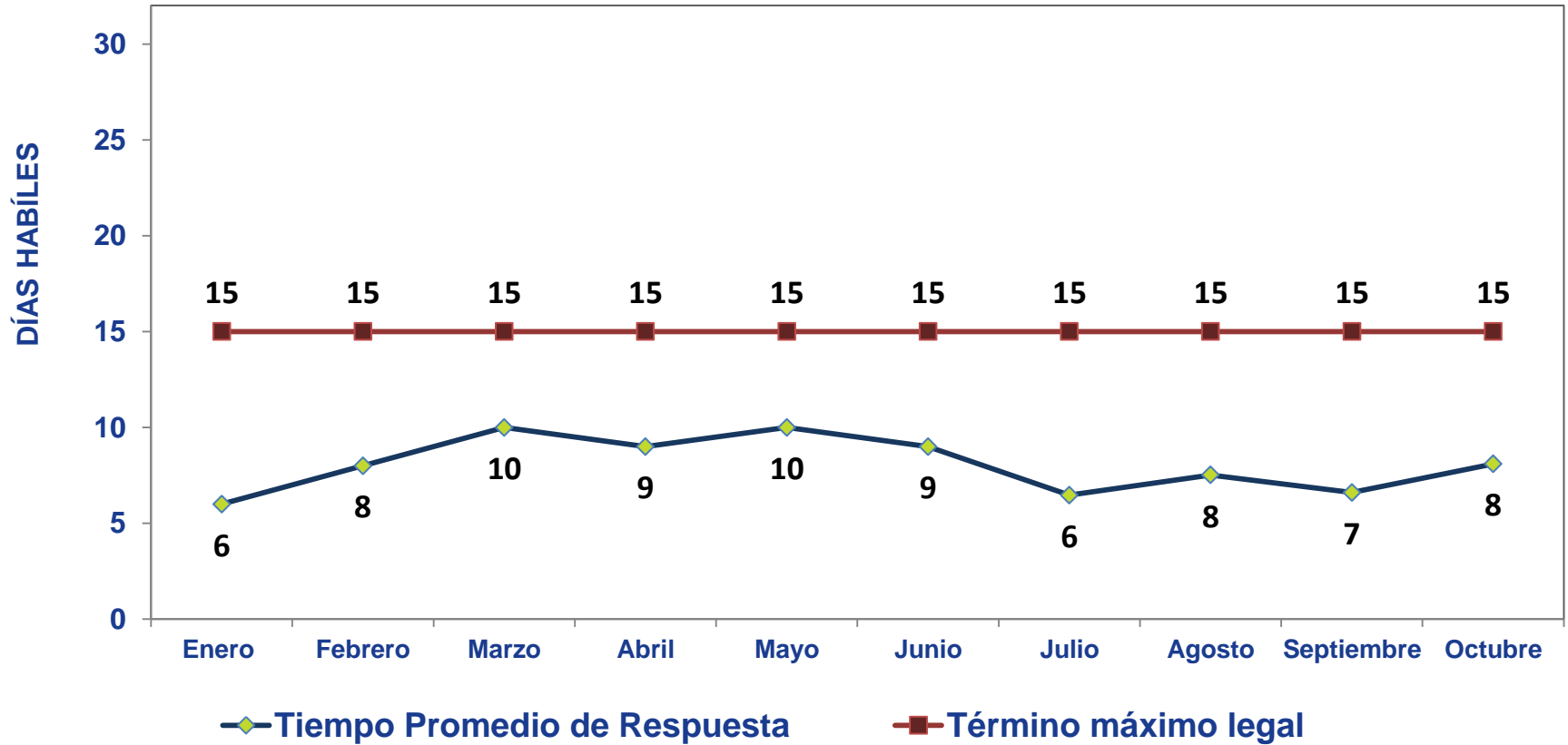
División de Afiliados y Entidades

Resultado Quejas y Reclamos Octubre



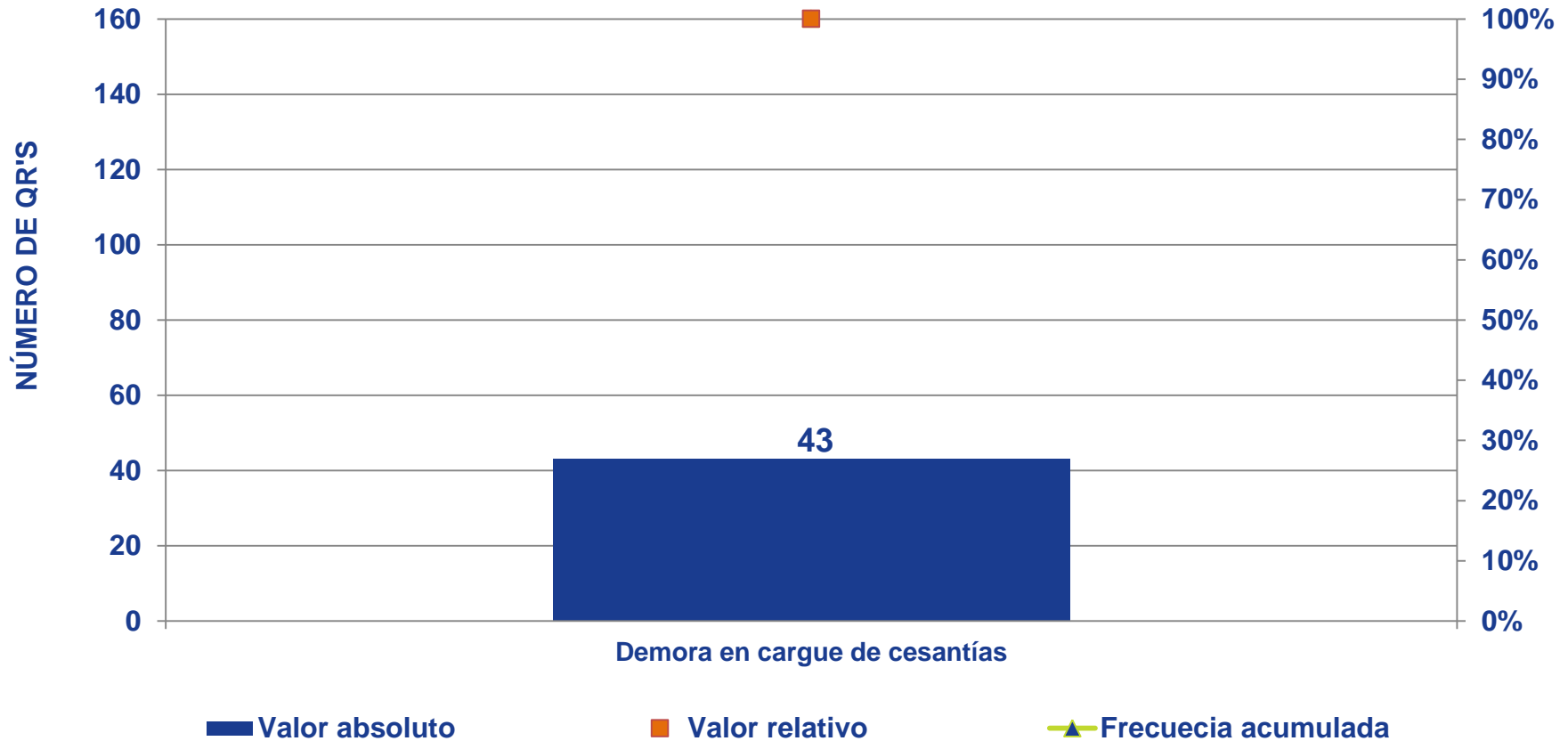
Fuente: División Afiliados y Entidades – Octubre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Octubre de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



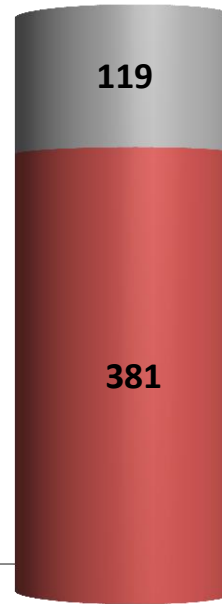
Fuente: División Afiliados y Entidades – Octubre de 2014.

