



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad

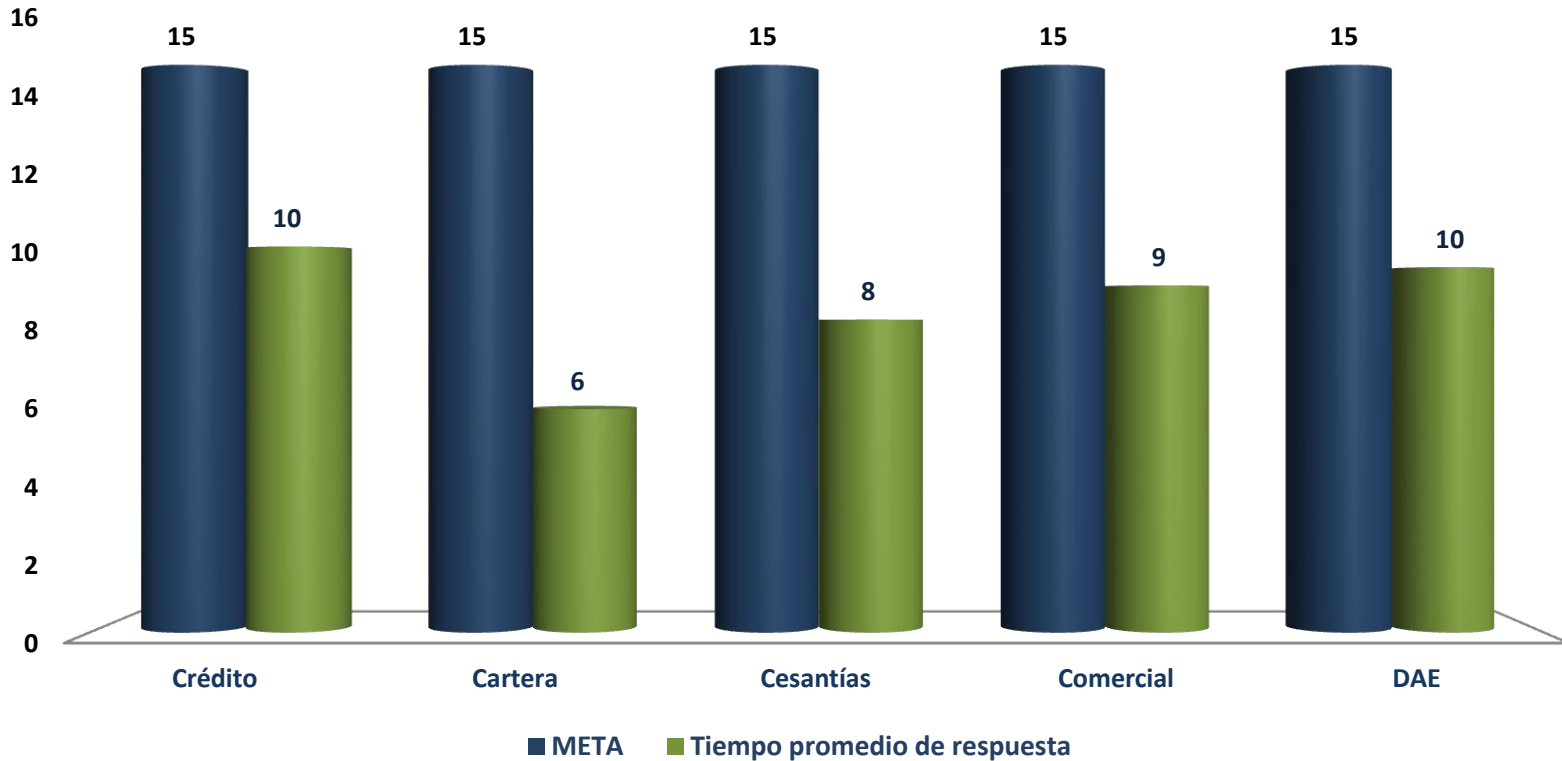
Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe de Gestión Diciembre 2014

Gestión de Quejas y Reclamos

Consolidado

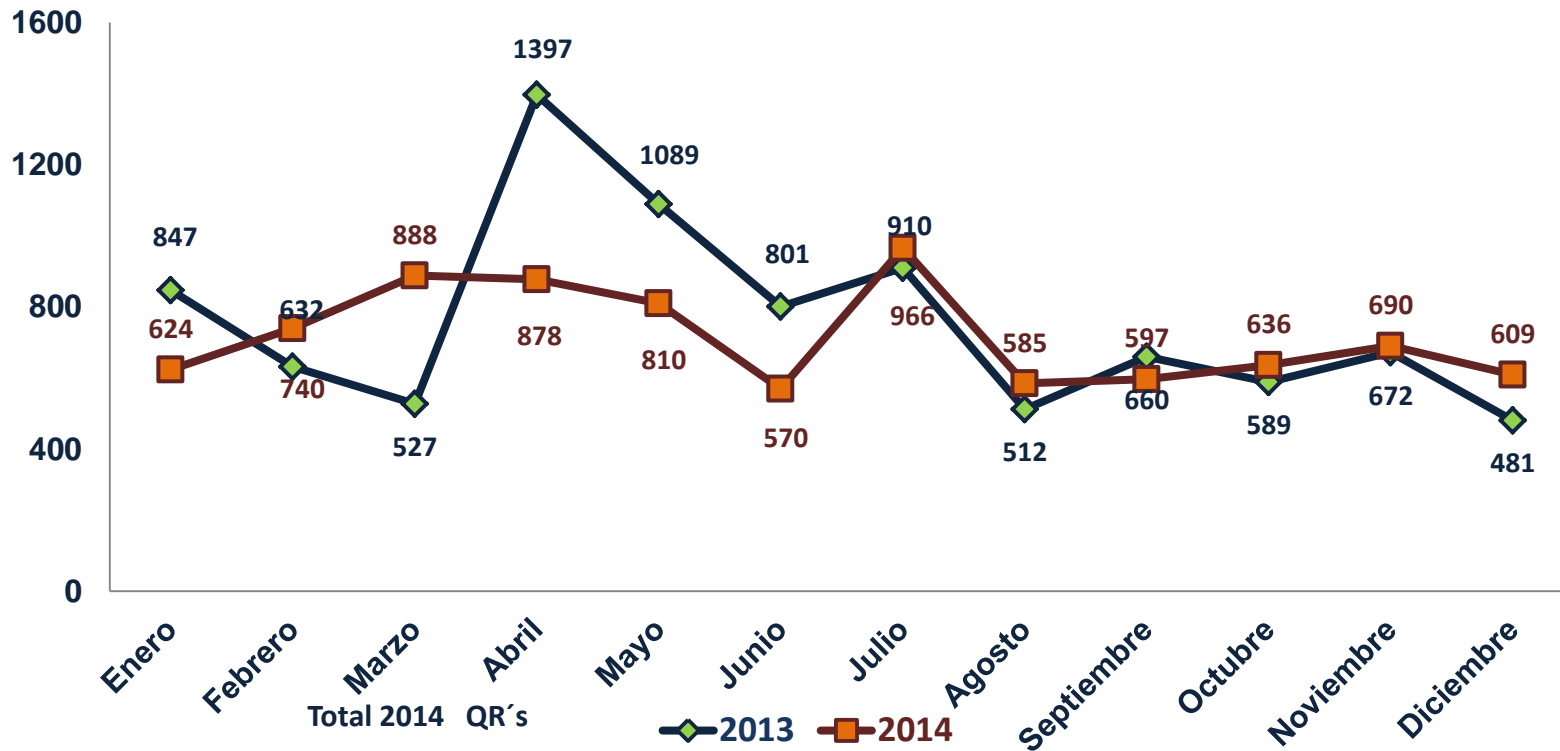
Tiempo promedio de Respuesta QR's Diciembre



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.

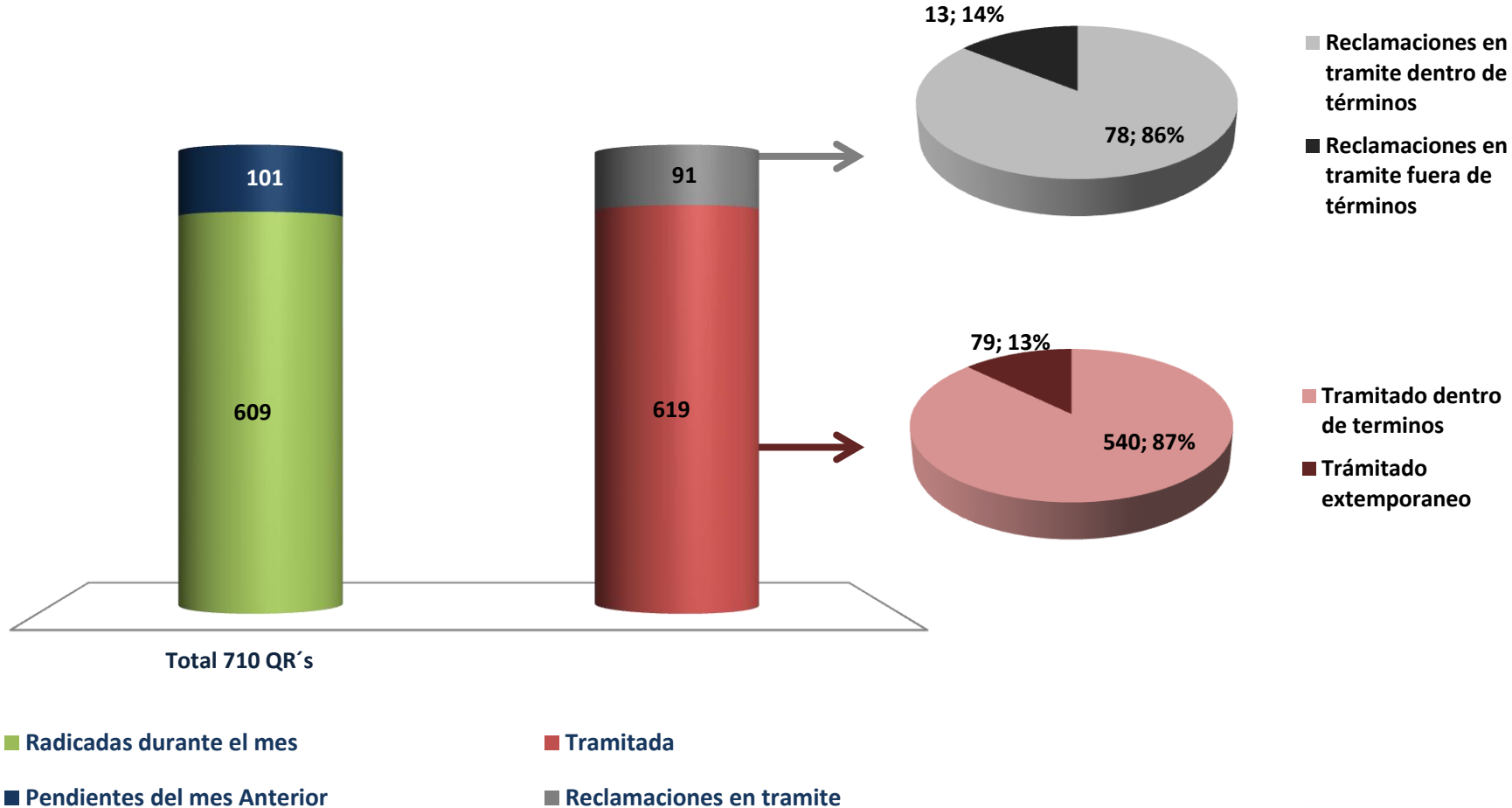
Comparativo Quejas y Reclamos 2013-2014



Se evidencia una reducción de un 6% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

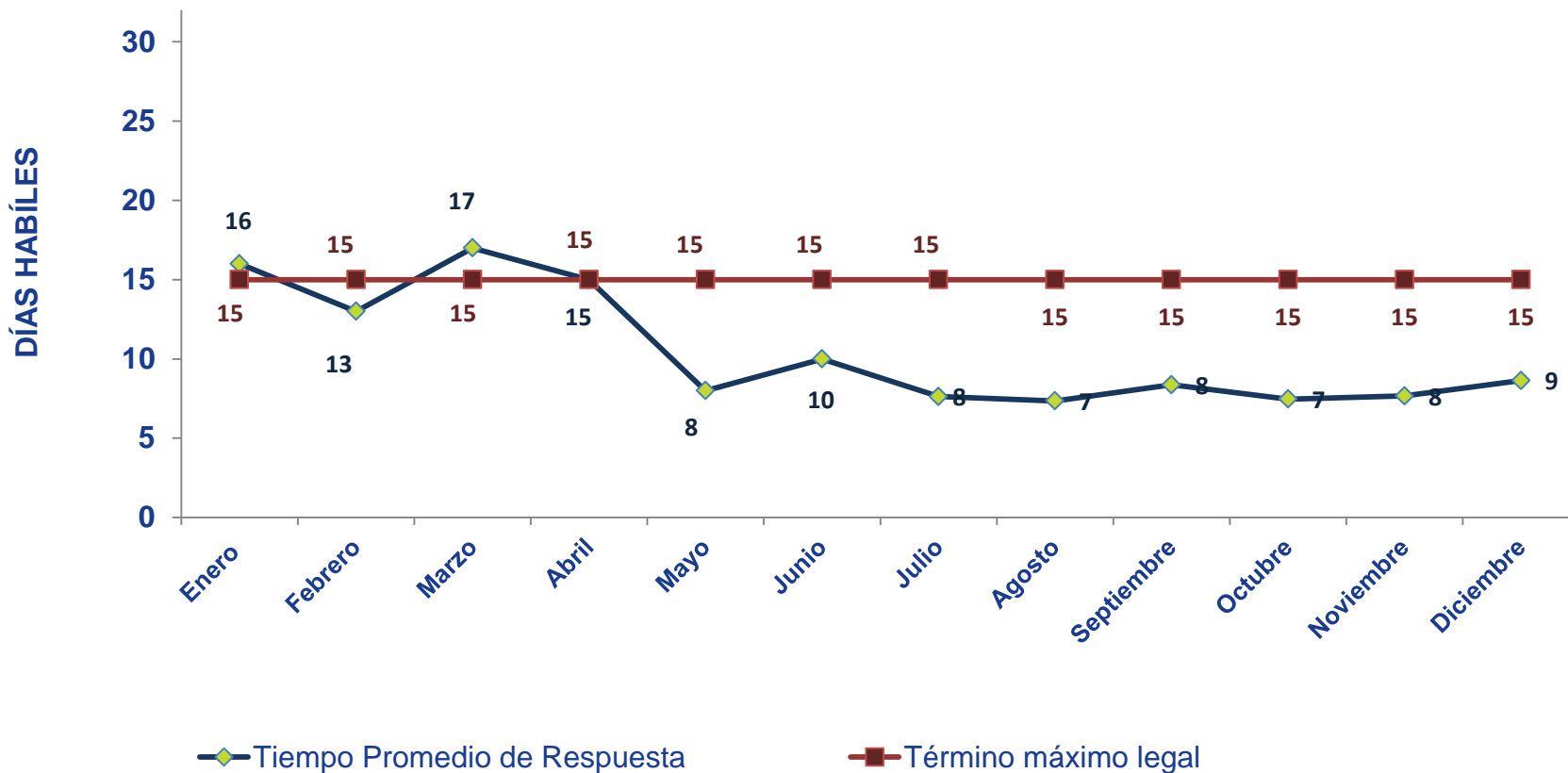
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Quejas y Reclamos por resolver Diciembre



