

Peticiones, Quejas Y Reclamos

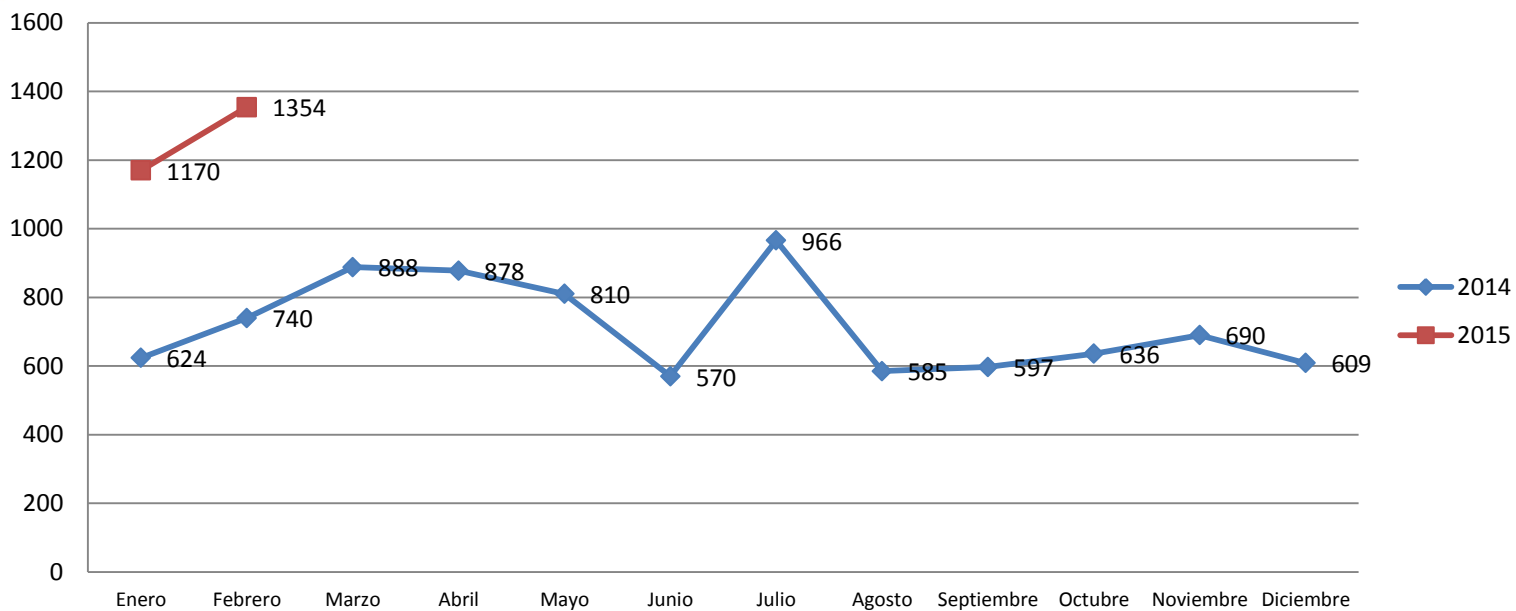


Enero y Febrero 2015

Consolidado PQR

	15-ene	15-feb	Var	Var %	Pendientes ene-15	Cerrados Feb-15	Pendientes Feb-15
Quejas Y Reclamos	1170	1354	184	16%	253	1254	353
Trámites	3224	4534	1310	41%	878	3840	1572
Total	4394	5888	1494	34%	1131	5094	1925

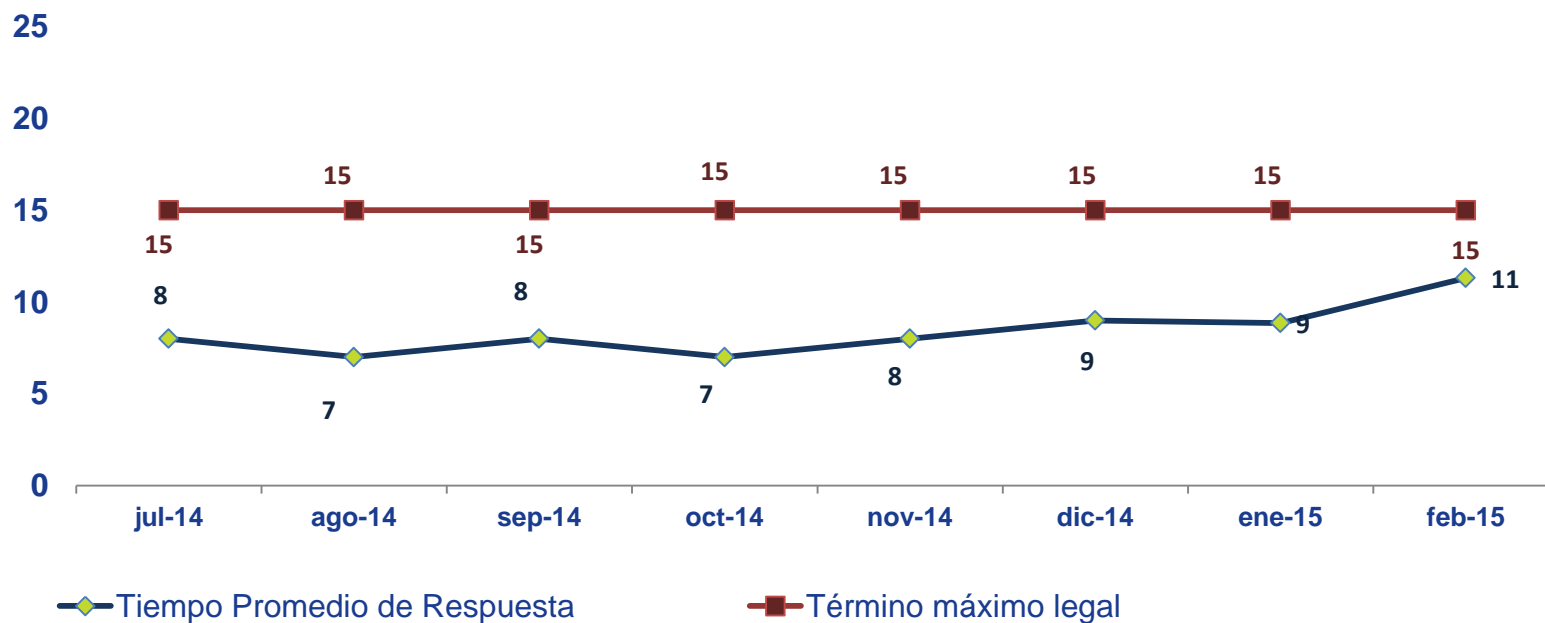
Quejas y Reclamos 2014 vs. 2015 ^{*1}



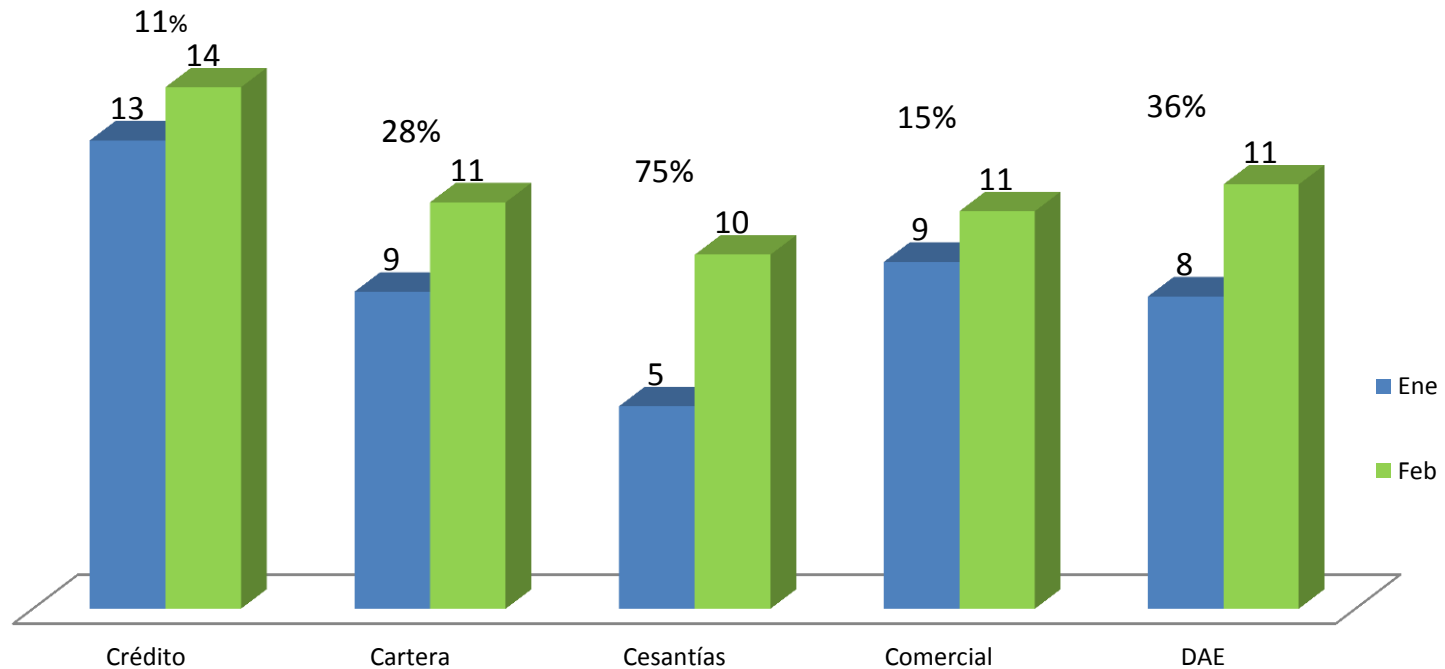
***1 Fuente: Divisiones de Cartera, Crédito, Comercial, Cesantías, Afiliados y Entidades, Grupo Seguros, Tesorería y Oficina jurídica.**

Tiempo Promedio de Respuesta ^{*1}

DÍAS HABÍLES



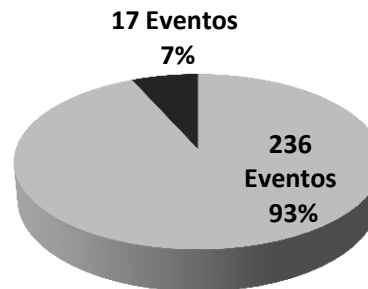
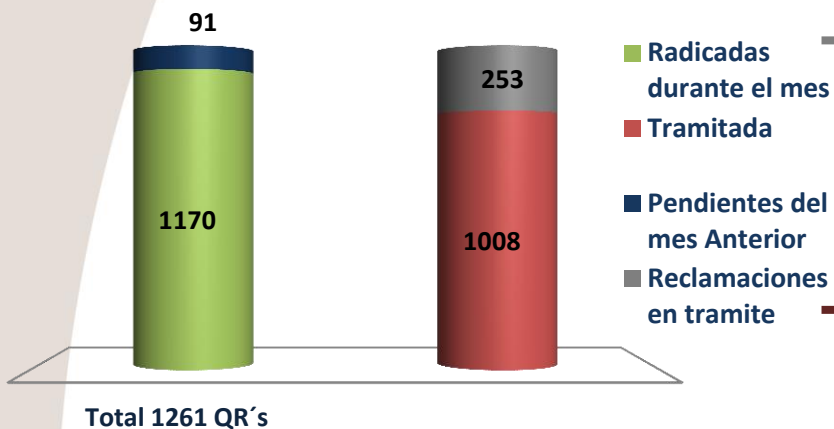
Tiempo Promedio de Respuesta por áreas *1



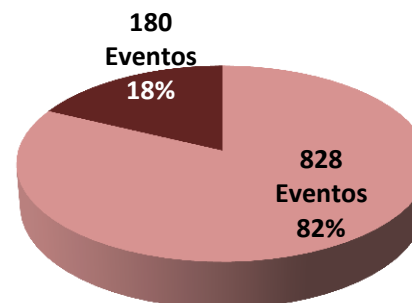
Promedio entre el número de días transcurridos desde una solicitud de información por QR'S hasta su respuesta

Casos por Resolver

Enero

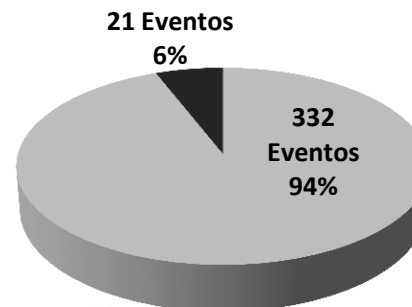
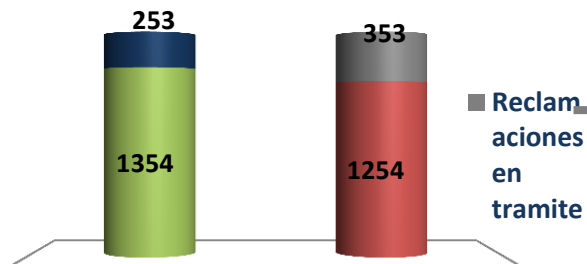


