



**fna**

**AHORRO**

*Construyendo Sociedad*

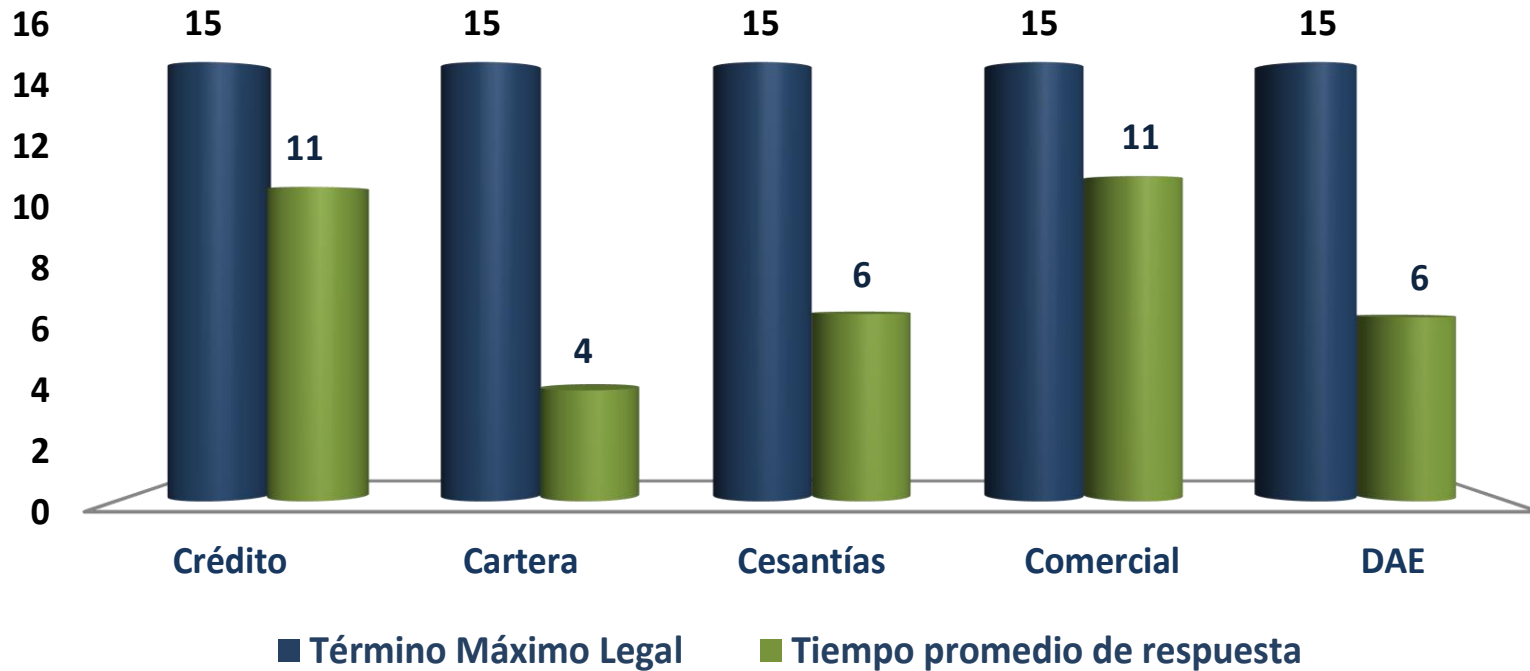
# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe de Gestión Noviembre 2014

# Gestión de Quejas y Reclamos

## Consolidado

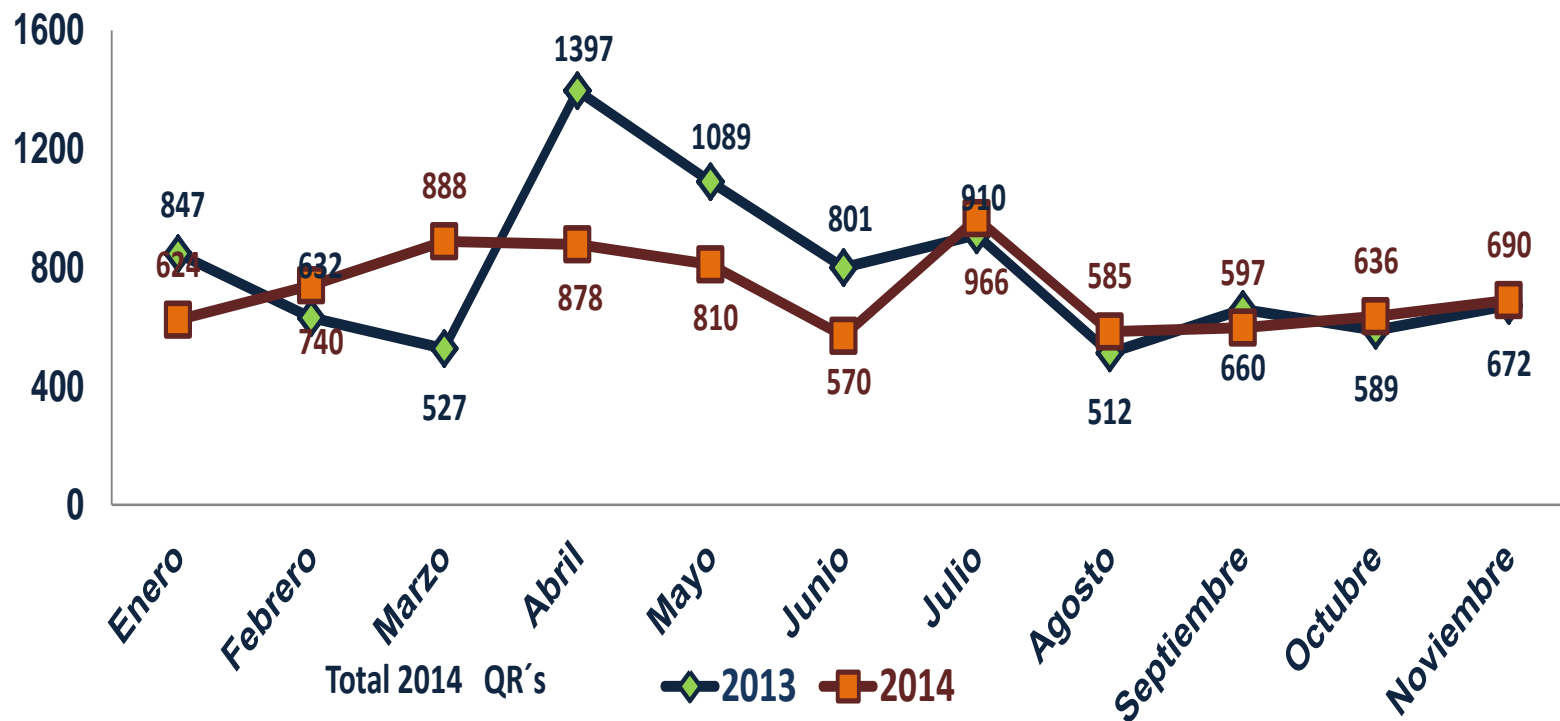
## Tiempo promedio de Respuesta QR's Noviembre



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.

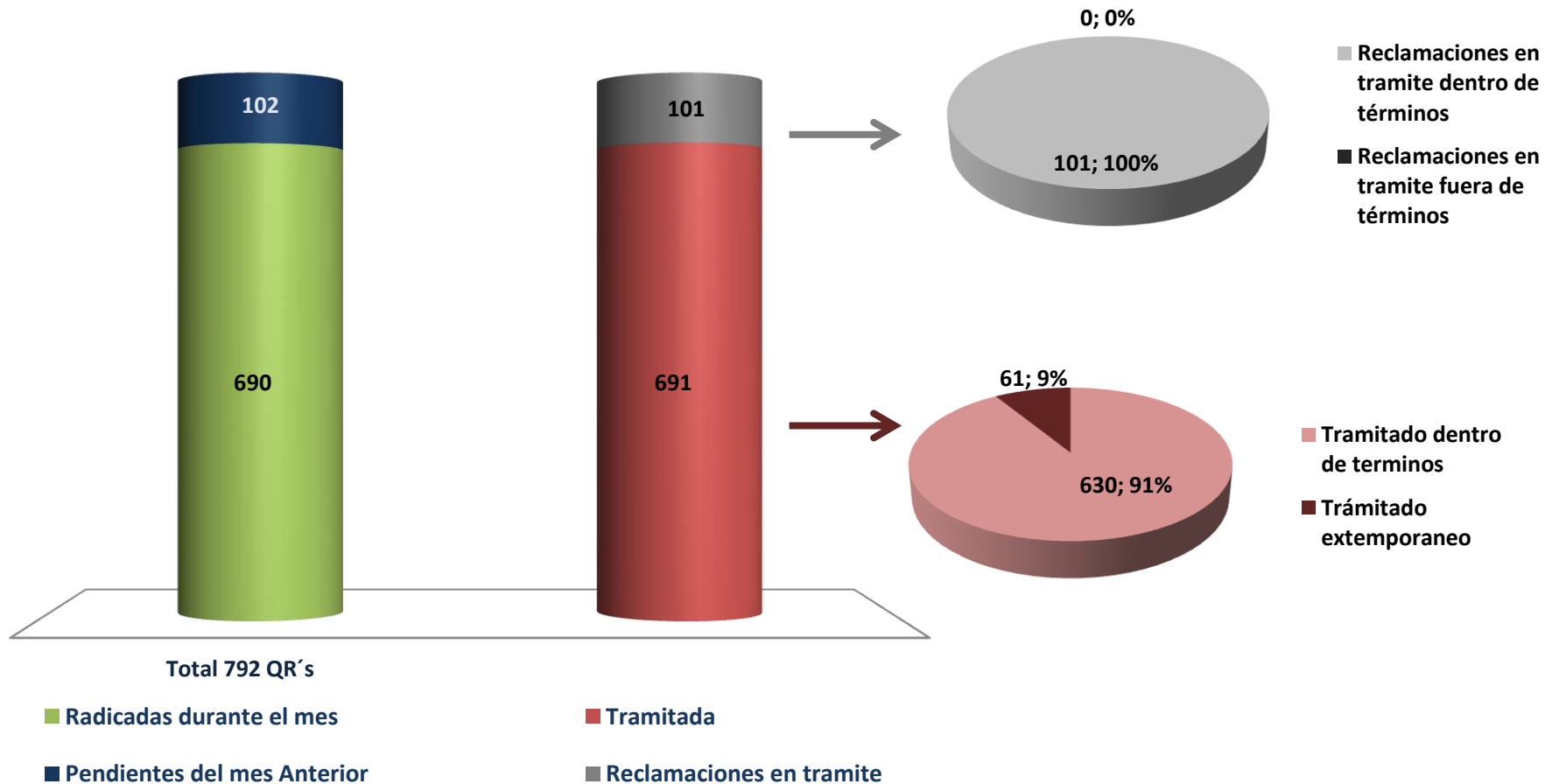
## Comparativo Quejas y Reclamos 2013-2014



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

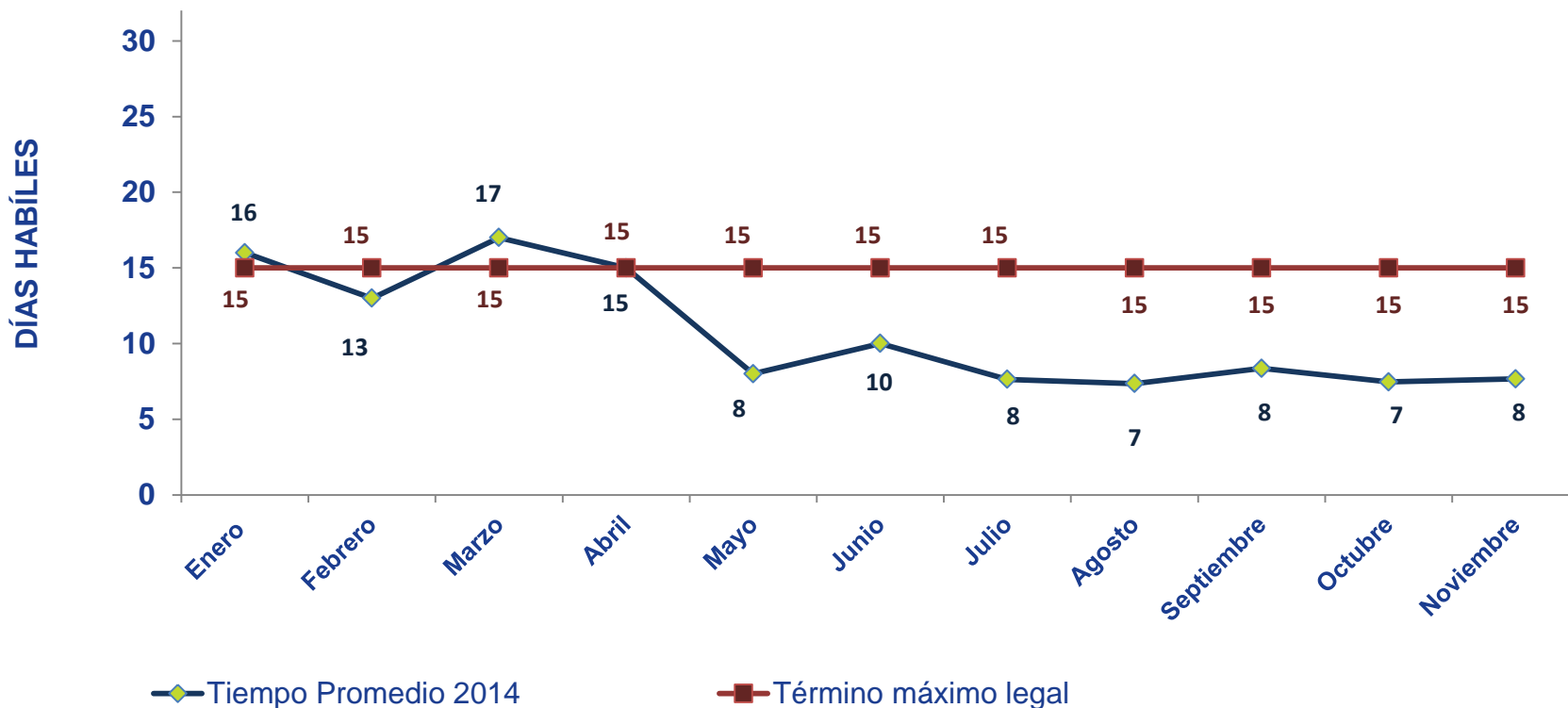
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