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

TIEMPO DE RESPUESTA

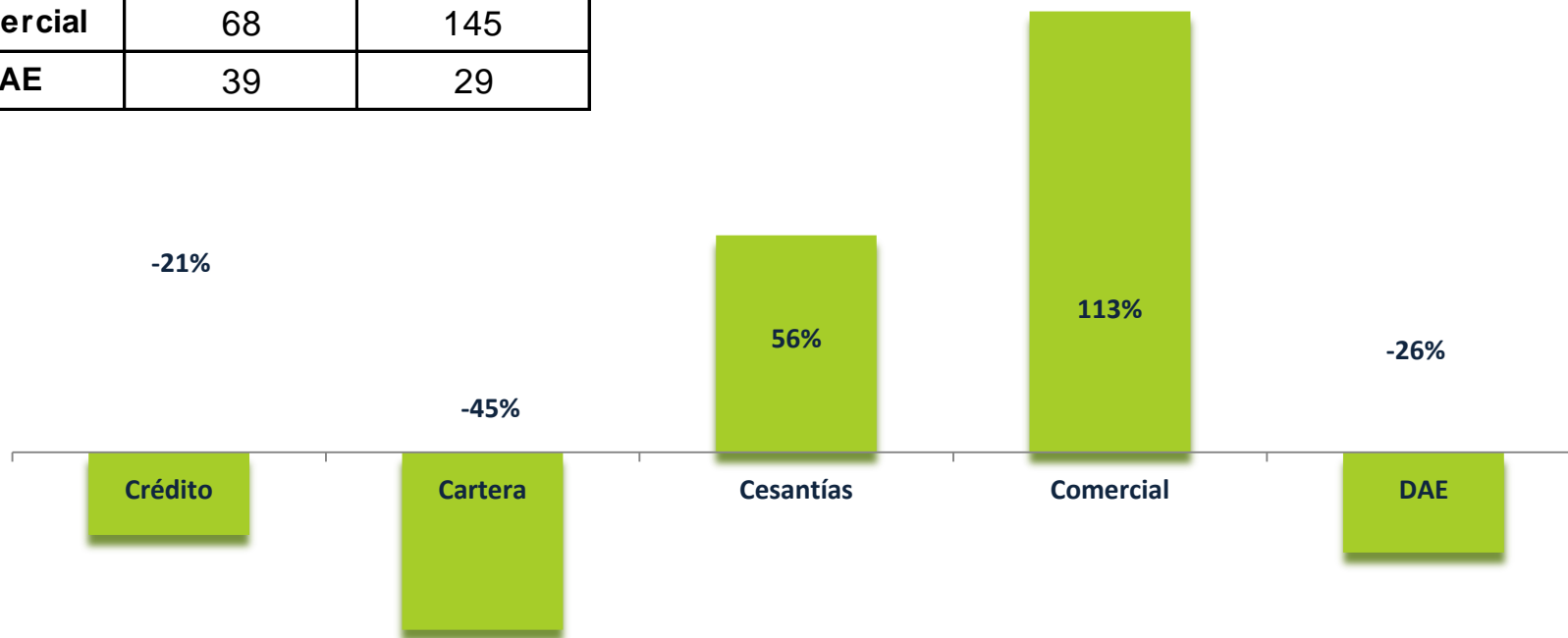


Con corte a Diciembre el promedio de tiempo de respuesta se encuentra en 9 días

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

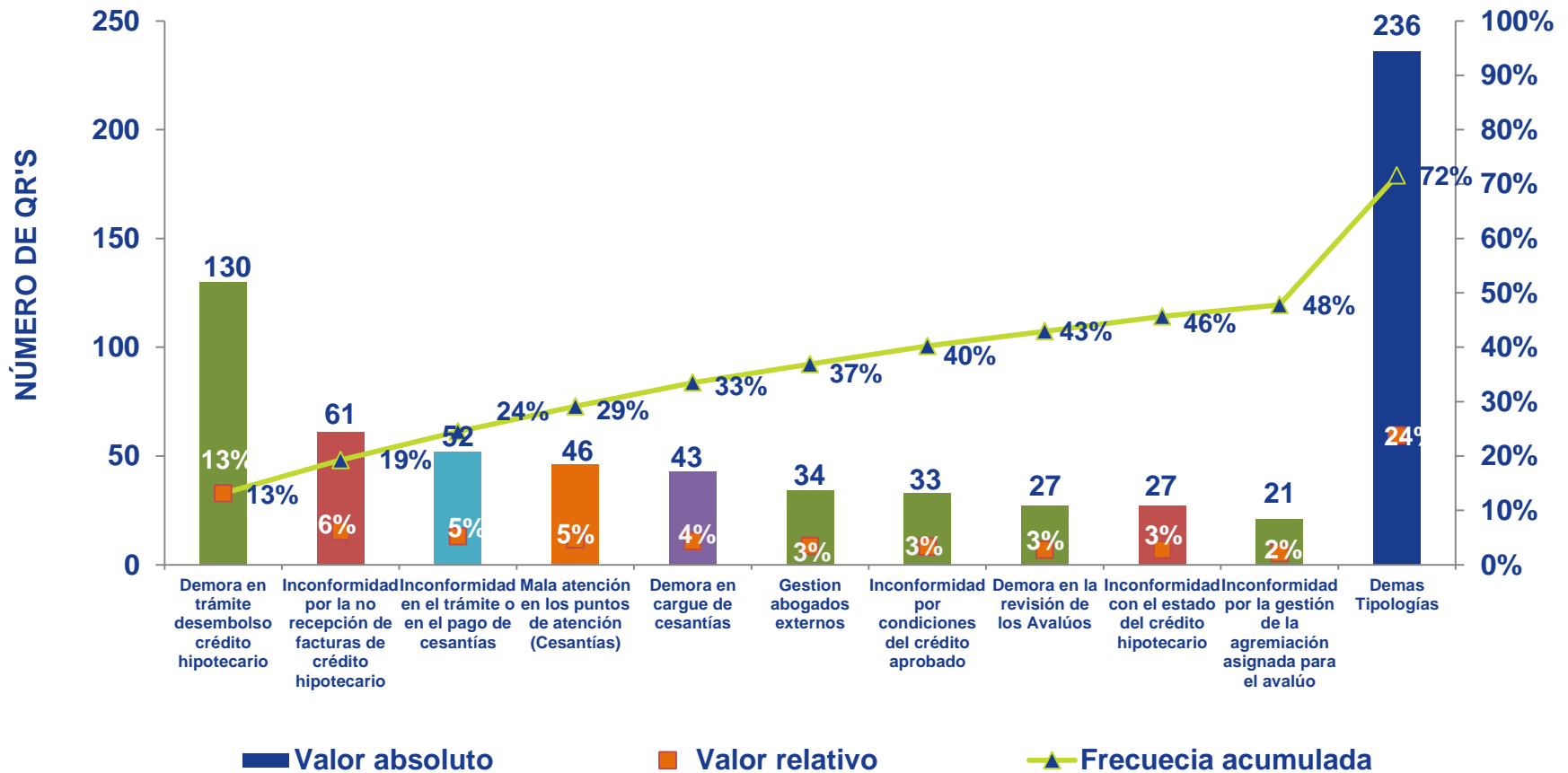
Proceso	N° Quejas y Reclamos Noviembre	N° Quejas y Reclamos Diciembre
Crédito	265	209
Cartera	266	145
Cesantías	52	81
Comercial	68	145
DAE	39	29

% 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



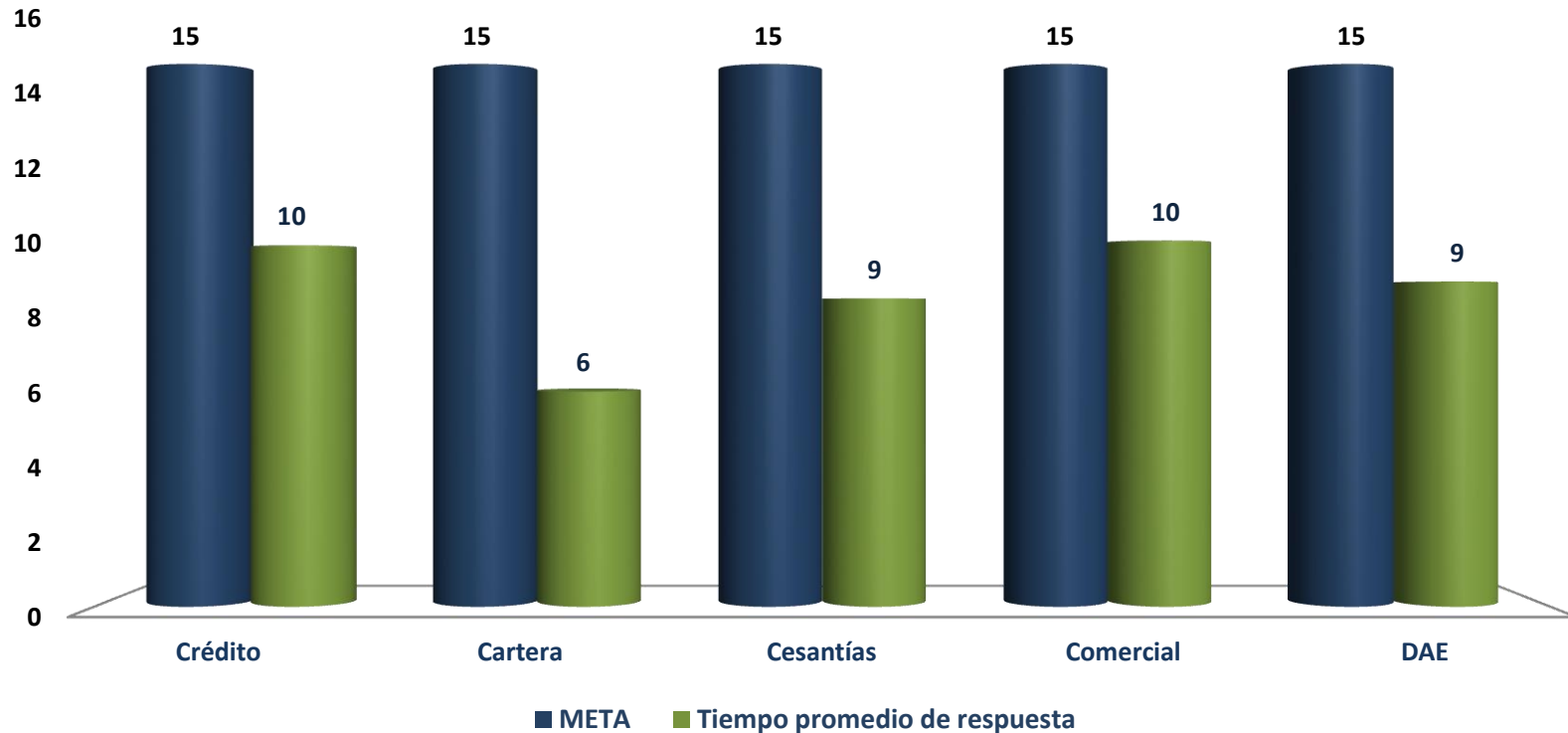
■ Crédito
 ■ Cartera
 ■ Cesantías
 ■ DAE
 ■ Comercial

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

Gestión de Peticiones

Consolidado

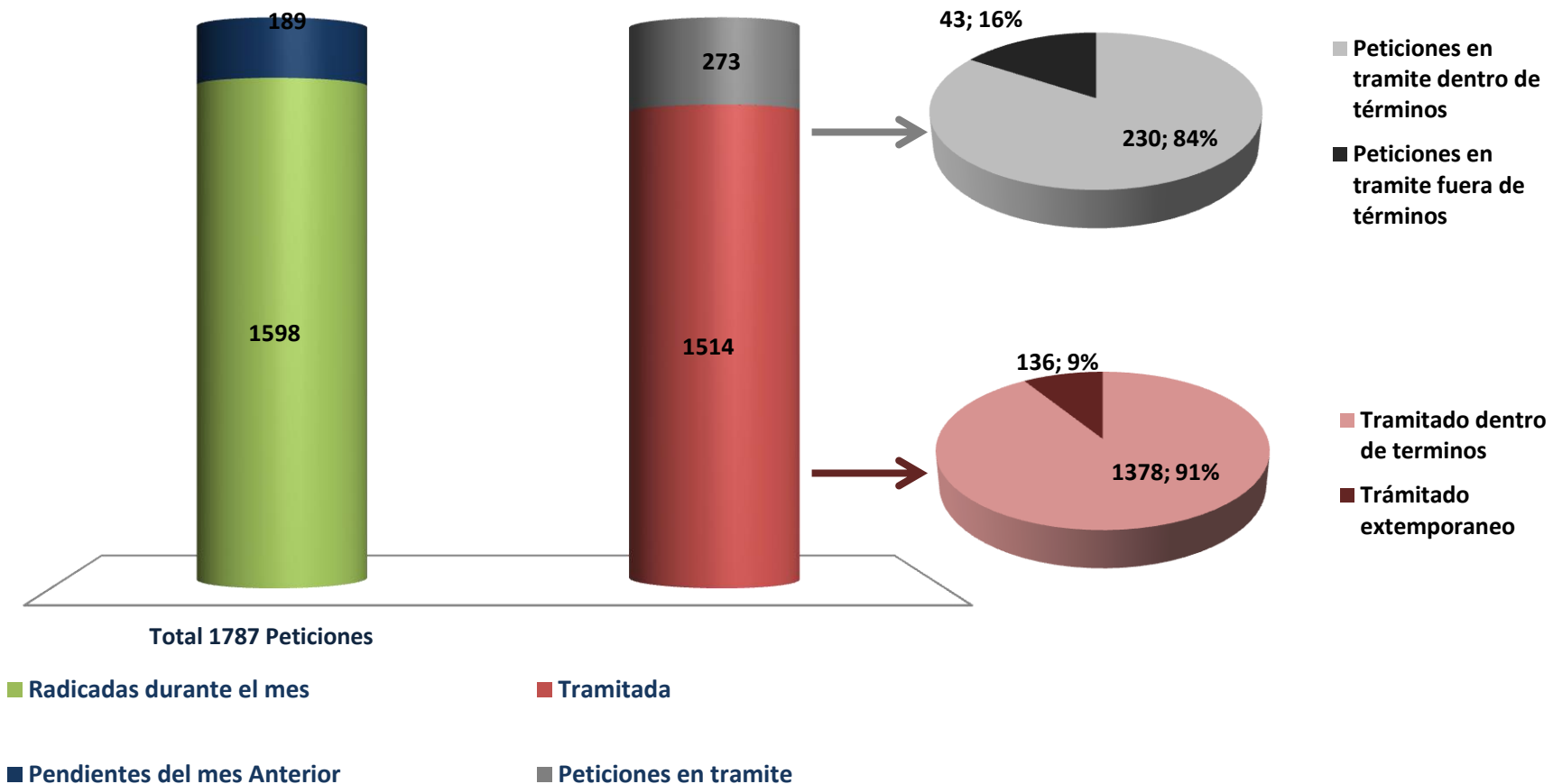
Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Diciembre