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

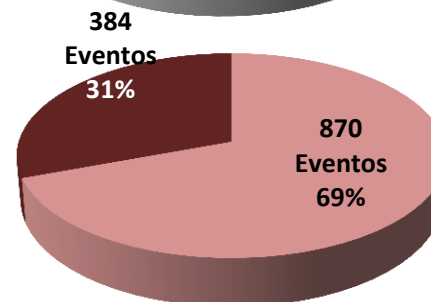


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Febrero

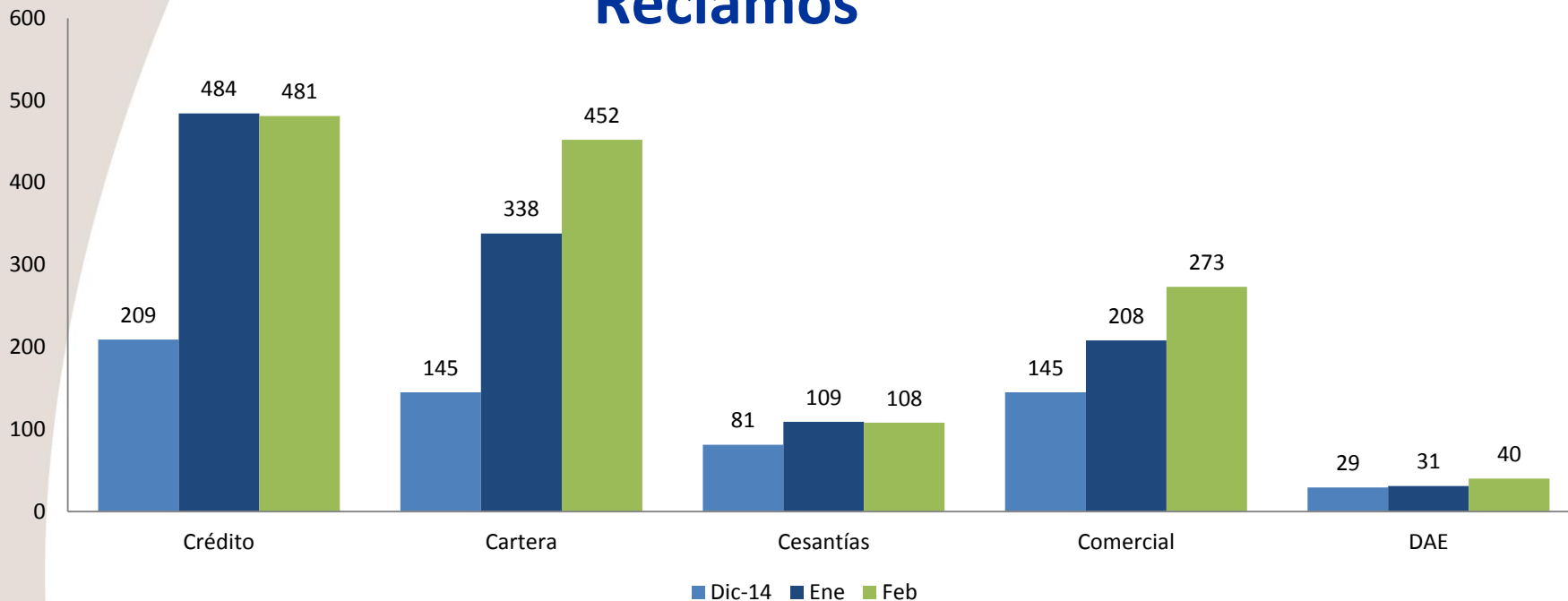


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Volúmenes de Eventos por Áreas Quejas y Reclamos



Proceso	Dic-14	Ene	Feb	Var. Vol	Var %	Prom dic-ene
Crédito	209	484	481	-3	-1%	391
Cartera	145	338	452	114	34%	312
Cesantías	81	109	108	-1	-1%	99
Comercial	145	208	273	65	31%	209
DAE	29	31	40	9	29%	33
Total	609	1170	1354	184	16%	1044

Quejas y Reclamos

Área	Tipologías	Ene	Feb	Acum 2015	Vr %	Var. Vol ult 2 meses	Var %	Prom dic-ene
Crédito	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	486	19%	28	12%	243
Cartera	Inconformidad no recepción factura crédito hipotecario	162	240	402	18%	78	48%	201
Comercial	Mala atención en los puntos de atención	69	163	232	12%	94	136%	116
Cesantías	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	162	6%	8	10%	81
Cartera	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	116	4%	2	4%	58
Crédito	Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	92	4%	26	79%	46
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	71	3%	9	29%	36
Crédito	Gestión abogados externos	42	32	74	2%	-10	-24%	37
Comercial	Problemas con la pagina Web	20	32	52	2%	12	60%	26
Crédito	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	71	2%	-19	-42%	36
Comercial	Pagos no aplicados a crédito hipotecario	22	26	48	2%	4	18%	24
Crédito	Gestión Legalización Interna	100	0	100	0%	-100	-100%	50
Comercial	Demora traslado afiliados de Fondos privados a FNA	21	0	21	0%	-21	-100%	11
	Otras Tipologías	165	335	500	25%	170	103%	250
	TOTAL	1073	1354	2427	100%	281	26%	1214
	Total Top 5	594	804	1398	59%	210	35%	699
	% top 5	55%	59%	58%				

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

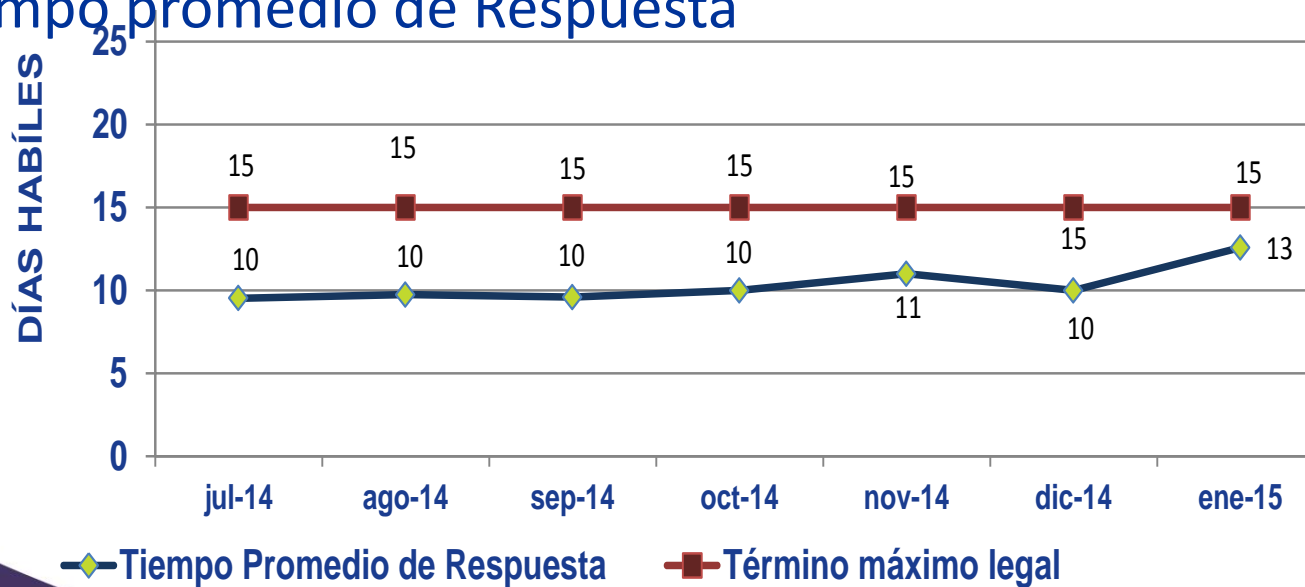
Informe por Áreas



Quejas y Reclamos 2015

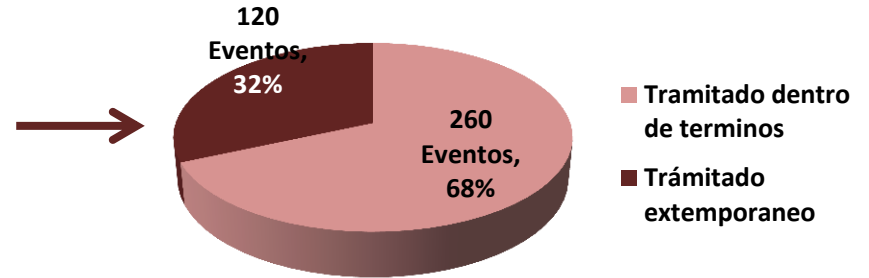
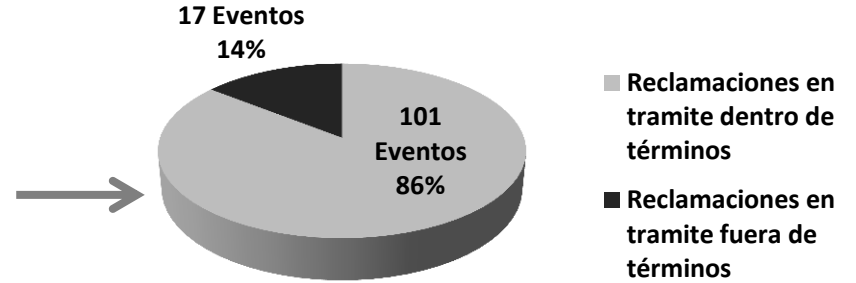
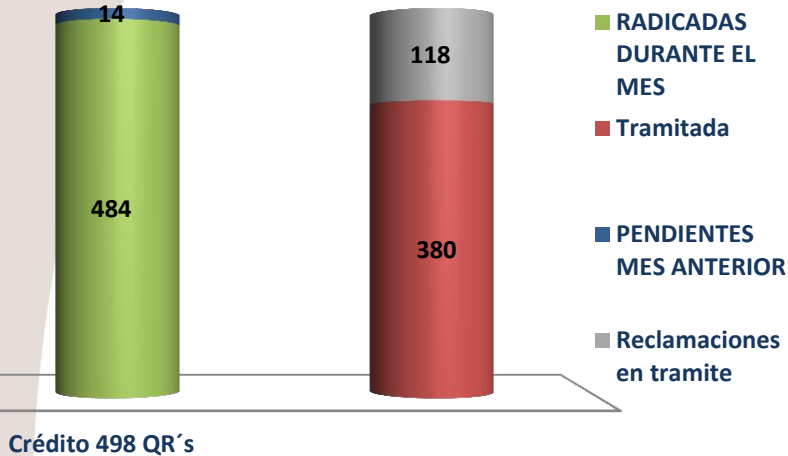
	Enero	Febrero	Var	Var%	Prom	Acum
Queja	3	32	-10	-24%	37	74
Reclamo	442	449	7	2%	445	891
Total	484	481	-3	-1%	446	

Tiempo promedio de Respuesta

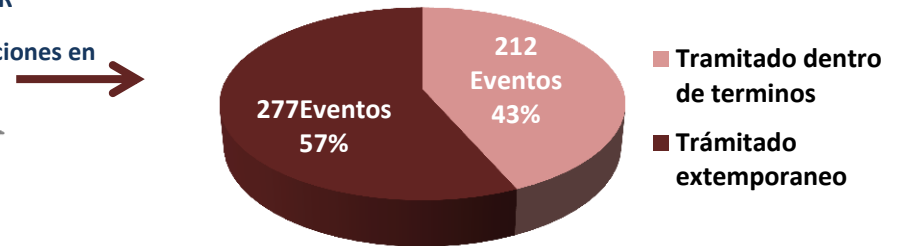
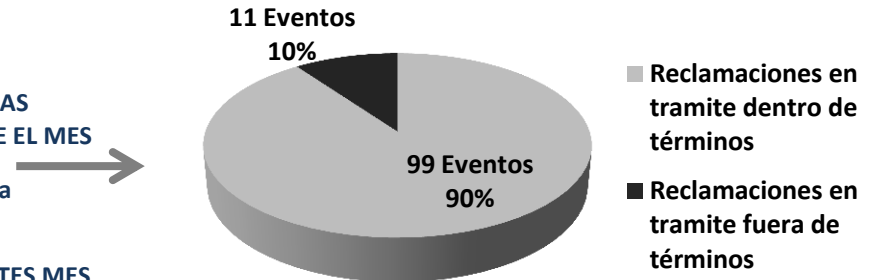
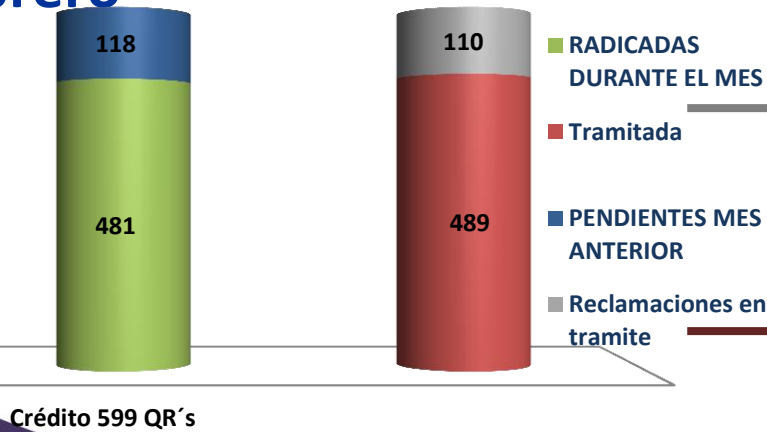


División de Crédito - Casos por Resolver

Enero



Febrero



Quejas y Reclamos Crédito

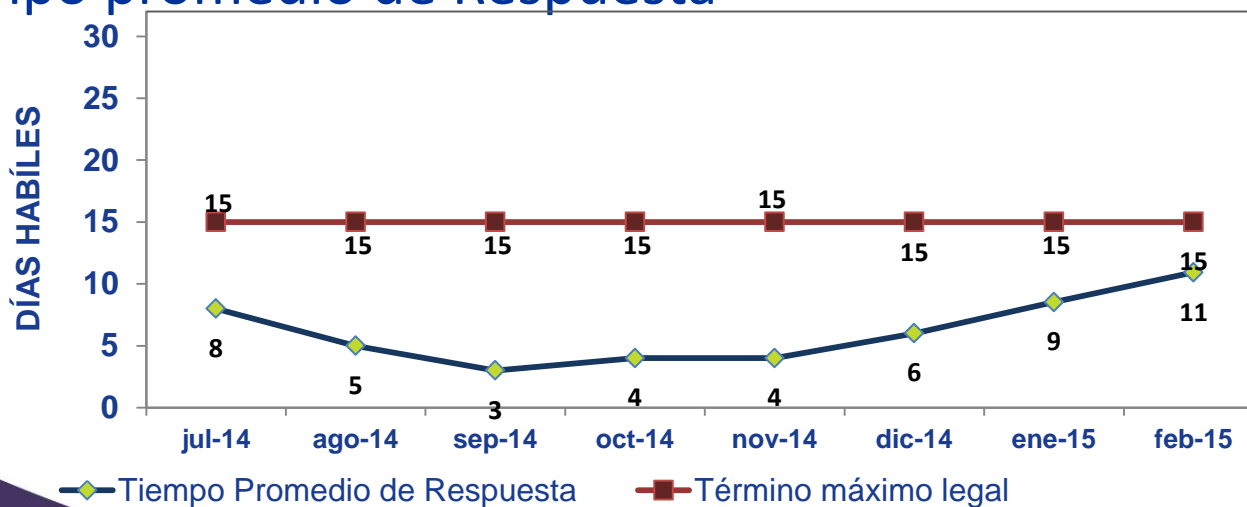
Tipologías	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	486	53%	28	12%	243
Gestión Legalización Interna	100	11	111	2%	-89	-89%	56
Gestión abogados externos	42	32	74	7%	-10	-24%	37
Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	71	5%	-19	-42%	36
Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	92	12%	26	79%	46
Demora en trámite desembolso crédito educativo	11	14	25	3%	3	27%	13
Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	52	9%	32	320%	26
Inconformidad por la gestión de la agremiación asignada para el avalúo	6	34	40	7%	28	467%	20
Demás Tipologías	8	6	14	1%	-2	-25%	7
Total	484	481	965	100%	-3	-1%	482.5
Top 5	449	385	834	80%	-64	-14%	417
% top 5	93%	80%	86%		-13%	-14%	86%

DIVISION CARTERA

Quejas y Reclamos 2015

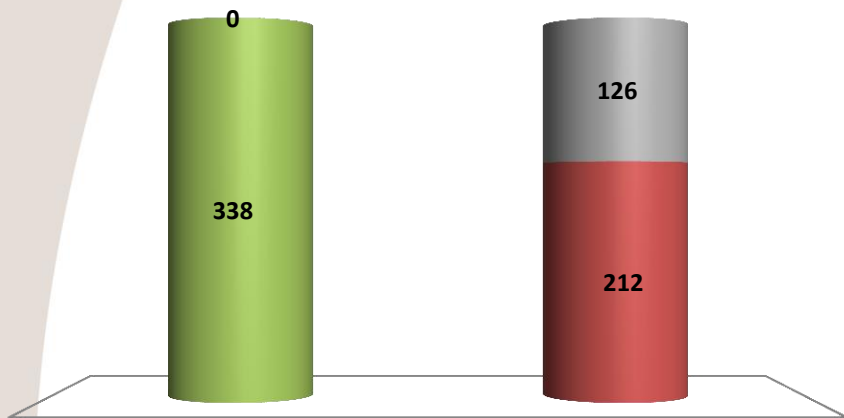
	Enero	Febrero	Var	Var%	Prom	Acum
Reclamo	338	452	114	34%	395	790
Total	338	452	114	34%	395	790

Tiempo promedio de Respuesta



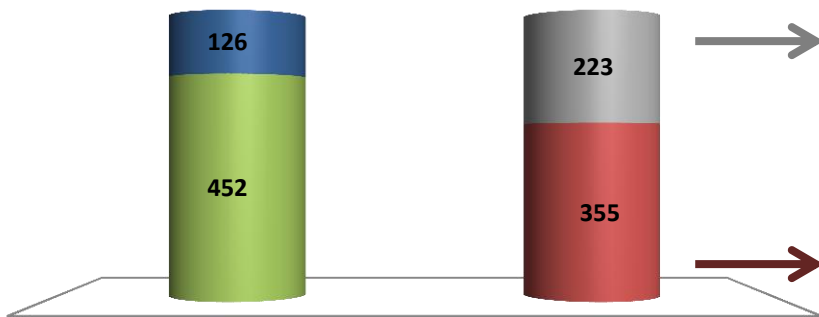
División Cartera casos por Resolver

Enero

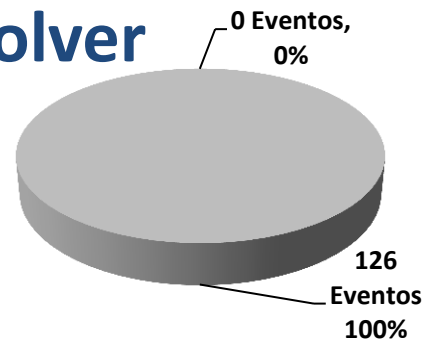


cartera 338 QR's

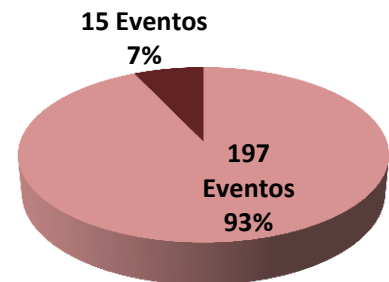
- RADICADAS DURANTE EL MES
- Tramitada
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Reclamaciones en tramite



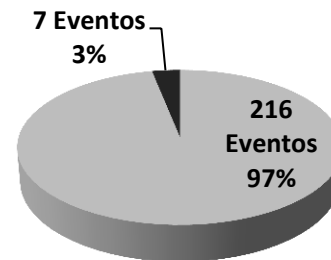
- RADICADAS DURANTE EL MES
- Tramitada
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Reclamaciones en tramite



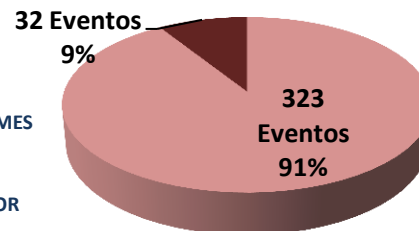
- Reclamaciones en tramite dentro de terminos
- Reclamaciones en tramite fuera de terminos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo



- Reclamaciones en tramite dentro de terminos
- Reclamaciones en tramite fuera de terminos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Quejas y Reclamos Cartera

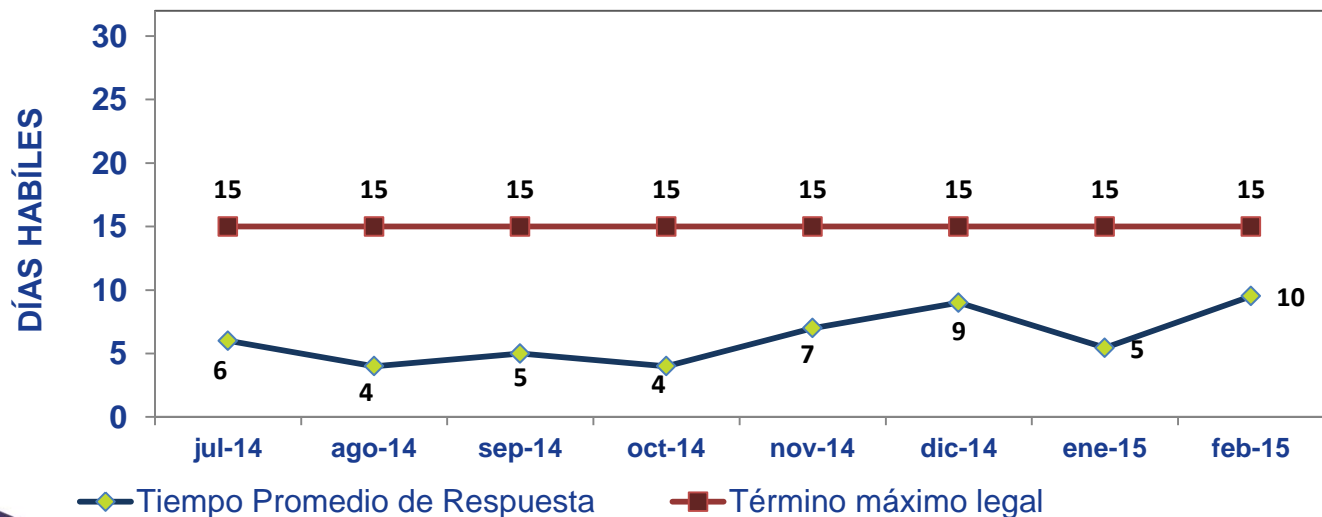
Tipologías	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	402	53%	78	48%	201
Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	116	13%	2	4%	58
Pagos no aplicados a crédito hipotecario	22	26	48	6%	4	18%	24
Inconformidad por la aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito hipotecario	16	19	35	4%	3	19%	17.5
Inconformidad por la redenominación del crédito inicialmente pactado	16	17	33	4%	1	6%	16.5
Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito hipotecario	14	32	46	7%	18	129%	23
Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	39	6%	17	155%	19.5
Demás Tipologías	40	31	71	7%	-9	-23%	35.5
Total	338	452	790	100%	114	34%	395
Top 5	273	361	634	80%	88	32%	317
% top 5	81%	80%	80%	80%		96%	80%

DIVISION CESANTIAS

Quejas y Reclamos 2015

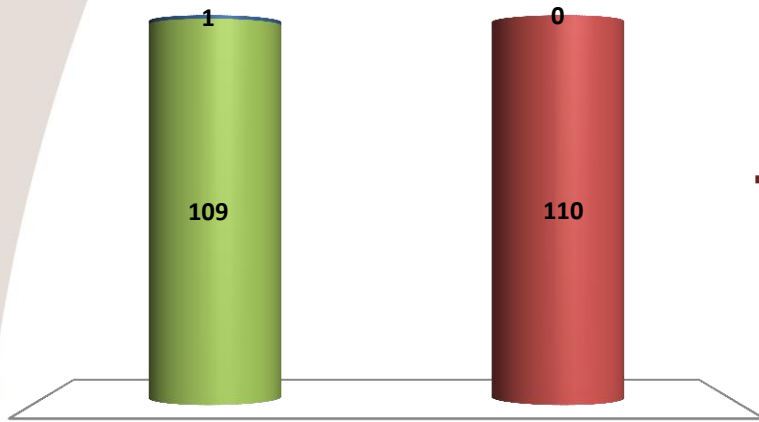
	Enero	Febrero	Var	Var%	Prom	Acum
Queja	3	2	-1	-33%	2.5	5
Reclamo	106	106	0	0%	106	212
Total	109	108	-1	-1%	108.5	217

TIEMPO DE RESPUESTA



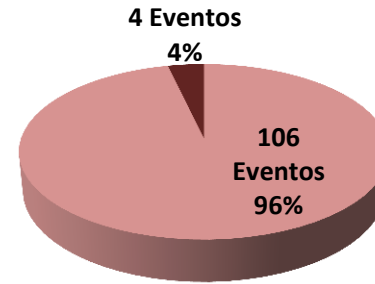
DIVISION CESANTIAS

Enero

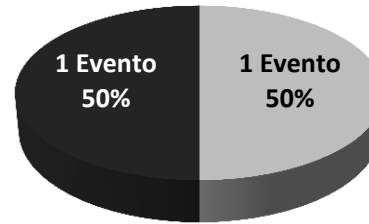


Cesantías 110 QR's

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

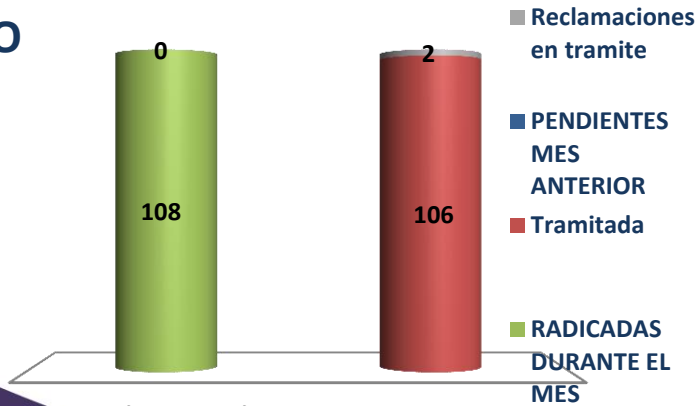


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo



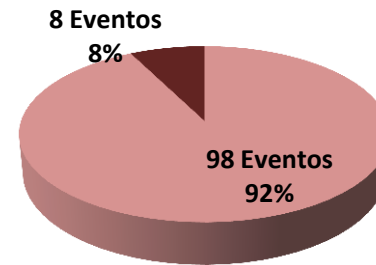
- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

FEBRERO



Cesantías 108 QR's

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



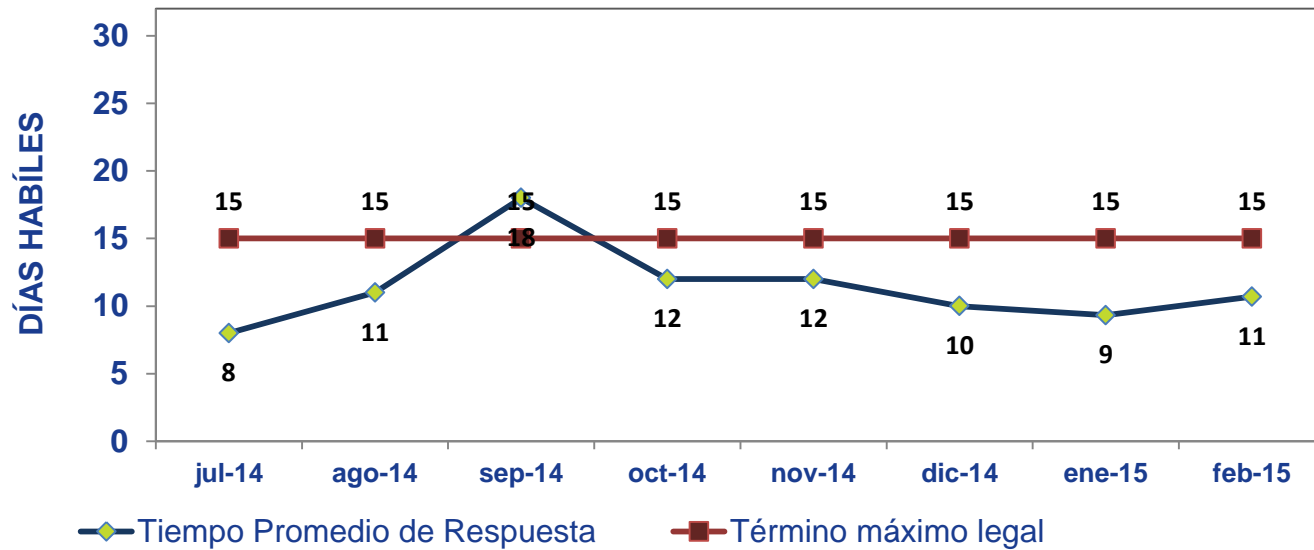
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

QUEJAS Y RECLAMOS DIVISION CESANTIAS

Tipologías	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	162	79%	8	10%	81
Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	19	9%	1	11%	10
Requerimientos judiciales y de entes de control - Cesantías	4	3	7	3%	-1	-25%	4
Requerimientos de información sobre trámites y radicados de cesantías	3	3	6	3%	0	0%	3
Inconformidad por la deducción del impuesto cuatro por mil en el pago de AVC	2	3	5	3%	1	50%	3
Inconformidad por la información recibida por parte del area de cesantías	3	2	5	2%	-1	-33%	3
Inconformidad en traslado de cesantías	1	2	3	2%	1	100%	2
Inconformidad en el pago de Cesantías de afiliados fallecidos	5	0	5	0%	-5	-100%	3
Inconformidad por la deducción del impuesto cuatro por mil en el pago de cesantías	2	0	2	0%	-2	-100%	1
Inconformidad en el pago de AVC de afiliados fallecidos	1	0	1	0%	-1	-100%	1
Inconformidad en Reintegros de AVC	1	0	1	0%	-1	-100%	1
Requerimientos judiciales y de entes de control - AVC	1	0	1	0%	-1	-100%	1
Total	109	108	217	100%	-1	-1%	109
Top 5	95	104	199	96%	9	9%	100
% top 5	87%	96%	92%	1%	9%	9%	1

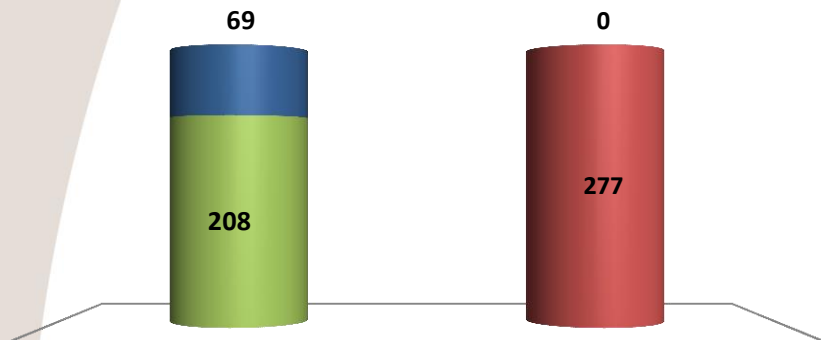
DIVISION COMERCIAL

TIEMPO DE RESPUESTA

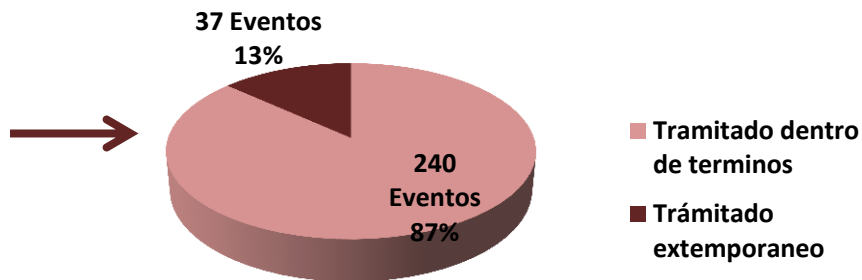


DIVISION COMERCIAL

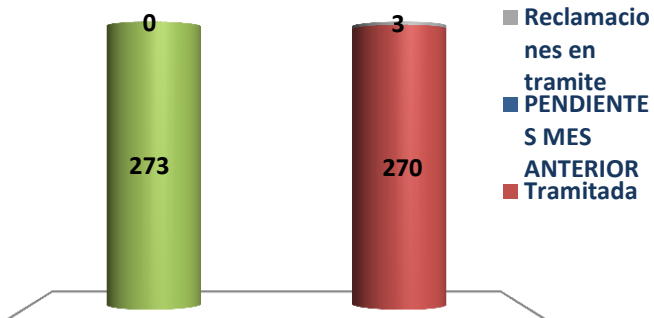
ENERO



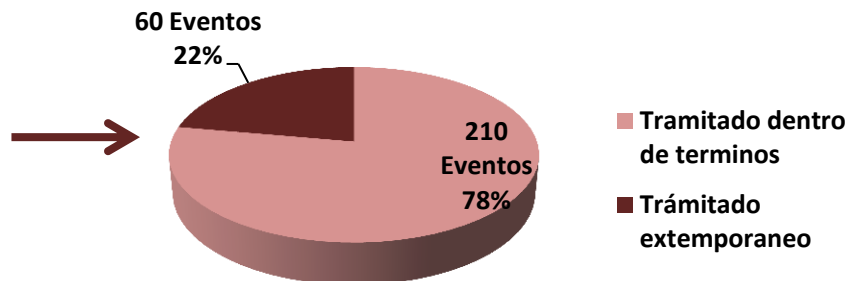
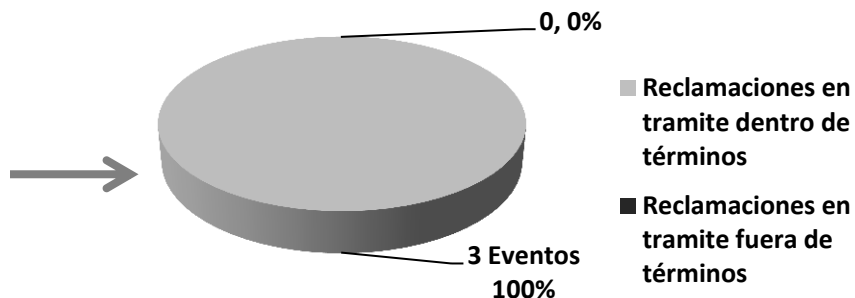
Comercial 277 QR's
 ■ RADICADAS DURANTE EL MES
 ■ PENDIENTES MES ANTERIOR
 ■ Tramitada
 ■ Reclamaciones en tramite



Febrero



■ Reclamaciones en tramite
 ■ PENDIENTES MES ANTERIOR
 ■ Tramitada

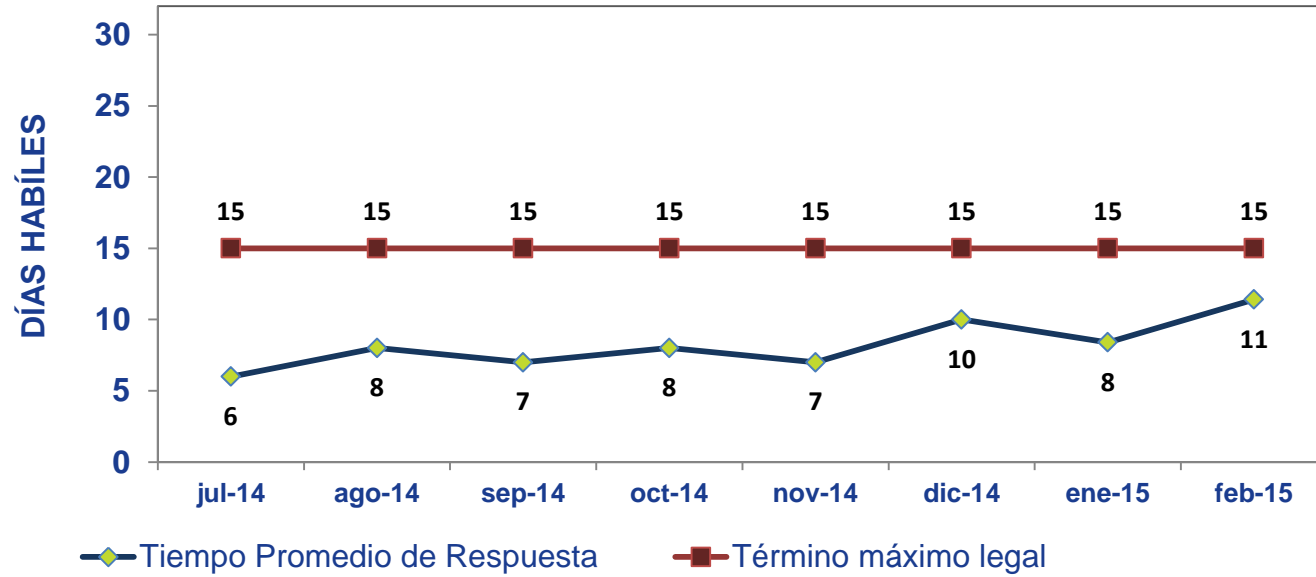


Quejas y Reclamos División Comercial

Tipologías	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Mala atención en los puntos de atención	91	163	254	60%	72	79%	127
Demora en el traslado de afiliados de Fondos privados hacia el FNA	21	9	30	3%	-12	-57%	15
Problemas con la pagina Web	27	34	61	12%	7	26%	31
Inconformidad con la infraestructura y dotación de los puntos de atención	23	14	37	5%	-9	-39%	19
Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	25	3%	-7	-44%	13
Nombres o datos de la cedula incorrectos en la base de datos (AVC)	7	8	15	3%	1	14%	8
Demora en el trámite de crédito educativo	4	0	4	0%	-4	-100%	2
Inconformidad con liquidación de intereses sobre AVC	4	4	8	1%	0	0%	4
Mala información suministrada en los puntos de atención	6	24	30	9%	18	300%	15
Problemas con la clave IVR afiliados a Cesantías	3	4	7	1%	1	33%	4
Demora en el tramite de afiliación a cesantías	2	3	5	1%	1	50%	3
Inadecuado suministro de información en la obtención de un crédito hipotecario	2	0	2	0%	-2	-100%	1
Inadecuado suministro de información en la vinculación a AVC	1	0	1	0%	-1	-100%	1
Inadecuado suministro de información en la vinculación a cesantías	1	0	1	0%	-1	-100%	1
Inconformidad por campañas de salida Call Center y Audio Respuesta - Crédito Educativo	0	1	1	0%	1	-	1
Total	208	273	481	100%	65	31%	241
Top 5	178	229	407	84%	51	29%	204
% top 5	86%	84%	85%		0	9%	1

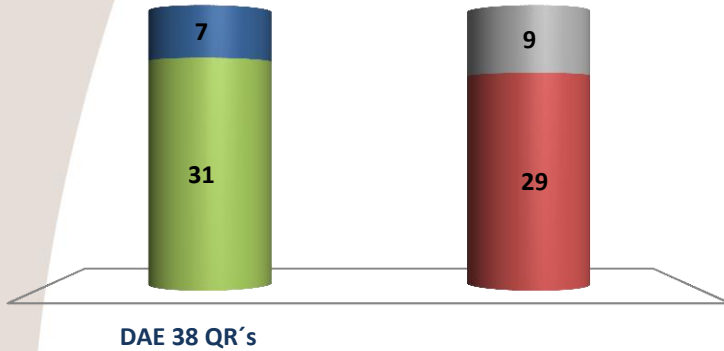
DIVISION DAE

TIEMPO DE RESPUESTA

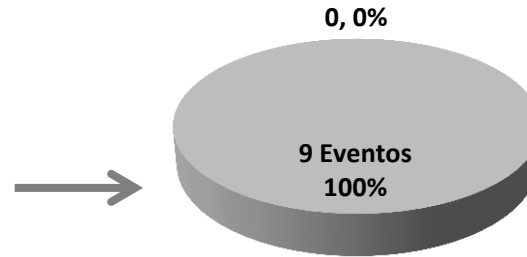


PQR DIVISION DAE

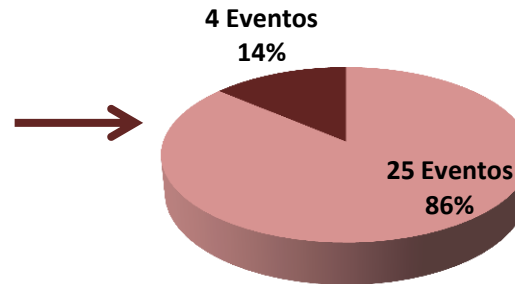
Enero



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

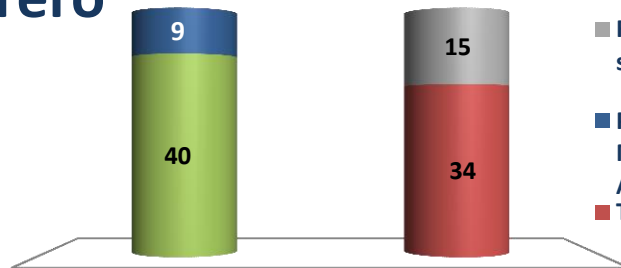


- Reclamaciones en tramite dentro de terminos
- Reclamaciones en tramite fuera de terminos

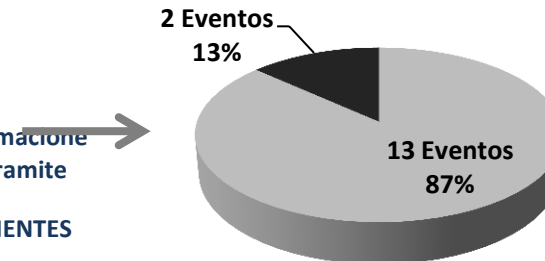


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

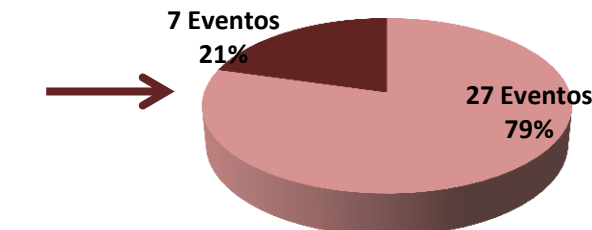
Febrero



- Reclamaciones en tramite
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Tramitada



- Reclamaciones en tramite dentro de terminos
- Reclamaciones en tramite fuera de terminos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

PQR DIVISION AFILIADOS Y ENTIDADES

Tipologías			Valor absoluto	Valor relativo	Frecuencia acumulada
	Enero	Febrero			
Demora en cargue de cesantías	38	49	87	100%	100%
Total	38	49	87	100%	100%

Gestión de Peticiones Consolidado



Enero

	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Tramitado dentro de términos	Tramitado extemporáneo	Peticiones en trámite	Peticiones en trámite dentro de términos	Peticiones en trámite fuera de términos	Tiempo promedio de respuesta
Crédito	11	498	509	419	279	140	90	68	22	13
Cartera	0	1765	1765	1131	1110	21	634	634	0	8
Cesantías	5	84	89	89	76	13	0	0	0	7
Comercial	97	408	505	505	410	95	0	0	0	10
DAE	163	469	632	478	389	89	154	154	0	9
TOTAL	276	3224	3500	2622	2264	358	878	856	22	10

Total

3500Peticiones

Total 3500 Peticiones

Febrero

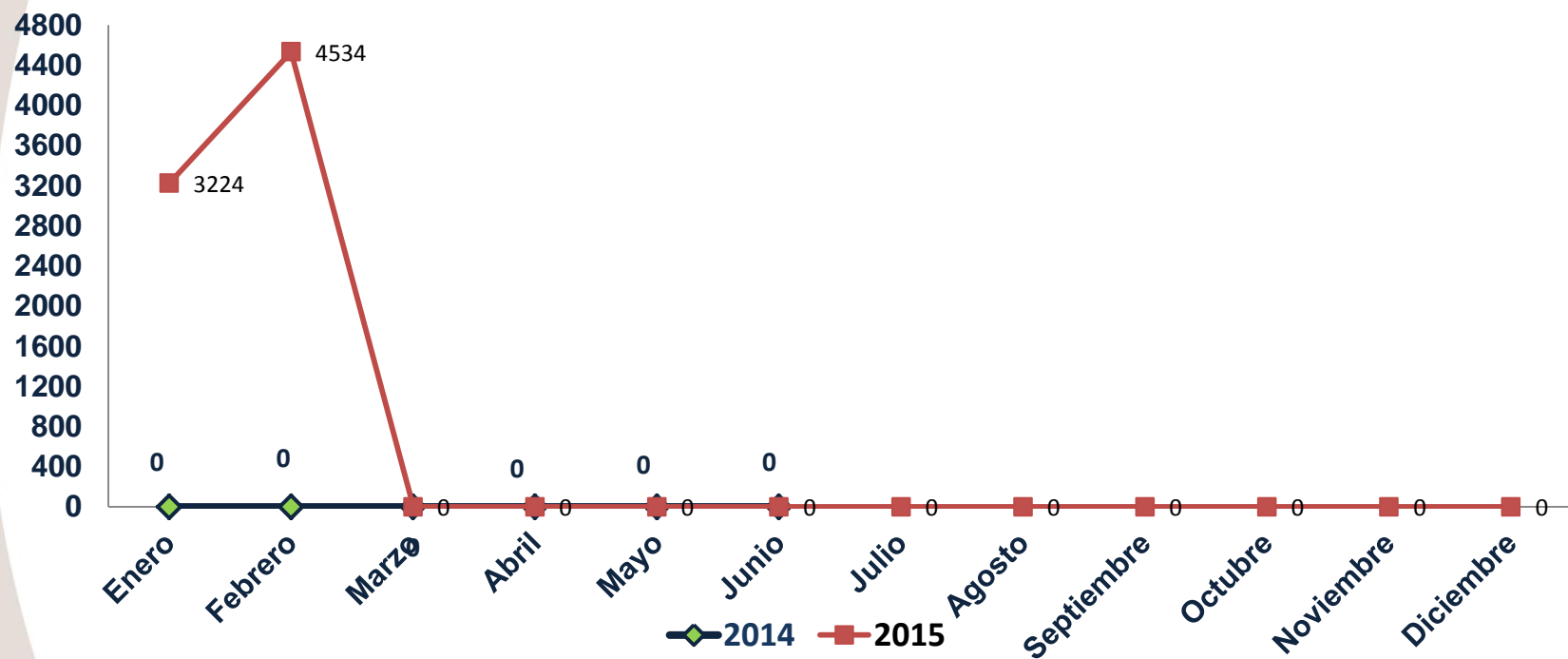
	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Tramitado dentro de terminos	Trámitado extemporaneo	Peticiones en trámite	Peticiones en trámite dentro de términos	Peticiones en trámite fuera de términos	Tiempo promedio de respuesta
Crédito	90	556	646	510	214	296	136	130	6	14
Cartera	634	2319	2953	2012	1872	140	941	935	6	10
Cesantías	0	104	104	104	97	7	0	0	0	9
Comercial	0	636	636	627	502	125	9	9	0	10
DAE	154	919	1073	587	480	107	486	476	10	9
TOTAL	878	4534	5412	3840	3165	675	1572	1550	22	10

Total

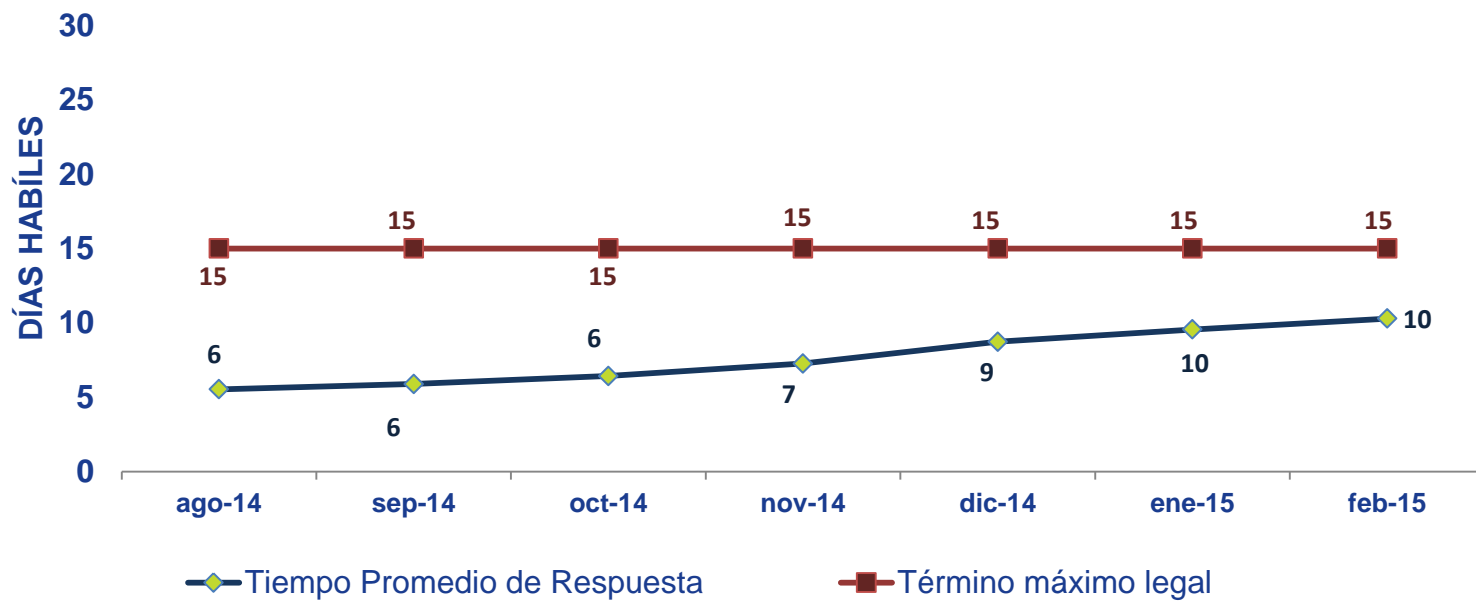
5412Peticiones

Total 5412 Peticiones

Peticiones 2015

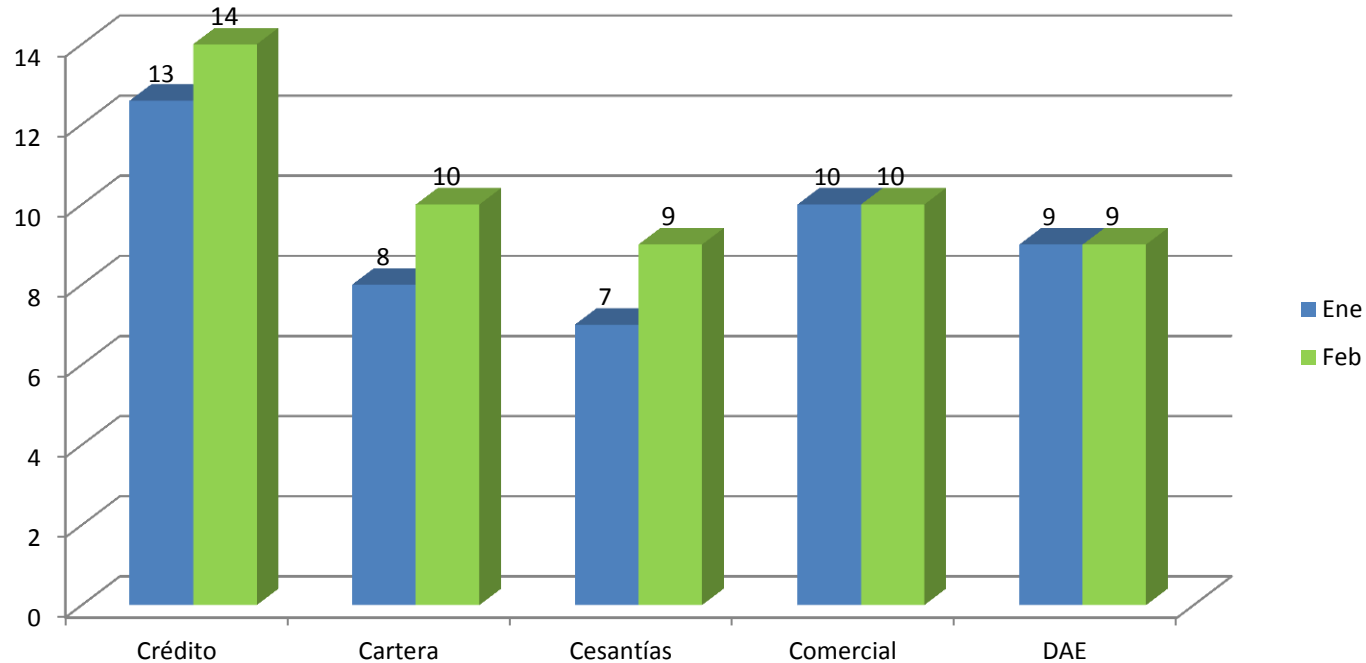


Tiempo Promedio de Respuesta



El promedio de tiempo de respuesta para Enero se encuentra en 10 días

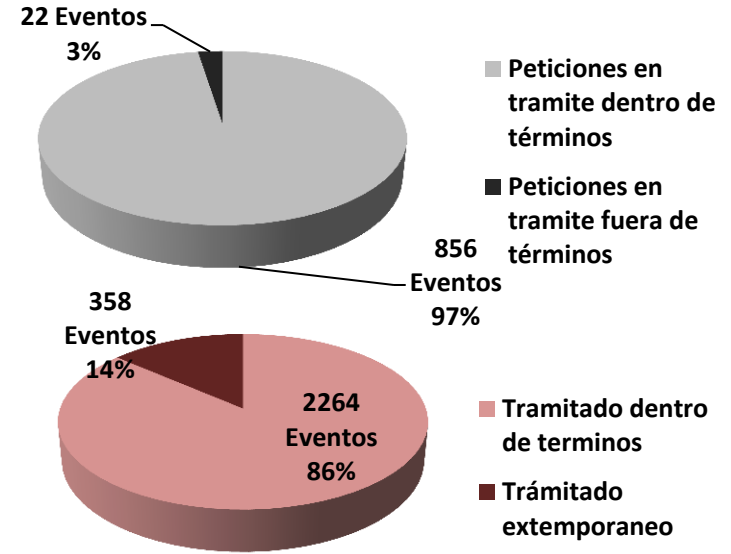
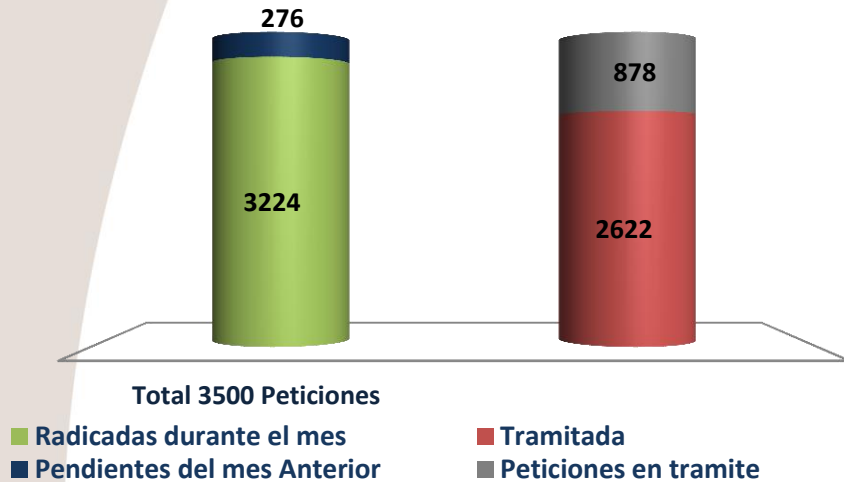
Tiempo Promedio de Respuesta por Áreas



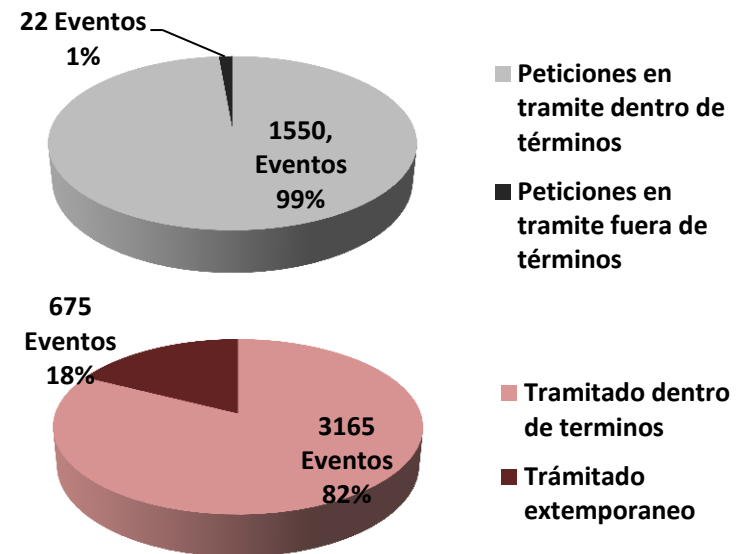
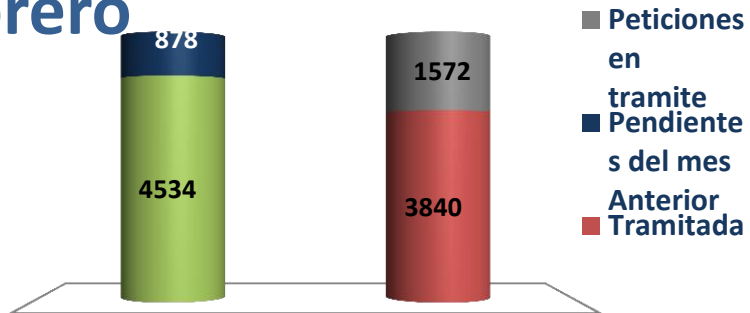
Promedio entre el número de días transcurridos desde una solicitud de información, consulta y trámite hasta su respuesta

Casos por Resolver

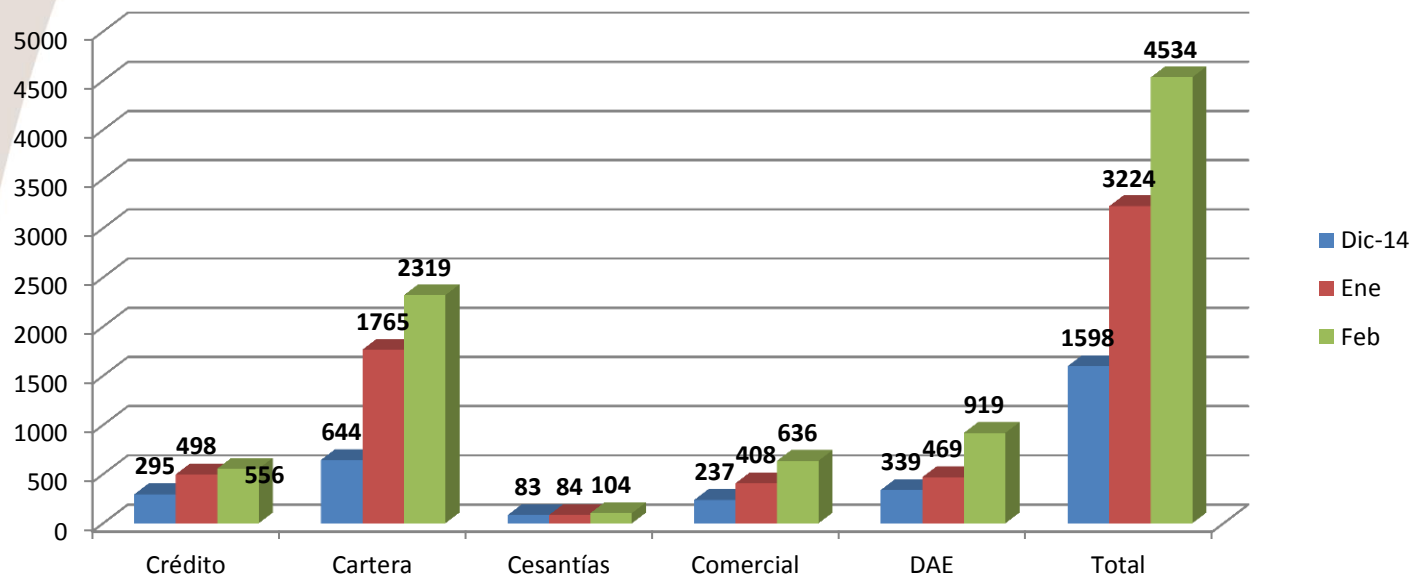
Enero



Febrero



Volumen de Eventos por Áreas Peticiones



Proceso	Dic-14	Ene	Feb	Var. Vol	Var %	Prom dic-ene
Crédito	295	498	556	58	12%	450
Cartera	644	1765	2319	554	34%	1576
Cesantías	83	84	104	20	-1%	90
Comercial	237	408	636	228	31%	427
DAE	339	469	919	450	29%	576
Total	1598	3224	4534	1310	16%	3119

Peticiones

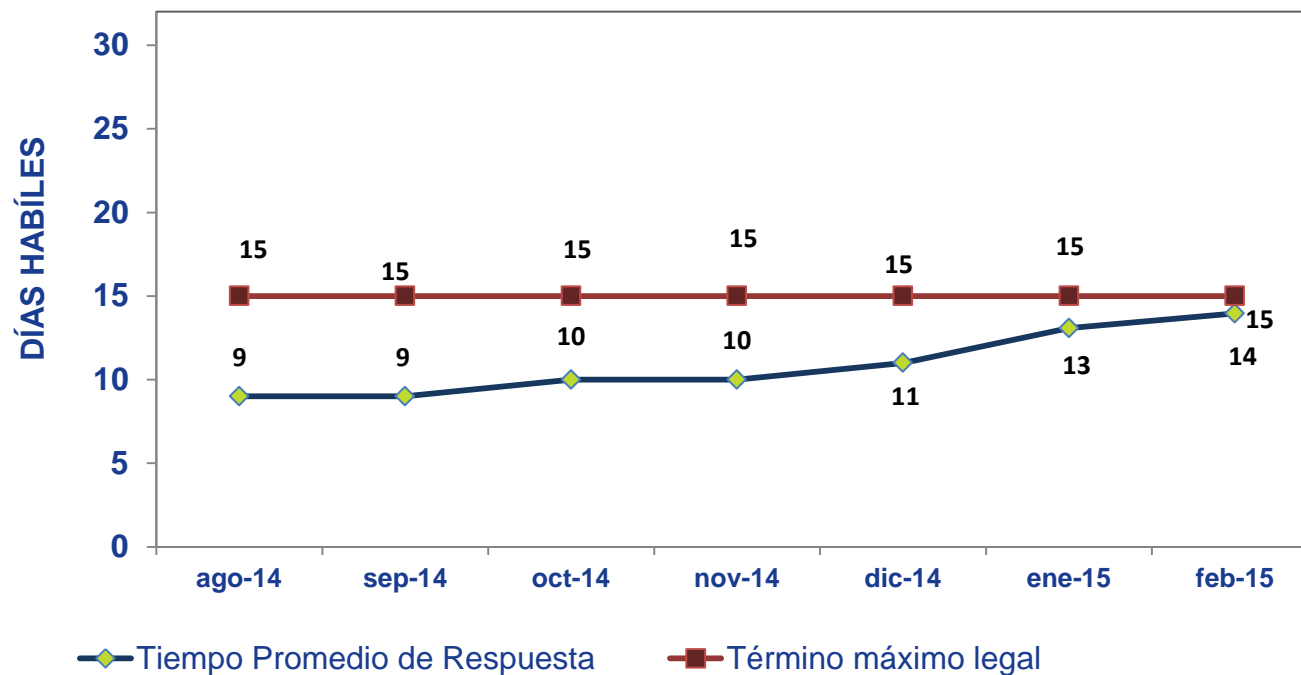
Área	Tipología	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
CARTERA	Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	1755	23%	501	80%	878
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	778	10%	116	35%	389
DAE	Cargue de Cesantías	214	546	760	10%	332	155%	380
COMERCIAL	Consulta.	205	282	487	6%	77	38%	244
CARTERA	Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	397	5%	-95	-39%	199
CARTERA	Consulta.	132	131	263	3%	-1	-1%	132
CREDITO	Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	209	3%	-13	-12%	105
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	202	3%	26	30%	101
DAE	Solicitud de clave IVR para persona Jurídica, certificaciones, paz y salvos	86	111	197	3%	25	29%	99
COMERCIAL	Asignación de clave IVR.	55	138	193	2%	83	151%	97
CREDITO	Información Subsidios: Habitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	190	2%	22	26%	95
DAE	Información de la entidad	85	90	175	2%	5	6%	88
CREDITO	Consulta.	63	104	167	2%	41	65%	84
DAE	por consumidor financiero y/o entidad empleadora	38	84	122	2%	46	121%	61
CARTERA	Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	95	1%	-19	-33%	48
CARTERA	Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	95	1%	15	38%	48
COMERCIAL	Información de estudio de Crédito	26	62	88	1%	36	138%	44
	Demás tipologías	736	849	1585	20%	113	15%	793
	Total	3224	4534	7758	100%	1310	41%	3879
	Top 5	1623	2554	4177	54%	931	57%	2089
	% top 5	50%	56%	54%				

Peticiones por Áreas



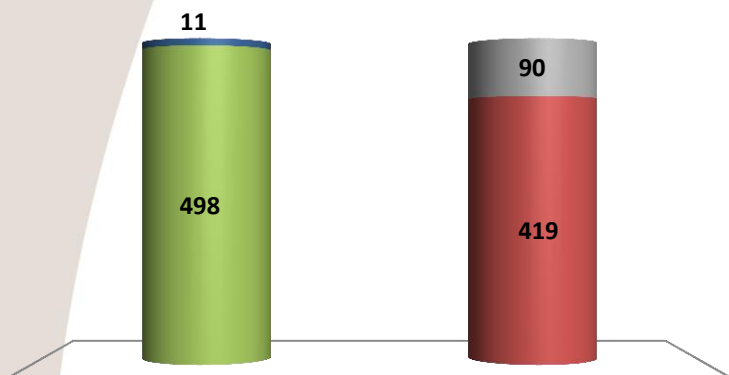
División Crédito

TIEMPO DE RESPUESTA



Peticiones por Resolver Crédito

Enero



Crédito 509 Peticiones

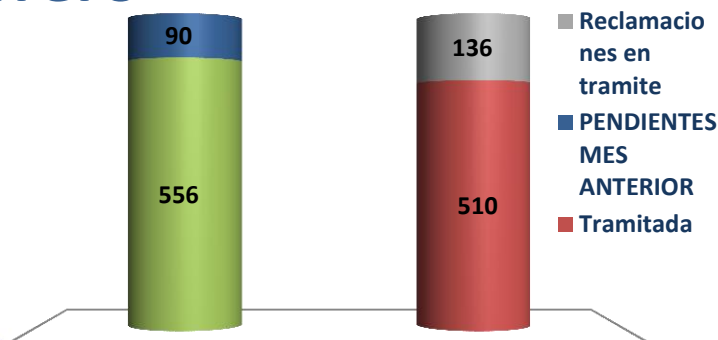
RADICADAS DURANTE EL MES

PENDIENTES MES ANTERIOR

Tramitada

Reclamaciones en tramite

Febrero



Crédito 646 Peticiones

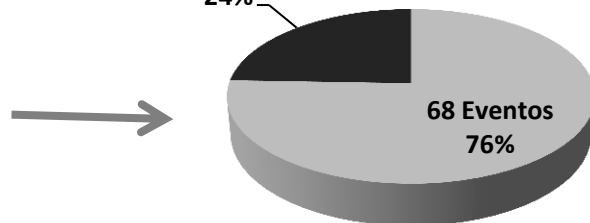
Reclamaciones en tramite

PENDIENTES MES ANTERIOR

Tramitada

22 Eventos

24%



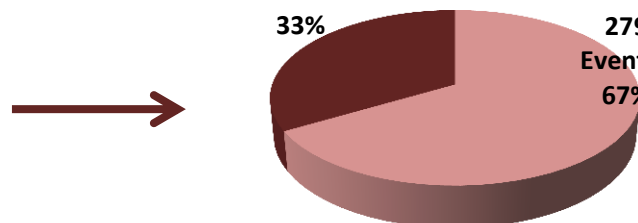
Reclamaciones en tramite dentro de términos

Reclamaciones en tramite fuera de términos

140

Eventos

33%

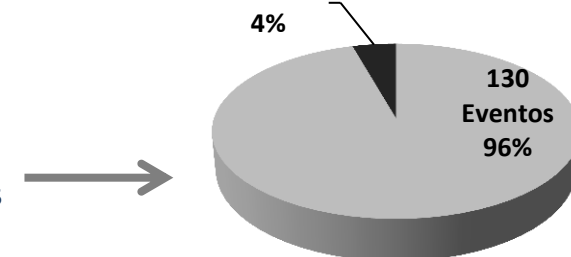


Tramitado dentro de terminos

Trámitado extemporaneo

6 Eventos

4%



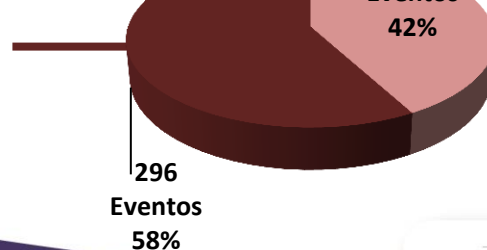
Reclamaciones en tramite dentro de términos

Reclamaciones en tramite fuera de términos

214

Eventos

42%



Tramitado dentro de terminos

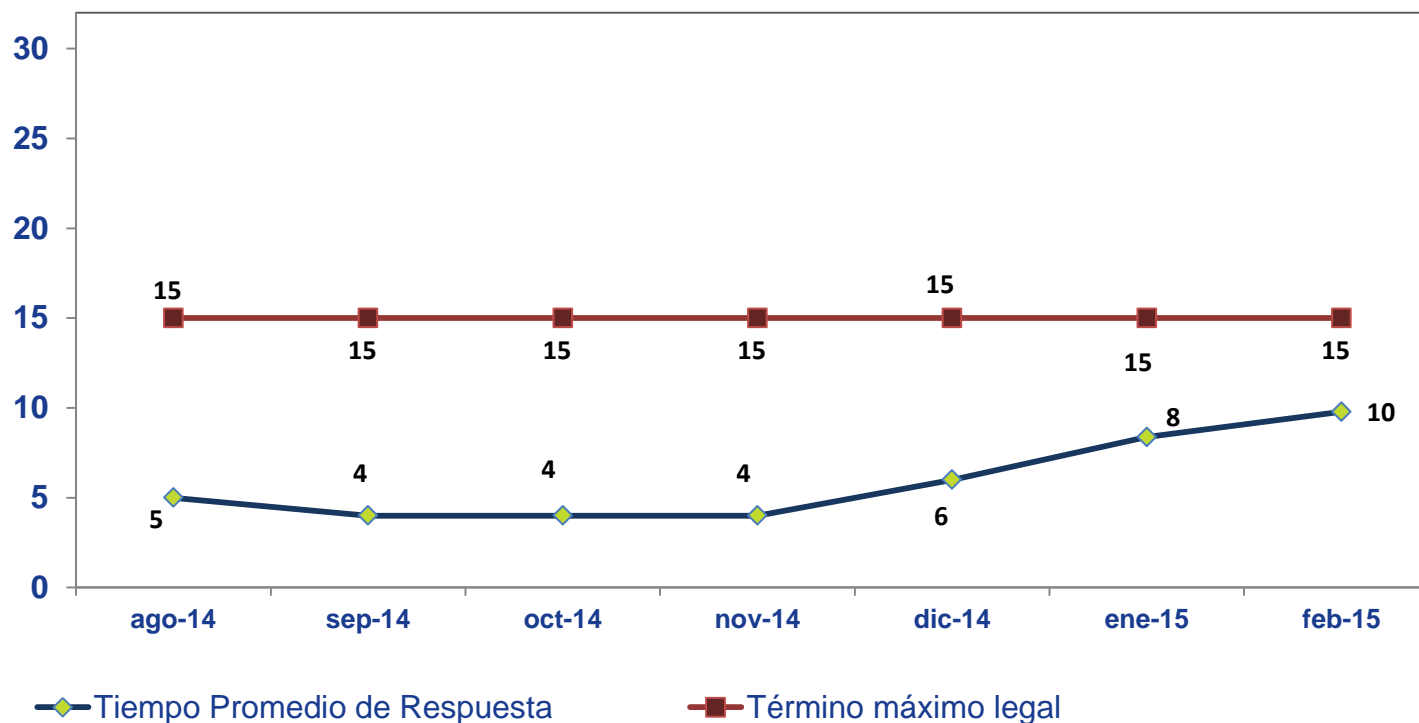
Trámitado extemporaneo

Pareto Crédito

Tipologías	Enero	Febrero	Valor Absoluto	Valor relativo	Frecuencia acumulada
Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	209	20%	20%
Información Subsidios: Habitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	190	18%	38%
Consulta.	63	104	167	16%	54%
Información de estudio de Crédito	45	8	53	5%	59%
Cambio línea de crédito.	39	22	61	6%	65%
Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	52	5%	70%
Solicitud de segundo desembolso.	20	30	50	5%	74%
Sugerencia.	17	0	17	2%	76%
Asignación de abogado Externo	15	0	15	1%	77%
Desistimiento del crédito.	15	9	24	2%	80%
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	13	26	39	4%	83%
Cambio de abogado.	12	26	38	4%	87%
Solicitud de resocialización	11	8	19	2%	89%
Información sobre condiciones del Crédito	7	0	7	1%	89%
Modificación del plazo del crédito.	7	4	11	1%	90%
Demás Tipologías	18	84	102	10%	100%
Total	498	556	1054	100%	
Top 5	342	338	680	65%	

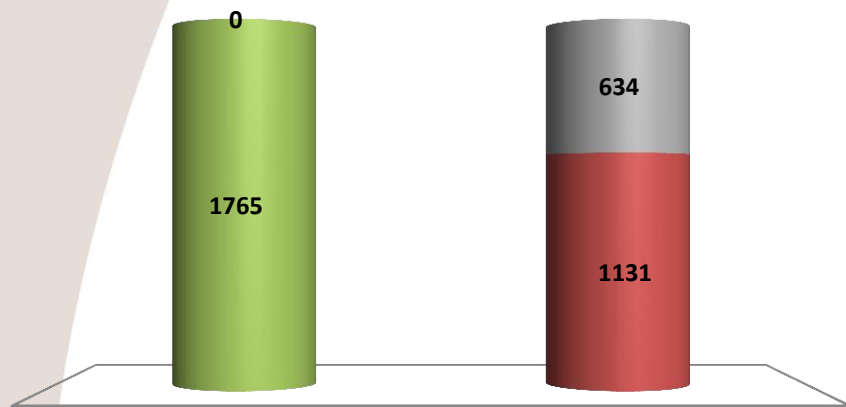
División Cartera

DÍAS HABILES



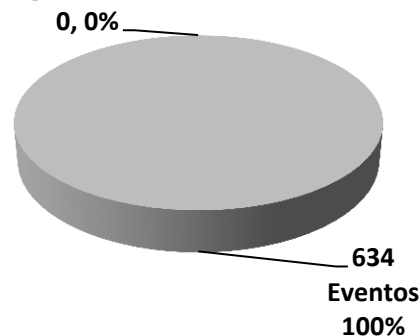
Peticiones por resolver Cartera

Enero

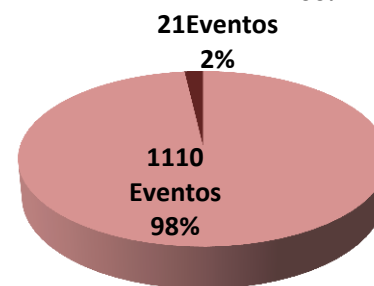


cartera 1765 Peticiones

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

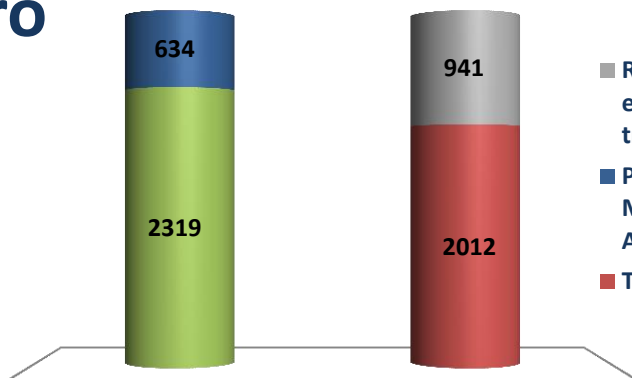


- Peticiones en tramite dentro de terminos
- Peticiones en tramite fuera de terminos

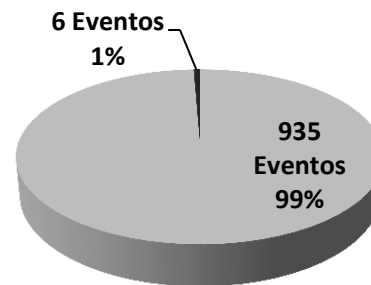


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

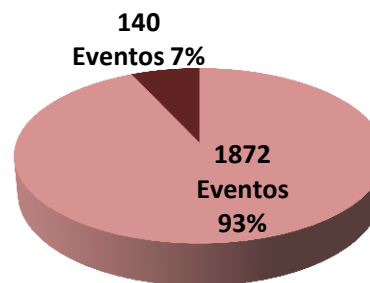
Febrero



- Reclamacion es en tramite
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Tramitada



- Peticiones en tramite dentro de terminos
- Peticiones en tramite fuera de terminos



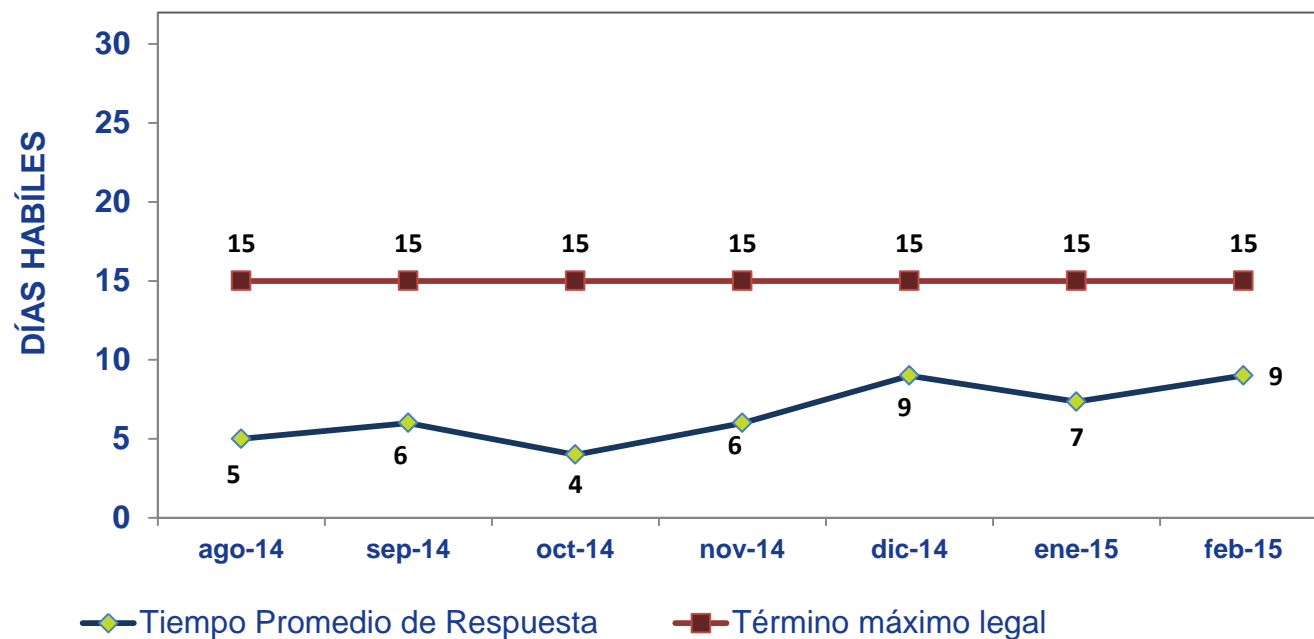
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Pareto Cartera

Tipología	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	1755	43%	501	80%	878
Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	778	19%	116	35%	389
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	397	10%	-95	-39%	199
Consulta.	132	131	263	6%	-1	-1%	132
Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	202	5%	26	30%	101
Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	95	2%	-19	-33%	48
Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	95	2%	15	38%	48
Información sobre acuerdos de pago, normalización de la obligación, refinanciación.etc.	31	26	57	1%	-5	-16%	29
Aplicación de cesantías a capital para reducción de cuota.	28	43	71	2%	15	54%	36
Información sobre ampliación de plazo y reliquidación de crédito	24	27	51	1%	3	13%	26
Solicitud de estado de cuenta.	20	21	41	1%	1	5%	21
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de cuota.	19	16	35	1%	-3	-16%	18
Aplicación de pago extraordinario a cuotas futuras.	14	5	19	0%	-9	-64%	10
Demás tipologías	108	117	225	6%	9	8%	113
Total	1765	2319	4084	100%	554	31%	2042
Top 5	1424	1971	3395	83%	547	38%	1698
% top 5	81%	85%	83%				

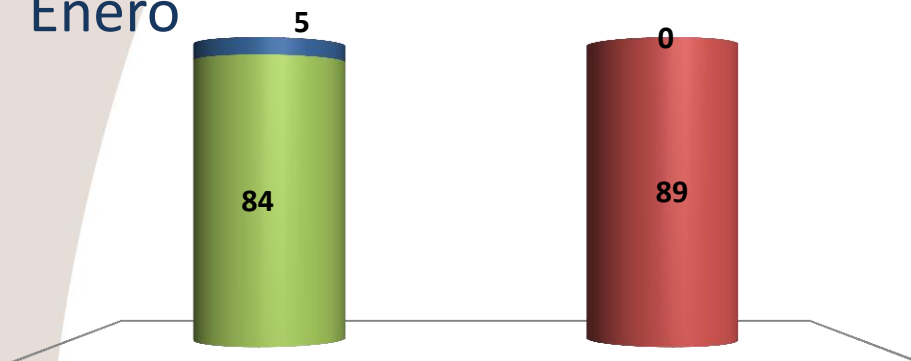
DIVISION CESANTIAS

TIEMPO DE RESPUESTA



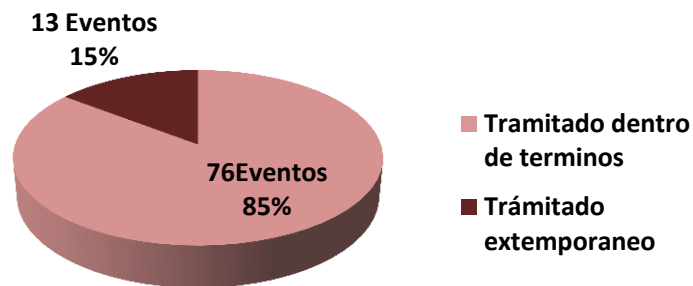
Peticiones por resolver Cesantías

Enero

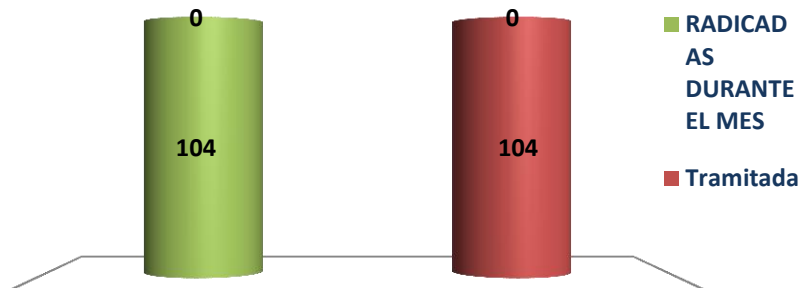


Cesantías 89 Peticiones

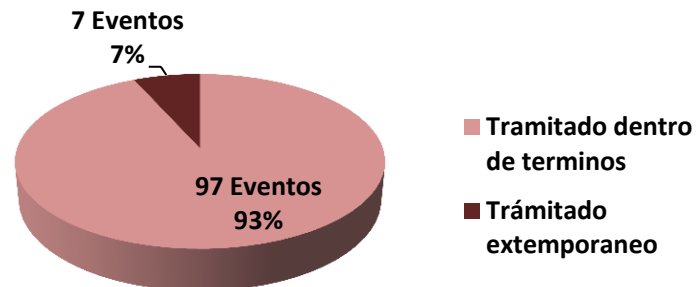
- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Tramitada
- Reclamaciones en tramite



Febrero



- RADICADAS DURANTE EL MES
- Tramitada

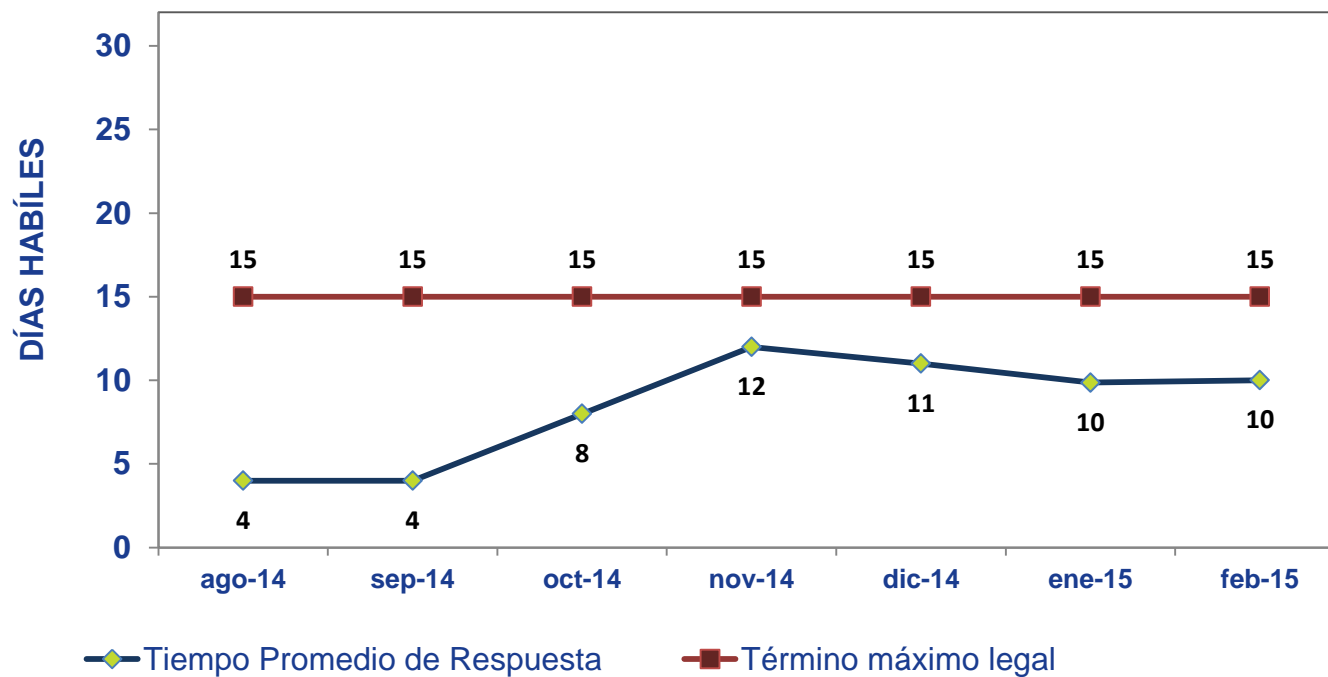


Pareto Cesantías

Tipología	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud de Información de Cesantías	43	36	79	42%	-7	-16%	40
Solicitud Extracto de Cesantías	15	42	57	30%	27	180%	29
Solicitud desembolso de Cesantías	6	5	11	6%	-1	-17%	6
Solicitud Desembolso de Cesantías afiliado fallecido	3	3	6	3%	0	0%	3
Solicitud de traslado de cesantias	4	2	6	3%	-2	-50%	3
Solicitud información AVC	2	1	3	2%	-1	-50%	2
Demas tipologias	11	15	26	14%	4	36%	13
Total	84	104	188	100%	20	24%	94
Top 5	71	88	159	85%	17	24%	80
% top 5	85%	85%	85%				

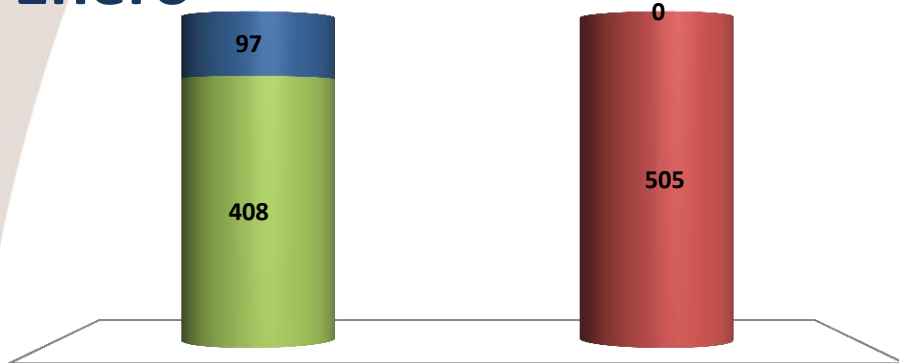
División Comercial

TIEMPO DE RESPUESTA



Peticiones por resolver Comercial

Enero



Comercial 505 Peticiones

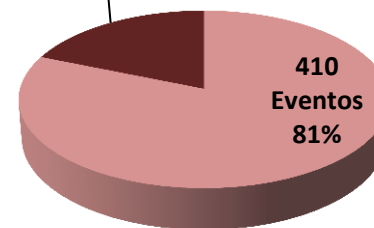
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

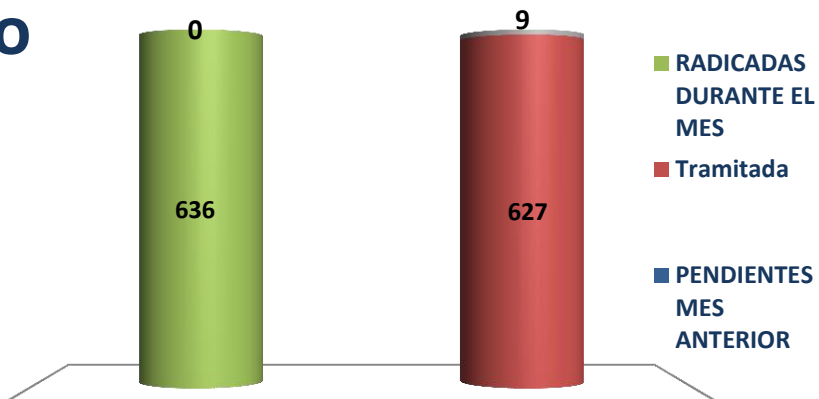
95 Eventos
19%



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

Febrero



■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

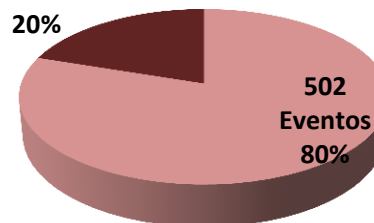
0,0%



■ Reclamaciones en tramite dentro de terminos

■ Reclamaciones en tramite fuera de terminos

125 Eventos
20%



■ Tramitado dentro de terminos

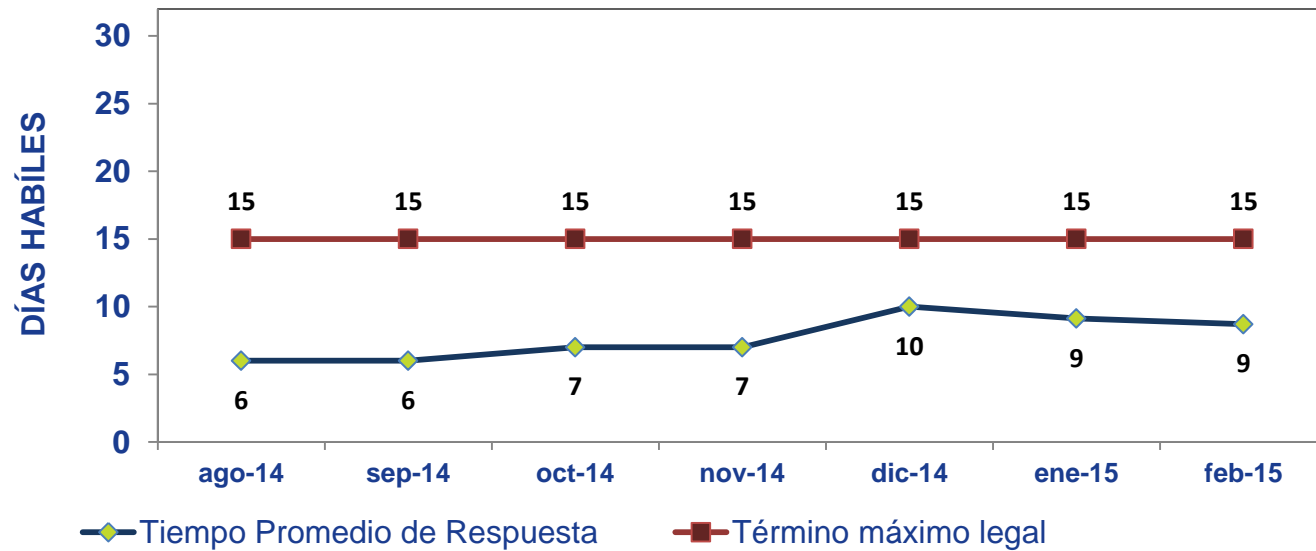
■ Trámitado extemporaneo

Pareto Comercial

Tipología	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Consulta.	205	282	487	47%	77	38%	244
Asignación de clave IVR.	55	138	193	18%	83	151%	97
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	76	7%	-4	-10%	38
Actualización de datos.	29	21	50	5%	-8	-28%	25
Información de estudio de Crédito	26	62	88	8%	36	138%	44
Información de estado de cuenta AVC.	21	52	73	7%	31	148%	37
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	26	2%	-2	-14%	13
Sugerencia.	4	8	12	1%	4	100%	6
Expedición de certificación de afiliación a AVC.	3	0	3	0%	-3	-100%	2
Reclamación Defensoria	3	0	3	0%	-3	-100%	2
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	12	1%	8	400%	6
Traslado de afiliados de Fondos privados hacia el FNA.	2	5	7	1%	3	150%	4
Demás tipologías	4	10	14	1%	6	150%	7
Total	408	636	1044	100%	228	56%	522
Top 5	355	539	894	86%	184	52%	447
% top 5	87%	85%	86%				

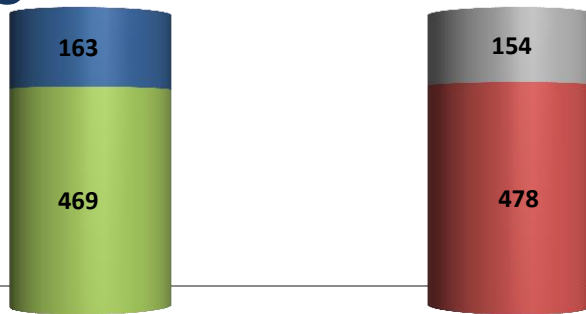
División DAE

TIEMPO DE RESPUESTA



Peticiones por resolver Dae

Enero



DAE 632 Peticiones

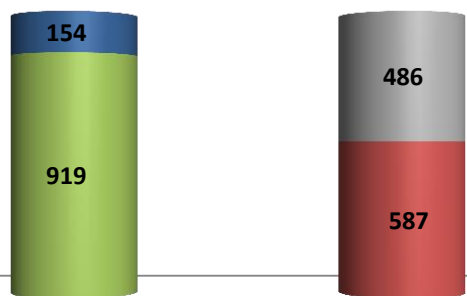
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

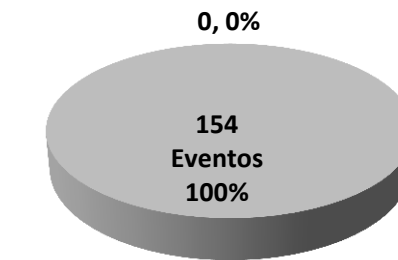
■ Reclamaciones en tramite

Febrero



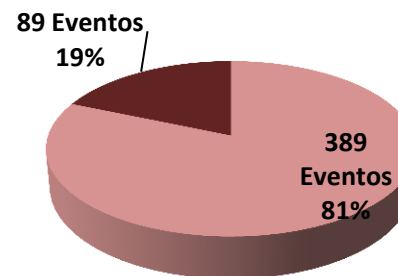
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ Tramitada



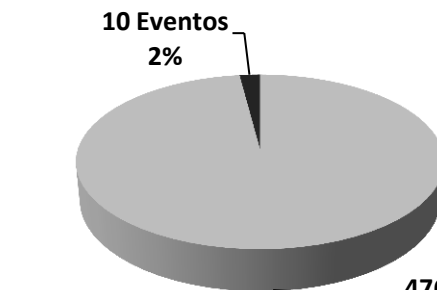
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



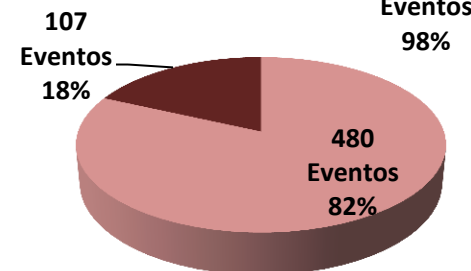
■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo



■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

Pareto DAE

Tipología	Enero	Febrero	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Cargue de Cesantías	214	546	760	55%	332	155%	380
Solicitud de clave IVR para persona jurídica, certificaciones, paz y salvo	86	111	197	14%	25	29%	99
Información de la entidad	85	90	175	13%	5	6%	88
Solicitud de corrección de error data por consumidor financiero y/o entidad empleadora	38	84	122	9%	46	121%	61
Trámite cargue reporte por sentencia jurídica	24	8	32	2%	-16	-67%	16
Devolución saldos a favor de la entidad	18	63	81	6%	45	250%	41
Aportes patronales	3	8	11	1%	5	167%	6
Solicitud de información de entes de control y o juzgados	1	9	10	1%	8	800%	5
Total	469	919	1388	100%	450	96%	694
Top 5	447	839	1286	93%	392	88%	643
% top 5	95%	91%	93%				