# Quejas y Reclamos por resolver Noviembre



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

## TIEMPO DE RESPUESTA

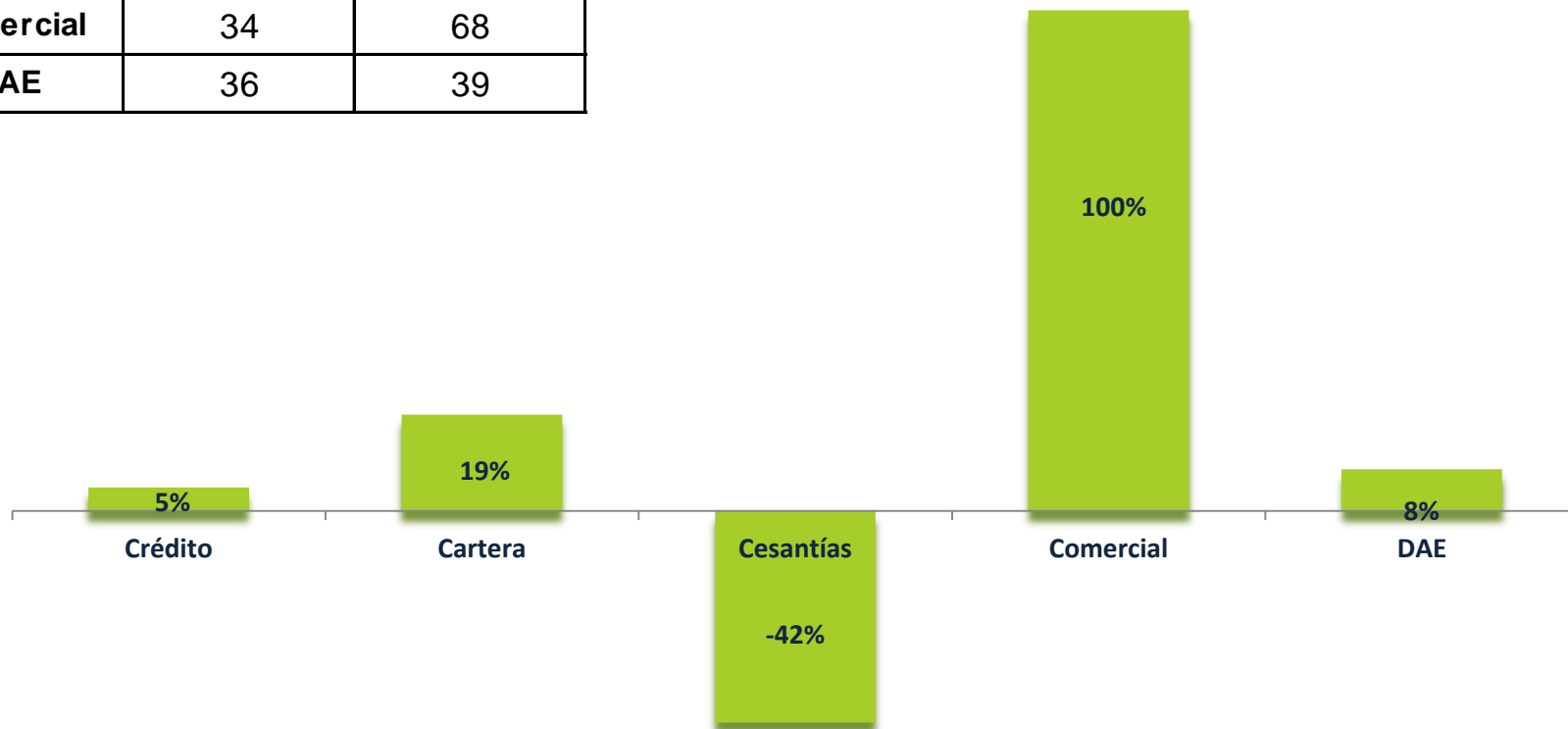


**Con corte a Octubre el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 8 días**

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

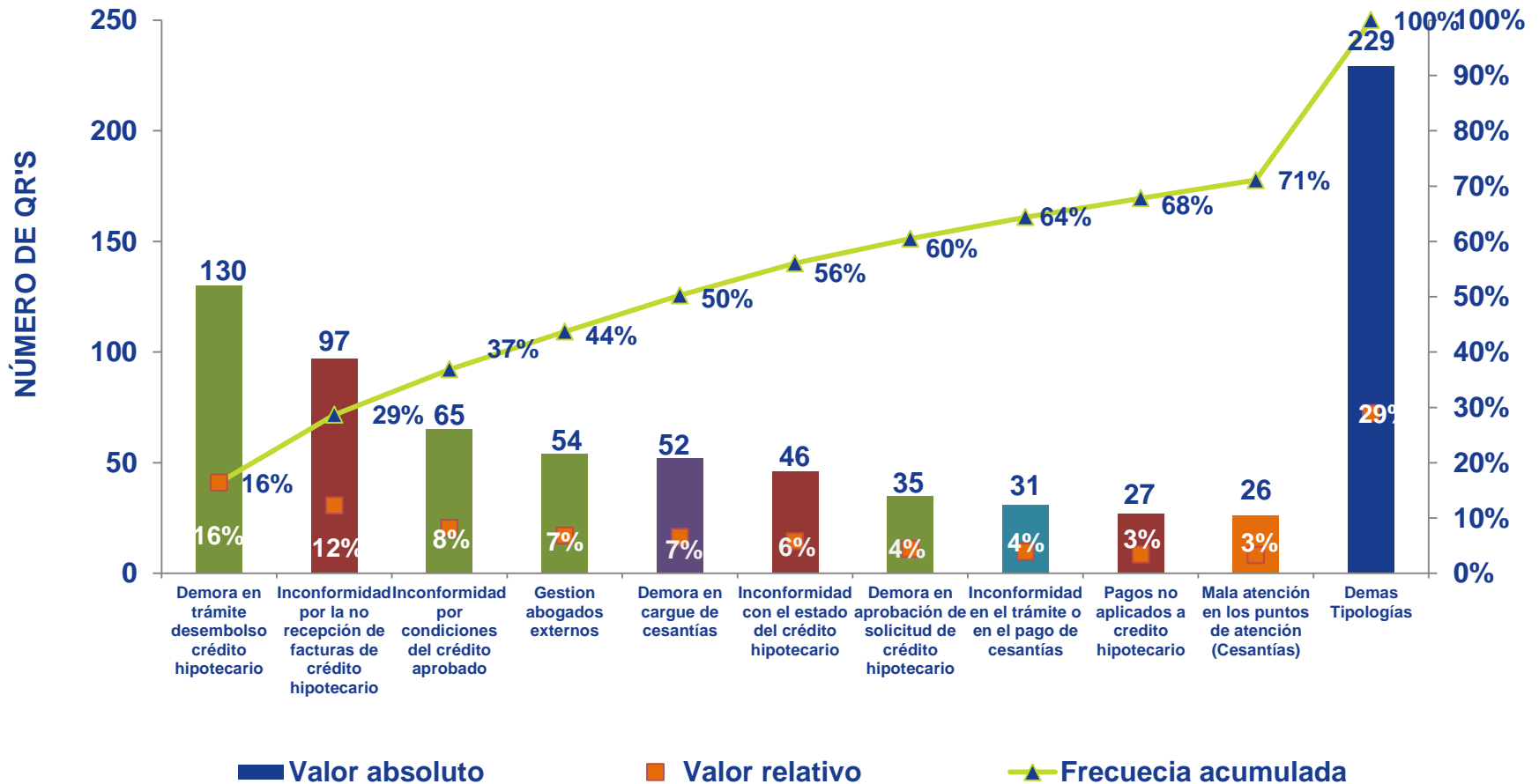
Proceso	N° Quejas y Reclamos Octubre	N° Quejas y Reclamos Noviembre
Crédito	253	265
Cartera	223	266
Cesantías	90	52
Comercial	34	68
DAE	36	39

## % 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



■ Valor absoluto

■ Valor relativo

▲ Frecuencia acumulada

Crédito

Cartera

Cesantías

DAE

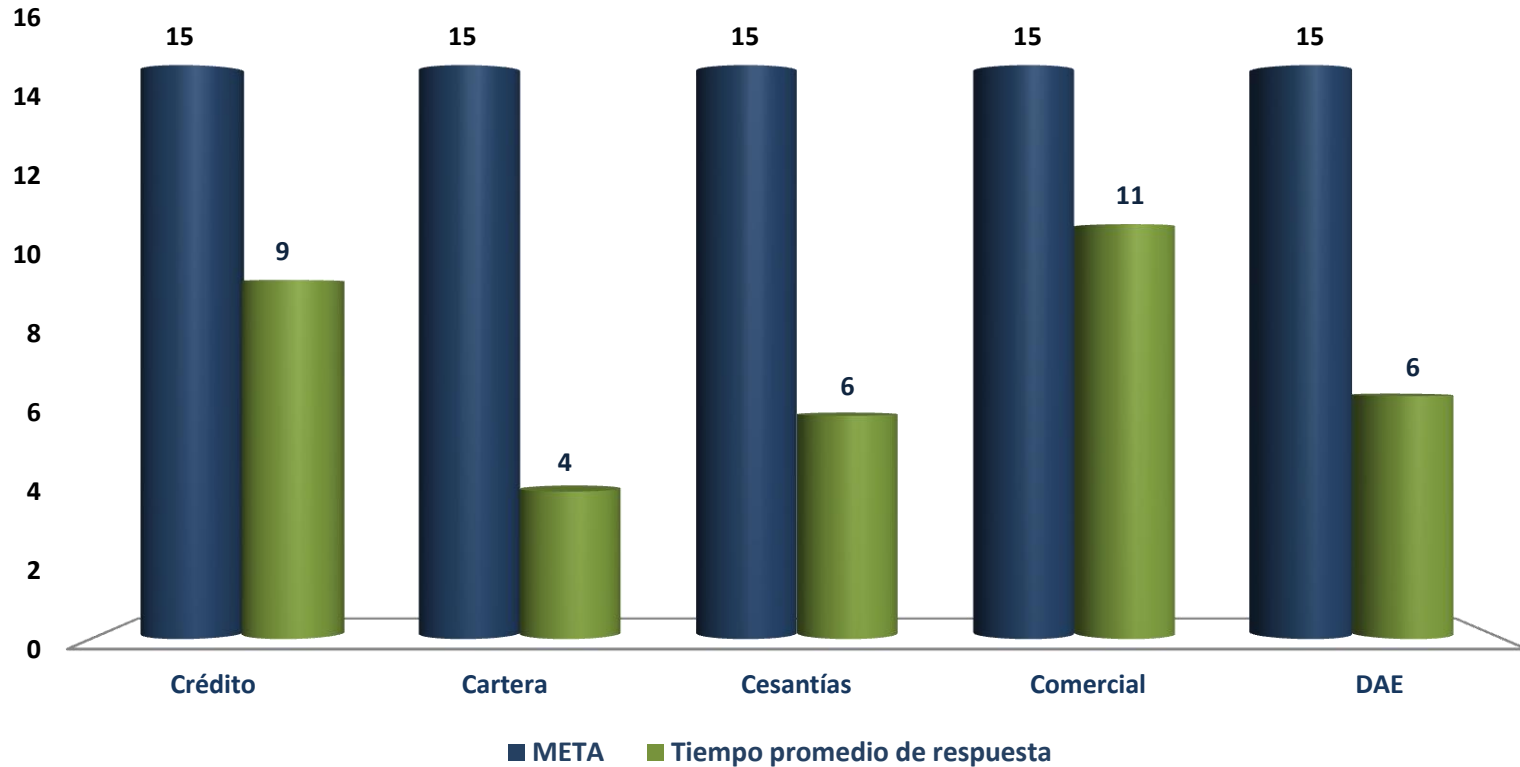
Comercial

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

# Gestión de Peticiones

## Consolidado

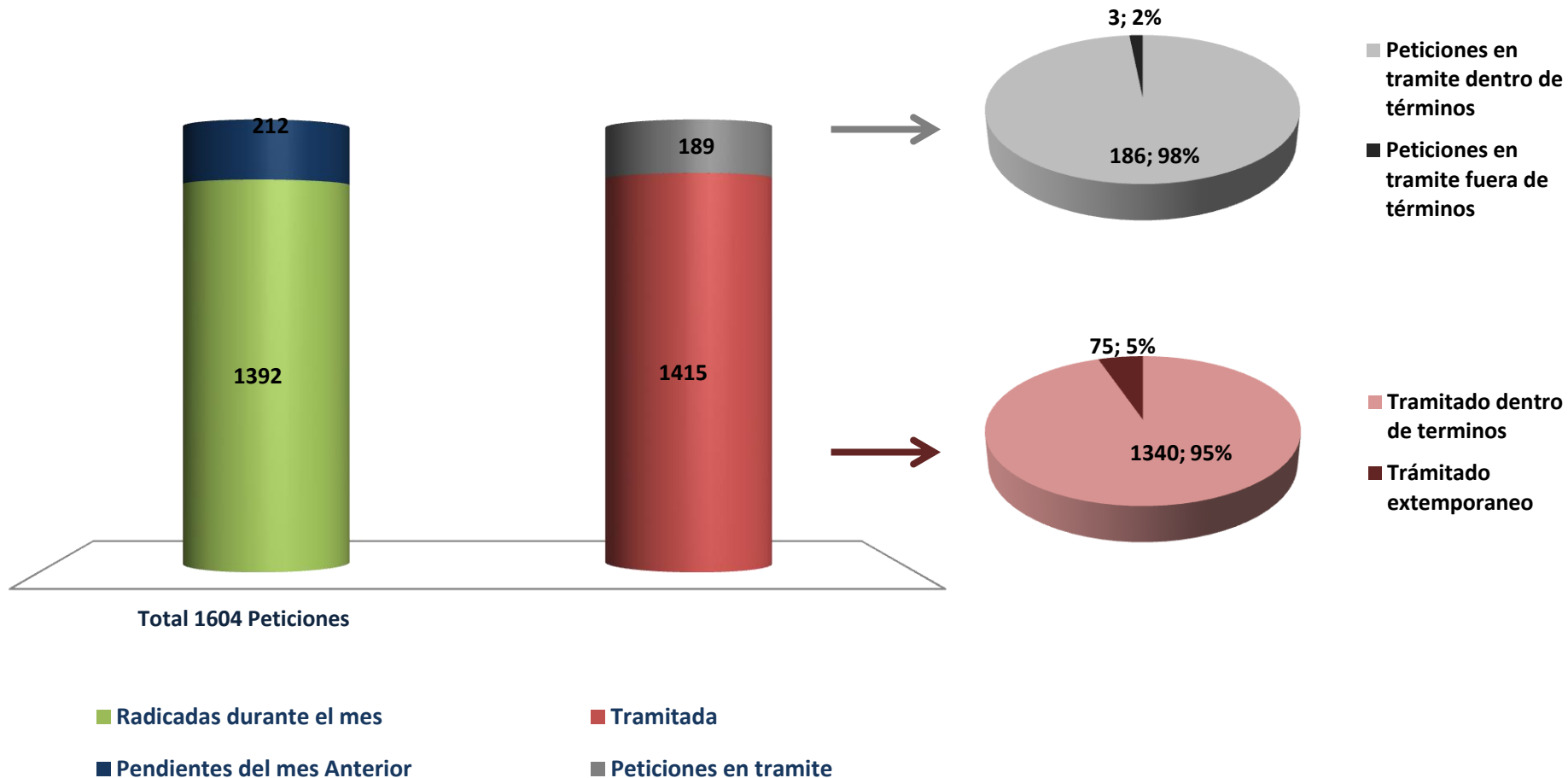
## Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Noviembre



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

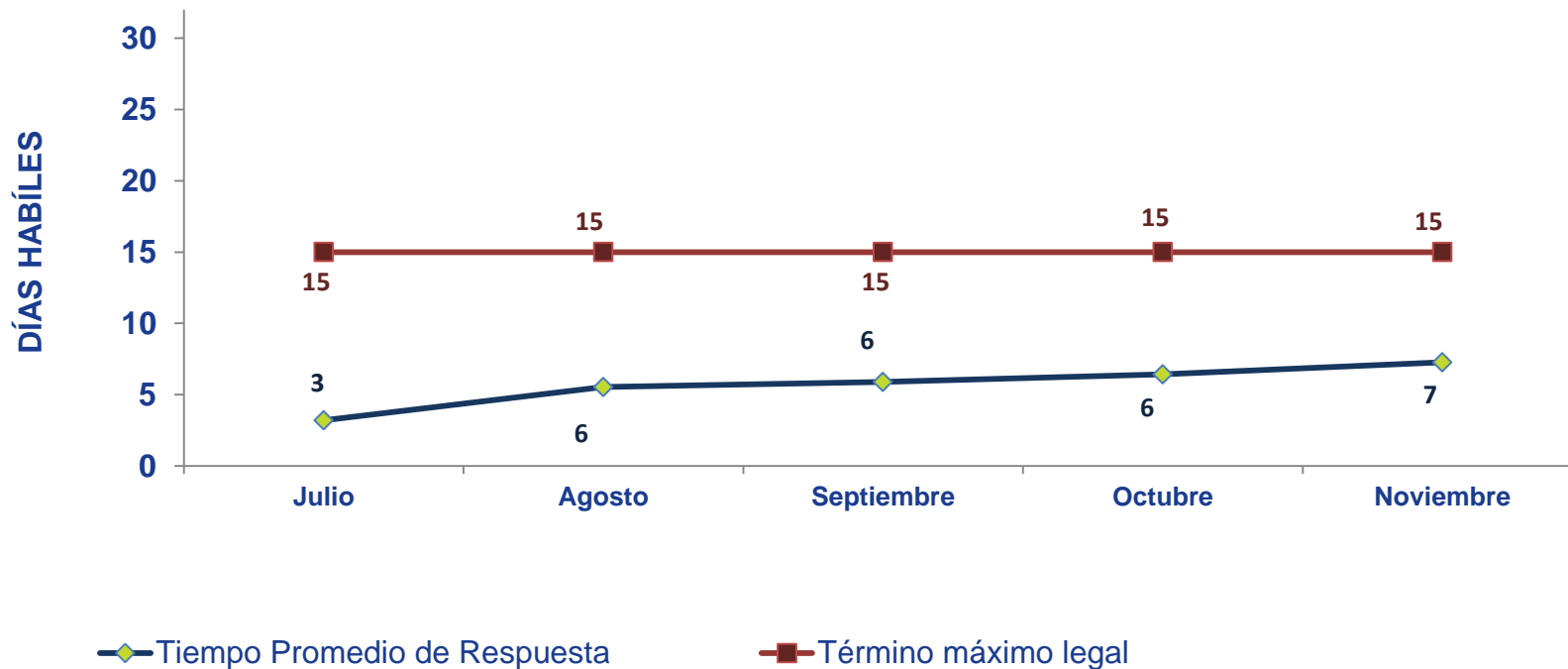
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

## Resultado Peticiones Noviembre



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 7 días**

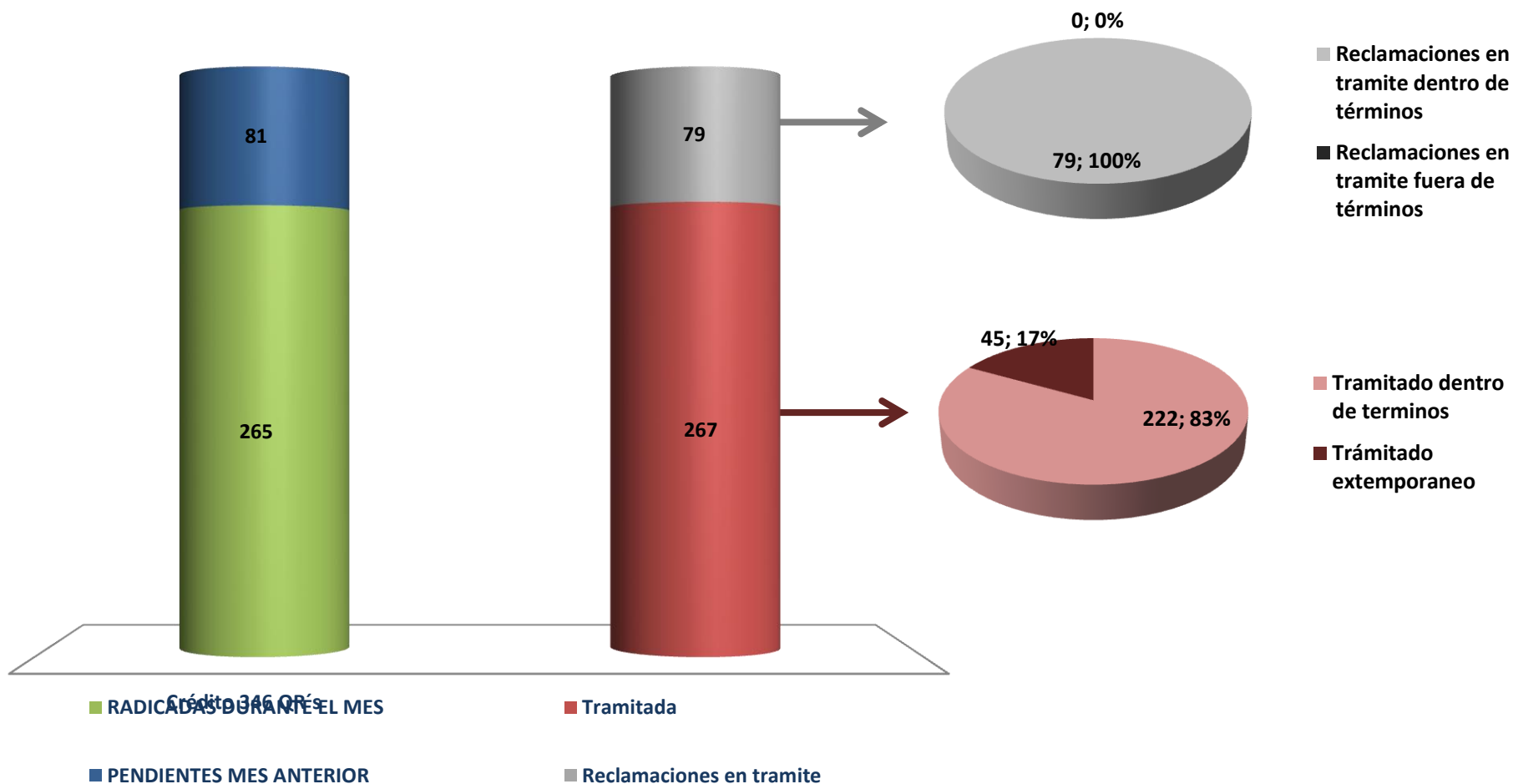
**Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.**

# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe por Áreas

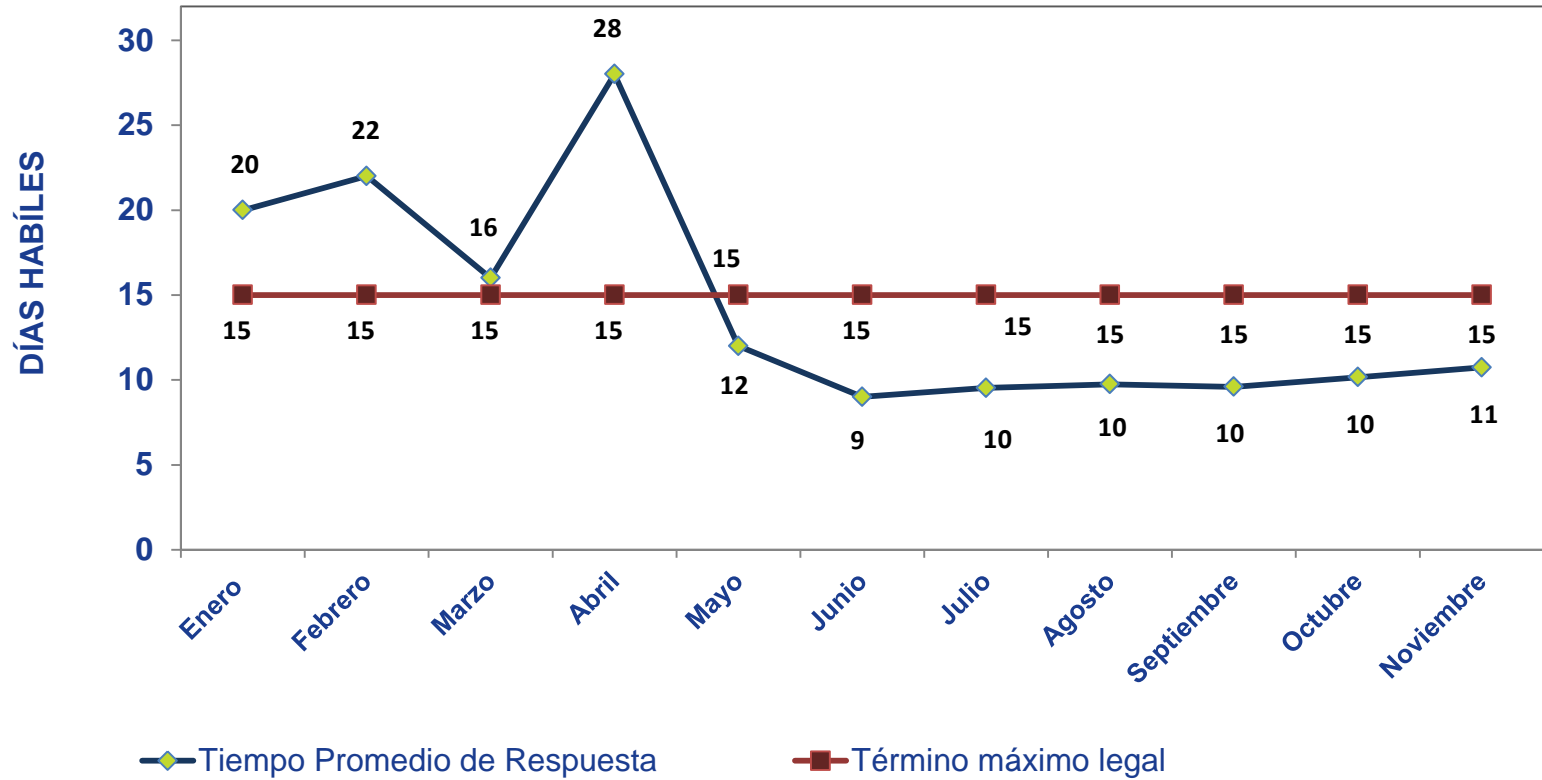
# División de Crédito

# Resultado Quejas y Reclamos Noviembre



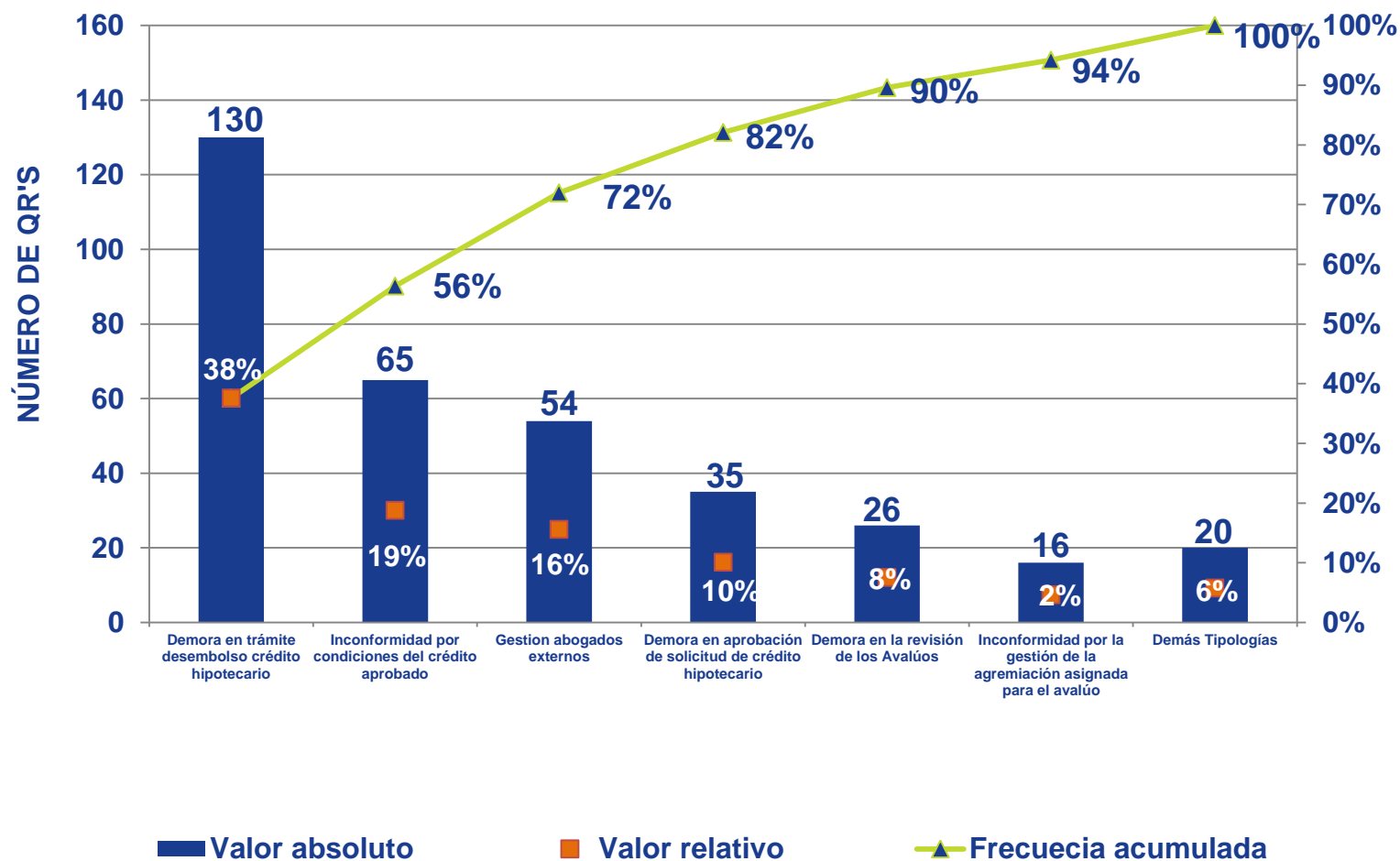
Fuente: División Crédito – Noviembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



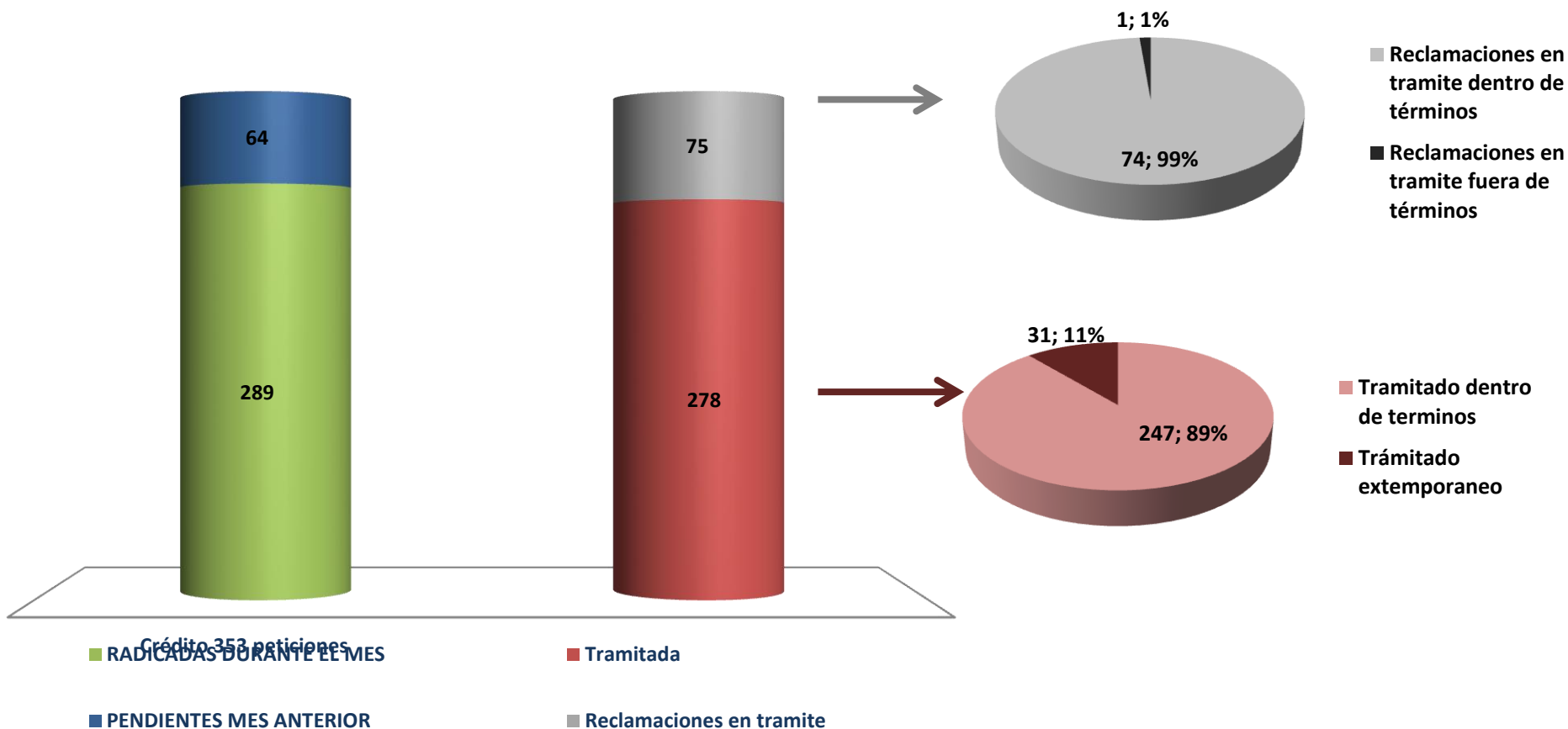
Fuente: División Crédito – Noviembre de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



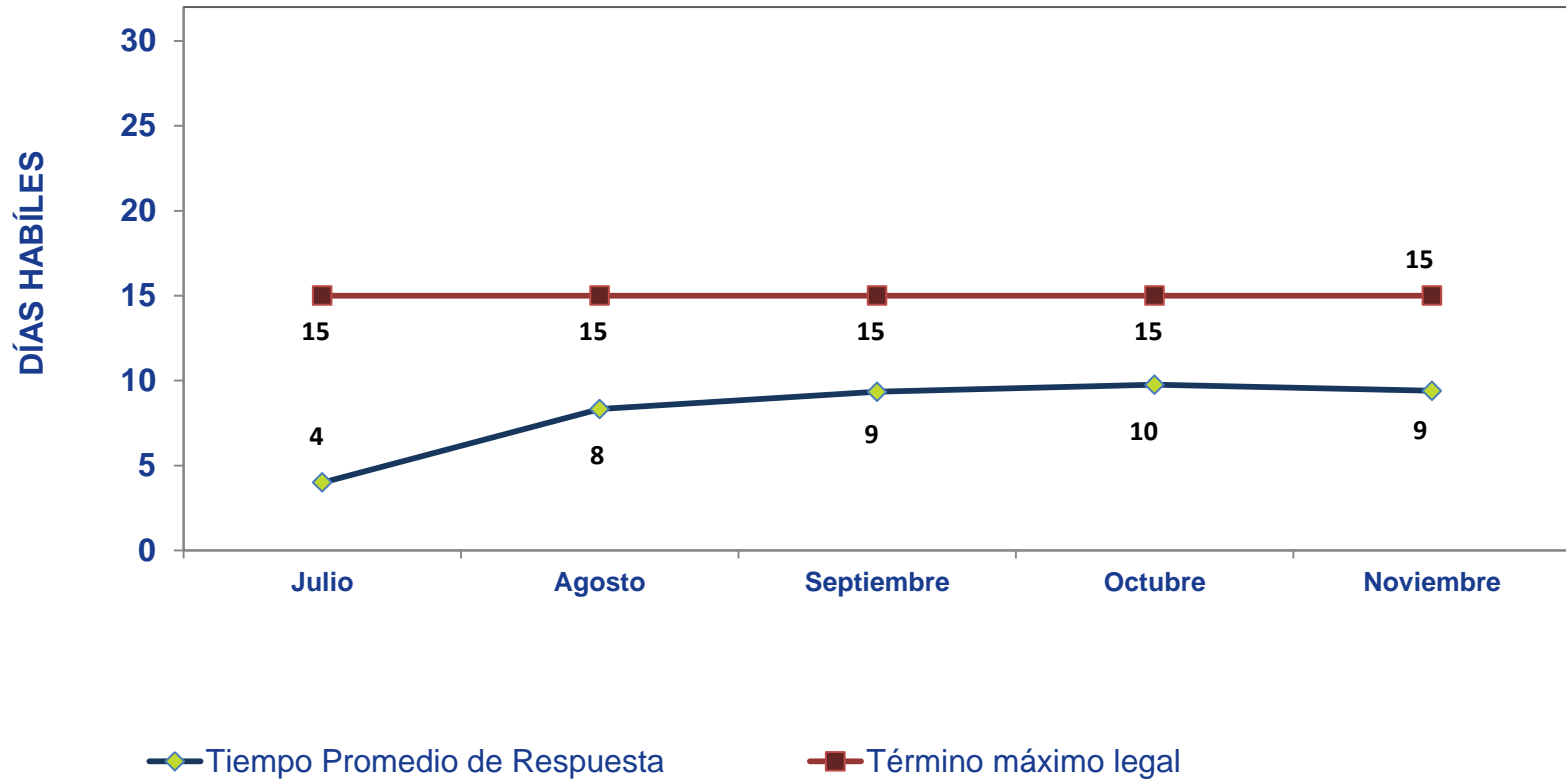
Fuente: División Crédito – Noviembre de 2014.

# Resultado Peticiones Noviembre



Fuente: División Crédito – Noviembre de 2014.

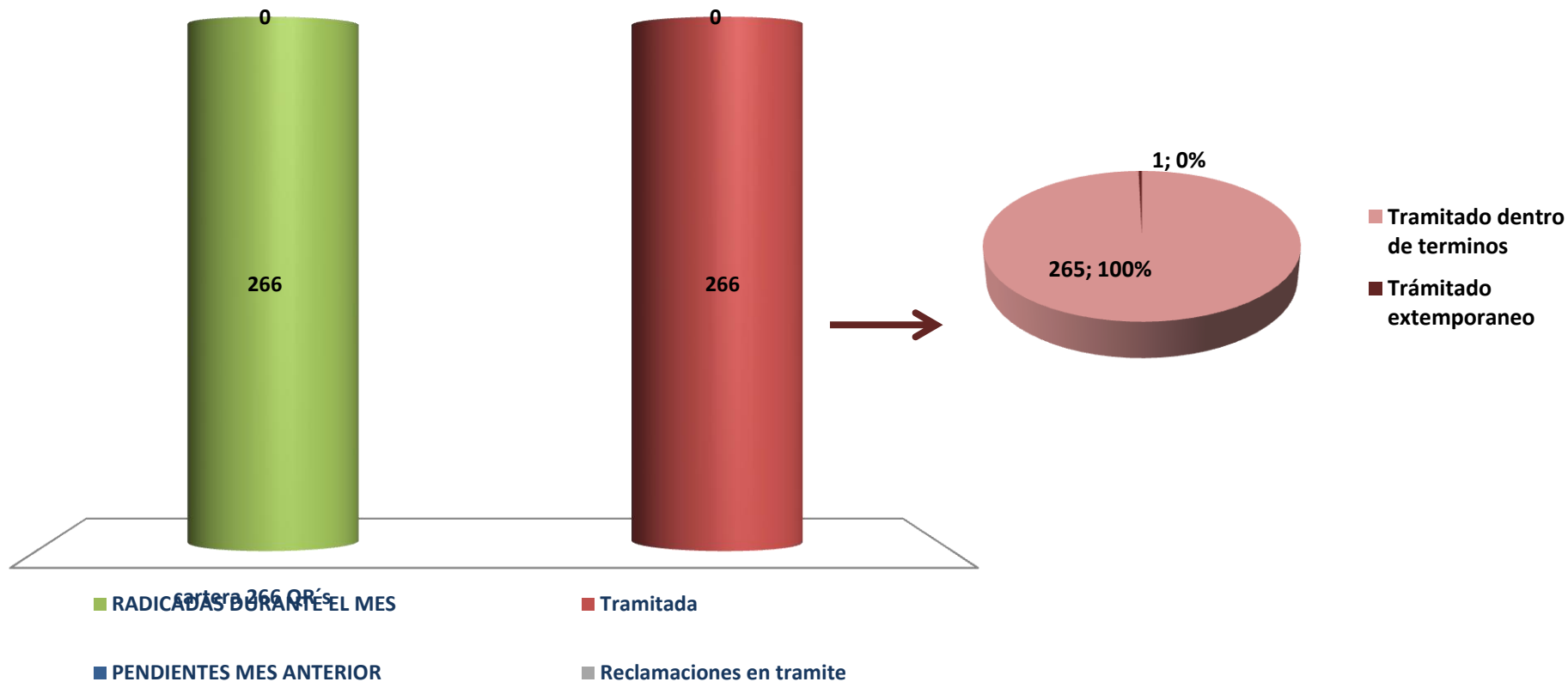
## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Octubre de 2014.

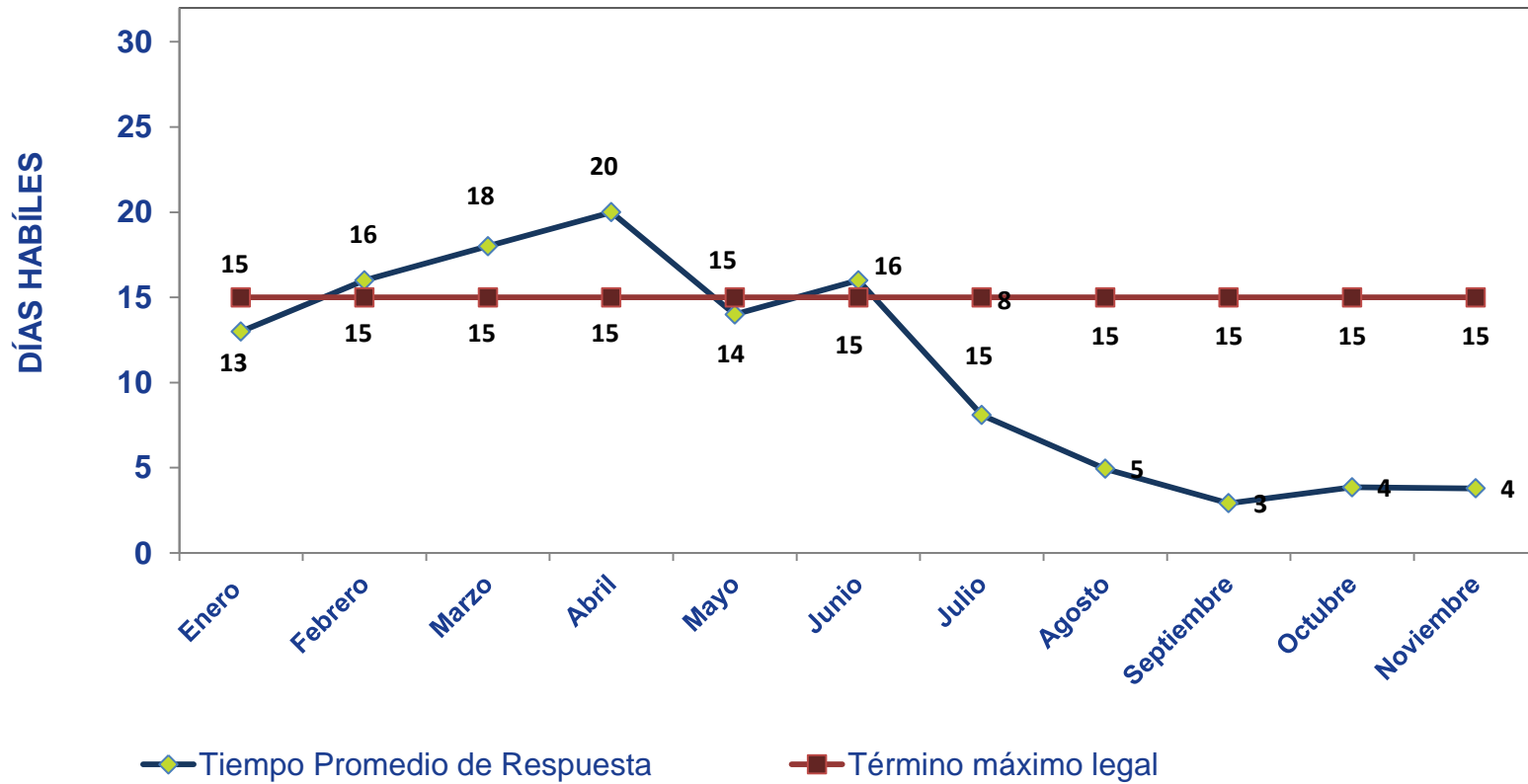
# División de Cartera

# Resultado Quejas y Reclamos Noviembre

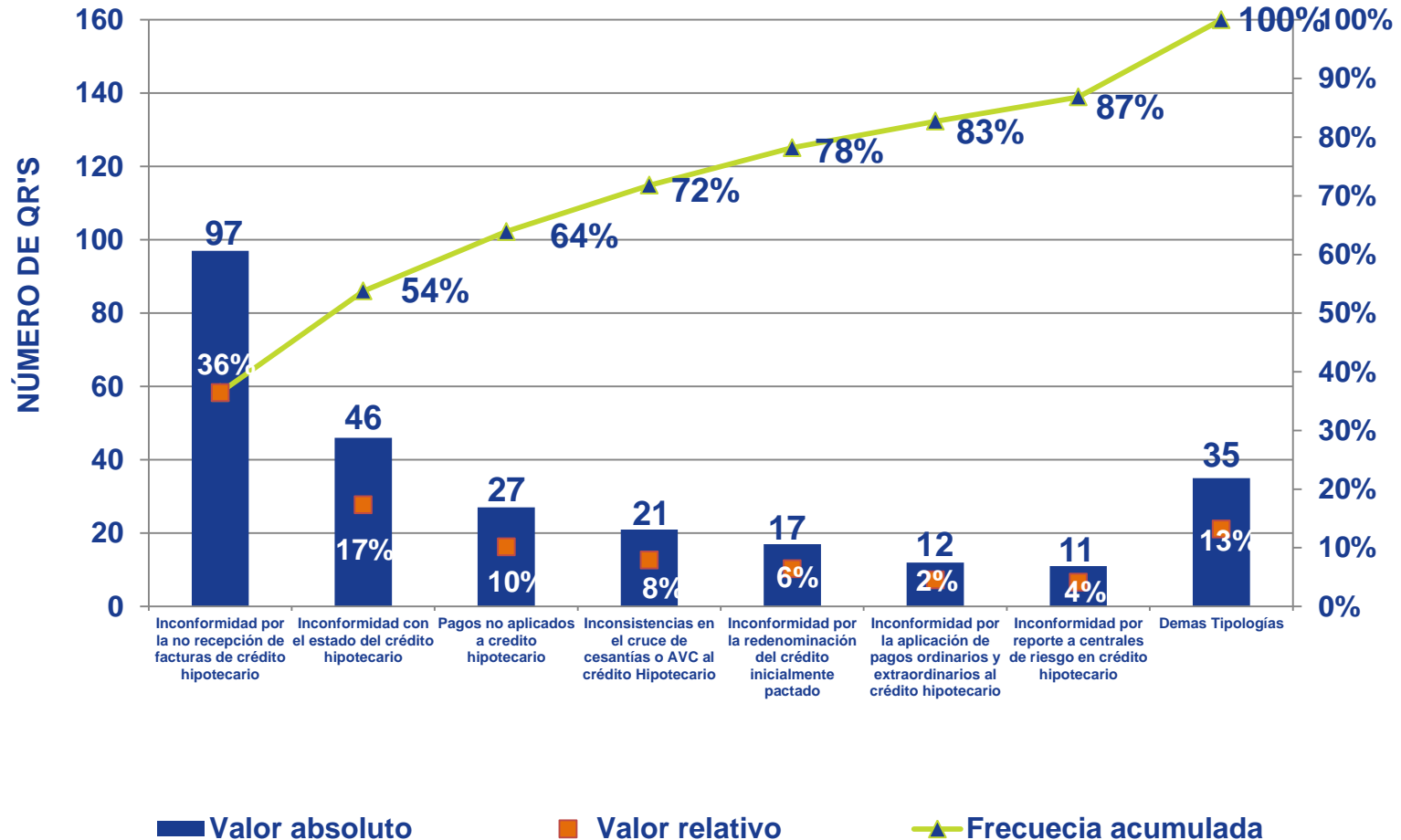


Fuente: División Cartera – Noviembre 2014

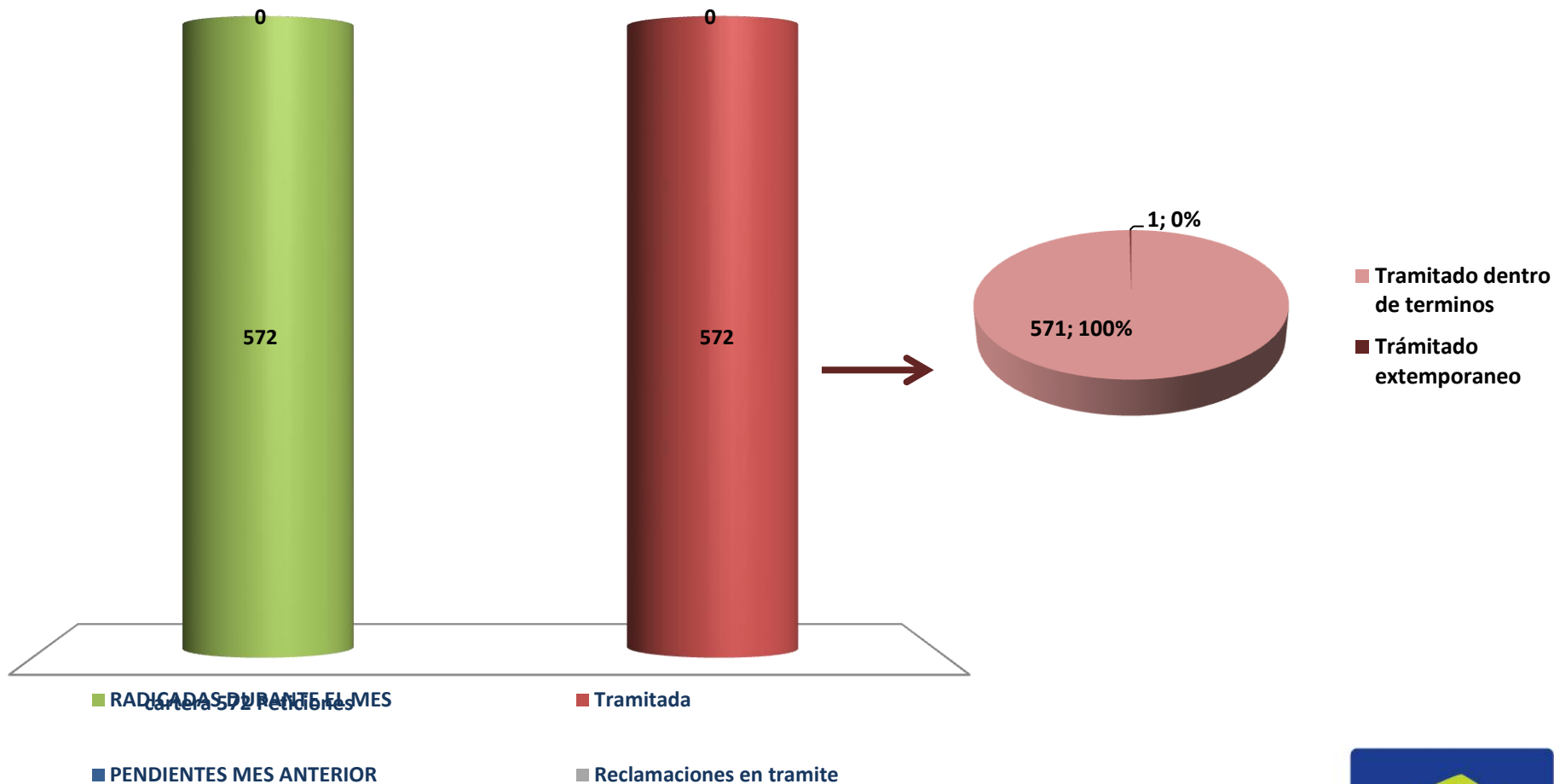
## TIEMPO DE RESPUESTA



## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

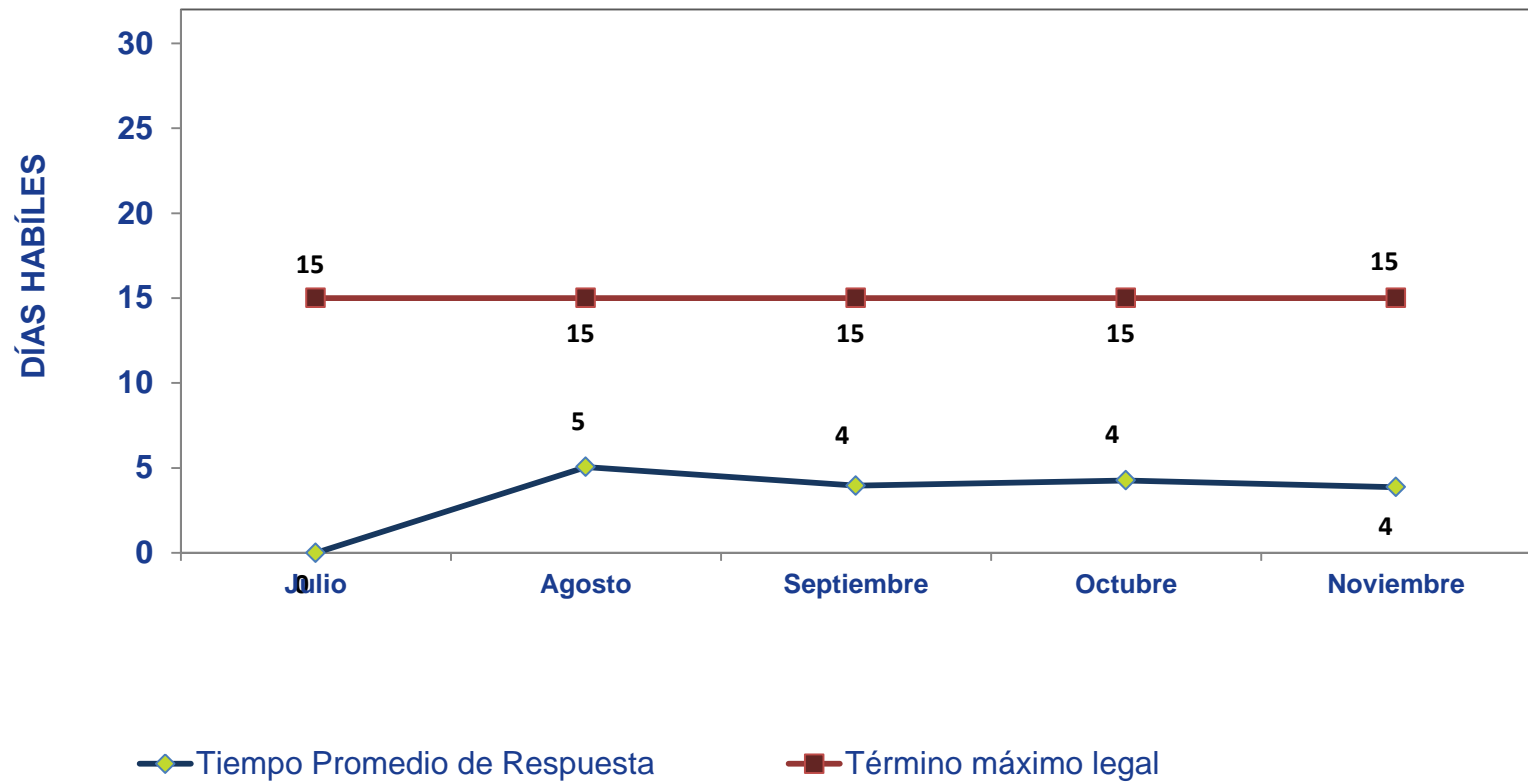


# Resultado Peticiones Noviembre



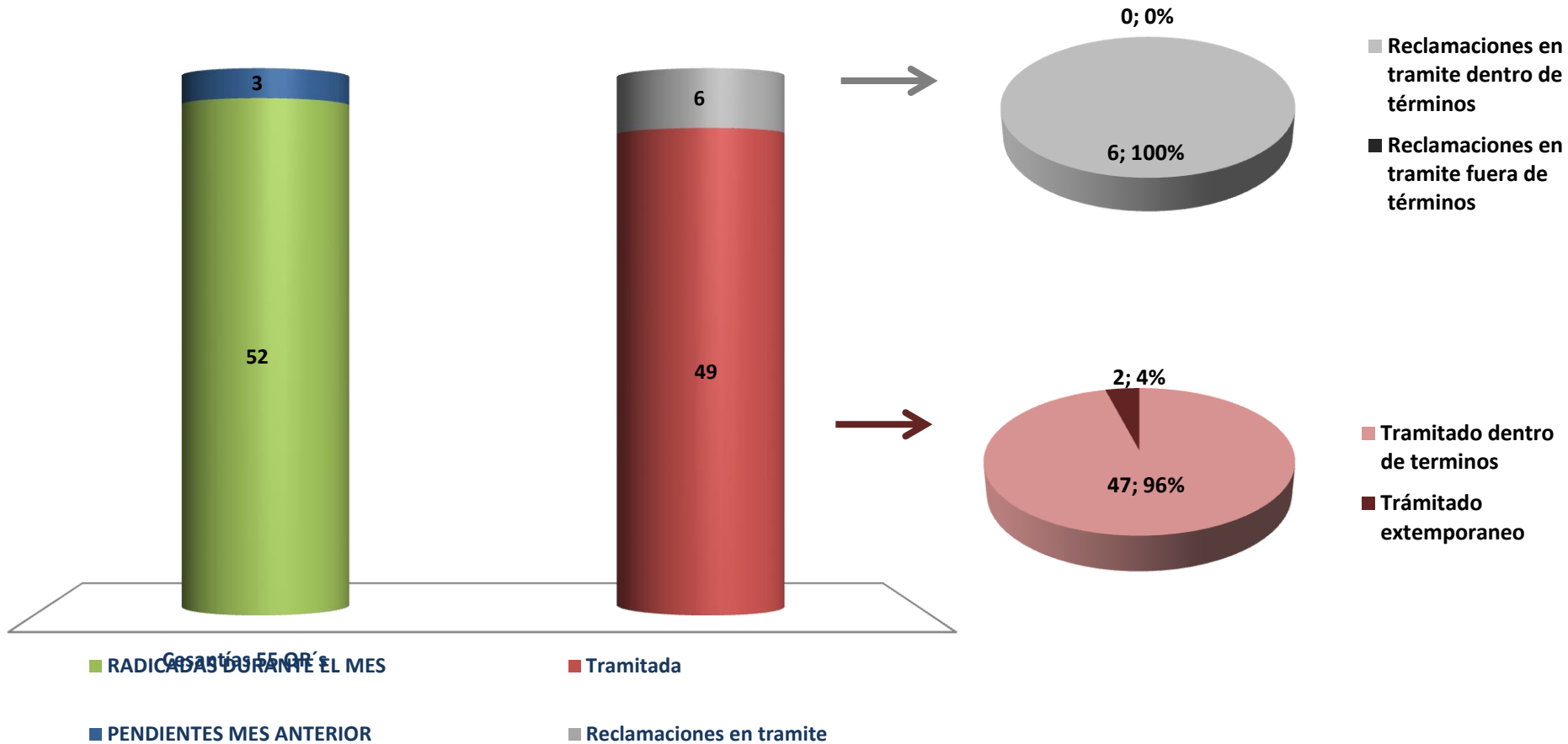
Fuente: División Cartera – Noviembre 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



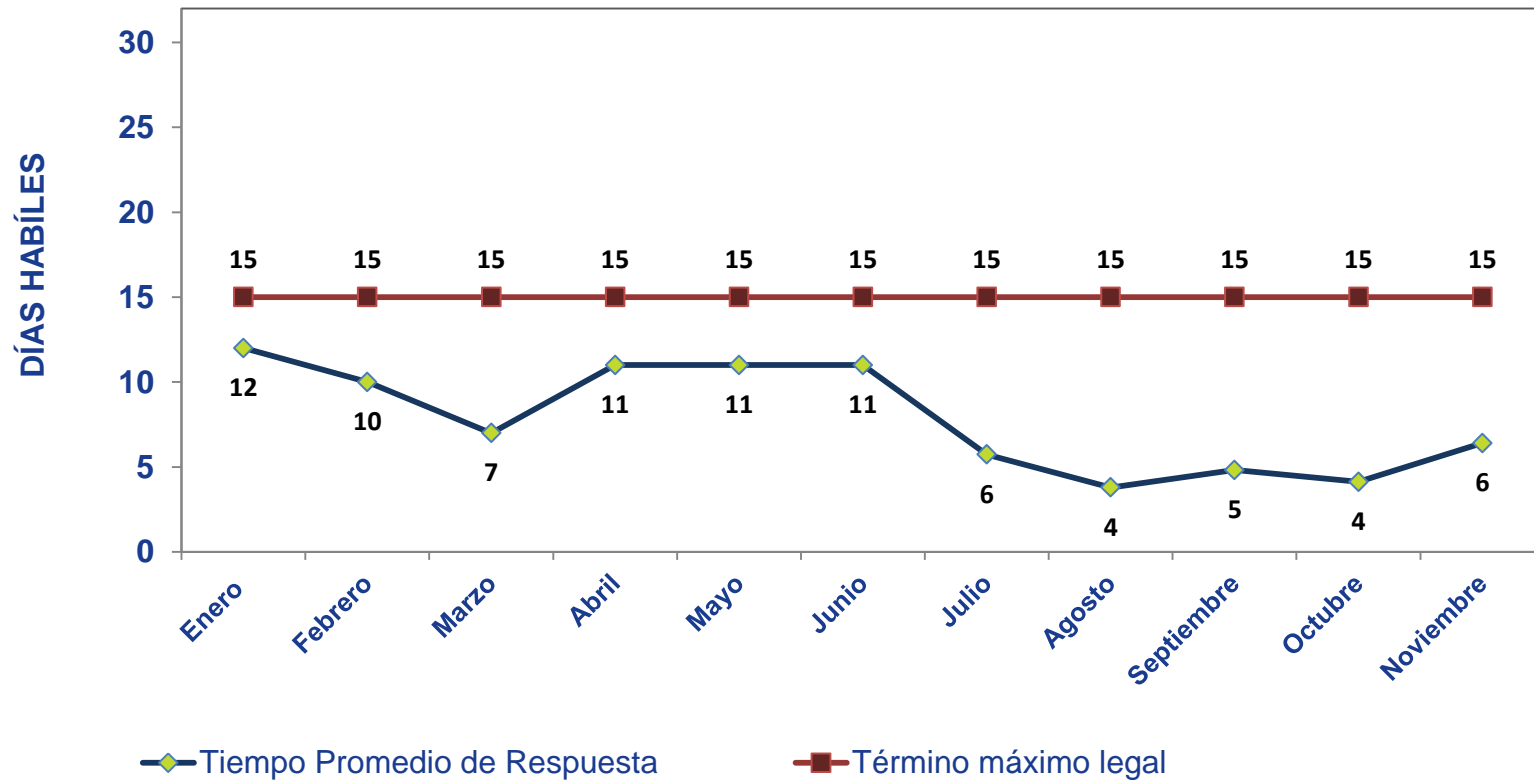
# División de Cesantías

# Resultado Quejas y Reclamos Noviembre



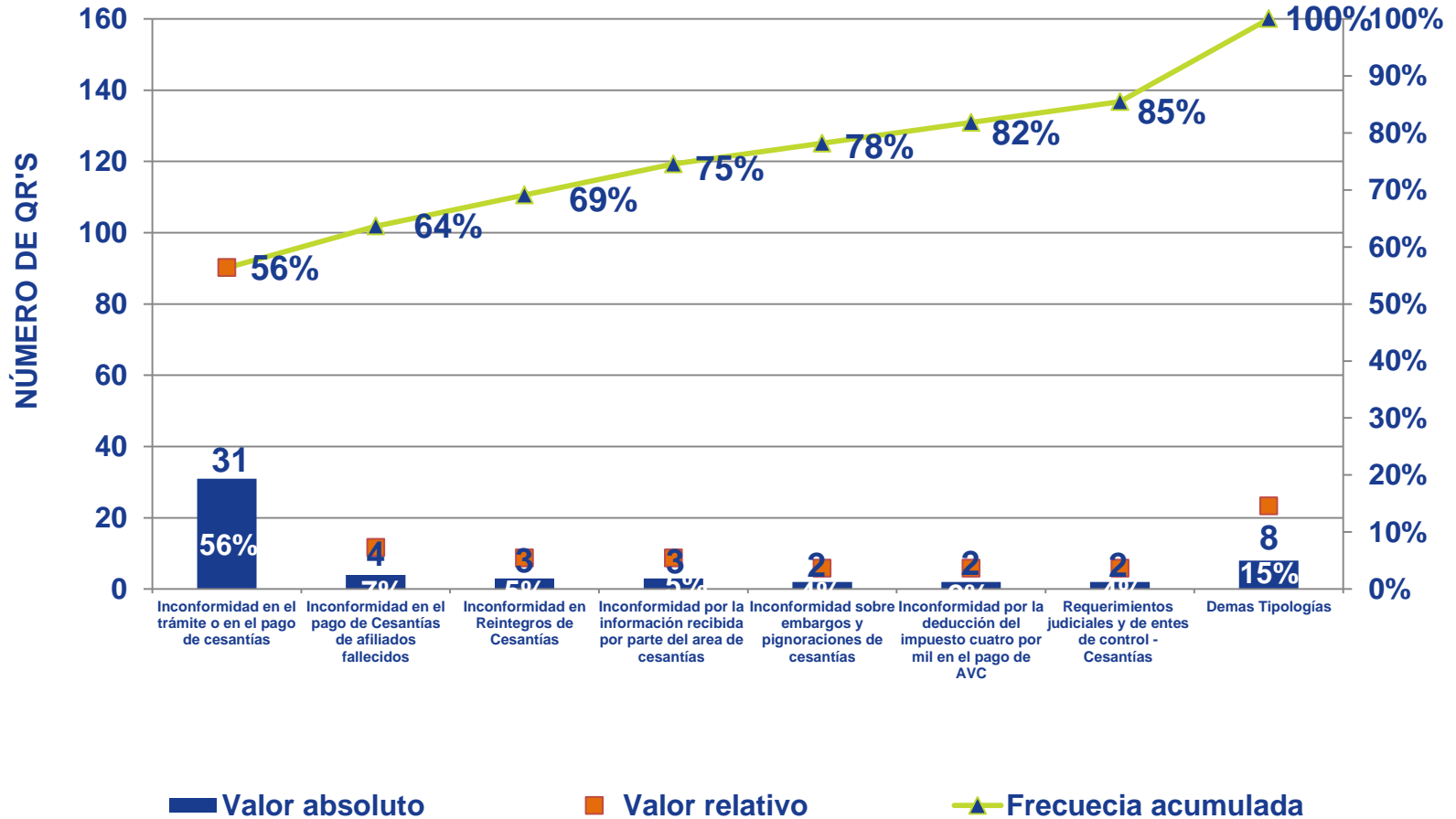
Fuente: División Cesantías – Noviembre 2014

## TIEMPO DE RESPUESTA



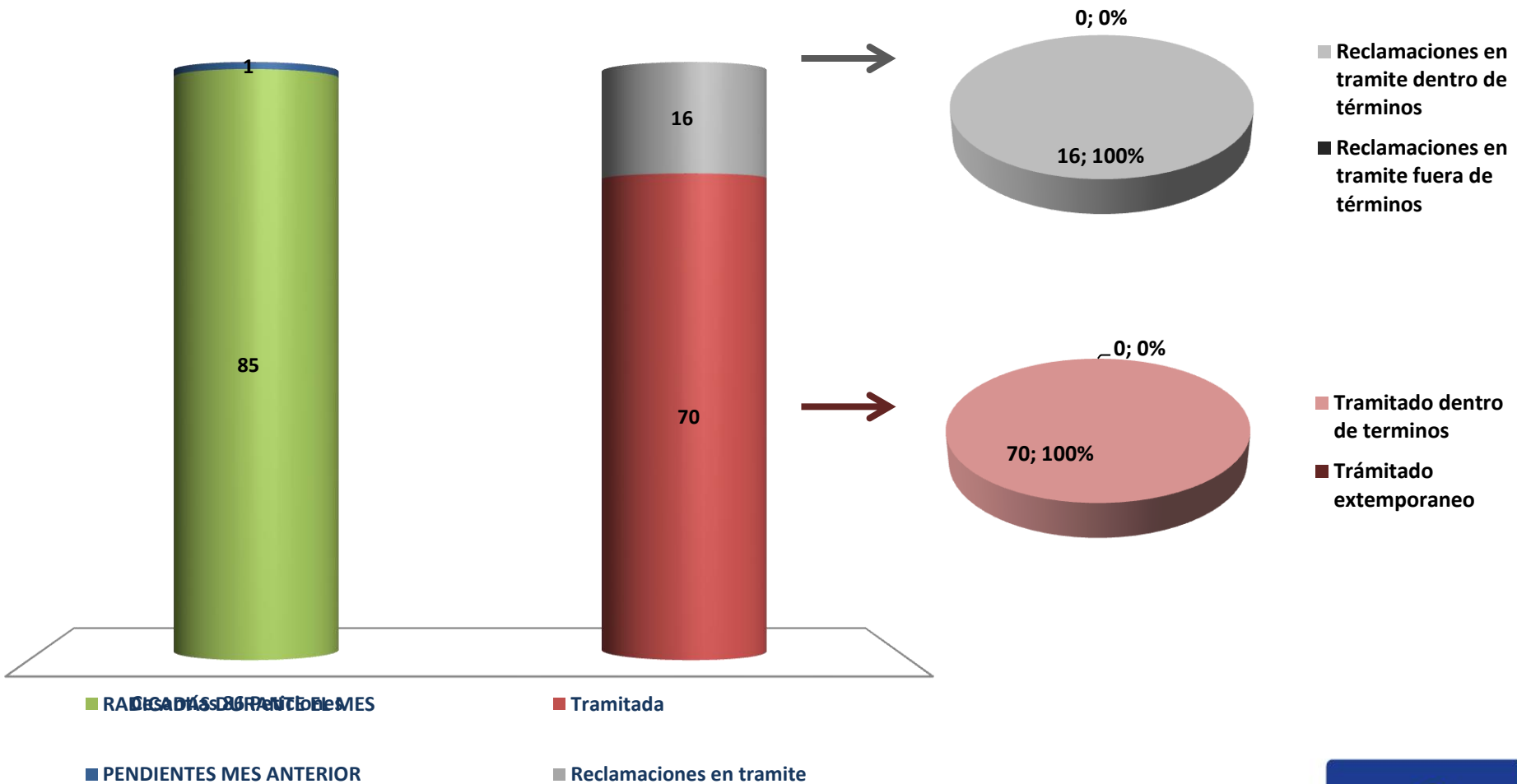
Fuente: División Cesantías – Noviembre 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



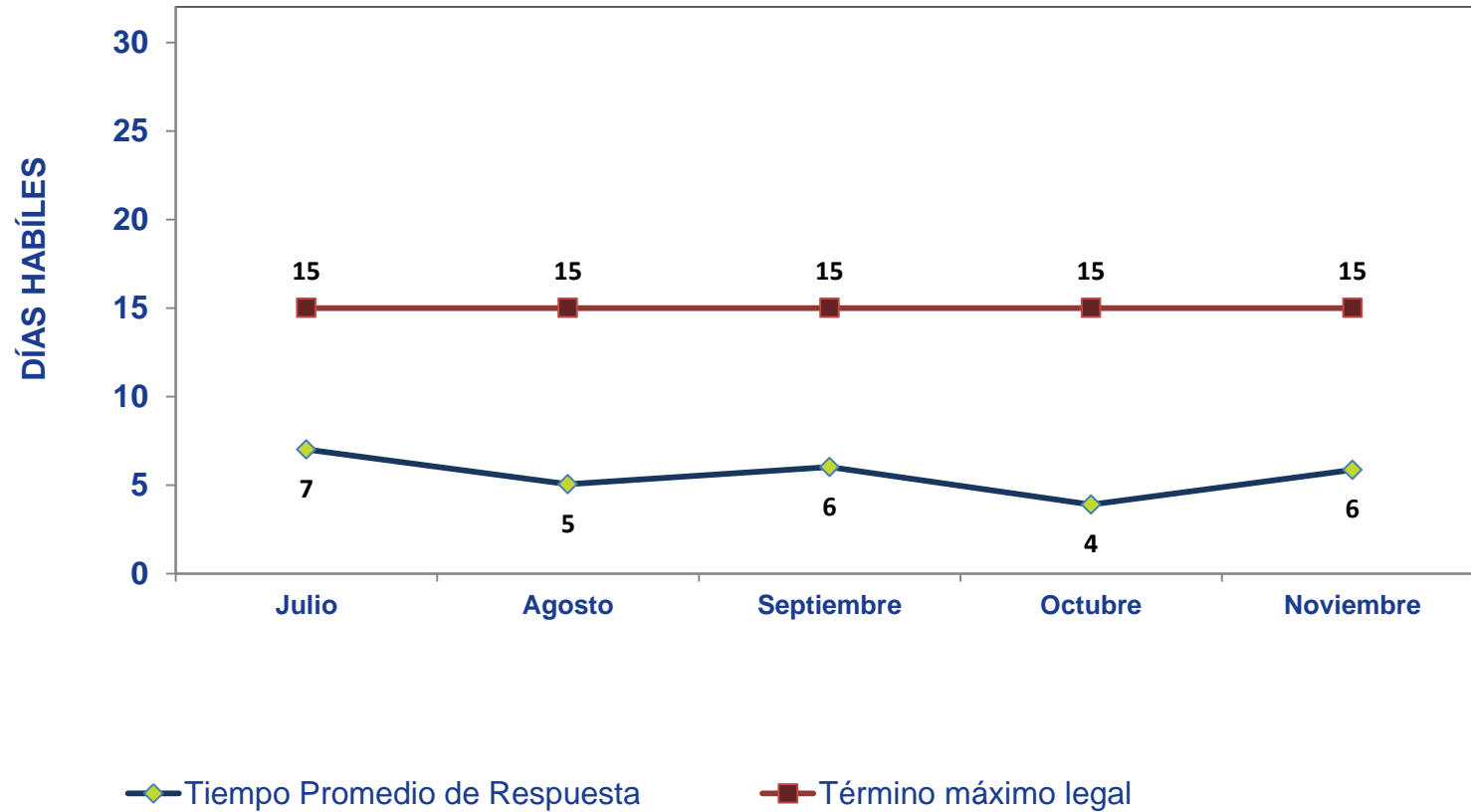
Fuente: División Cesantías – Noviembre 2014

# Resultado Peticiones Noviembre



Fuente: División Cesantías – Noviembre 2014

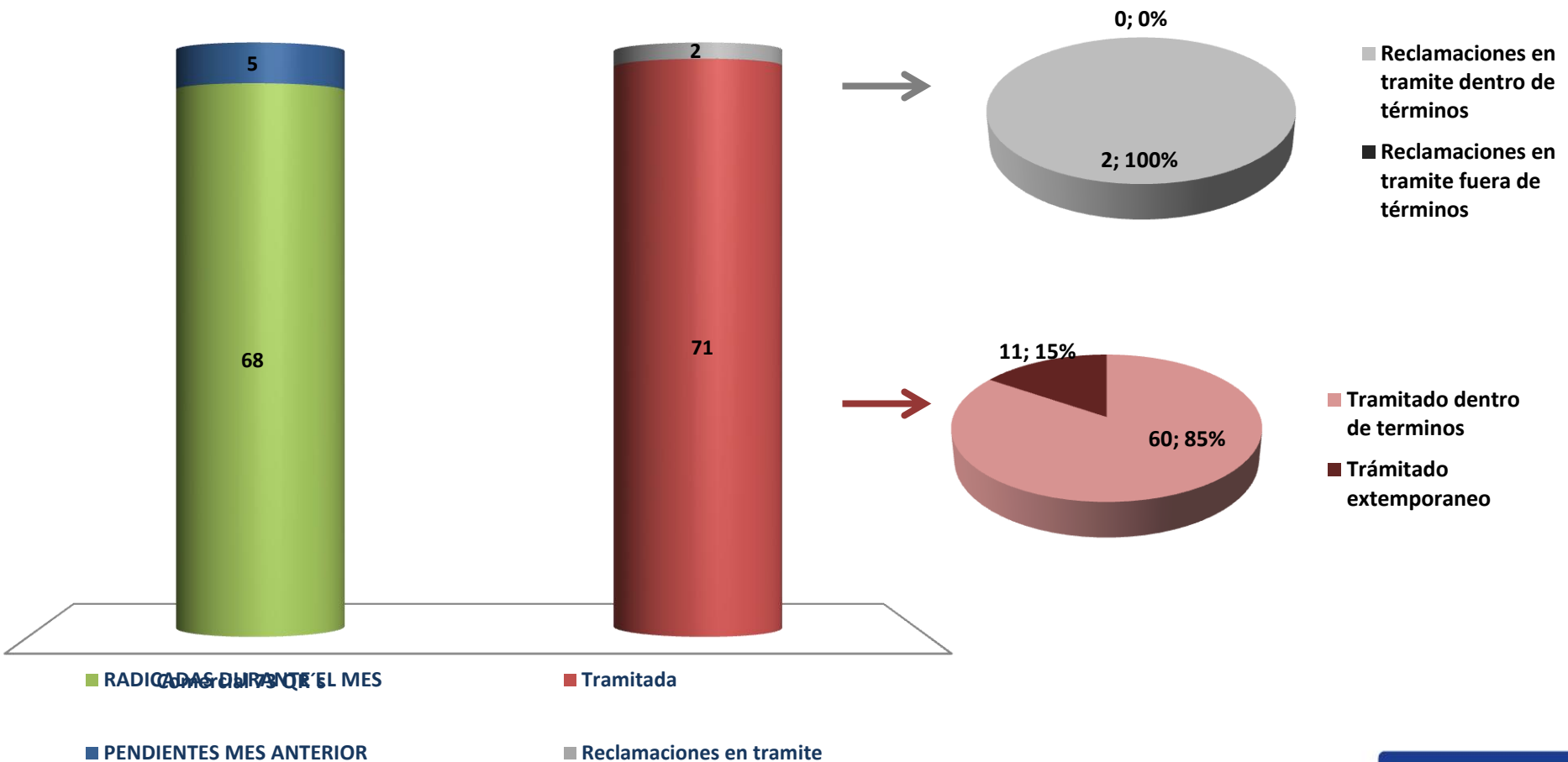
## TIEMPO DE RESPUESTA



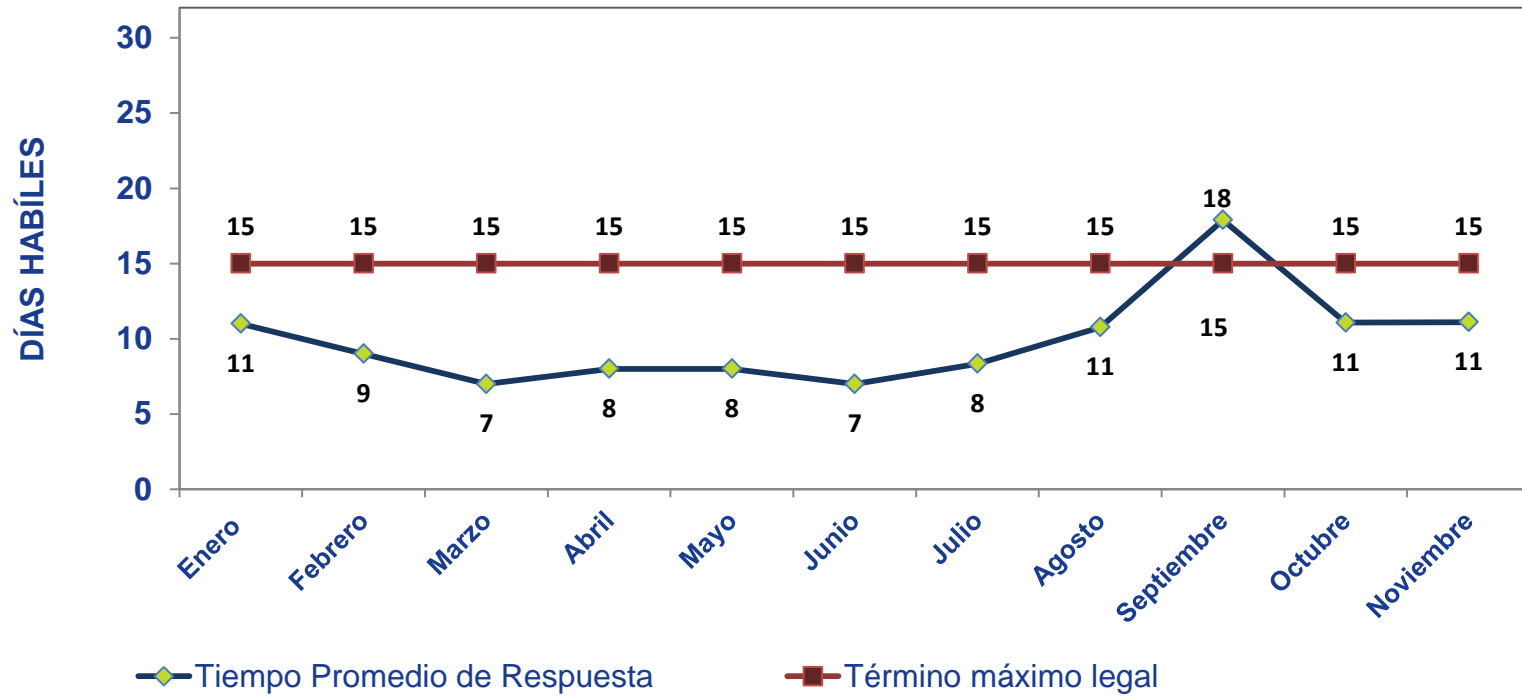
Fuente: División Cesantías – Noviembre 2014

# División de Comercial

# Resultado Quejas y Reclamos Noviembre

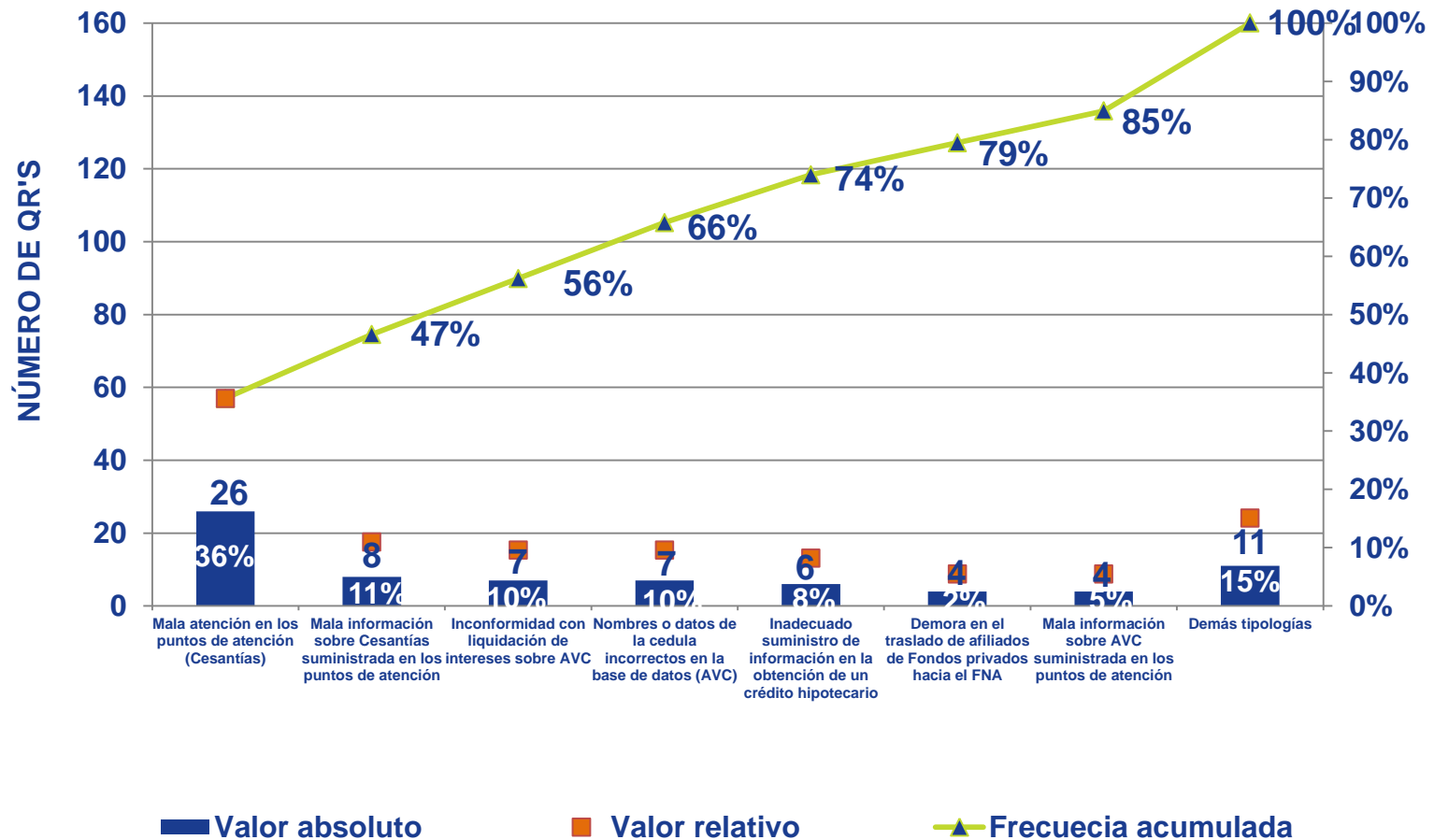


## TIEMPO DE RESPUESTA



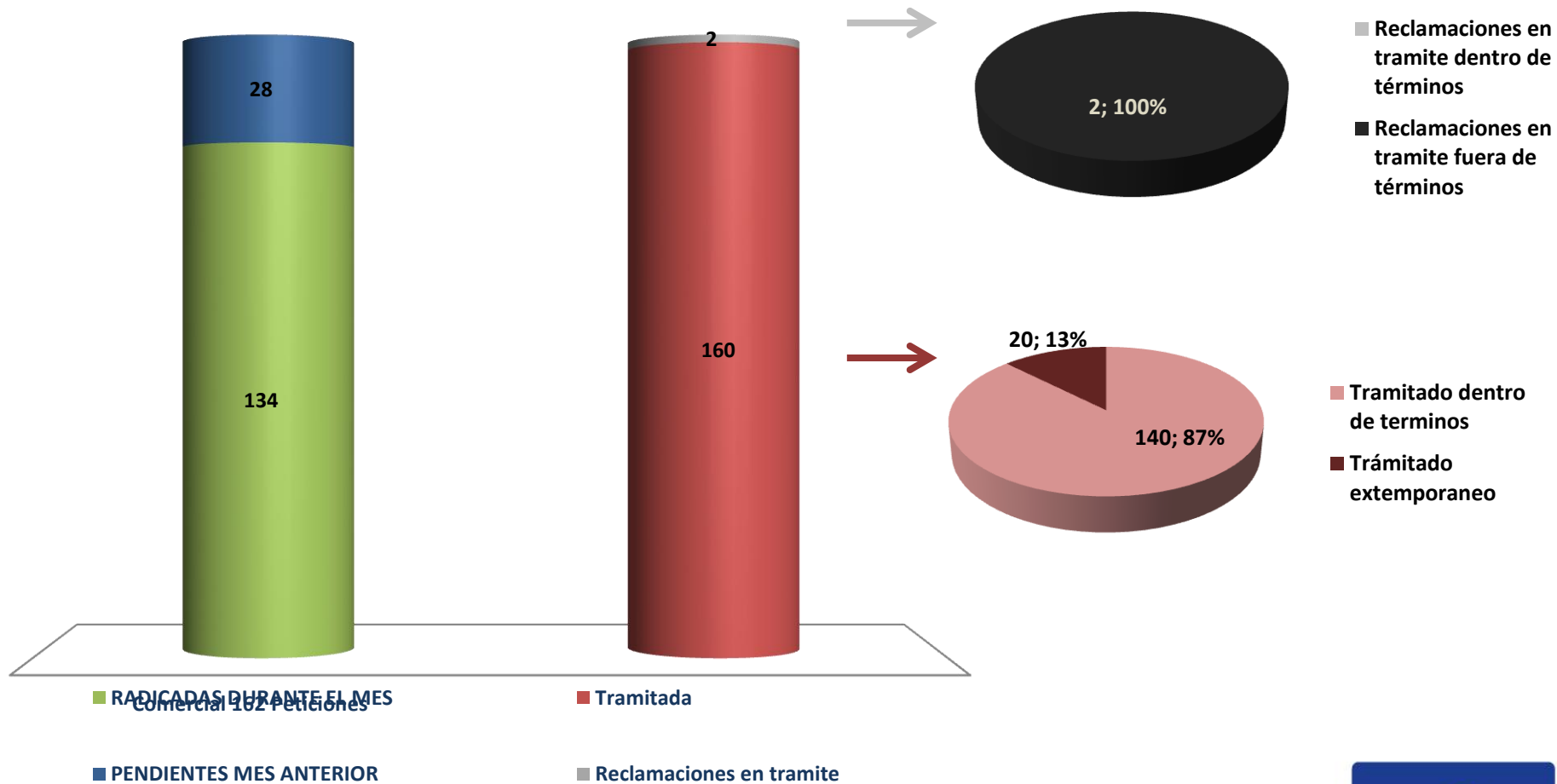
Fuente: División Comercial - Noviembre de 2014

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

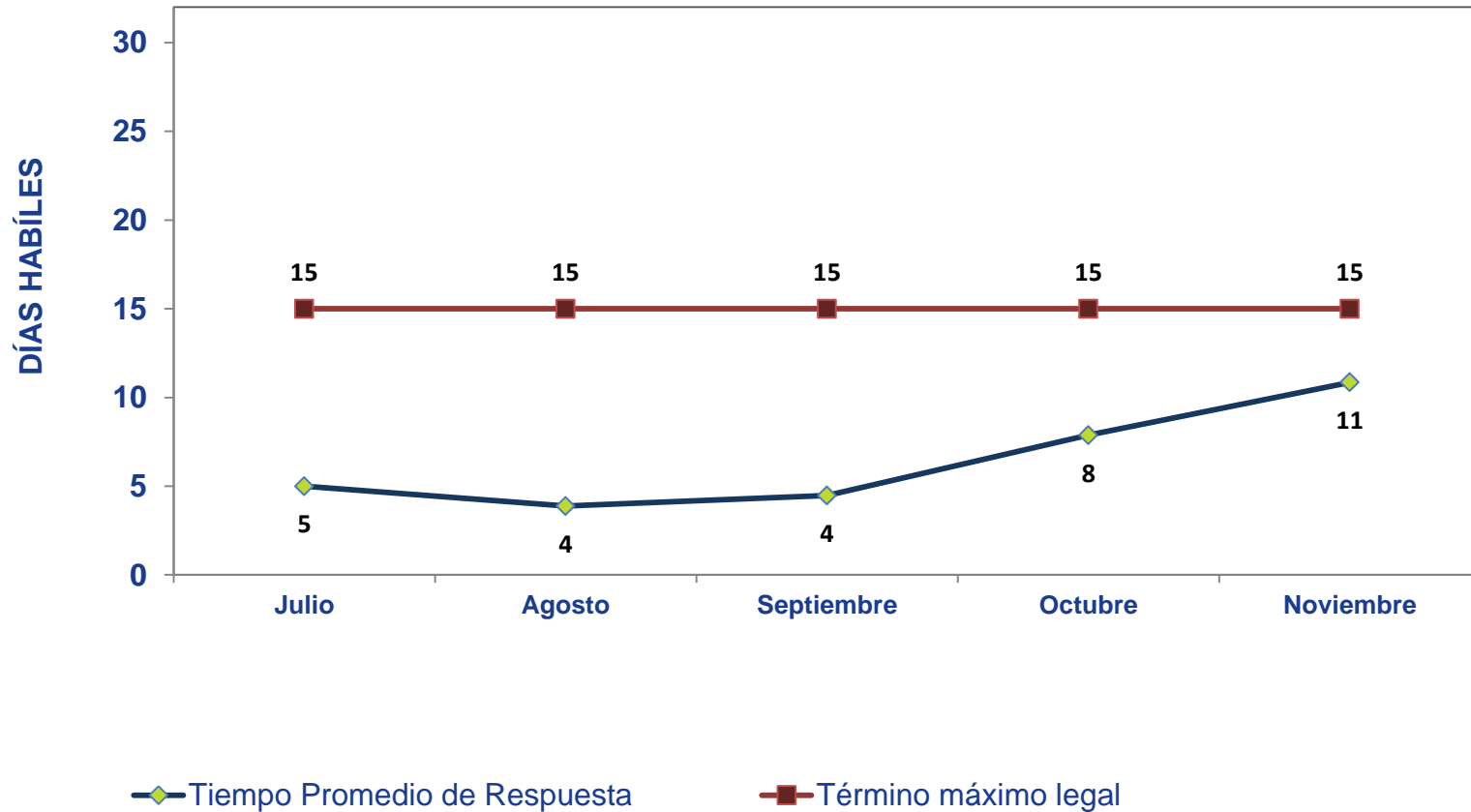


Fuente: División Comercial - Noviembre de 2014

# Resultado Peticiones Noviembre



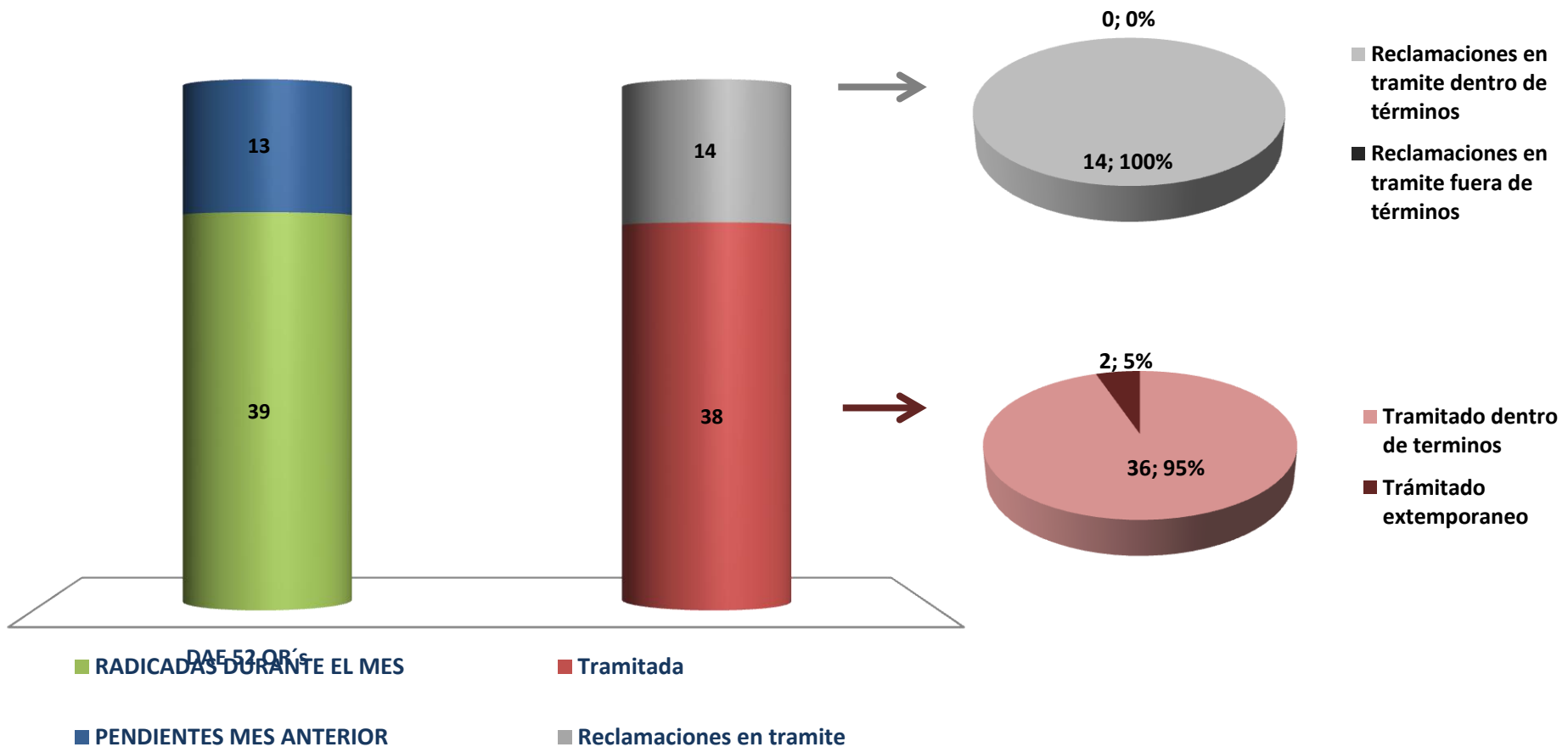
## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Noviembre de 2014

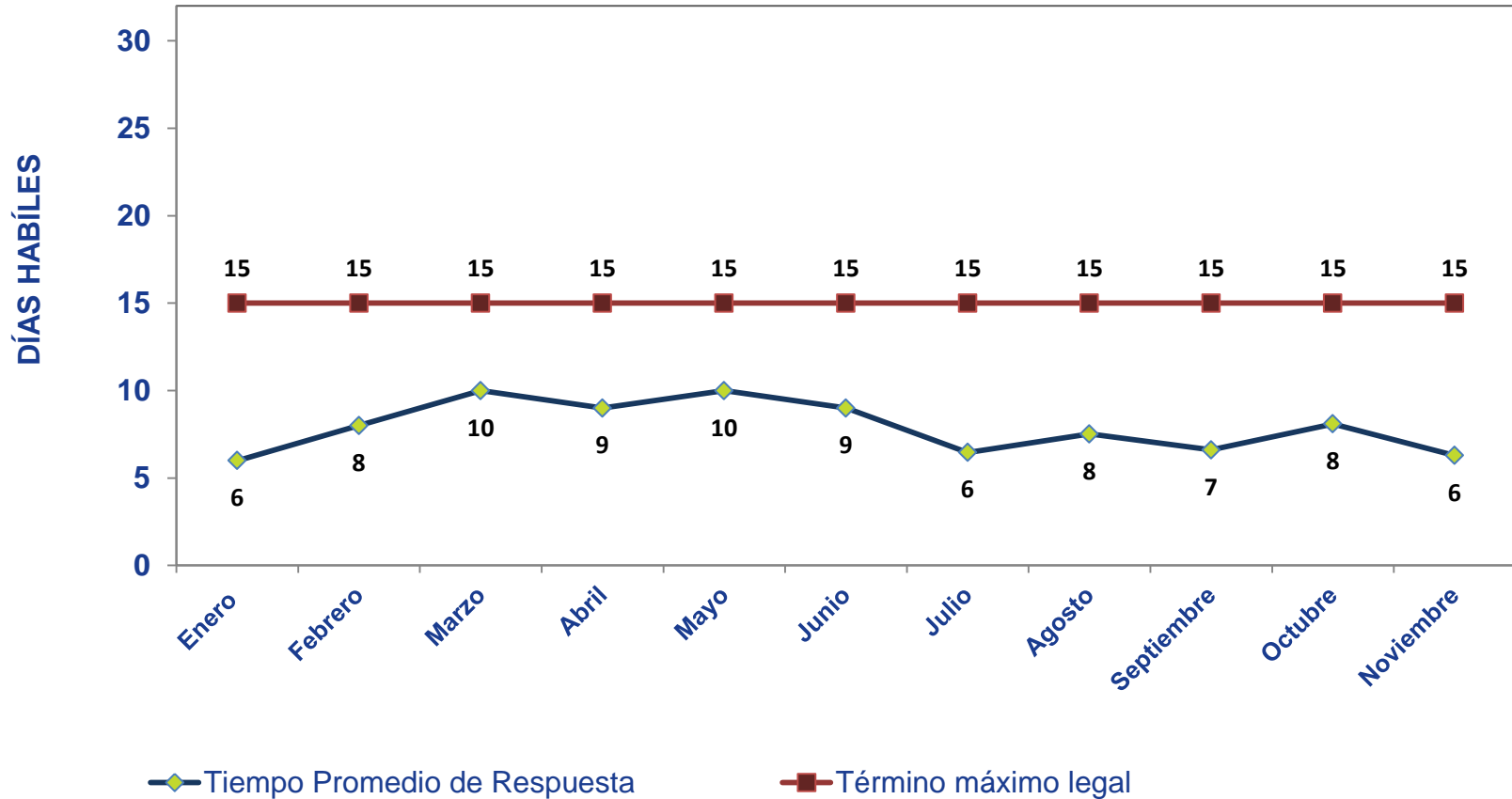
# División de Afiliados y Entidades

# Resultado Quejas y Reclamos Noviembre



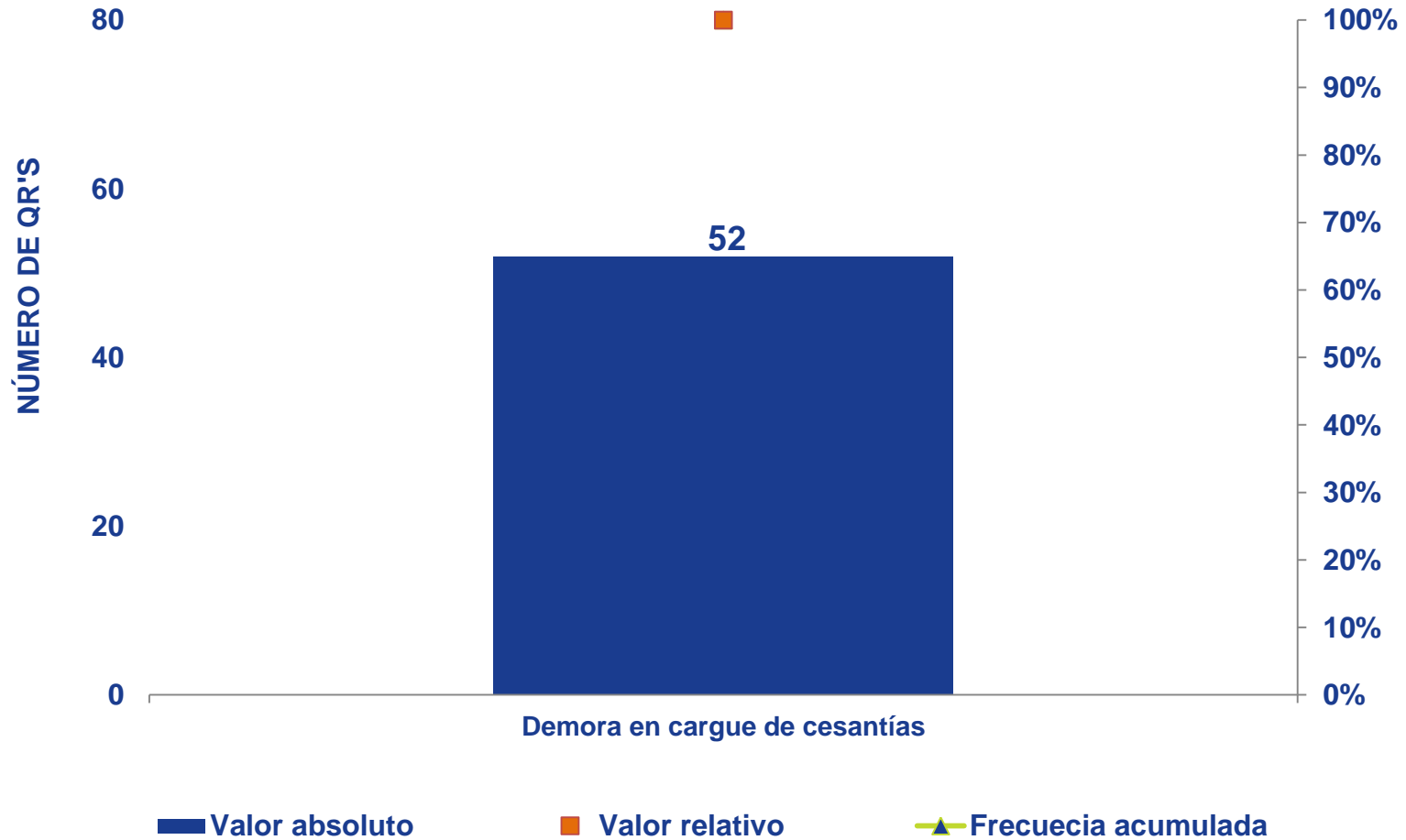
Fuente: División Afiliados y Entidades – Noviembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



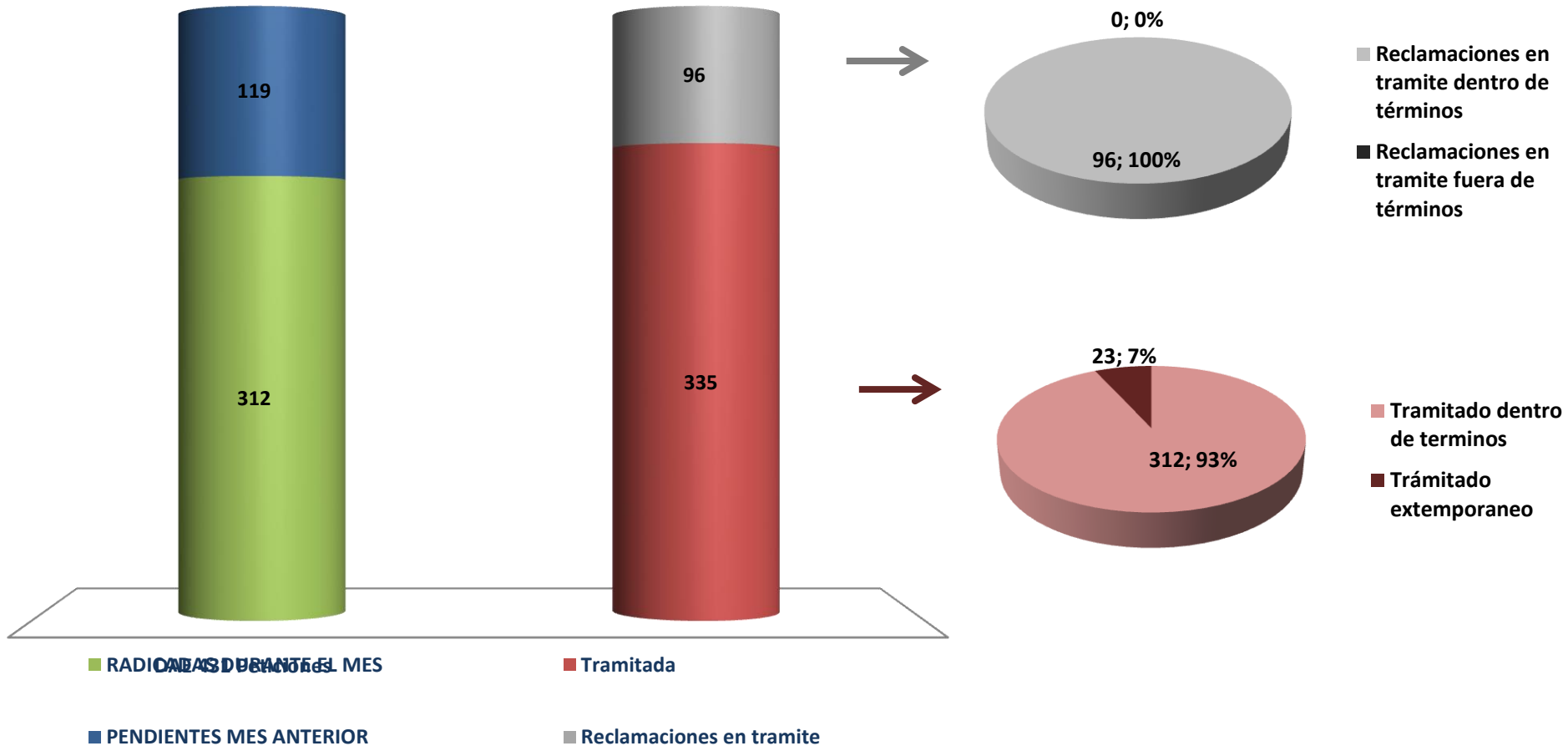
Fuente: División Afiliados y Entidades – Noviembre de 2014.

## DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



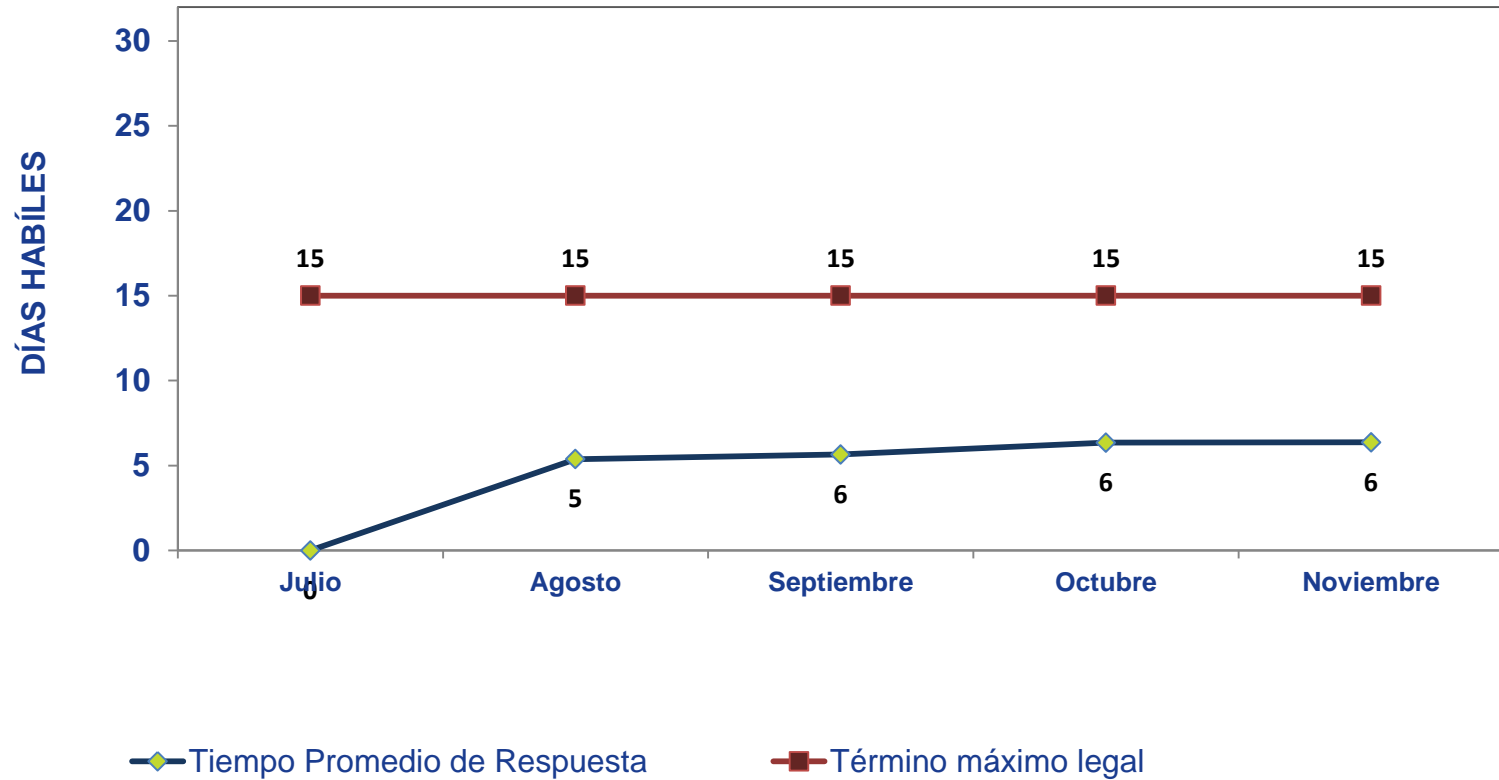
Fuente: División Afiliados y Entidades – Noviembre de 2014.

# Resultado Peticiones Noviembre



Fuente: División Afiliados y Entidades – Noviembre de 2014.

## TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Noviembre de 2014.

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



***fna***

**AHORRO**

***Construyendo Sociedad***