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

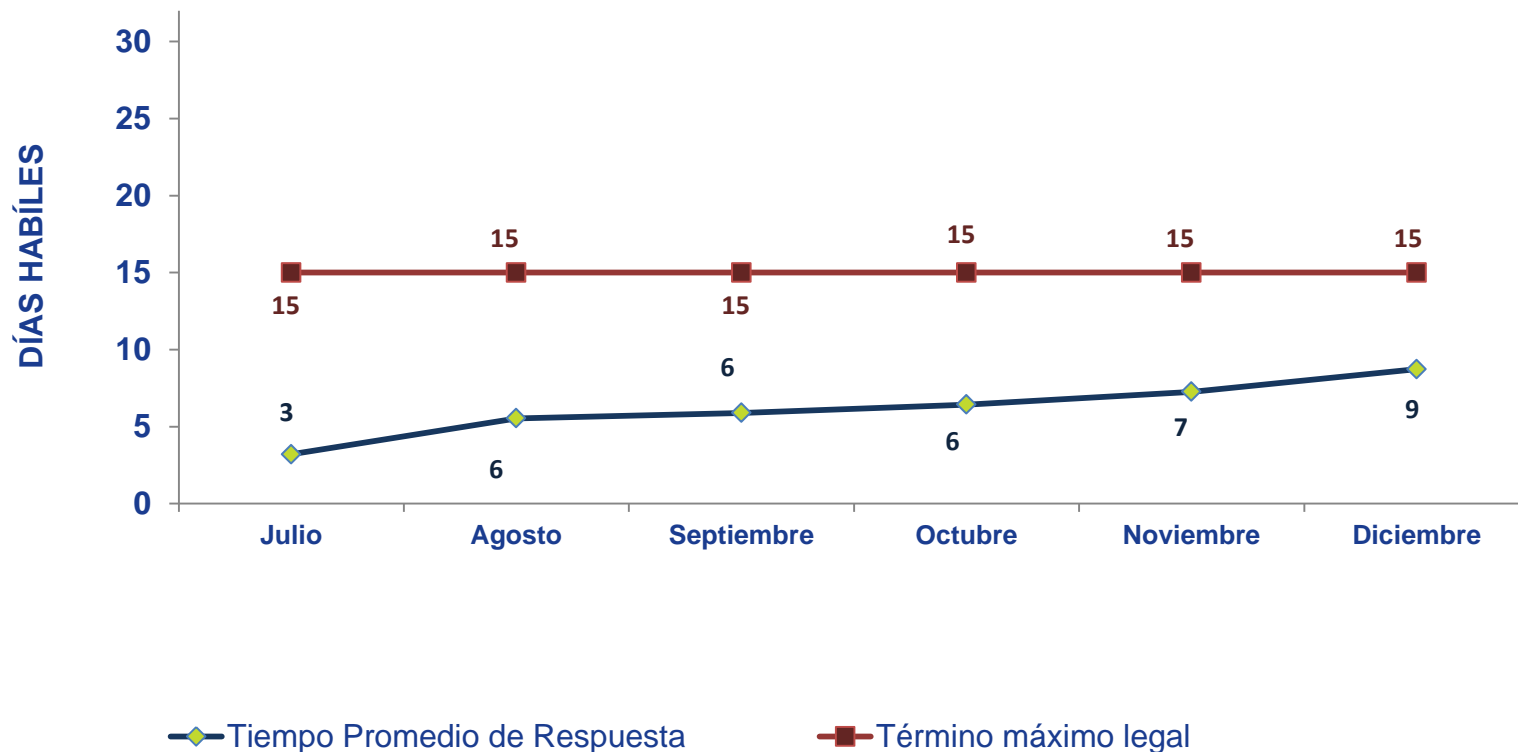
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Resultado Peticiones Diciembre



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 Diciembre se encuentra en 9 días

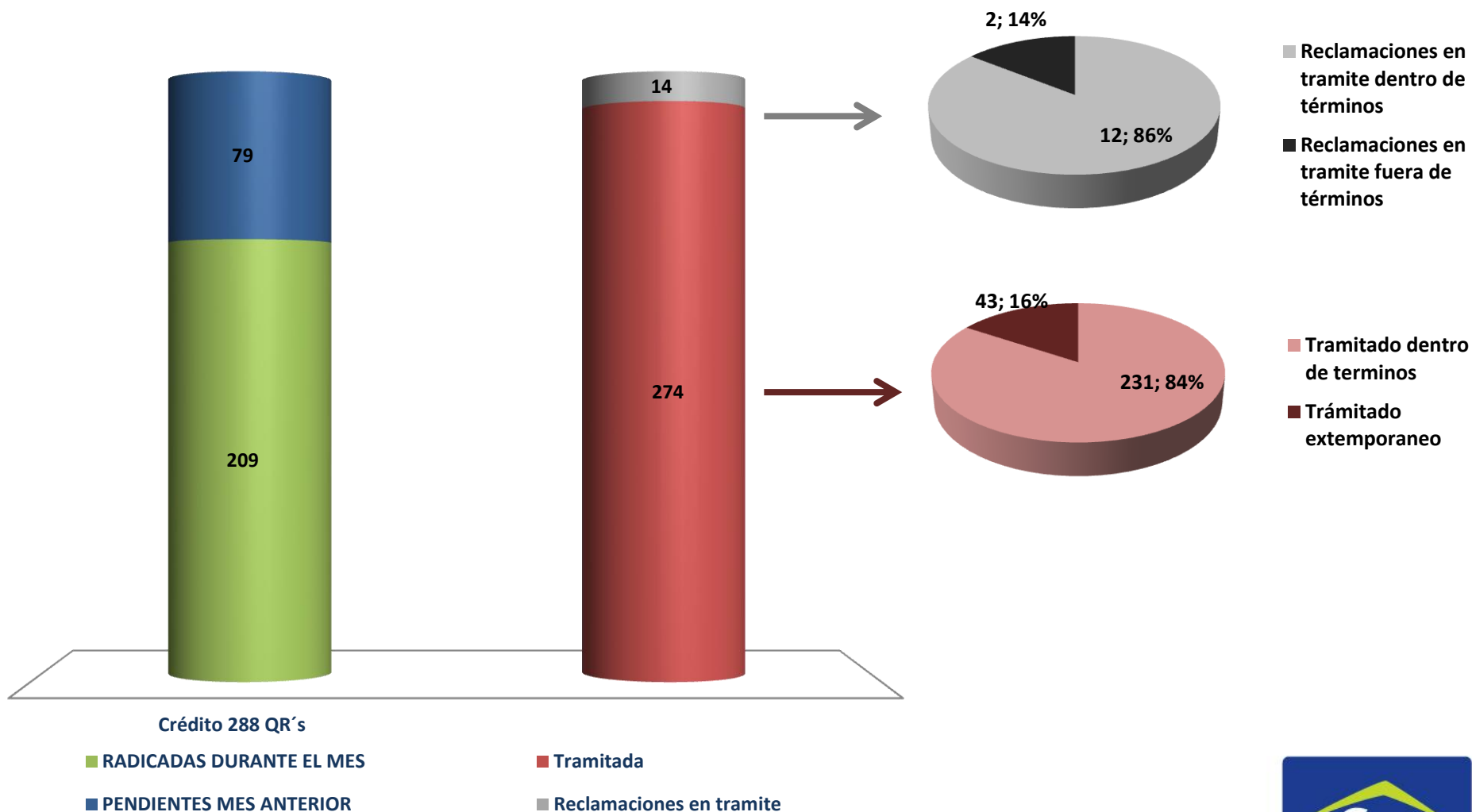
Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.

Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe por Áreas

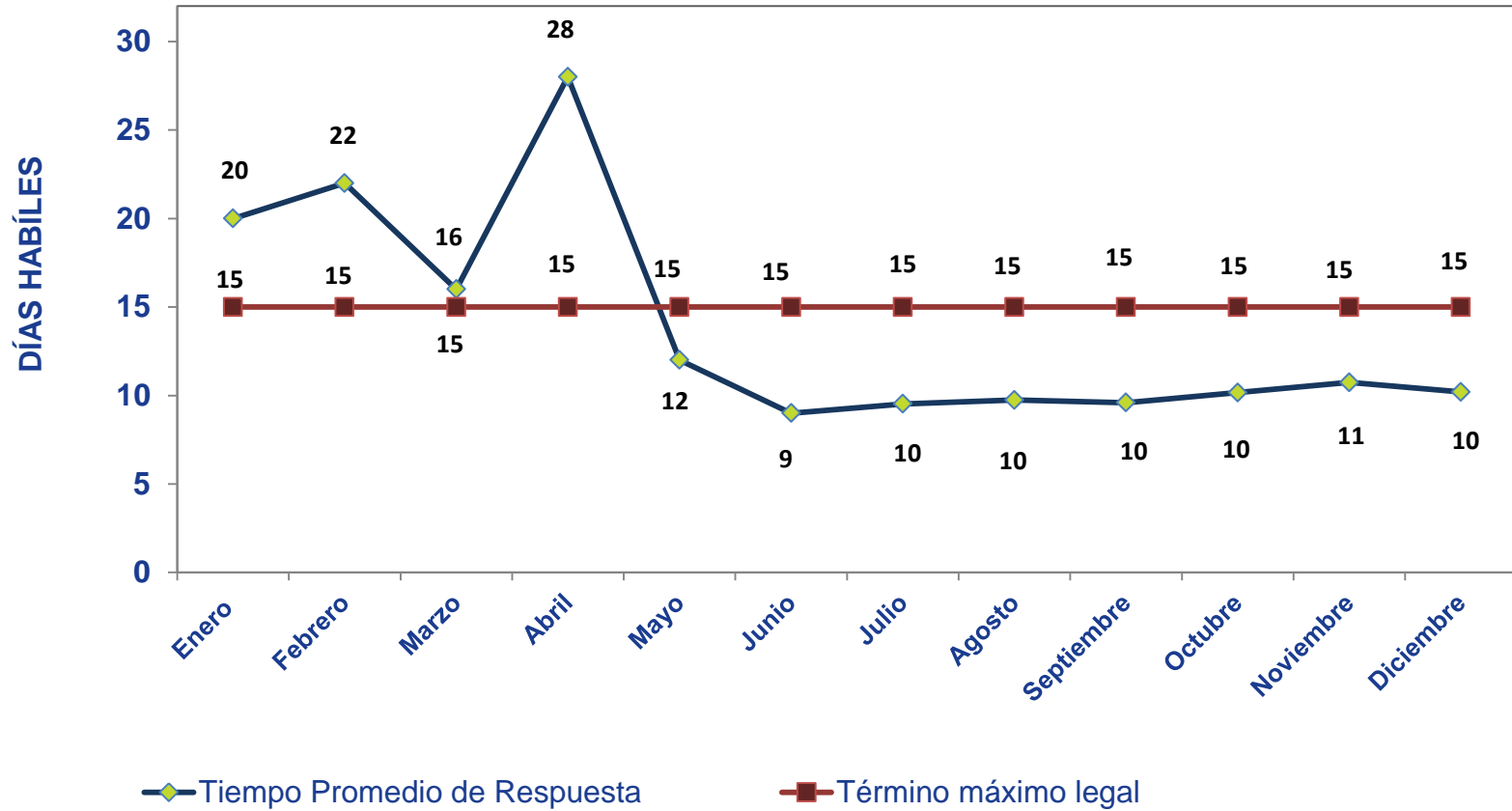
División de Crédito

Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



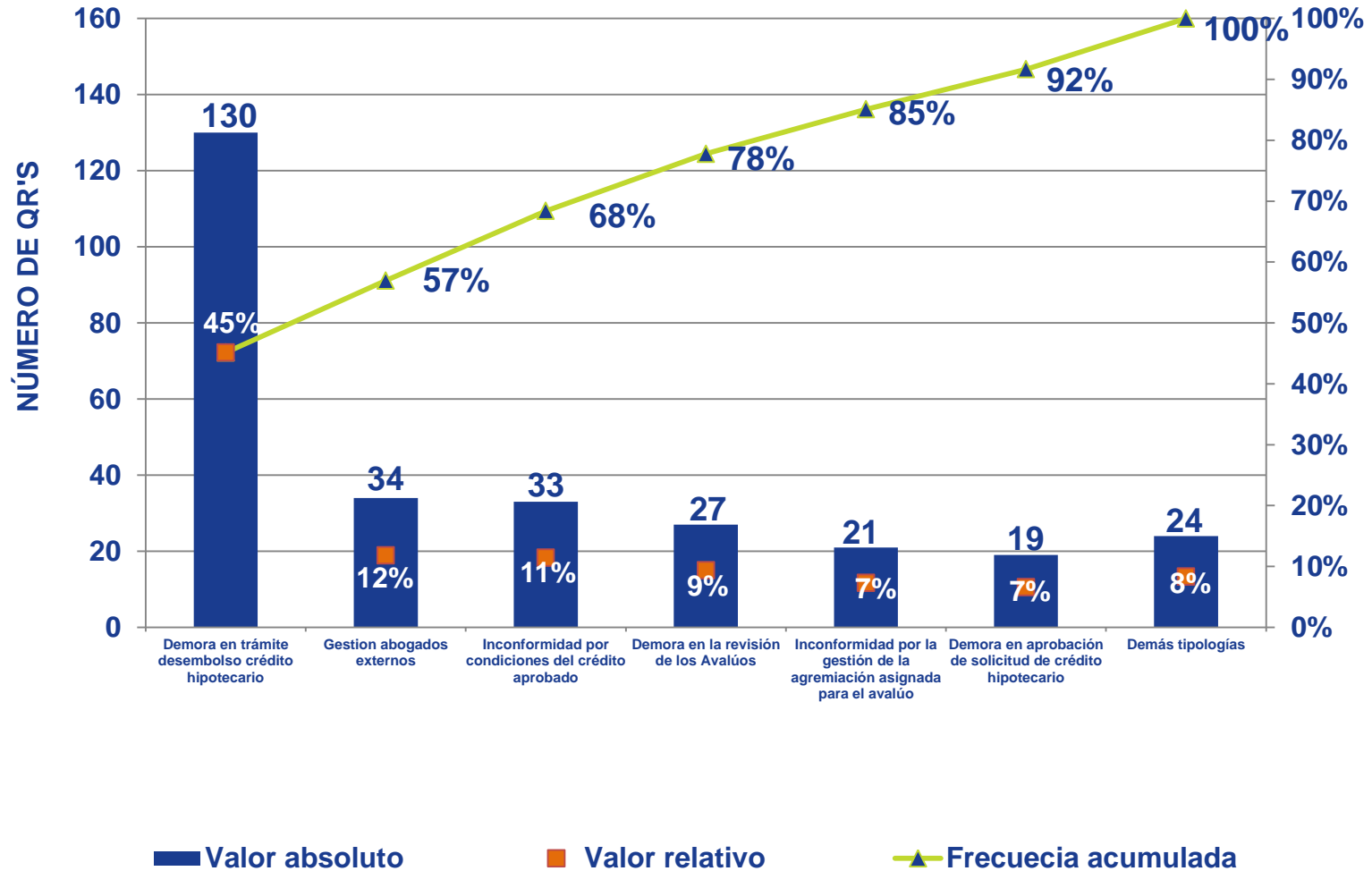
Fuente: División Crédito – Diciembre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



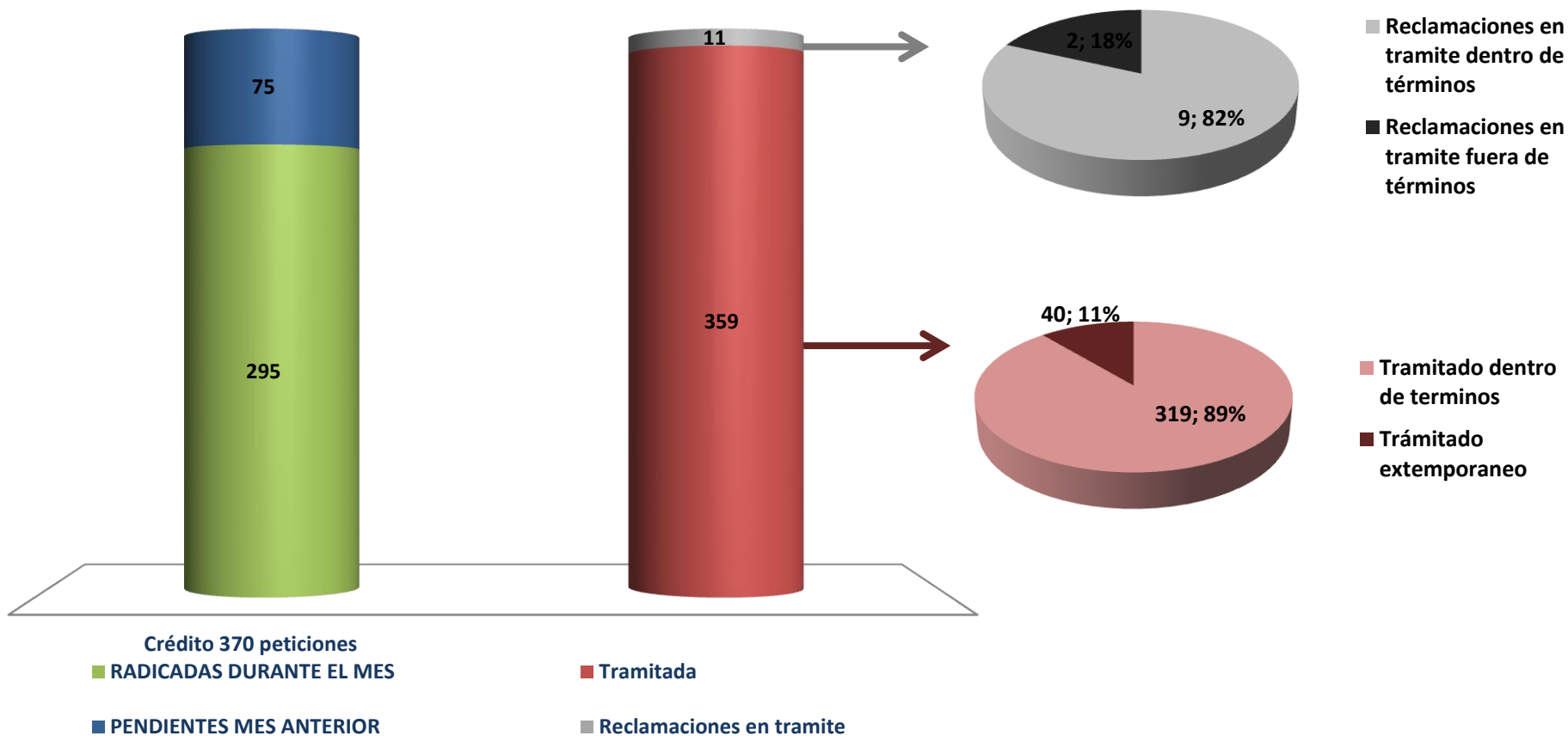
Fuente: División Crédito – Diciembre de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



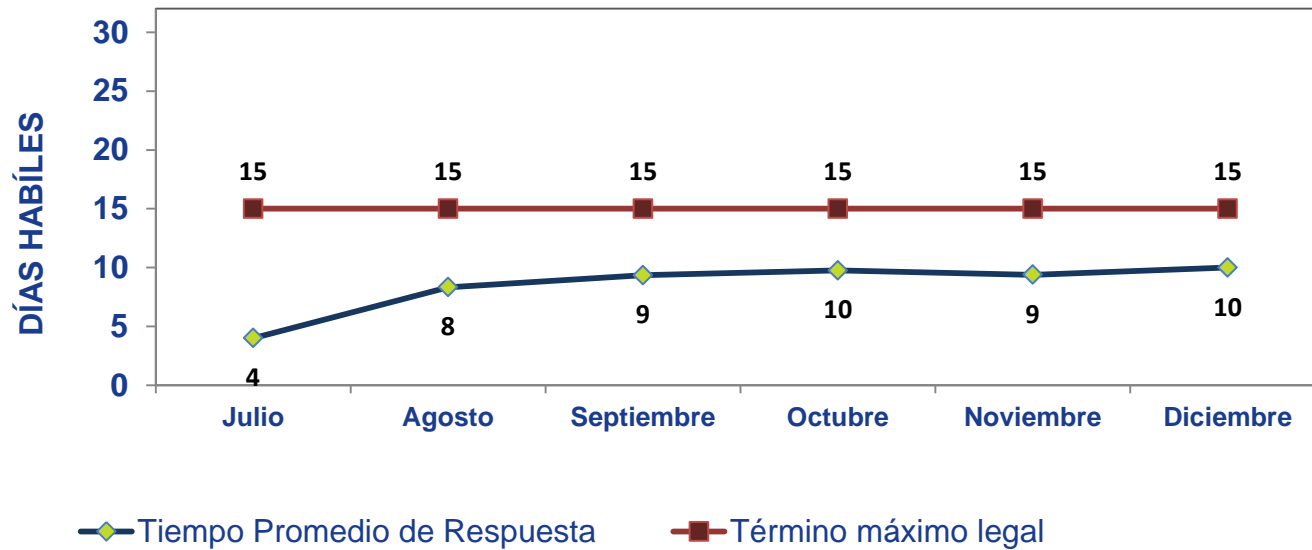
Fuente: División Crédito – Diciembre de 2014.

Resultado Peticiones Diciembre



Fuente: División Crédito – Diciembre de 2014.

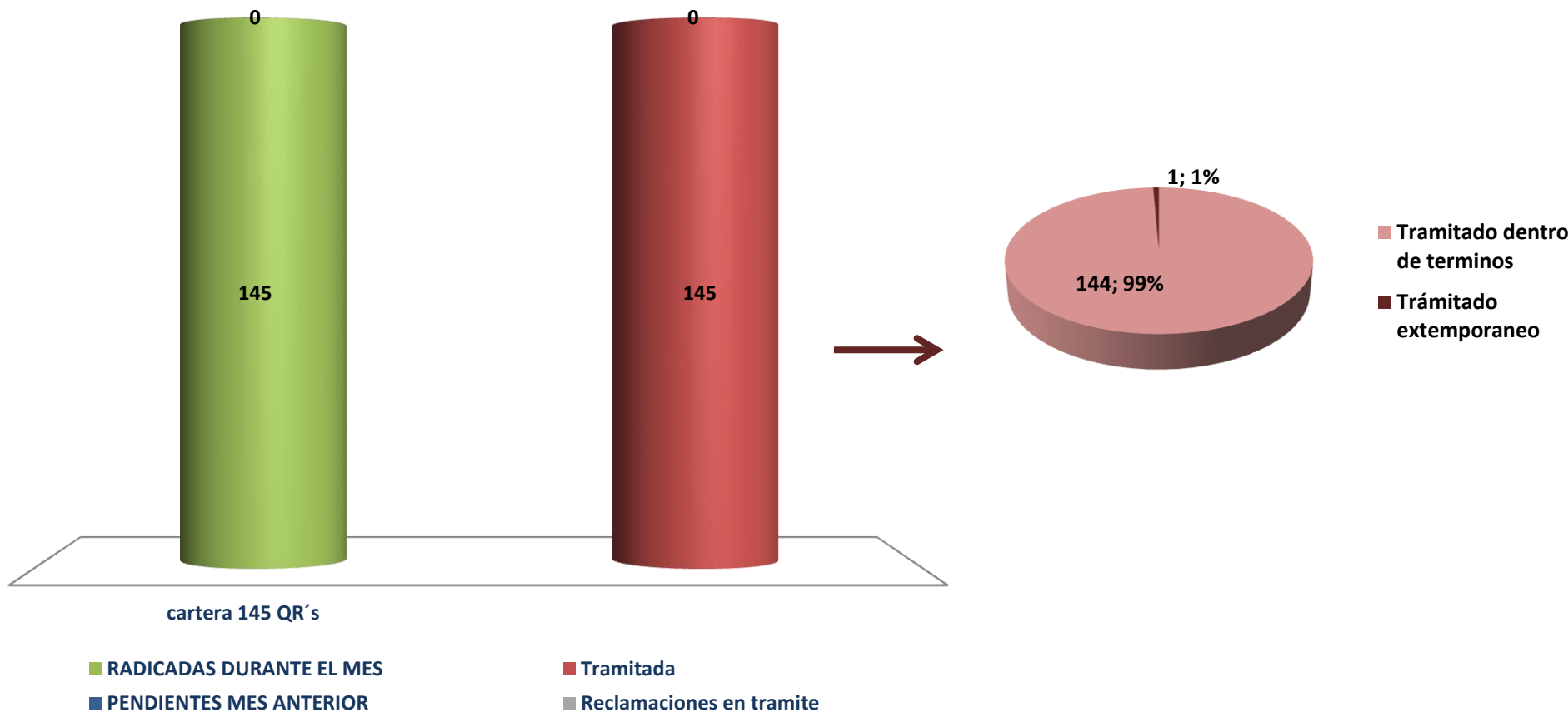
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Crédito – Diciembre de 2014.

División de Cartera

Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



Fuente: División Cartera – Diciembre 2014

TIEMPO DE RESPUESTA

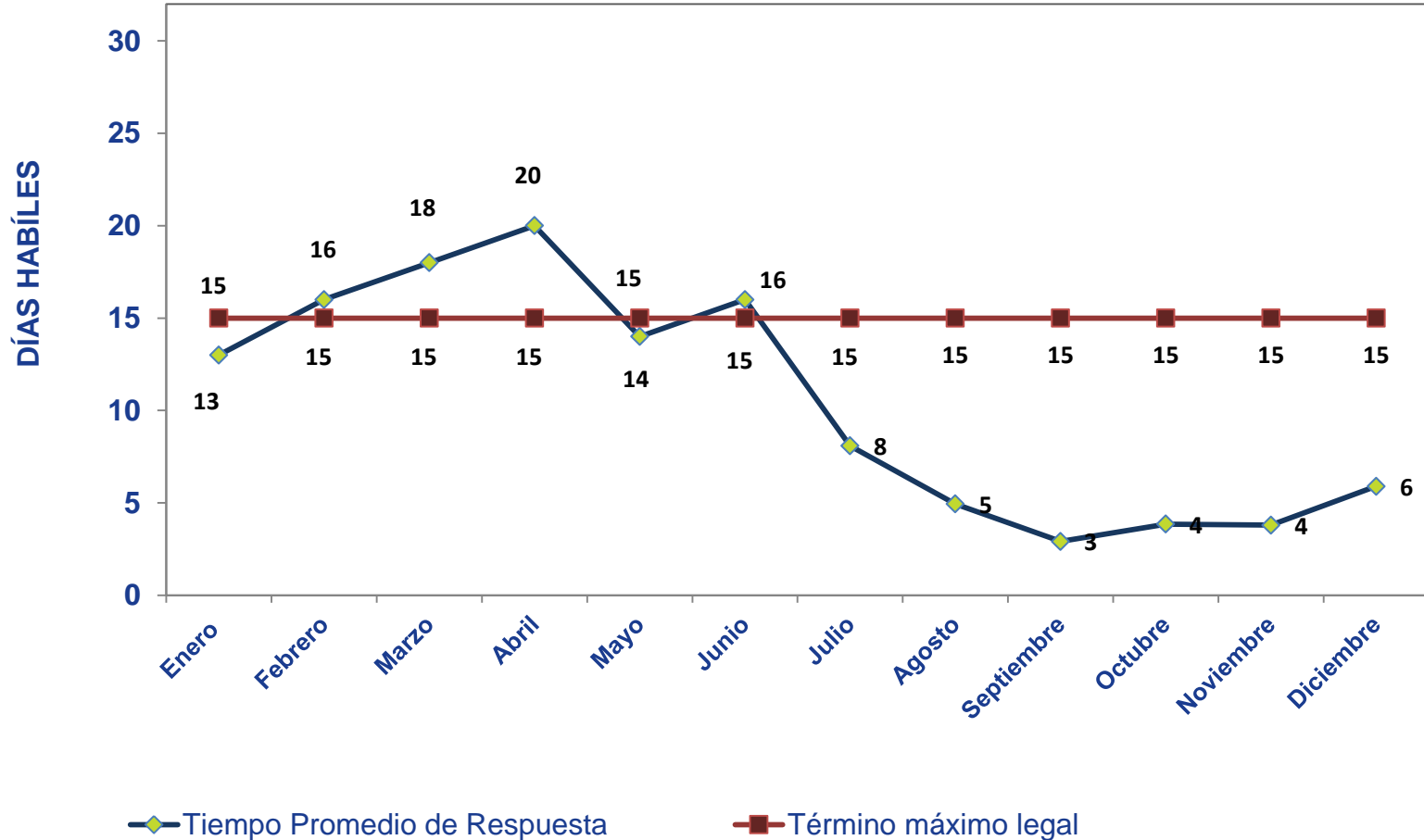
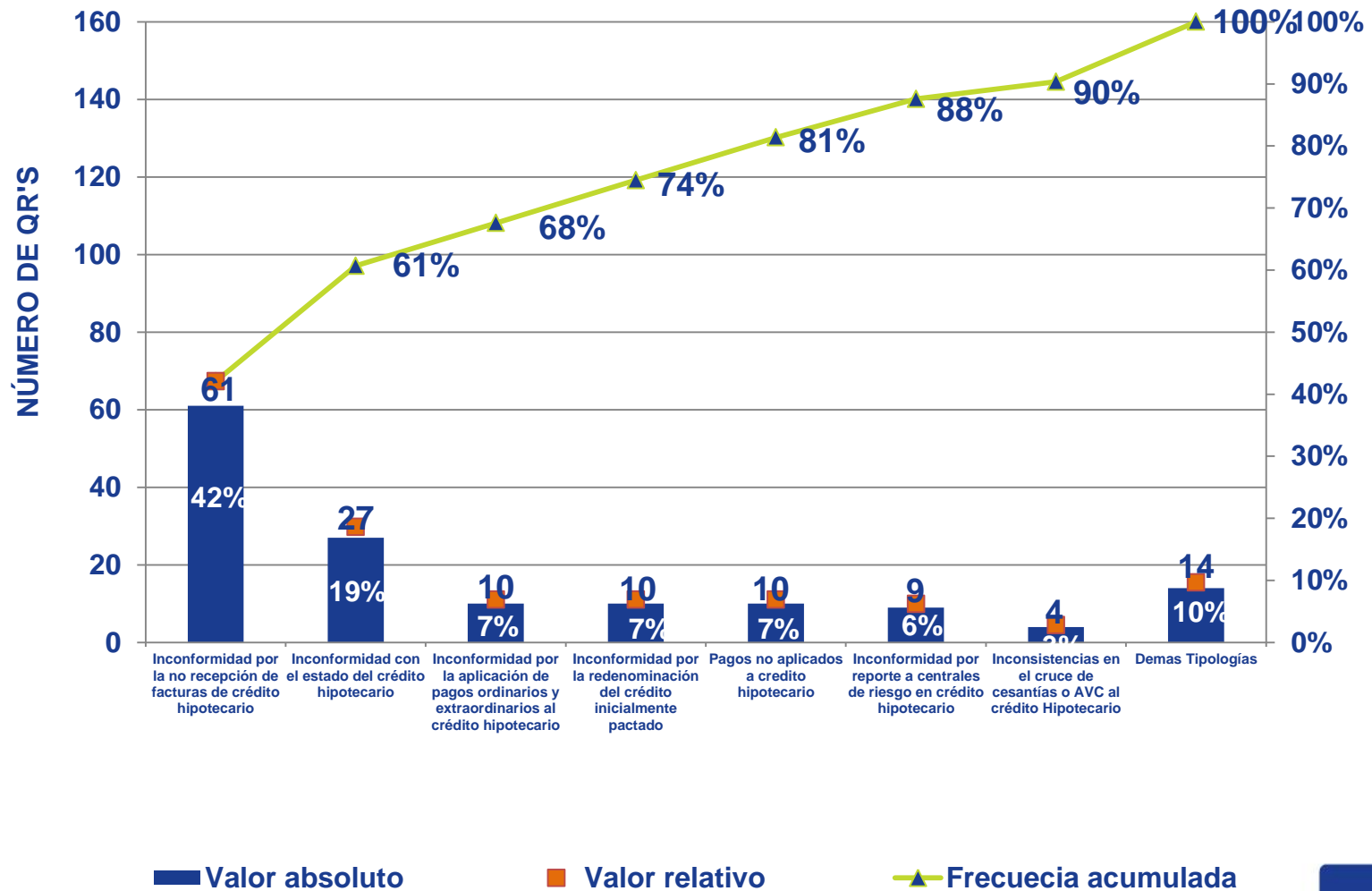
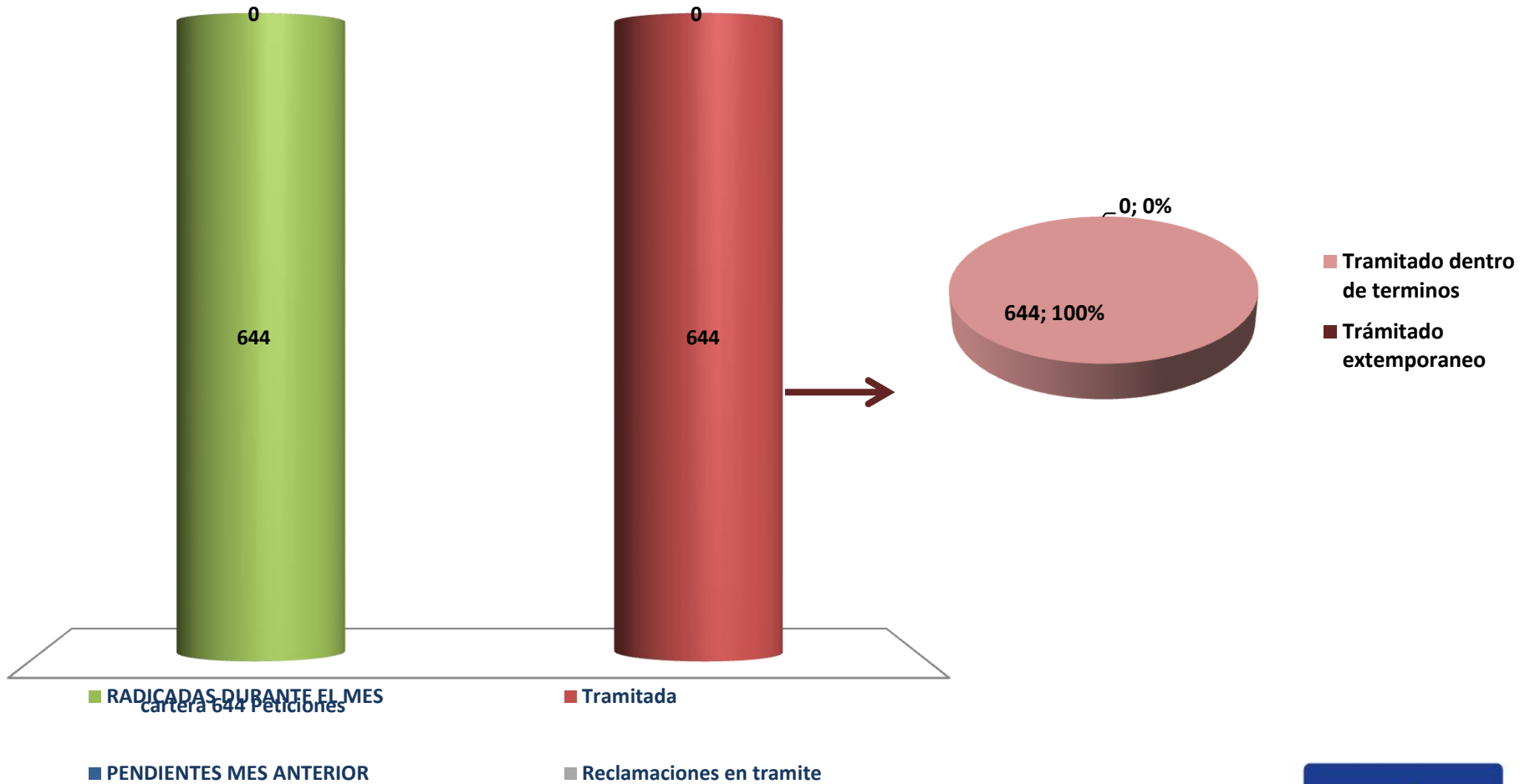


DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

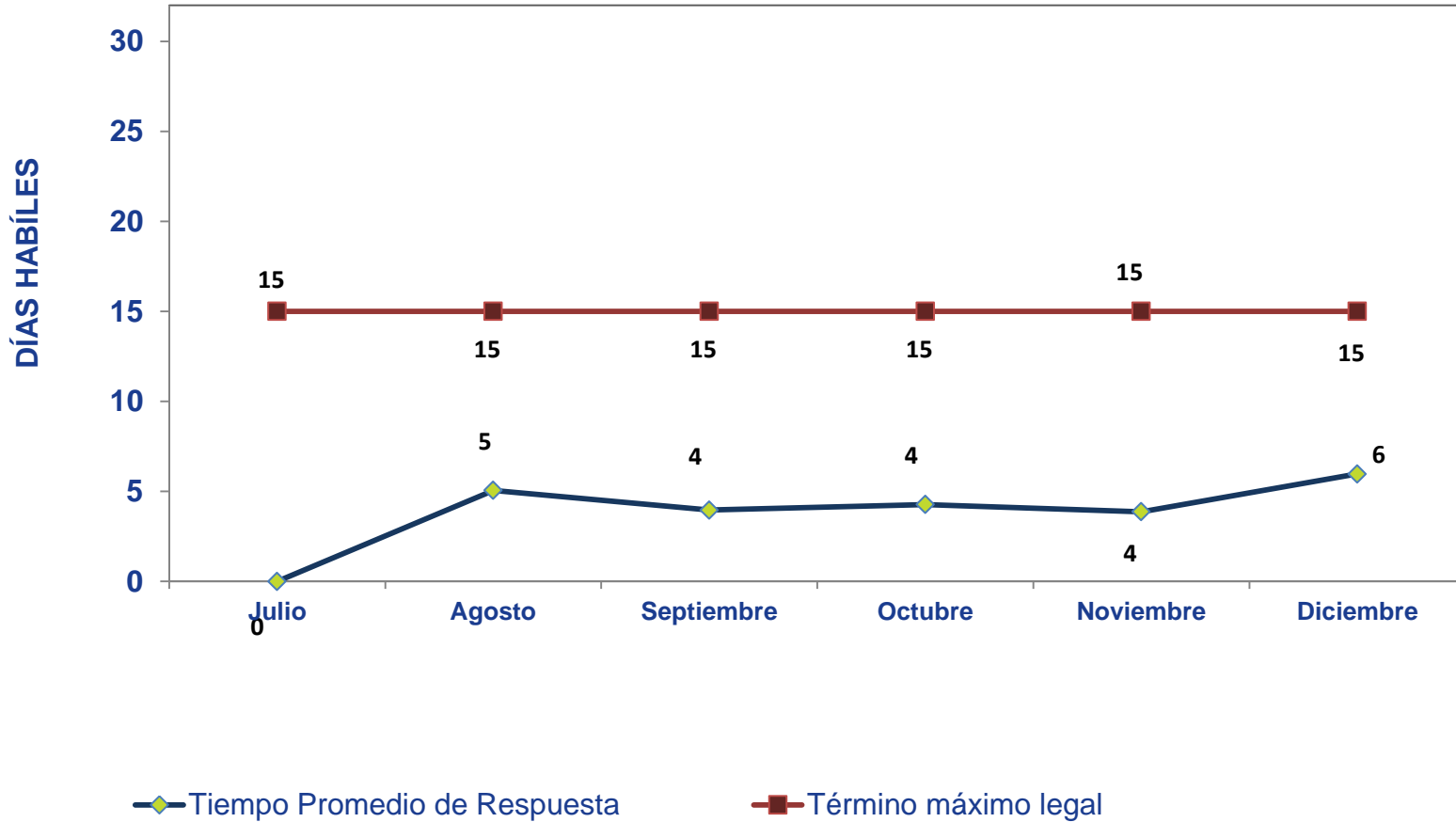


Resultado Peticiones Diciembre



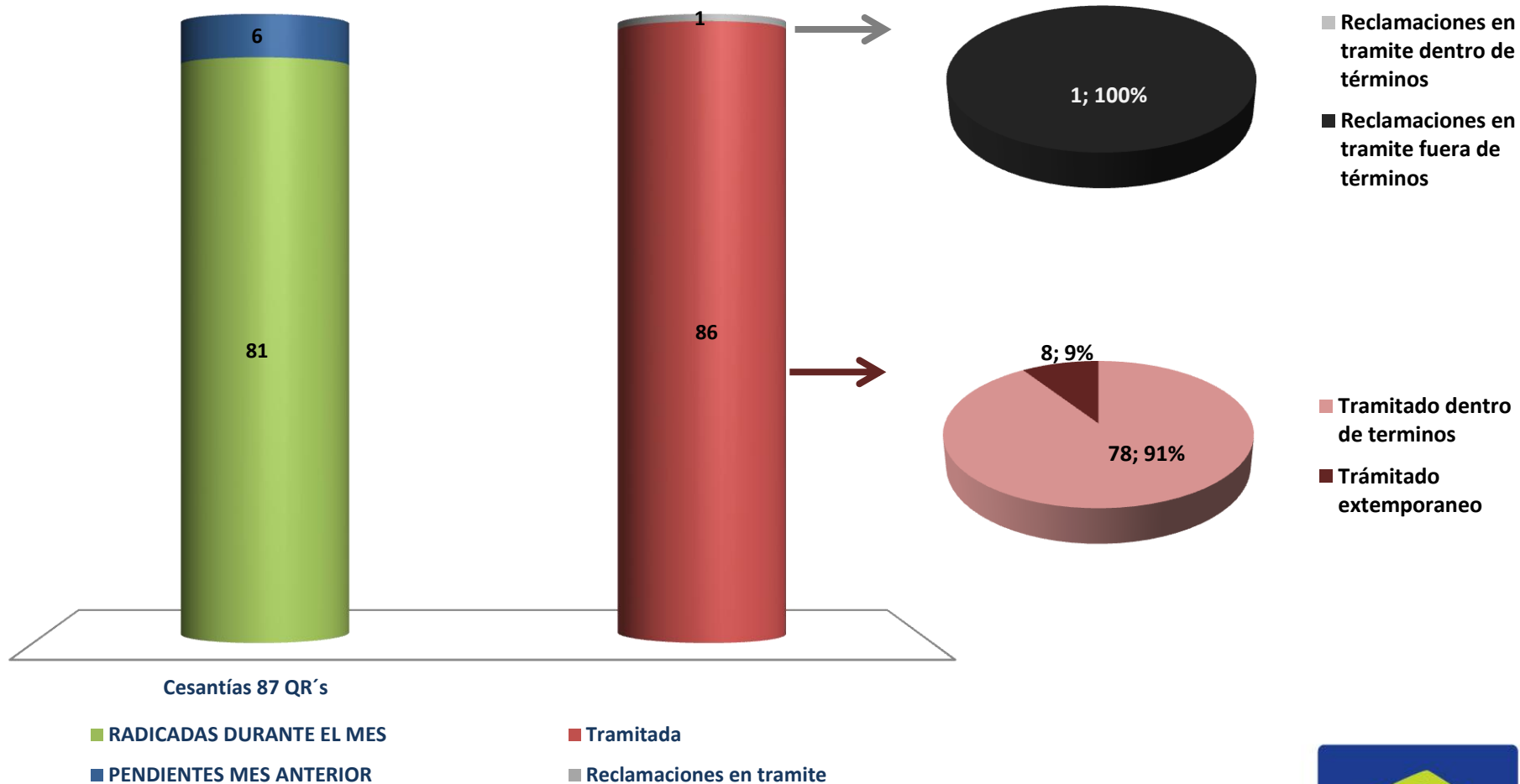
Fuente: División Cartera – Diciembre 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



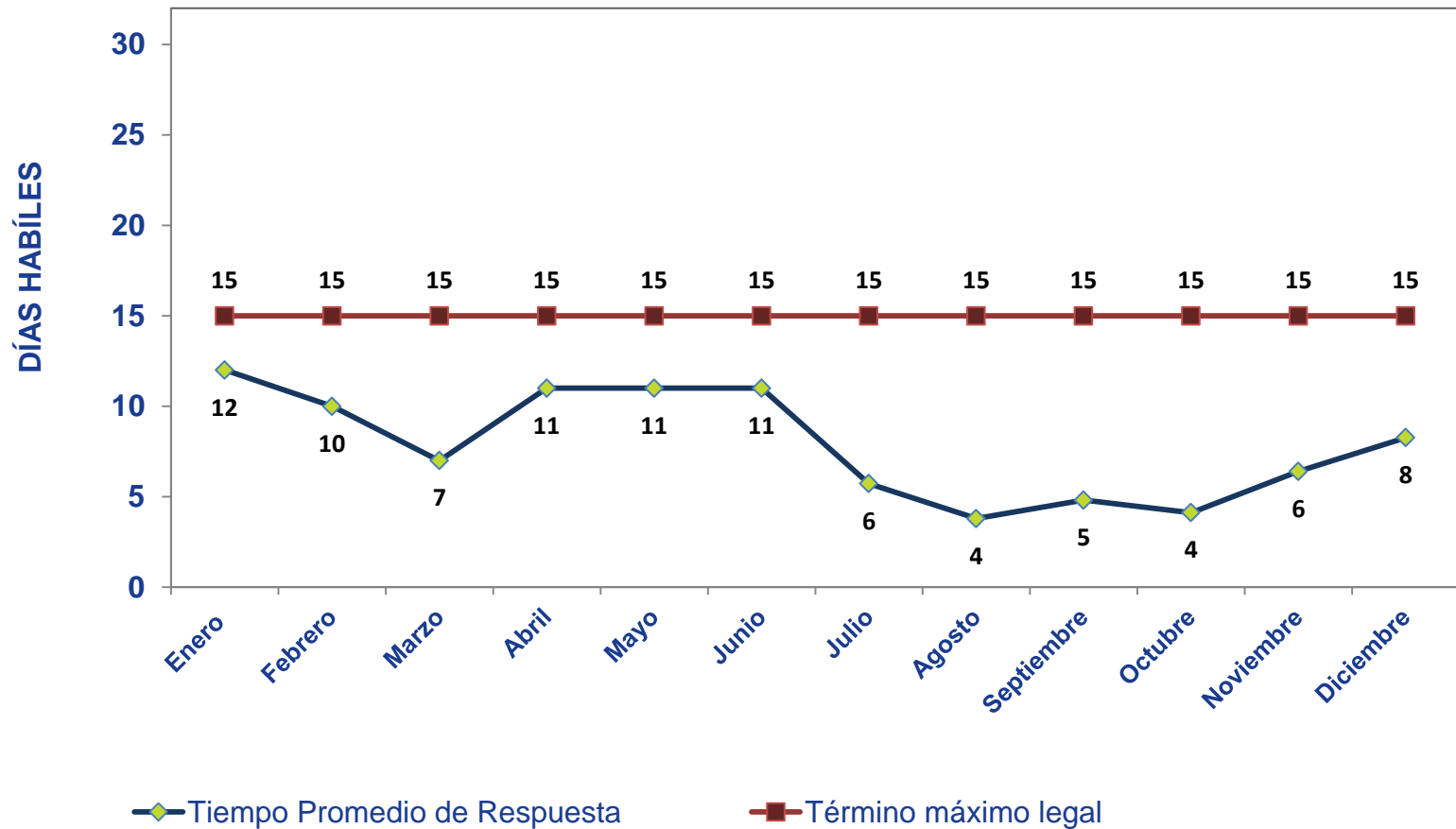
División de Cesantías

Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



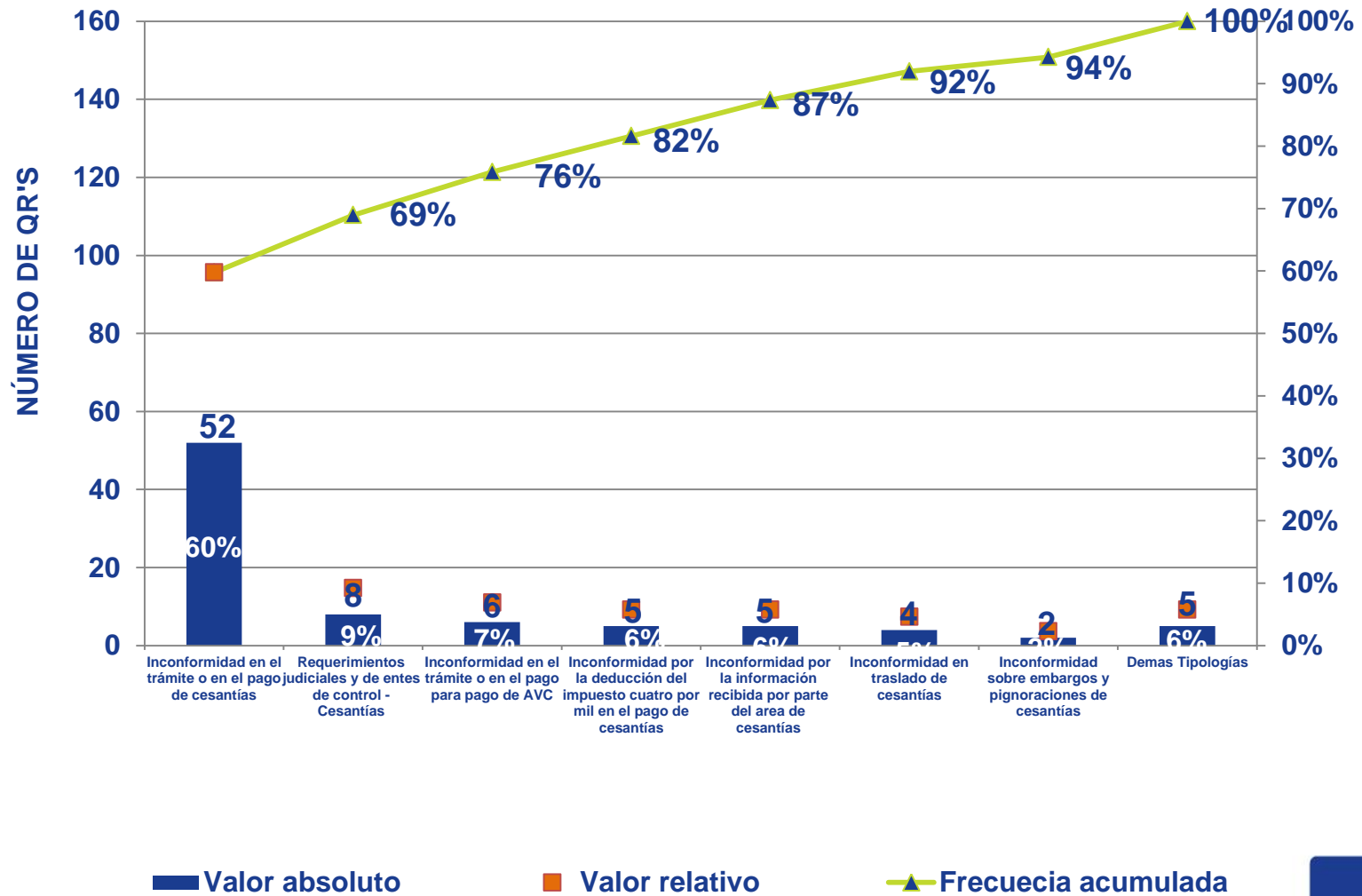
Fuente: División Cesantías – Diciembre 2014

TIEMPO DE RESPUESTA



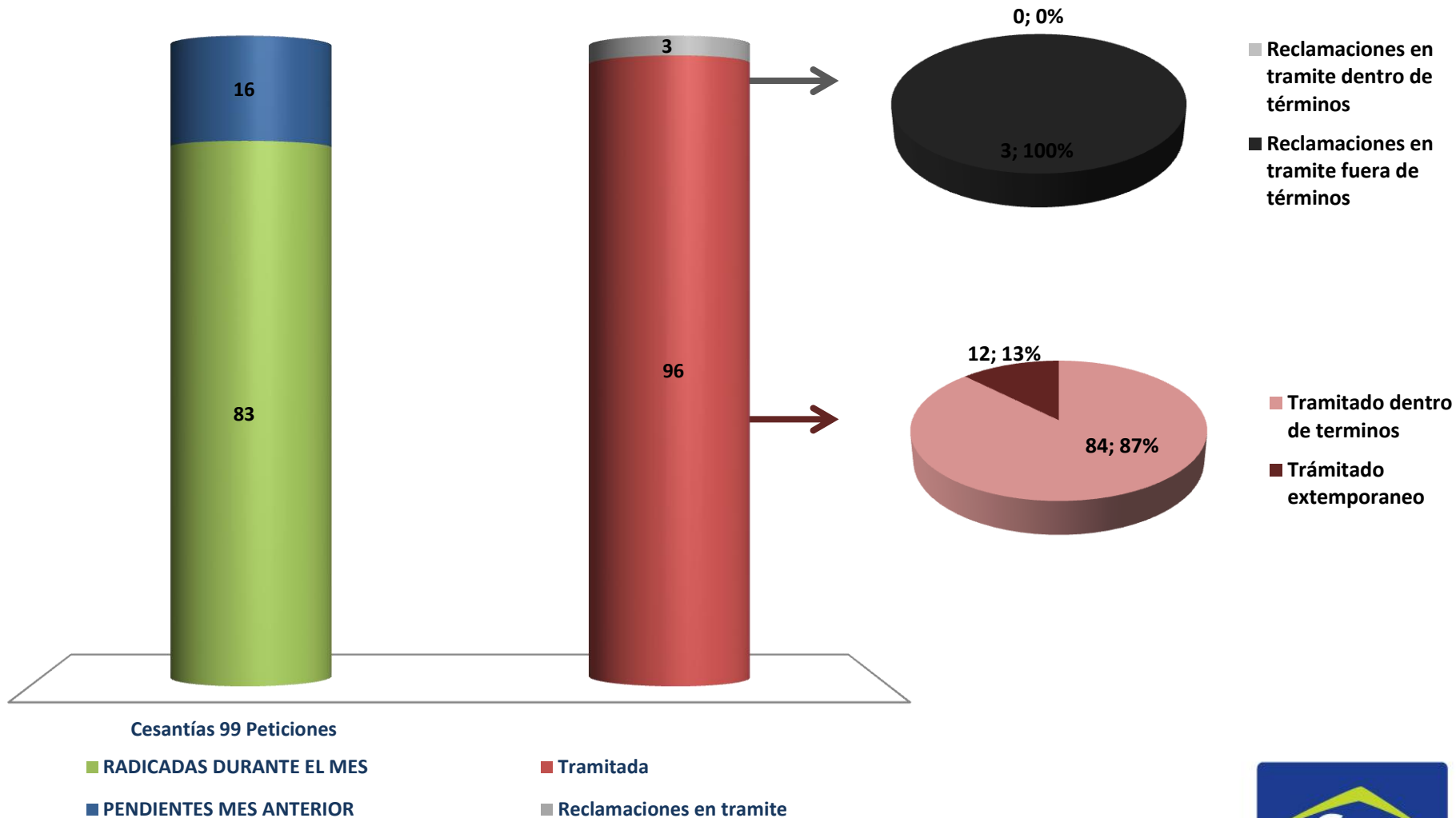
Fuente: División Cesantías – Diciembre 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



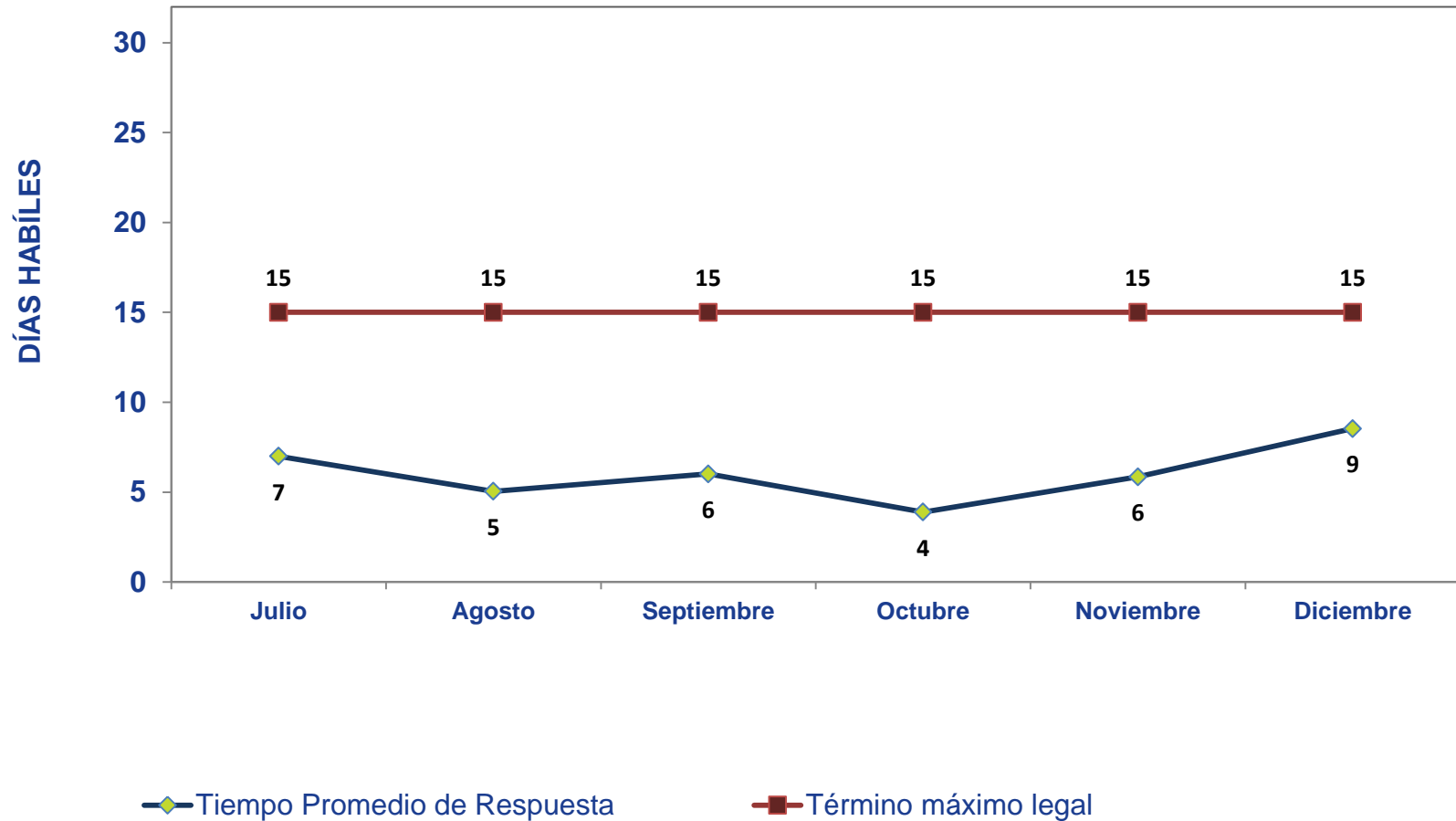
Fuente: División Cesantías – Diciembre 2014

Resultado Peticiones Diciembre



Fuente: División Cesantías – Diciembre 2014

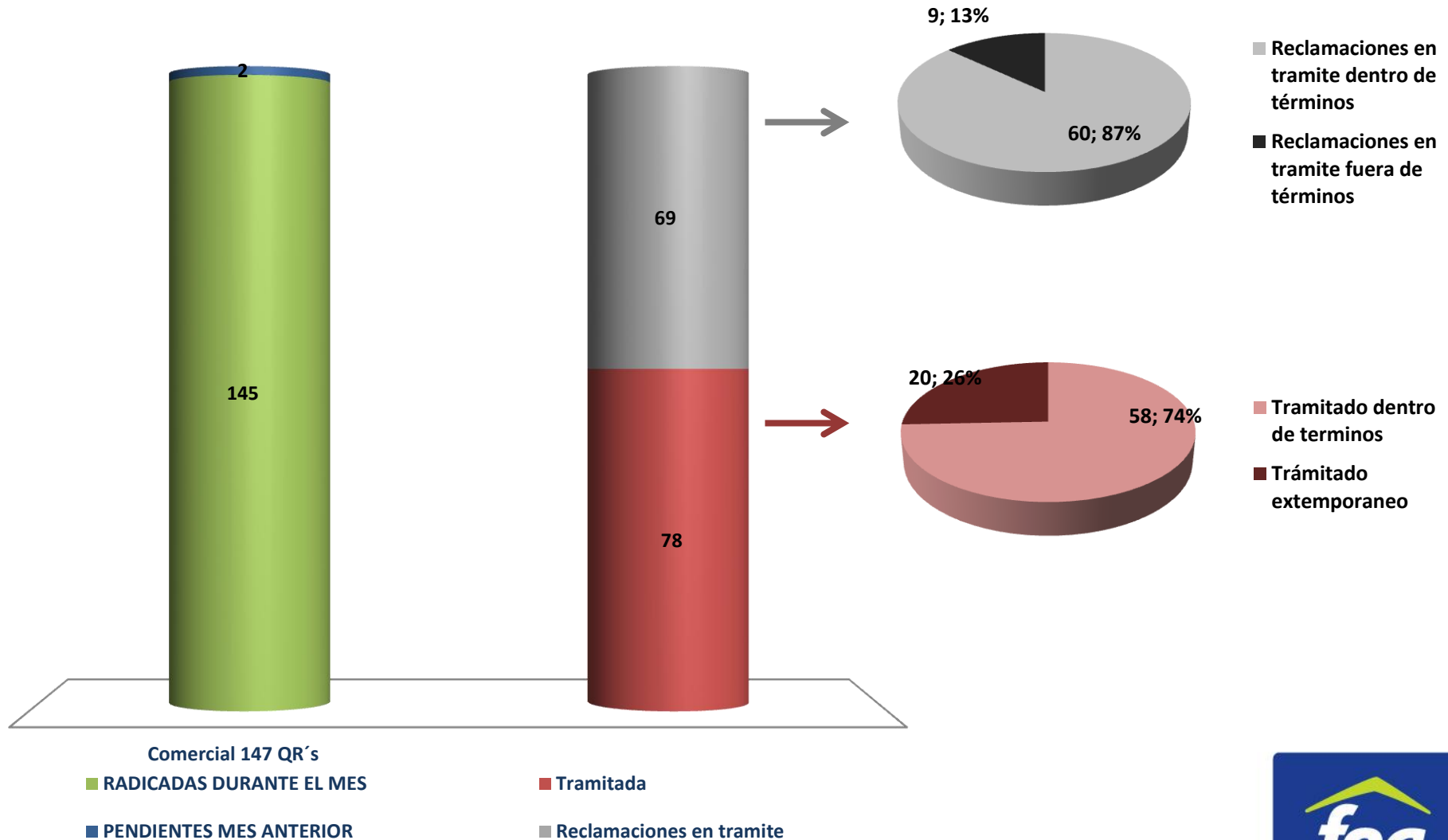
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Cesantías – Diciembre 2014

División de Comercial

Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



Comercial 147 QR's

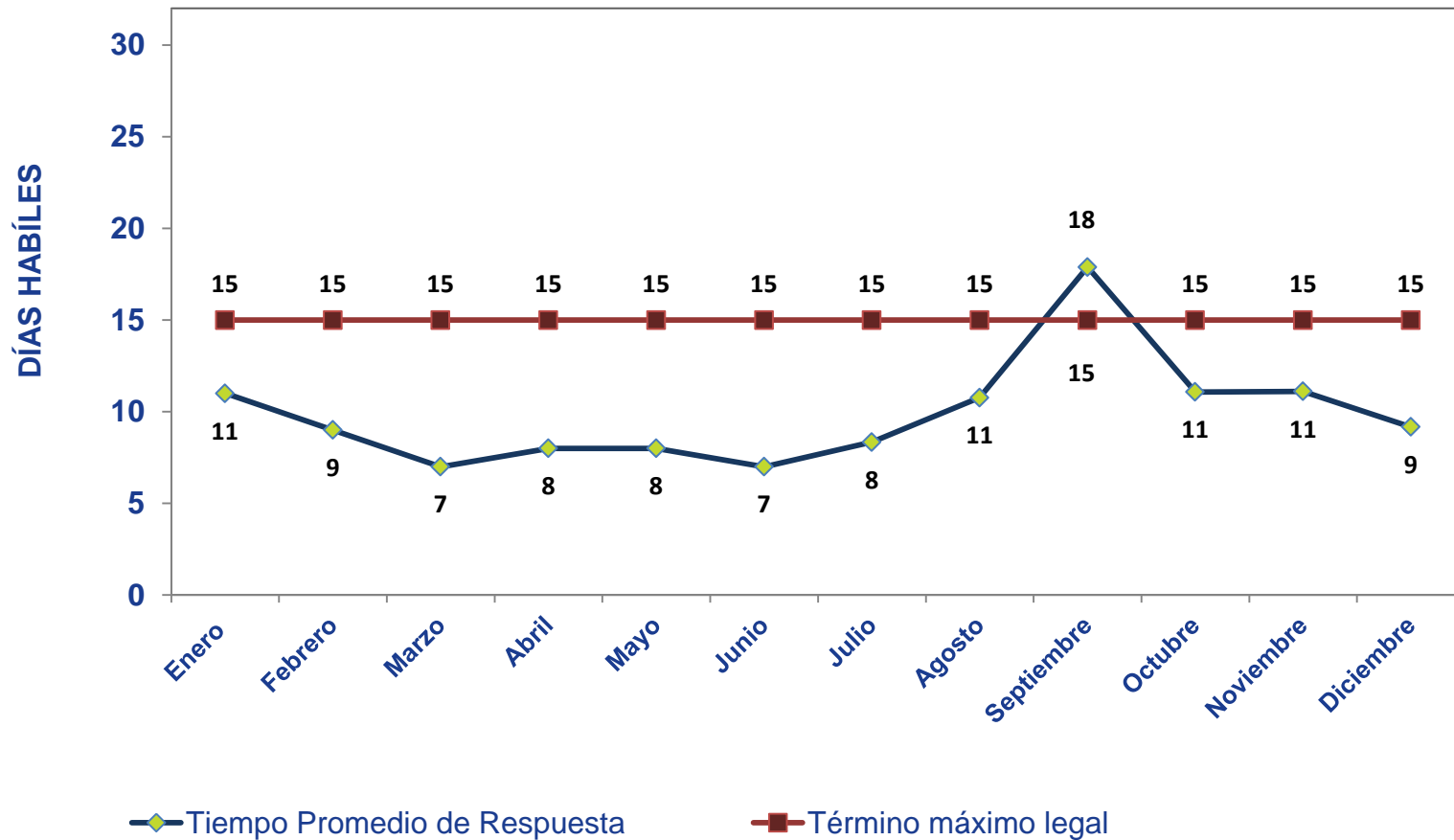
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

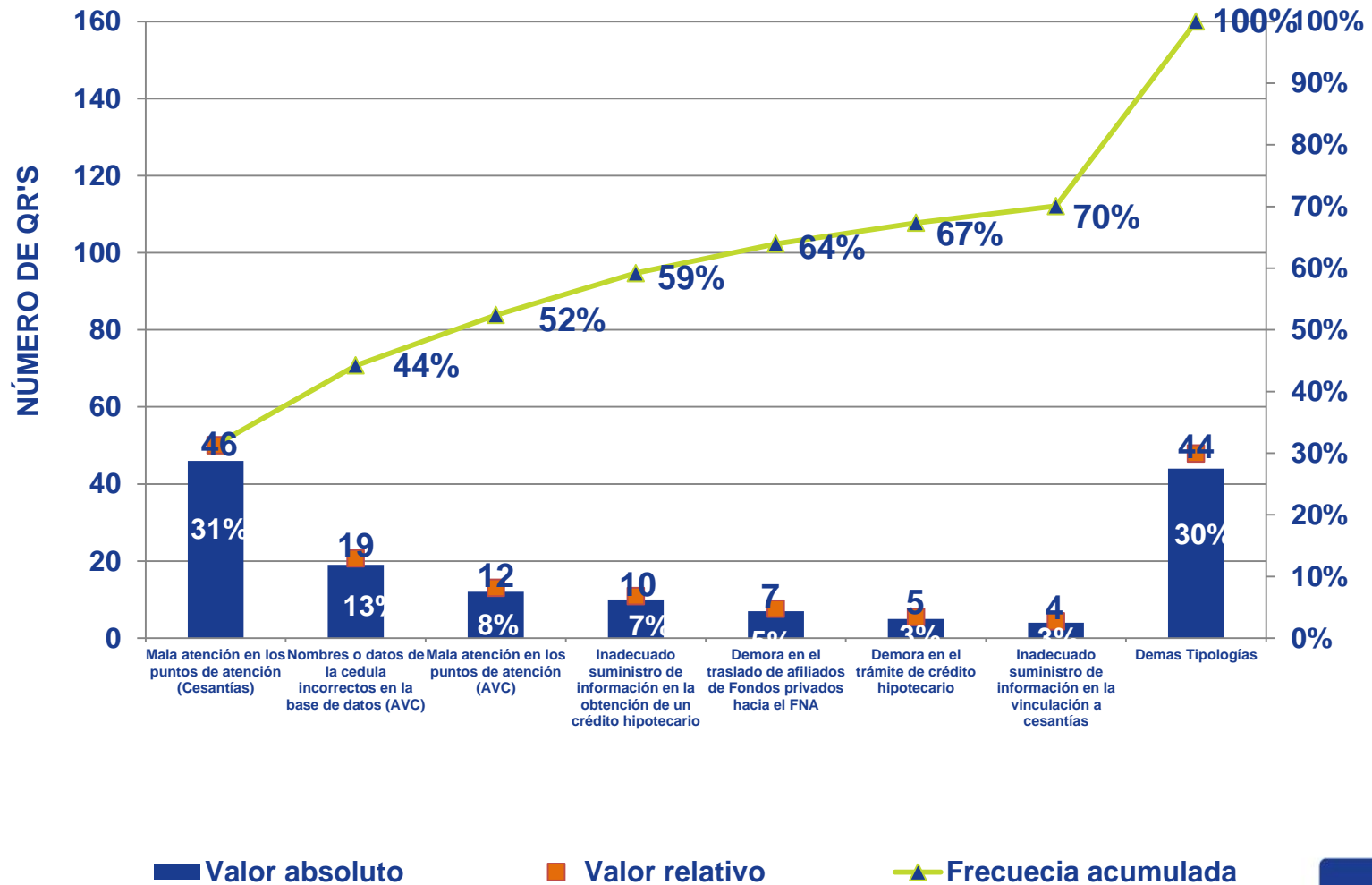
■ Reclamaciones en tramite

TIEMPO DE RESPUESTA



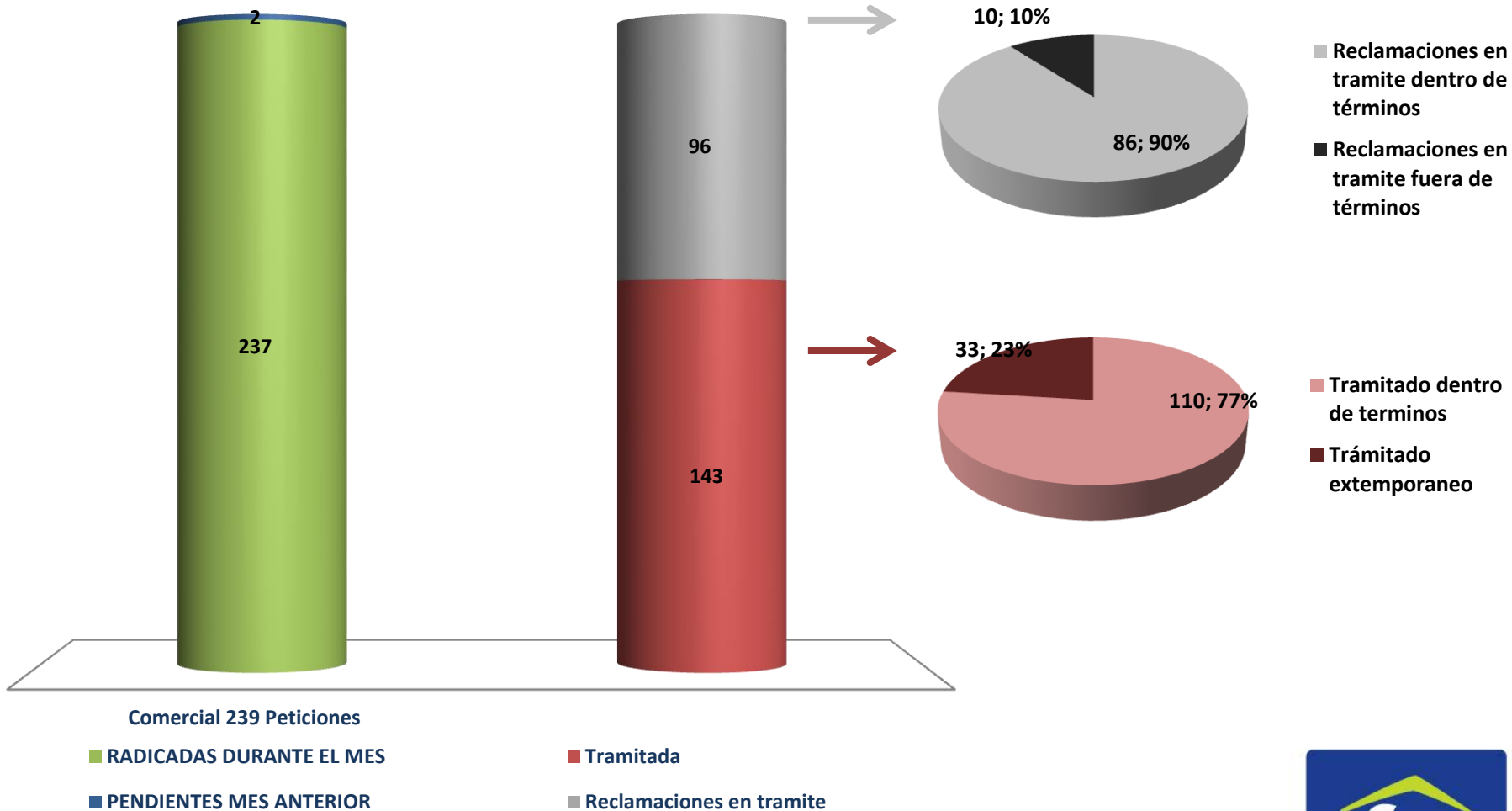
Fuente: División Comercial - Diciembre de 2014

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS

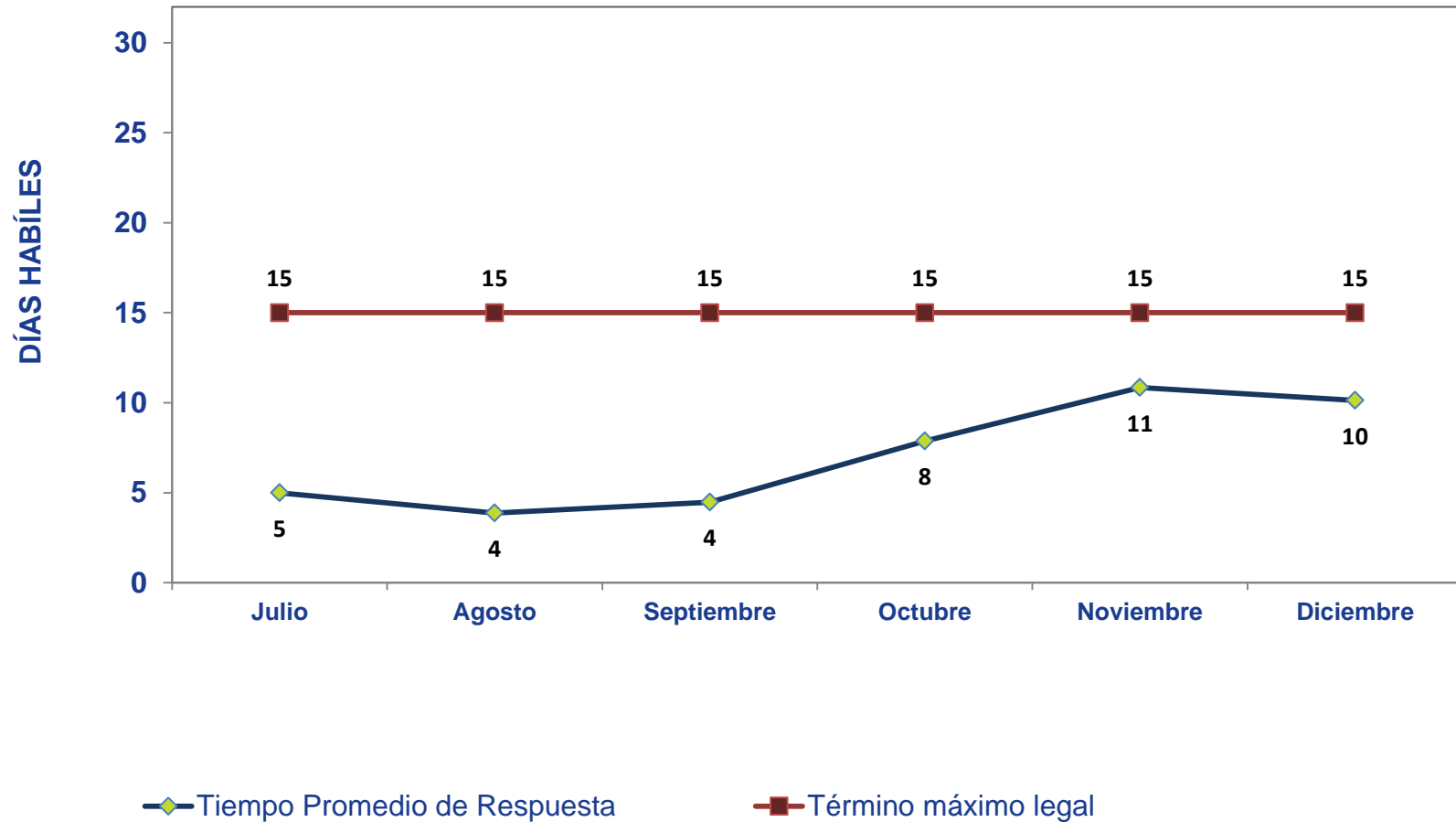


Fuente: División Comercial - Diciembre de 2014

Resultado Peticiones Diciembre



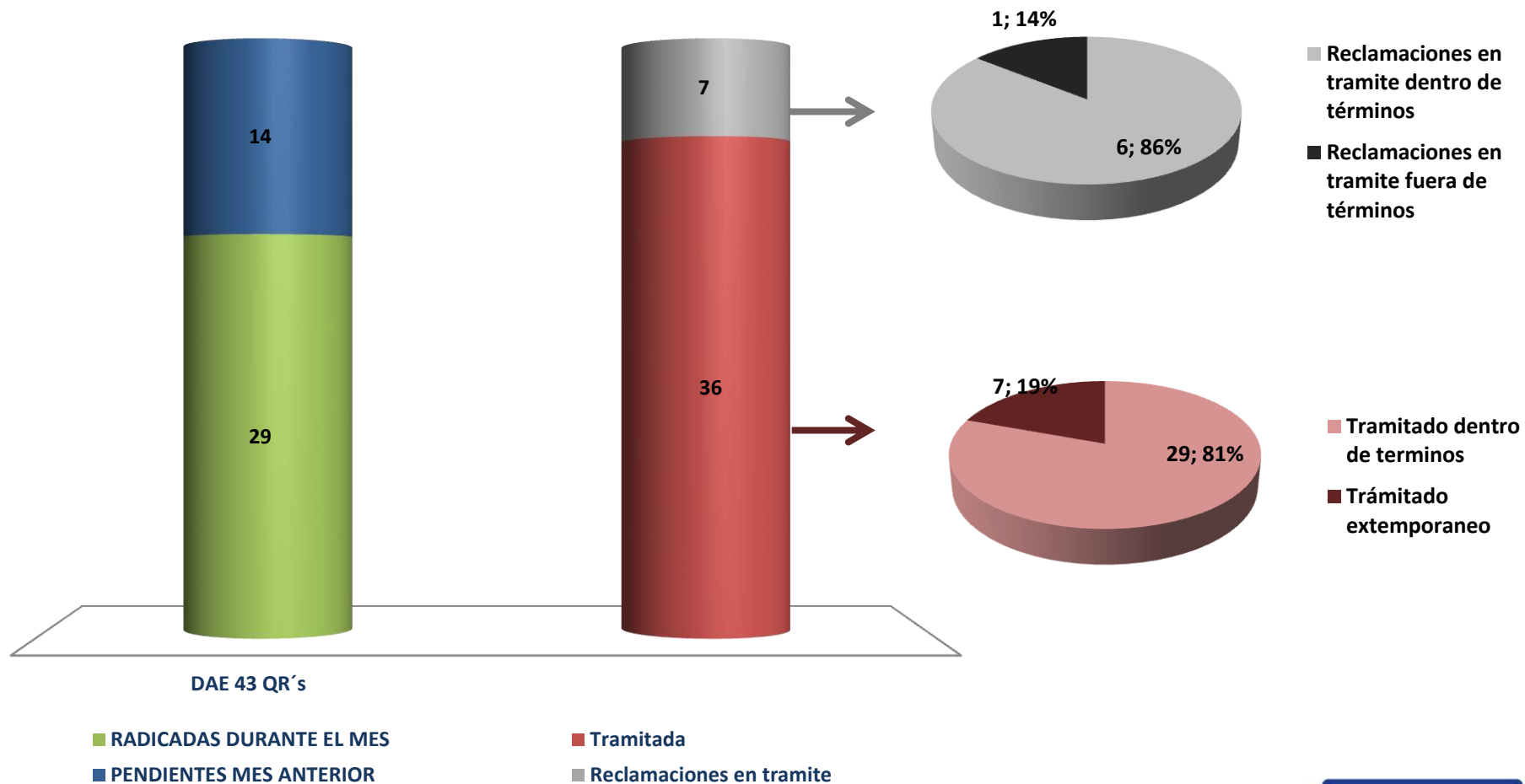
TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Comercial - Diciembre de 2014

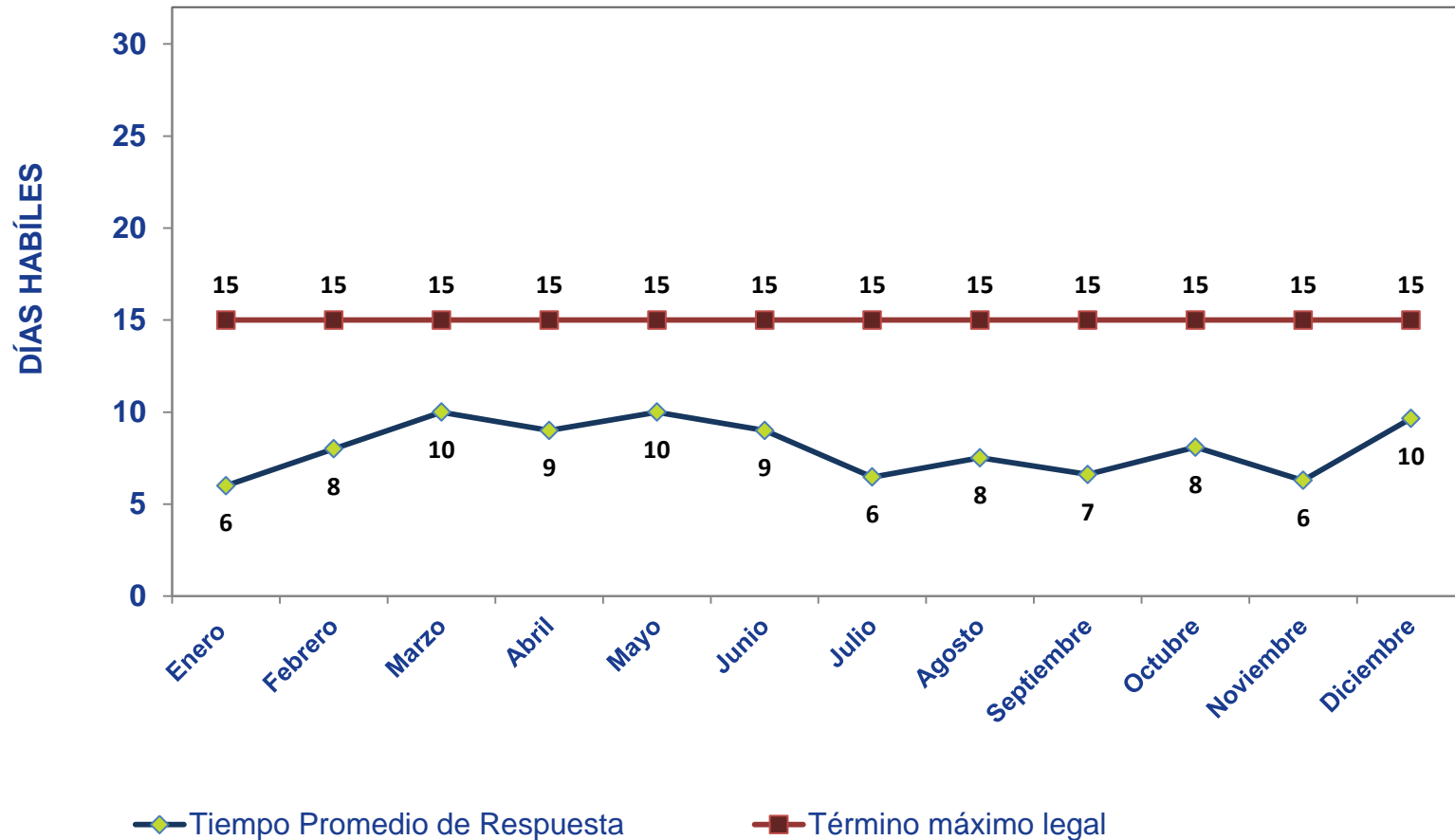
División de Afiliados y Entidades

Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



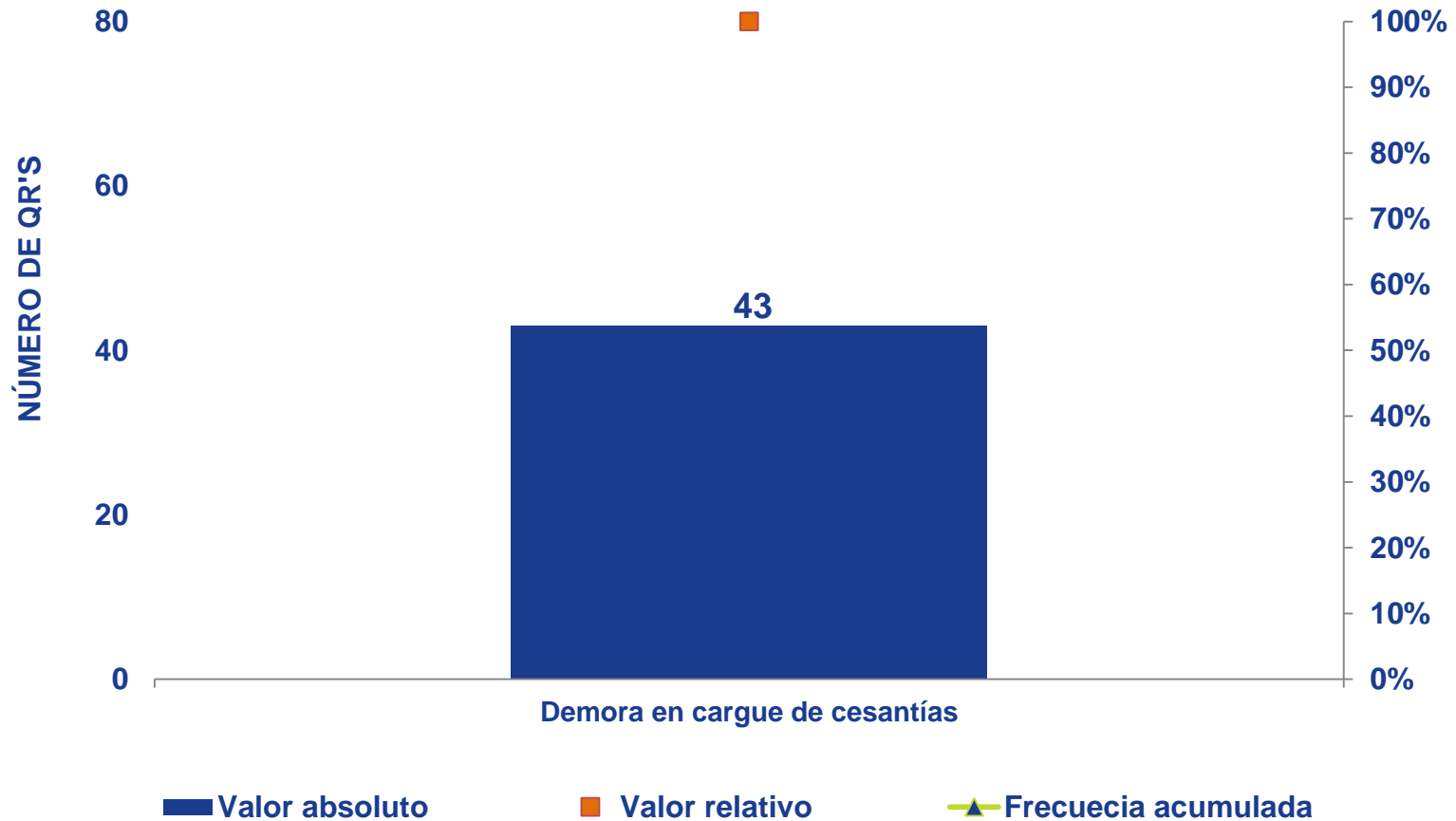
Fuente: División Afiliados y Entidades – Diciembre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



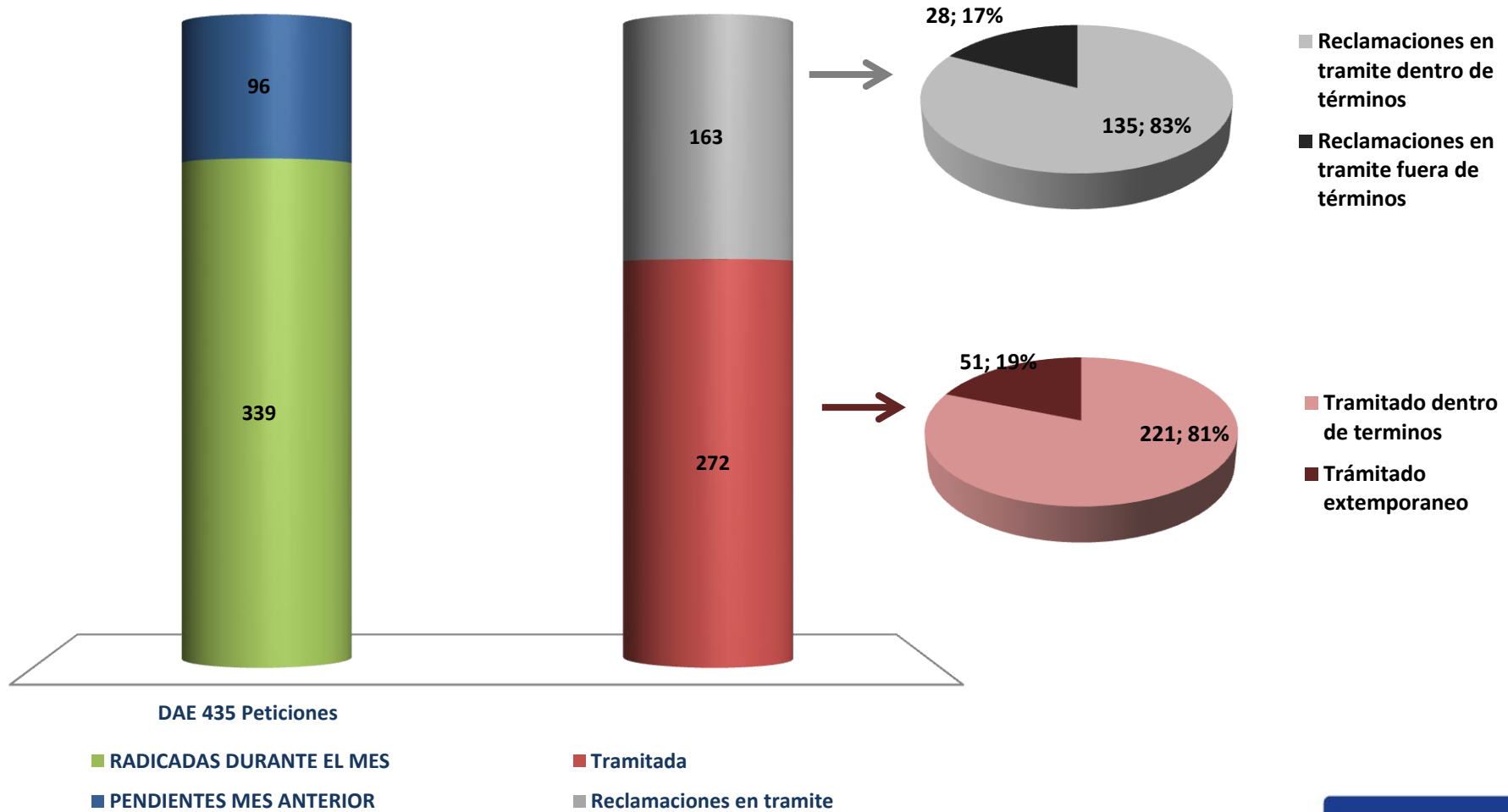
Fuente: División Afiliados y Entidades – Diciembre de 2014.

DIAGRAMA DE PARETO CONSOLIDADO POR TIPOLOGIAS



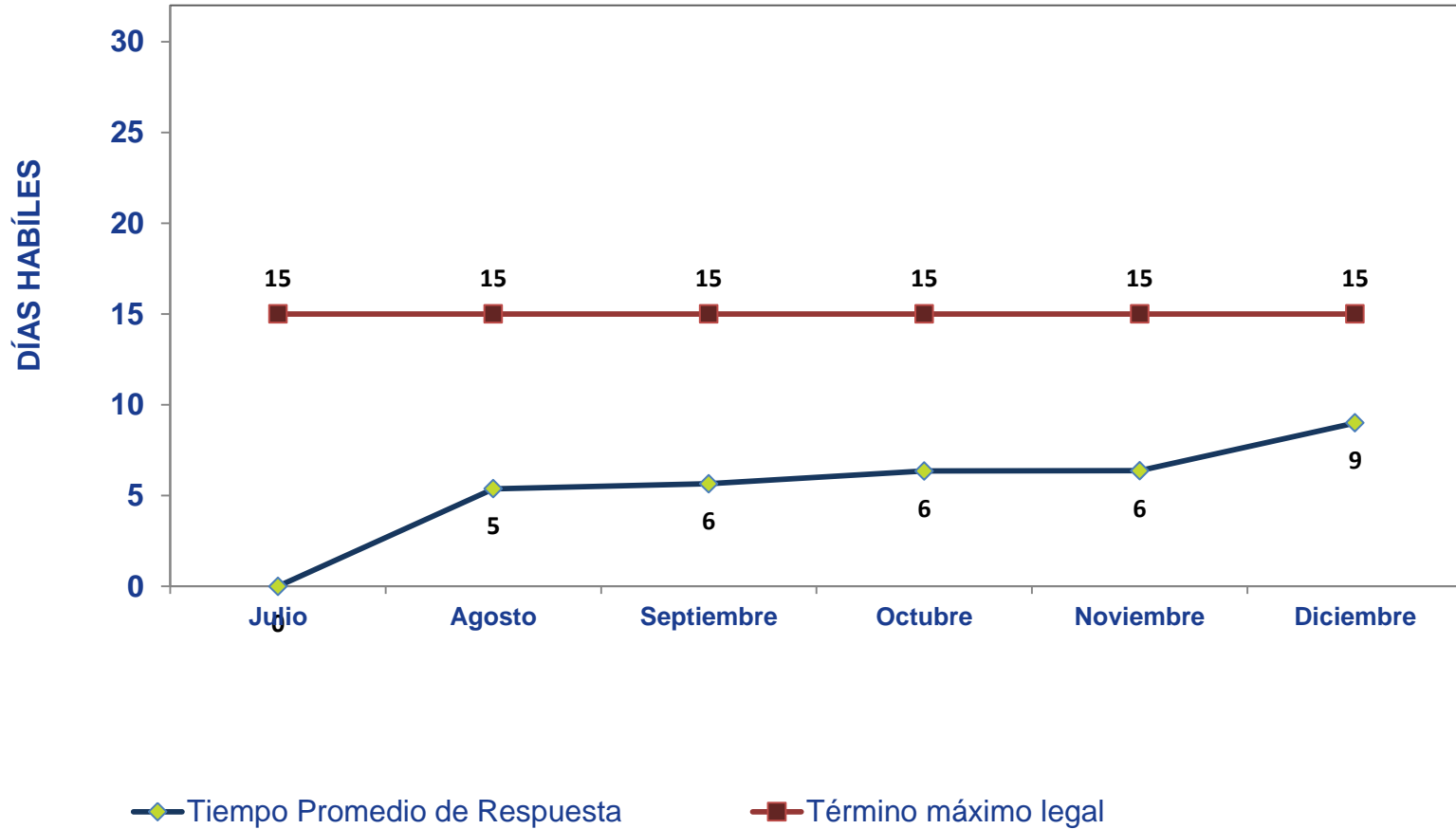
Fuente: División Afiliados y Entidades – Diciembre de 2014.

Resultado Peticiones Diciembre



Fuente: División Afiliados y Entidades – Diciembre de 2014.

TIEMPO DE RESPUESTA



Fuente: División Afiliados y Entidades – Diciembre de 2014.

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



fna

AHORRO

Construyendo Sociedad