Resultado Peticiones Octubre

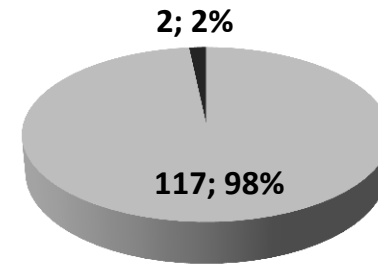


DAE 500 Peticiones

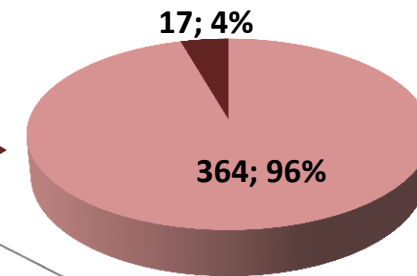
- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR



- Tramitada
- Reclamaciones en tramite



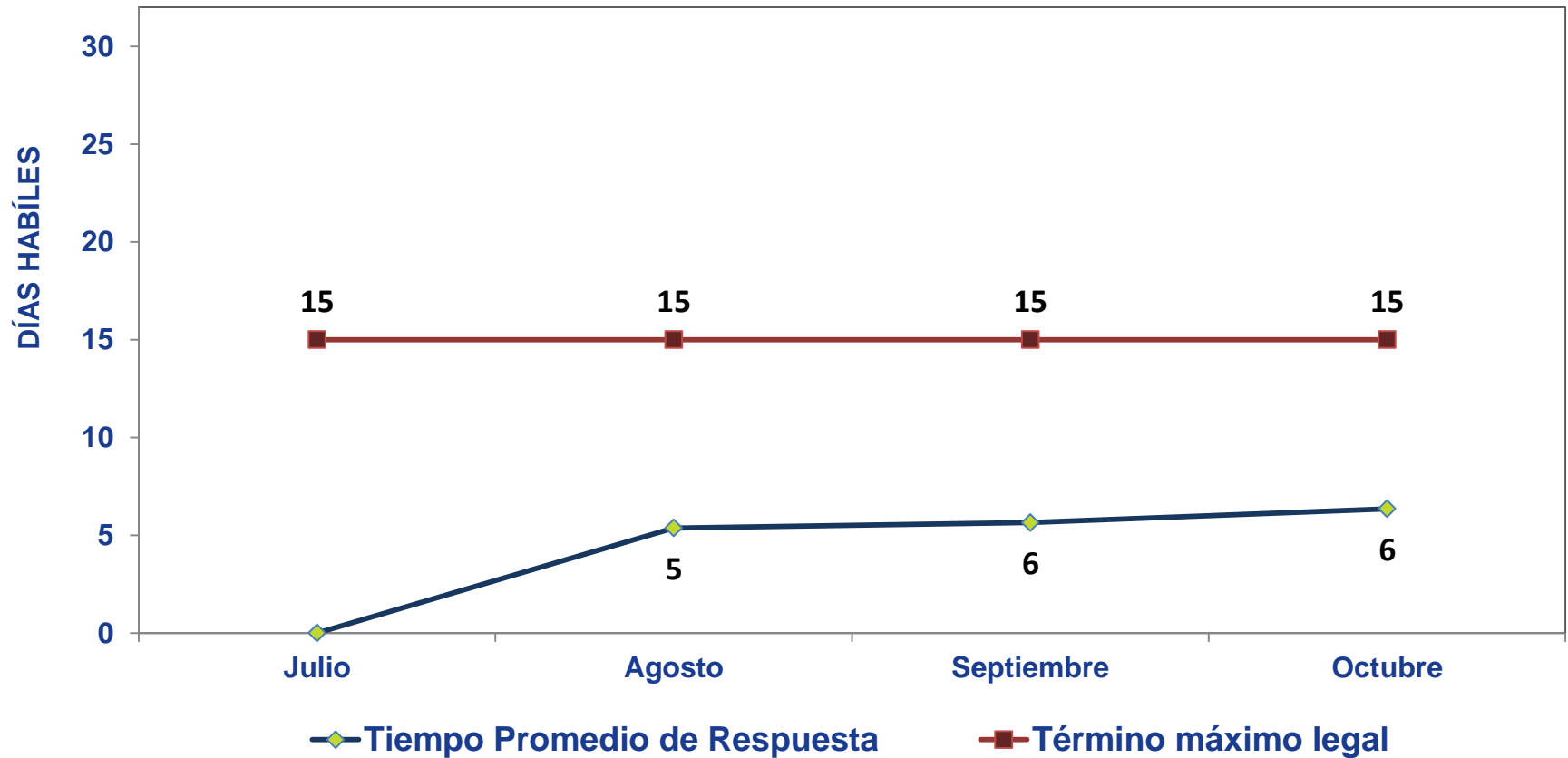
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Fuente: División Afiliados y Entidades – Octubre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Octubre de 2014.

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



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad