

Peticiones, Quejas Y Reclamos

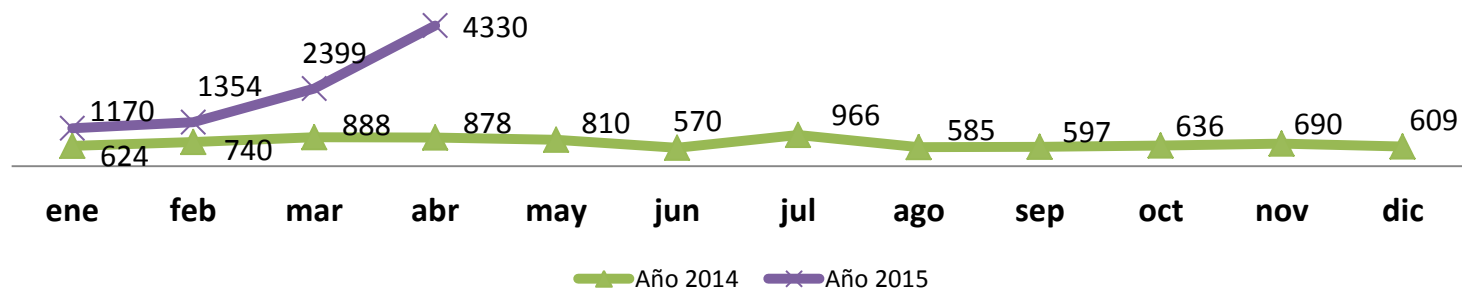


Abril 2015

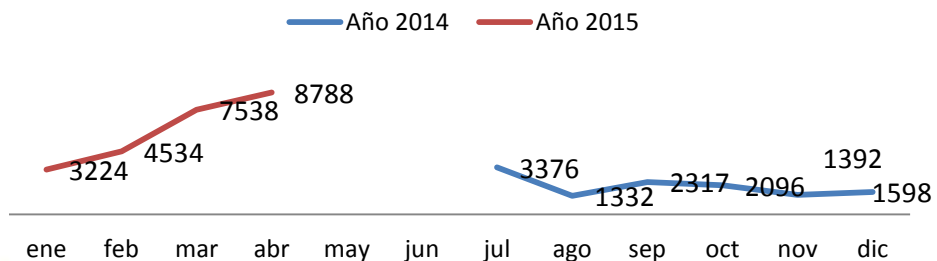
Consolidado PQR

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Var	Var %
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	1931	80%
Tramites	3224	4534	7538	8788	1250	17%
Total	4394	5888	9937	13118	3181	32%

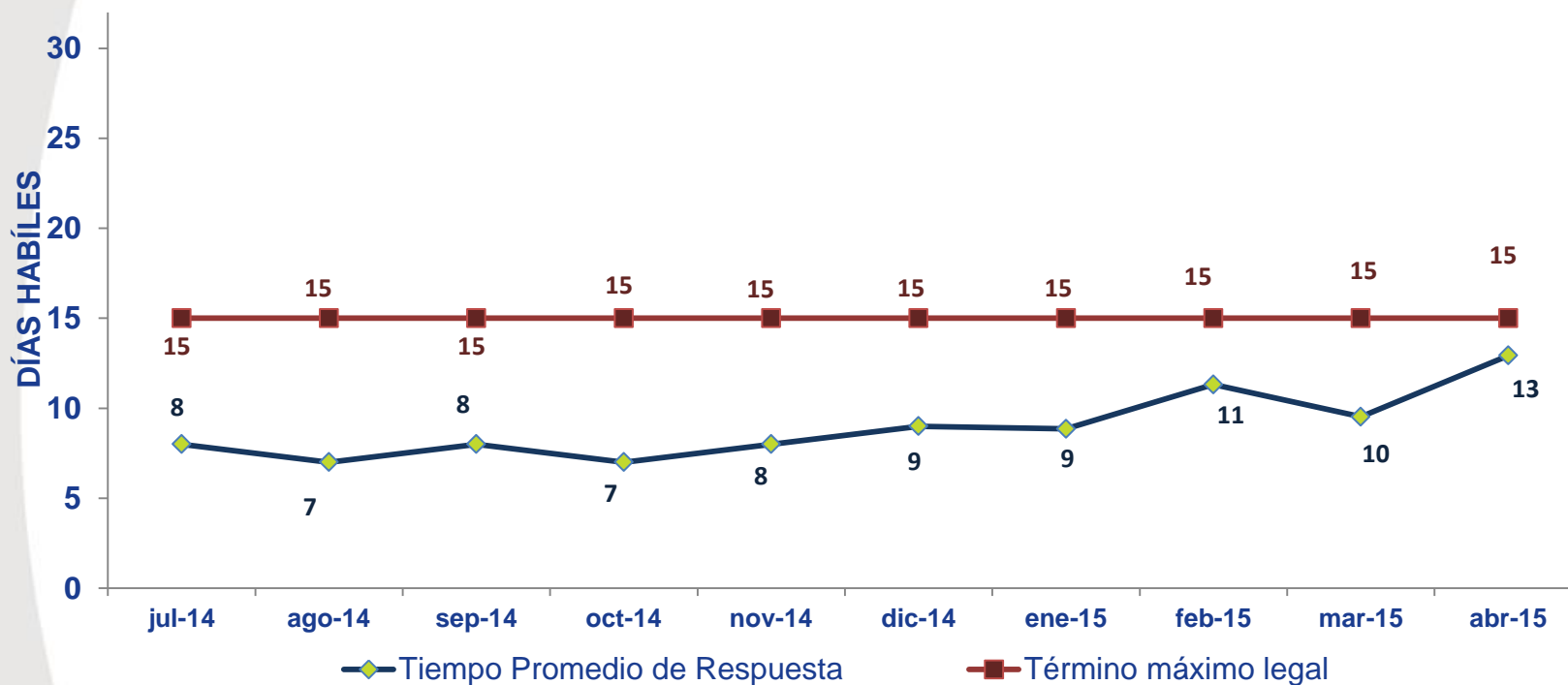
Quejas y Reclamos 2014 vs. 2015 *1



Trámites 2014 vs. 2015 *1

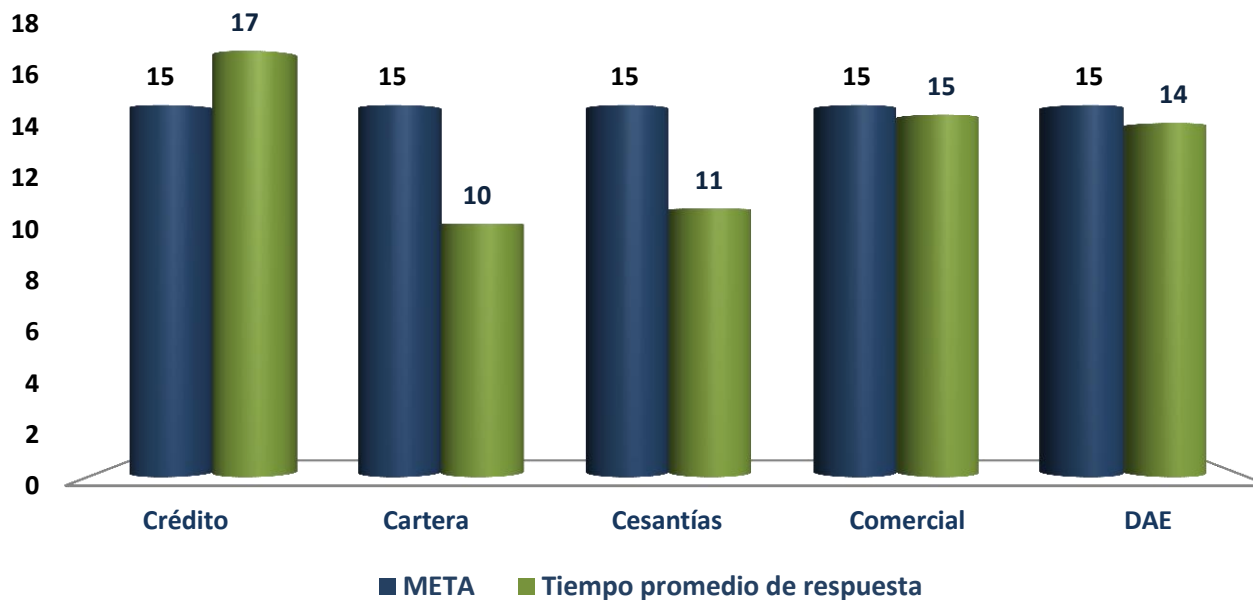


Tiempo Promedio de Respuesta ^{*1}



Tiempo Promedio de Respuesta por áreas *1

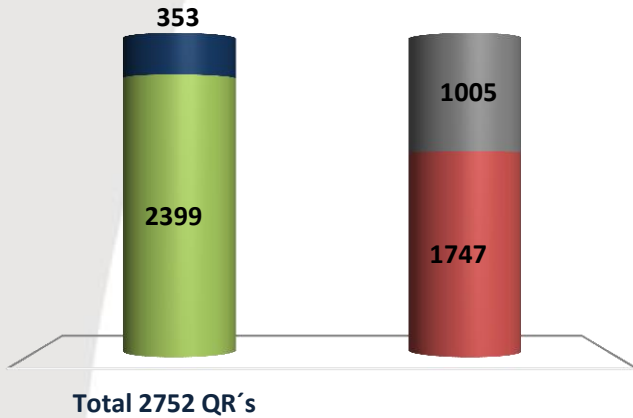
Tiempo promedio de Respuesta QR's Abril



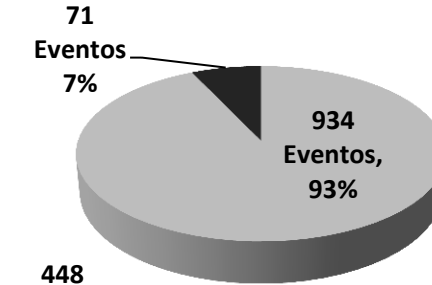
Promedio entre el número de días transcurridos desde una solicitud de información por QR'S hasta su respuesta

Casos por Resolver

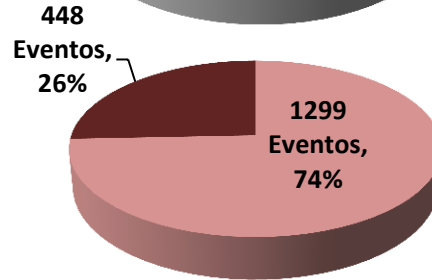
Marzo



- Radicadas durante el mes
- Tramitada
- Pendientes del mes Anterior
- Reclamacion es en tramite

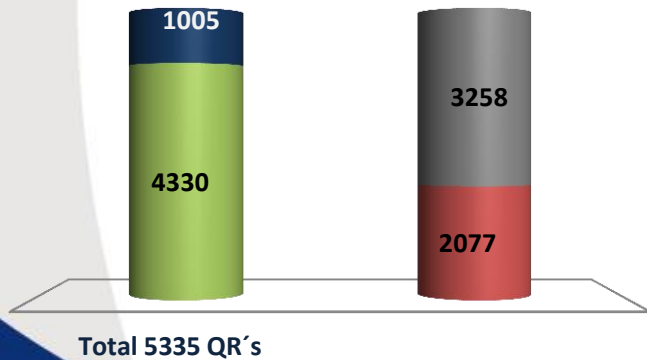


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

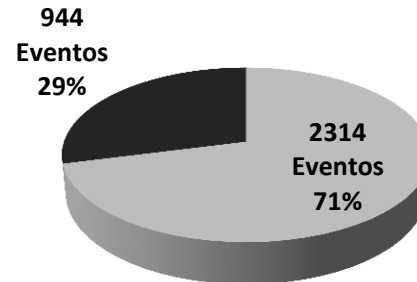


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

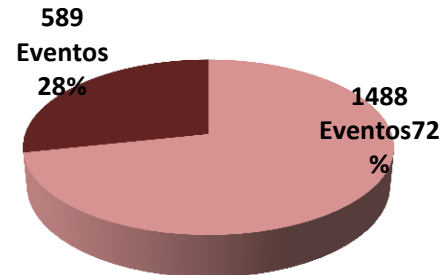
Abril



- Radicadas durante el mes
- Tramitada
- Pendientes del mes Anterior
- Reclamacion es en tramite



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



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

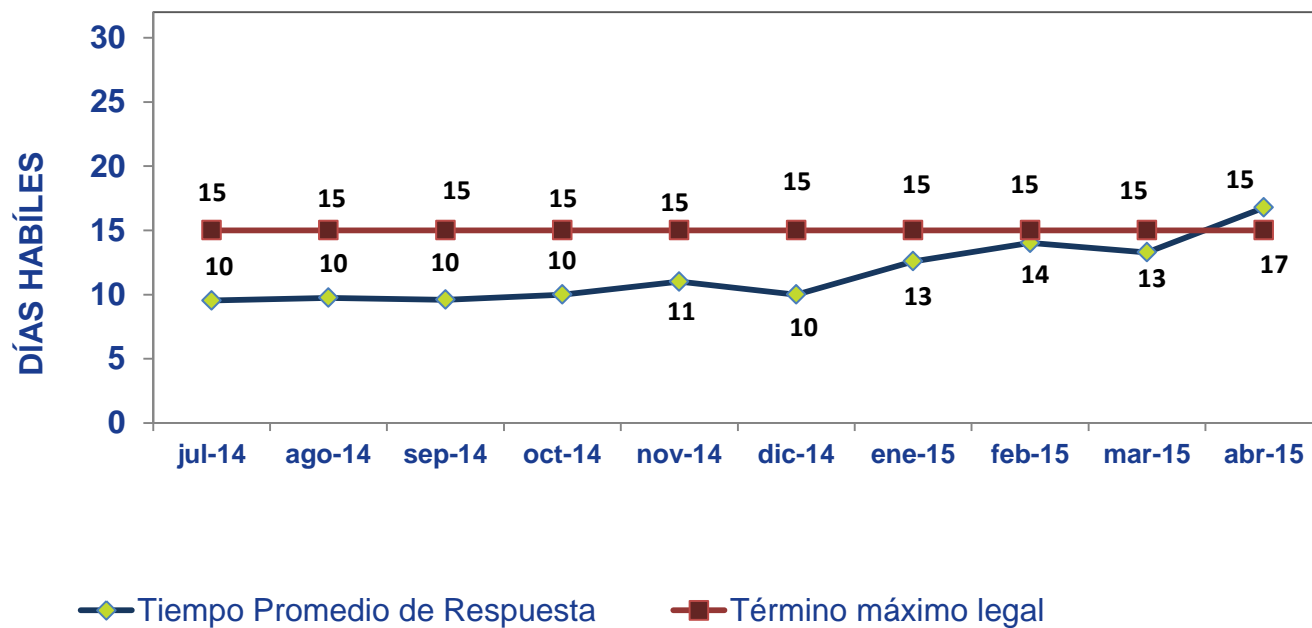
Volúmenes de Eventos por Áreas Quejas y Reclamos

Proceso	Q y R Ene	Q y R Feb	Q y R Mar	Q y R Abr	% Evol QR's
Crédito	484	481	607	422	-30%
Cartera	338	452	474	572	21%
Cesantías	109	108	727	2422	233%
Comercial	208	273	237	460	94%
DAE	31	40	354	454	28%
Total	1170	1354	2399	4330	80%

Informe por Áreas

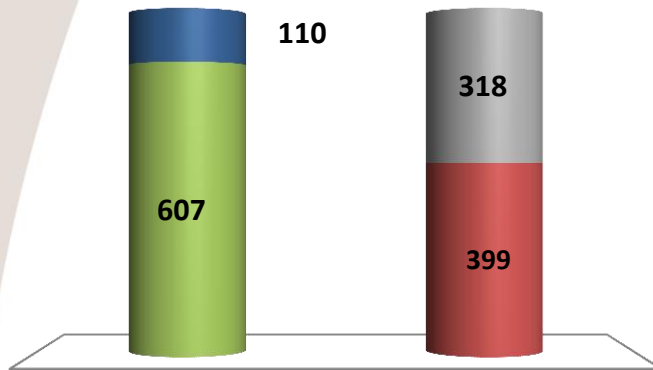
División Crédito

Tiempo promedio de Respuesta



División de Crédito - Casos por Resolver

Marzo

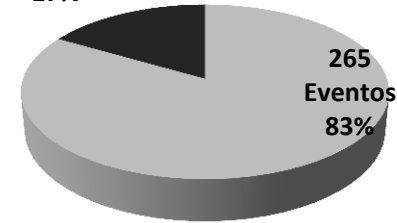


Crédito 717 QR's

RADICADA S DURANTE EL MES
Tramitada

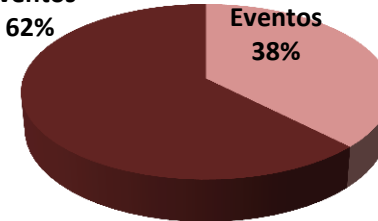
PENDIENTE S MES ANTERIOR

53 Eventos
17%



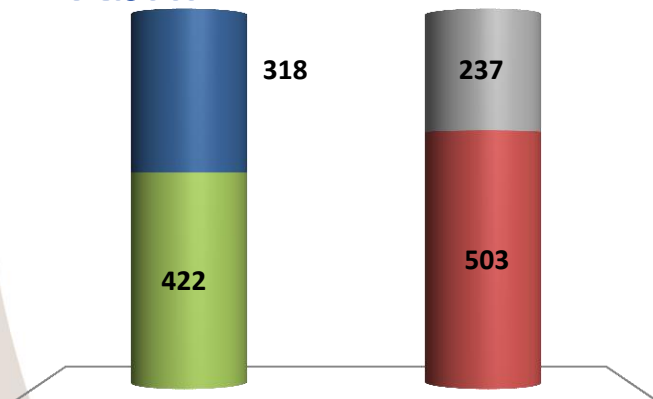
Reclamaciones en tramite dentro de términos
Reclamaciones en tramite fuera de términos

249 Eventos
62%



Tramitado dentro de terminos
Trámitado extemporaneo

Abril



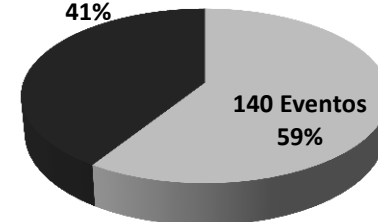
Crédito 740 QR's

RADICADA S DURANTE EL MES
Tramitada

PENDIENTE S MES ANTERIOR

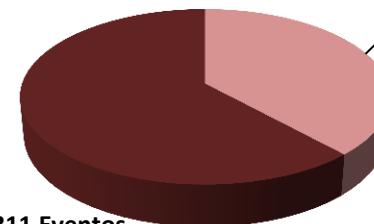
Reclamaciones en tramite

97 Eventos
41%



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

311 Eventos
62%



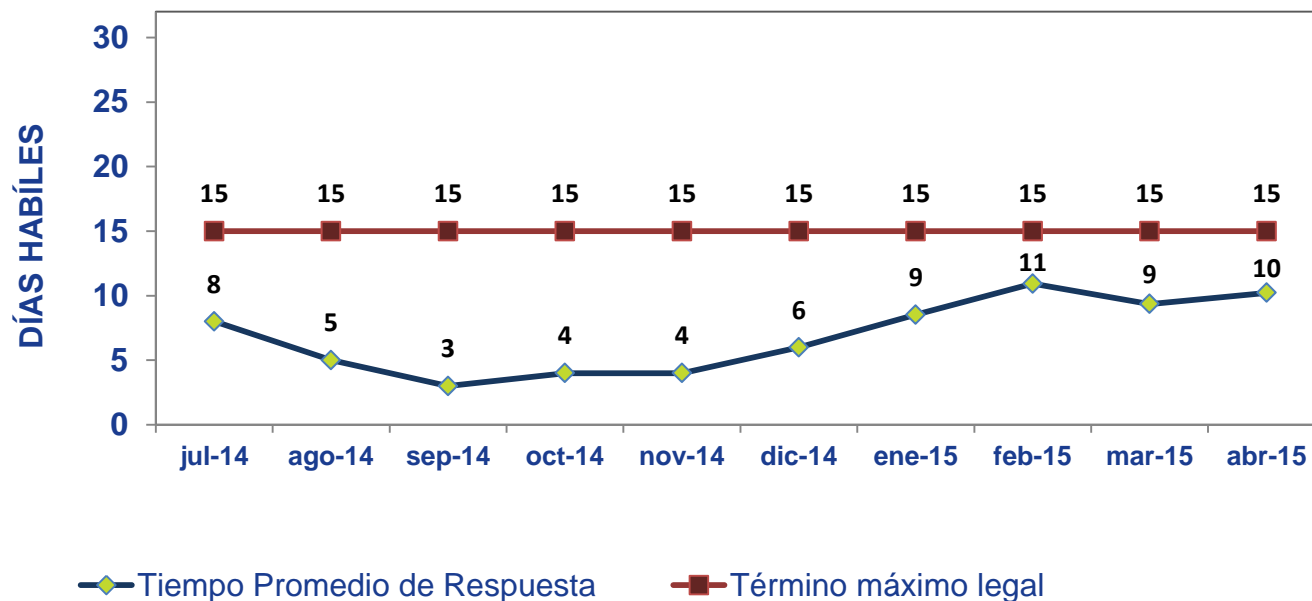
Tramitado dentro de terminos
Trámitado extemporaneo

Quejas y Reclamos Crédito

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Demora en tramite desembolso crédito hipotecario.	229	257	290	159	935	47%	-131	-45%	225
Demora en aprobacion de solicitud de credito hipotecario.	8	42	166	194	410	21%	28	17%	180
Demora en la revisión de los avalúos	33	59	50	24	166	8%	-26	-52%	37
Gestión Legalización Interna	100	11	14	4	129	6%	-10	-71%	9
Gestion abogados externos.	45	32	34	14	125	6%	-20	-59%	24
Inconformidad por condiciones del crédito aprobado.	45	26	18	10	99	5%	-8	-44%	14
Inconformidad por la gestión de la agremiación asignada para el avalúo	7	34	18	15	74	4%	-3	-17%	17
Demora en tramite desembolso crédito educativo.	10	14	13	1	38	2%	-12	-92%	7
Demora en aprobacion de solicitud de credito educativo.	5	6	4	1	16	1%	-3	-75%	3
Demas Tipologías	2	0	0	0	2	0%	0	0%	0
Total	484	481	607	422	1994	100%	-185	-30%	515
Top 5	415	401	554	395	1765	89%	-159	-29%	475
% top 5	86%	83%	91%	94%	89%				

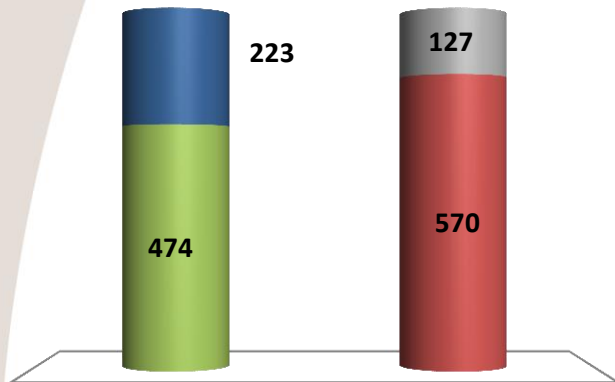
DIVISION CARTERA

Tiempo promedio de Respuesta



División Cartera casos por Resolver

Marzo

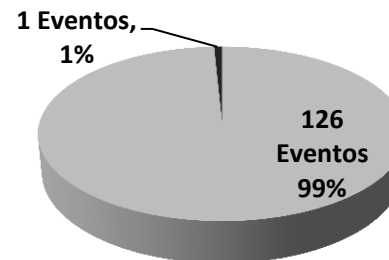


RADICADAS DURANTE EL MES

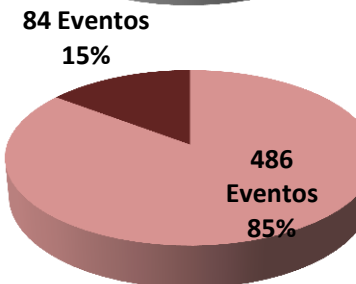
Tramitada

PENDIENTES MES ANTERIOR

Reclamaciones en tramite

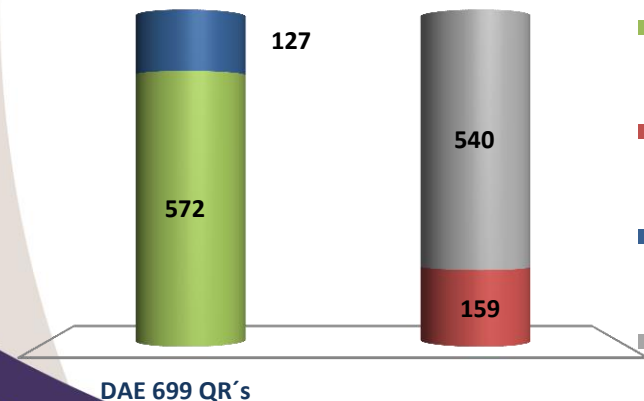


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Abril

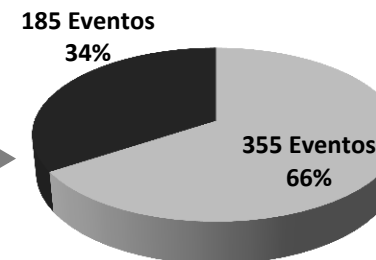


RADICADAS DURANTE EL MES

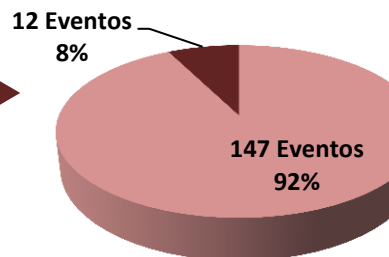
Tramitada

PENDIENTES MES ANTERIOR

Reclamaciones en tramite



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



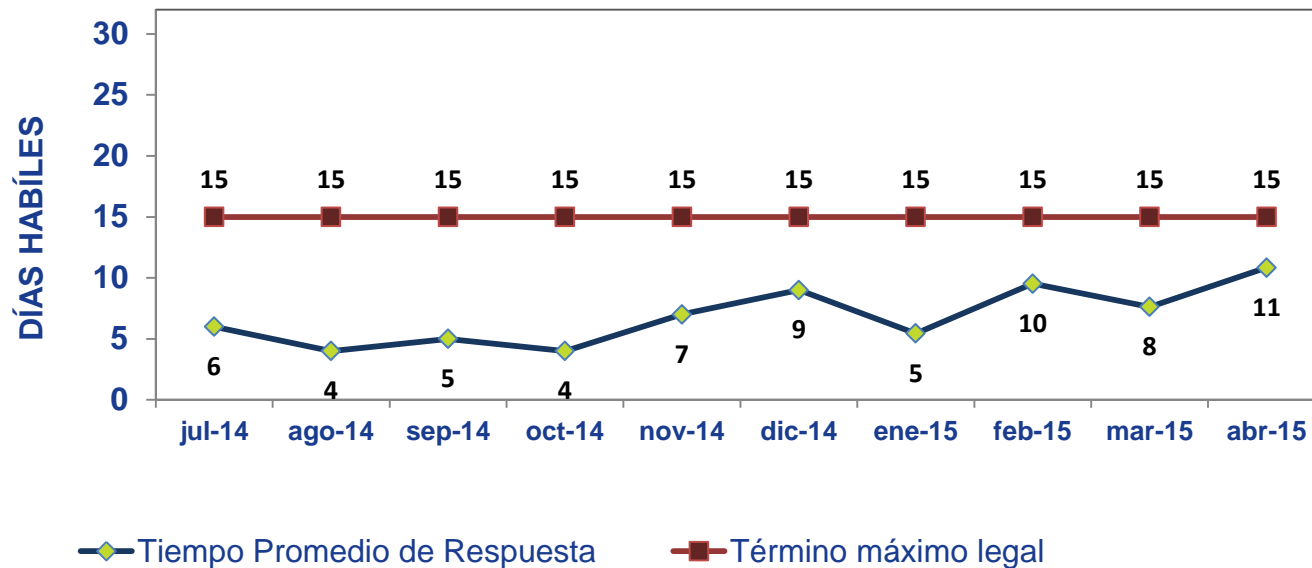
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Quejas y Reclamos Cartera

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito .	162	240	153	149	704	39%	-4	-3%	151
Inconformidad con el estado del crédito Hipotecario	64	63	172	198	497	28%	26	15%	185
Pagos no aplicados a crédito hipotecario.	38	45	12	72	167	9%	60	500%	42
Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	50	36	125	7%	-14	-28%	43
Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito Hipotecario	14	32	9	18	73	4%	9	100%	14
Inconformidad sobre trámite de cancelación de hipoteca	0	0	12	49	61	3%	37	308%	31
Inconformidad por liquidación del valor de las cuotas del crédito , incluyendo la primera cuota	5	9	3	7	24	1%	4	133%	5
Inconformidad por errores en la facturación de crédito hipotecario	0	0	6	9	15	1%	3	50%	8
Demas Tipologias	44	35	57	34	136	8%	-23	-40%	46
Total	338	452	474	572	1802	100%	98	21%	523
Top 5	275	376	387	455	1493	83%	68	18%	421
% top 5	81%	83%	82%	80%	83%				

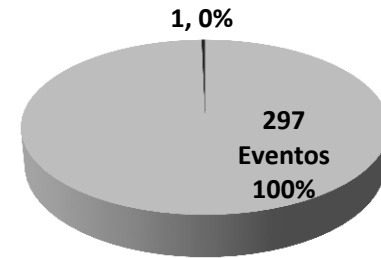
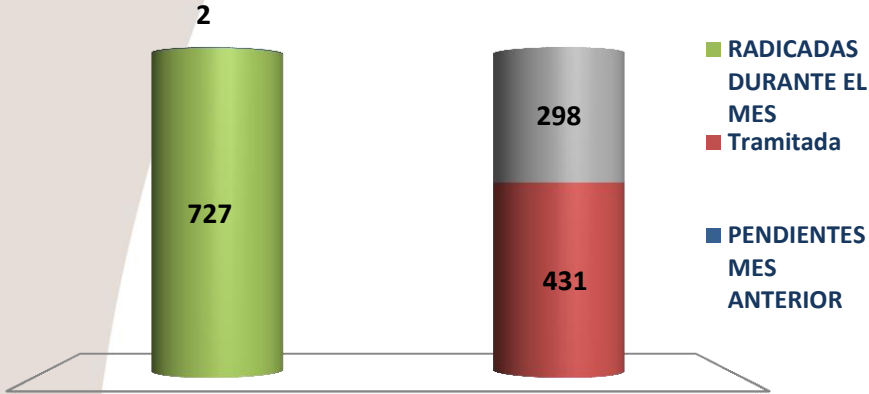
DIVISION CESANTIAS

Tiempo Promedio de Respuesta

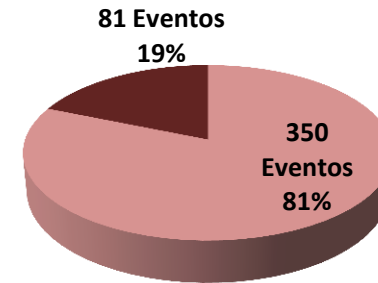


DIVISION CESANTIAS

Marzo

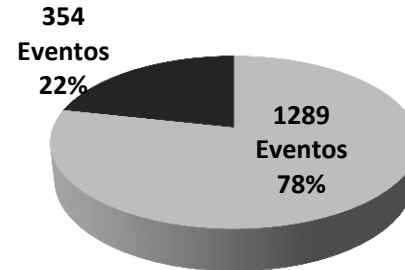
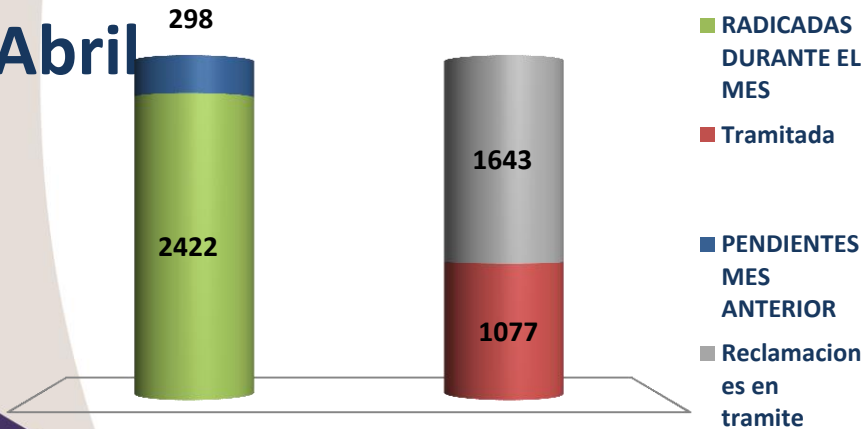


- Reclamaciones en tramite dentro de terminos
- Reclamaciones en tramite fuera de terminos

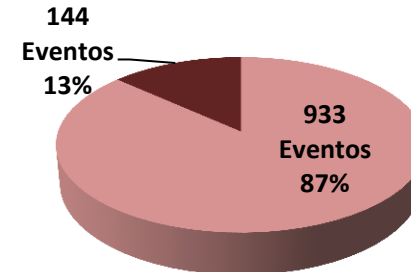


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Abril



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



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

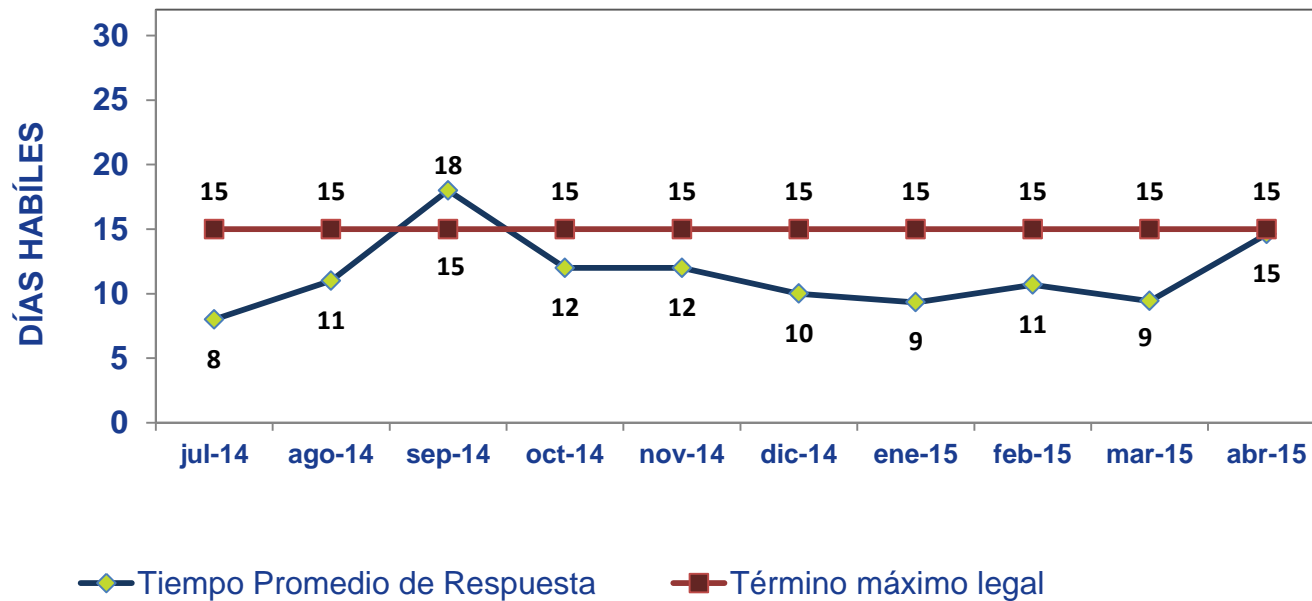
Cesantías 2720 QR's

QUEJAS Y RECLAMOS DIVISION CESANTIAS

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	78	85	613	2207	2983	89%	528	621%	349
Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	42	147	208	6%	32	320%	26
Inconformidad en traslado de cesantías.	1	2	11	42	56	2%	9	450%	6.5
Inconformidad sobre embargos y pignoraciones de cesantías.	0	0	10	8	18	1%	10	0%	5
Requerimientos judiciales y de entes de control - Cesantías	4	3	10	2	19	1%	7	233%	6.5
Demas Tipologias	17	8	41	16	82	2%	33	413%	24.5
Total	109	108	727	2422	3366	100%	619	573%	418

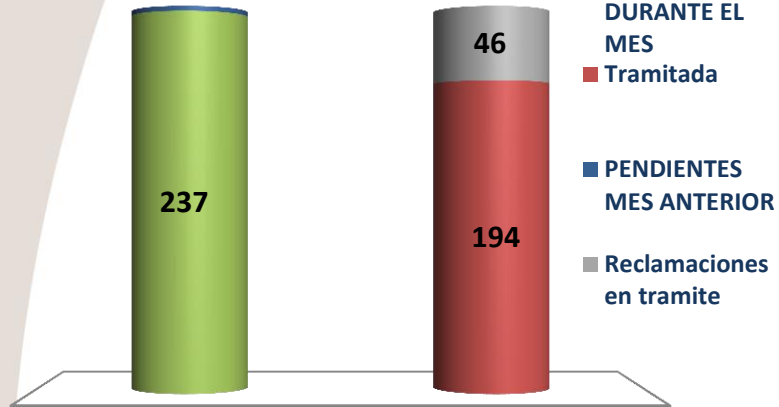
DIVISION COMERCIAL

Tiempo Promedio de Respuesta

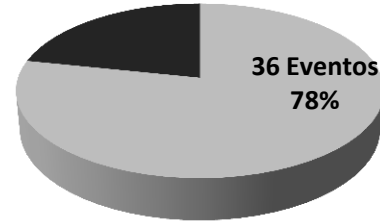


DIVISION COMERCIAL

Marzo

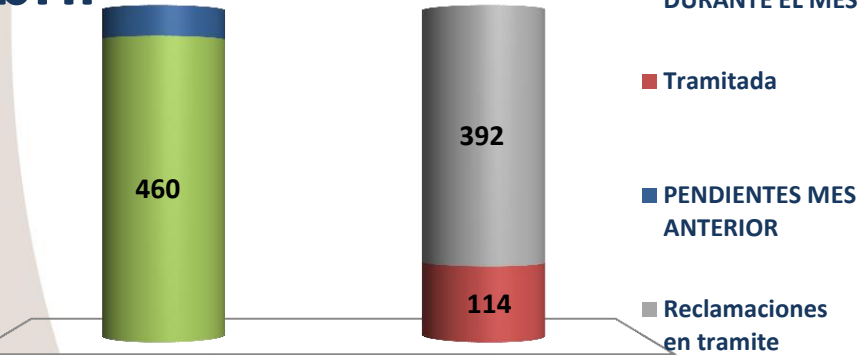


10 Eventos
22%

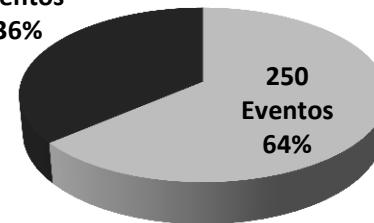


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

Abril

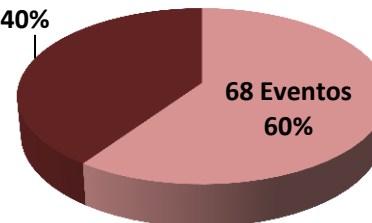


142 Eventos
36%



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

46 Eventos
40%



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

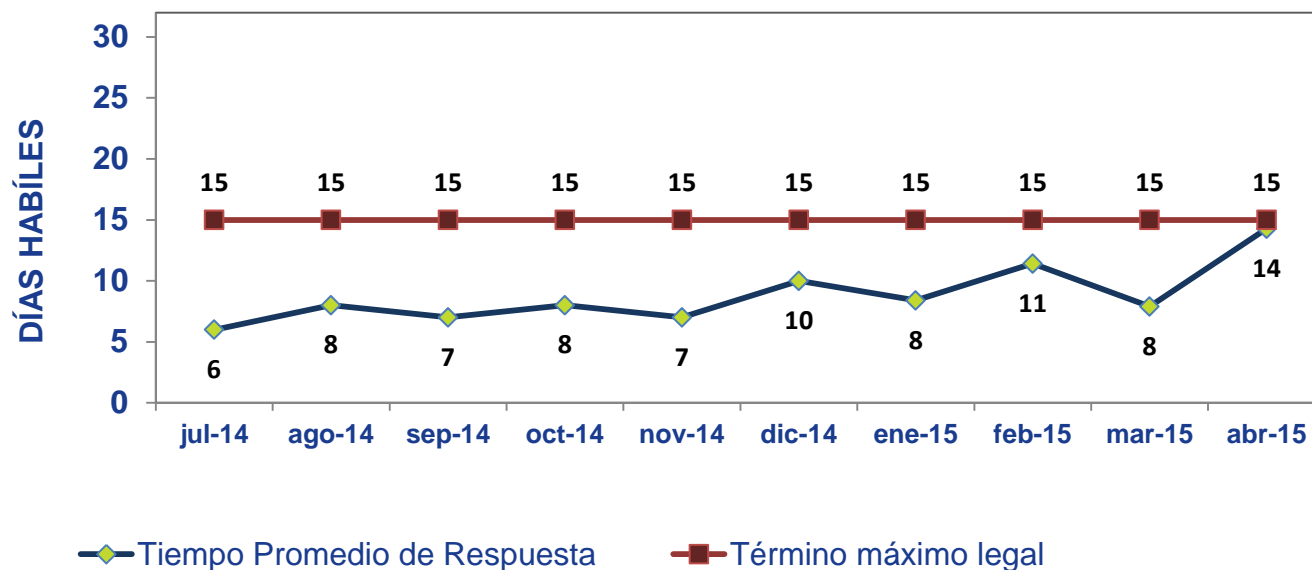
Comercial 506 QR's

Quejas y Reclamos División Comercial

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	Acum	Valor %	Var últimos 2 meses	Var %	Prom 2015
Mala atención en los puntos de atención.	91	163	180	220	654	55%	40	22%	164
Demora en el trámite de crédito hipotecario.	16	9	13	101	139	12%	88	677%	35
Problemas con la pagina Web	30	34	0	35	99	8%	35	-	25
Demora en traslado de afiliados de Fondos privados a FNA	21	9	10	23	63	5%	13	130%	16
Inconformidad con la infraestructura y dotación de los puntos de atención	23	12	18	13	66	6%	-5	-28%	17
Demora en el tramite de afiliación a cesantías.	2	0	0	32	34	3%	32	-	9
Mala información suministrada en los puntos de atención.	16	24	9	9	58	5%	0	0%	15
Demas tipologias	9	22	7	27	77	6%	32	457%	19
Total	208	273	237	460	1190	100%	235	99%	298
Pareto	199	251	230	433	955	80%	203	88%	278
% top	96%	92%	97%	92%	80%				94%

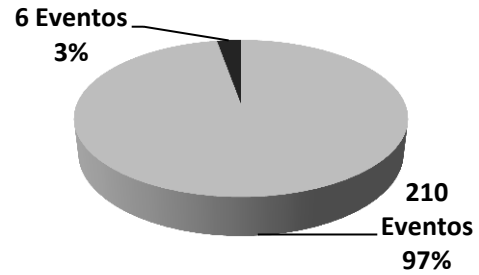
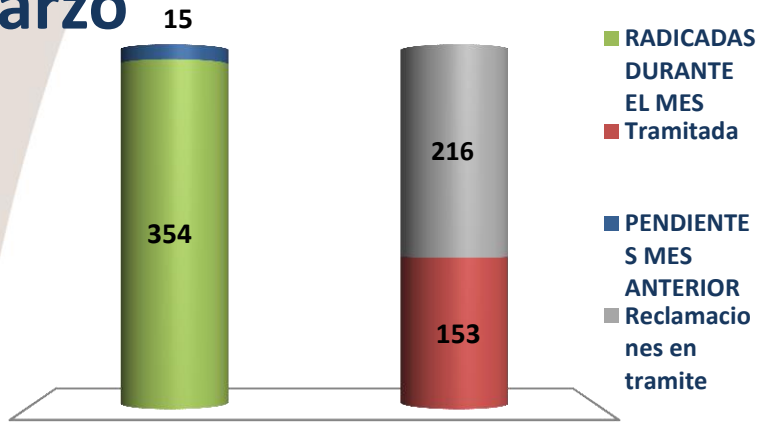
DIVISION DAE

Tiempo Promedio de Respuesta



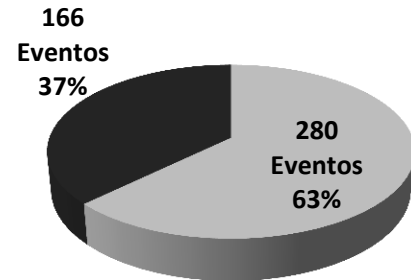
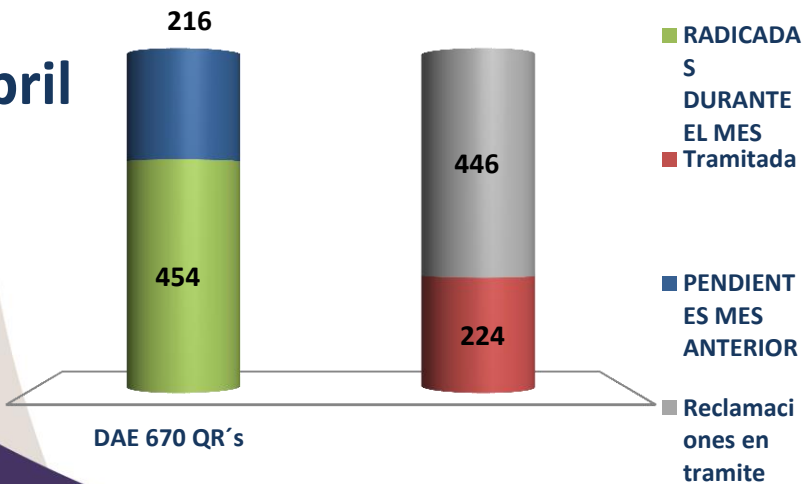
PQR DIVISION DAE

Marzo

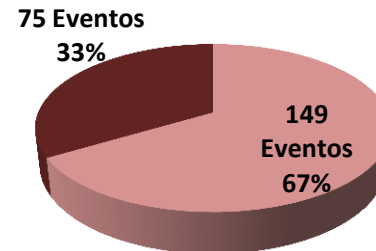


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

Abril



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



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

PQR DIVISION AFILIADOS Y ENTIDADES

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Demora en cargue de cesantías	31	40	354	451	425	99%	97	27%	403
Demas Tipologías	0	0	0	3	3	1%	3	0%	2
Total	31	40	354	454	428	100%	100	28%	404

Gestión de Peticiones

Consolidado

Consolidado Peticiones Abril 2015

Abril

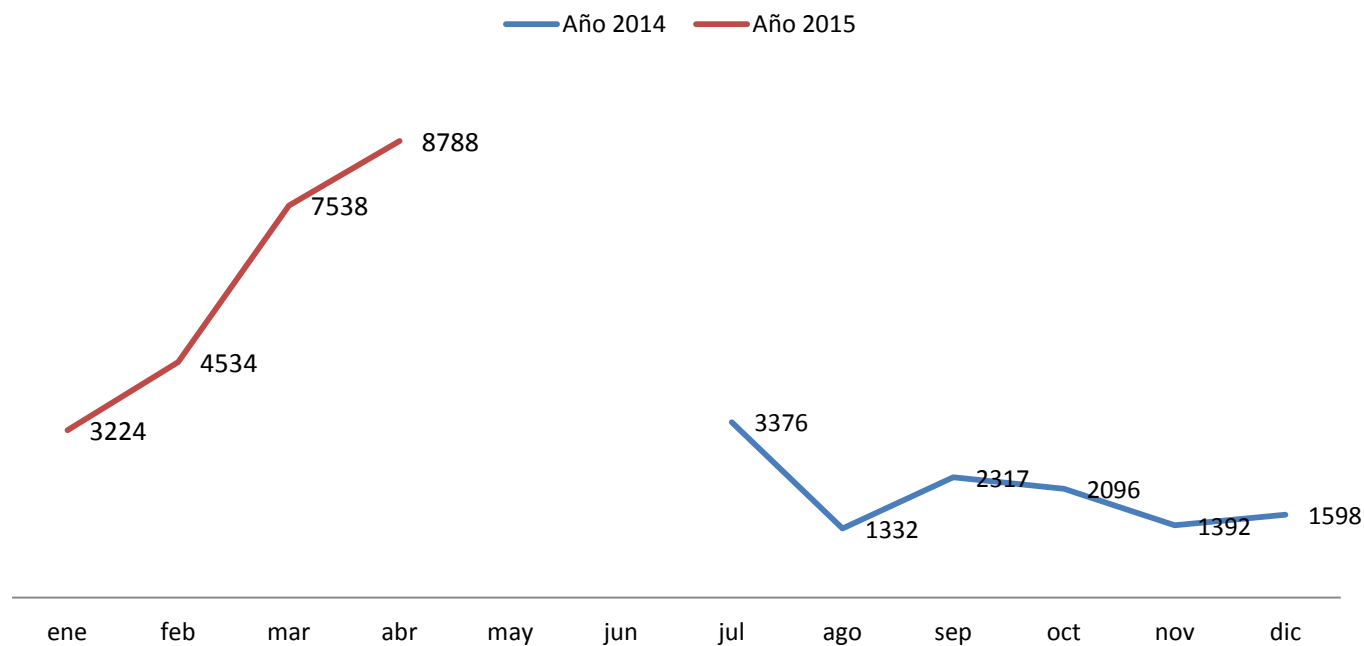
	Pendientes del mes Anterior	Radicadas durante el mes	Peticiones por resolver	Tramitada	Tramitado dentro de terminos	Trámitado extemporaneo	Peticiones en tramite	Peticiones en tramite dentro de términos	Peticiones en tramite fuera de términos	Tiempo promedio de respuesta
Crédito	268	391	659	402	126	276	257	120	137	17
Cartera	330	1274	1604	489	277	212	1115	372	743	17
Cesantías	358	82	440	140	91	49	300	1	299	12
Comercial	99	507	606	167	90	77	439	262	177	15
DAE	2502	6534	9036	1454	803	651	7582	4975	2607	12
TOTAL	3557	8788	12345	2652	1387	1265	9693	5730	3963	15

Total

12345Peticiones

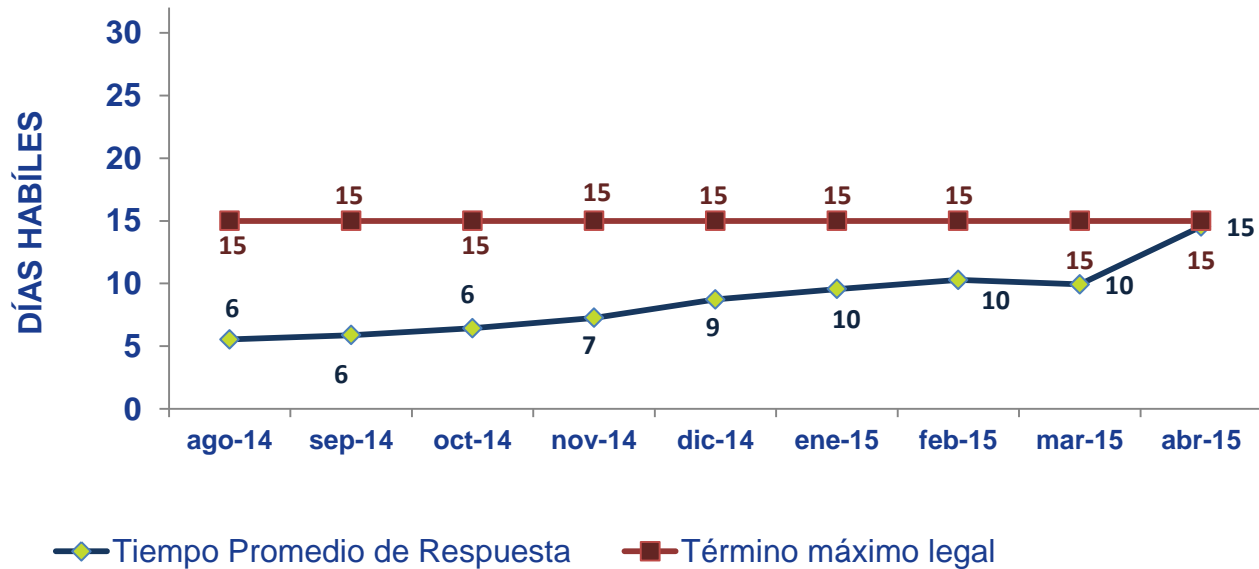
Total 12345 Peticiones

Peticiones 2015



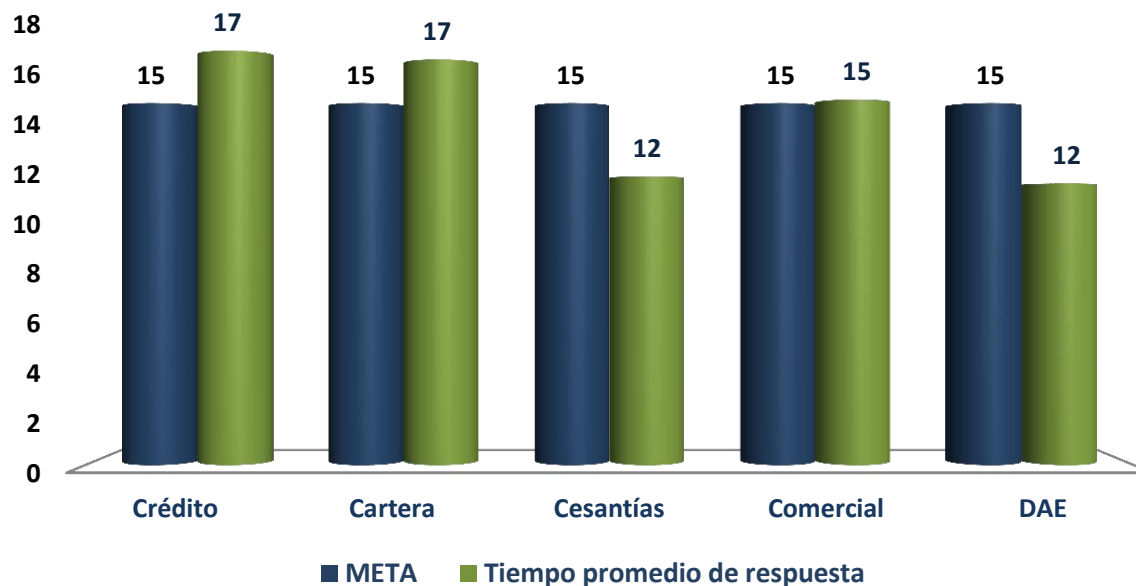
*1 Se incluye desde marzo solicitud de traslado de Cesantías

Tiempo Promedio de Respuesta



Tiempo Promedio de Respuesta por Áreas

Tiempo promedio de Respuesta Peticiones Abril



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

Volumen de Eventos por Áreas Peticiones de RDC

	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Crédito	498	556	602	391
Cartera	1765	2319	1215	1274
Cesantías	84	104	1588	82
Comercial	408	636	496	507
DAE	469	919	3637	6534
TOTAL	3224	4534	7538	8788

PETICIONES CONSOLIDADO

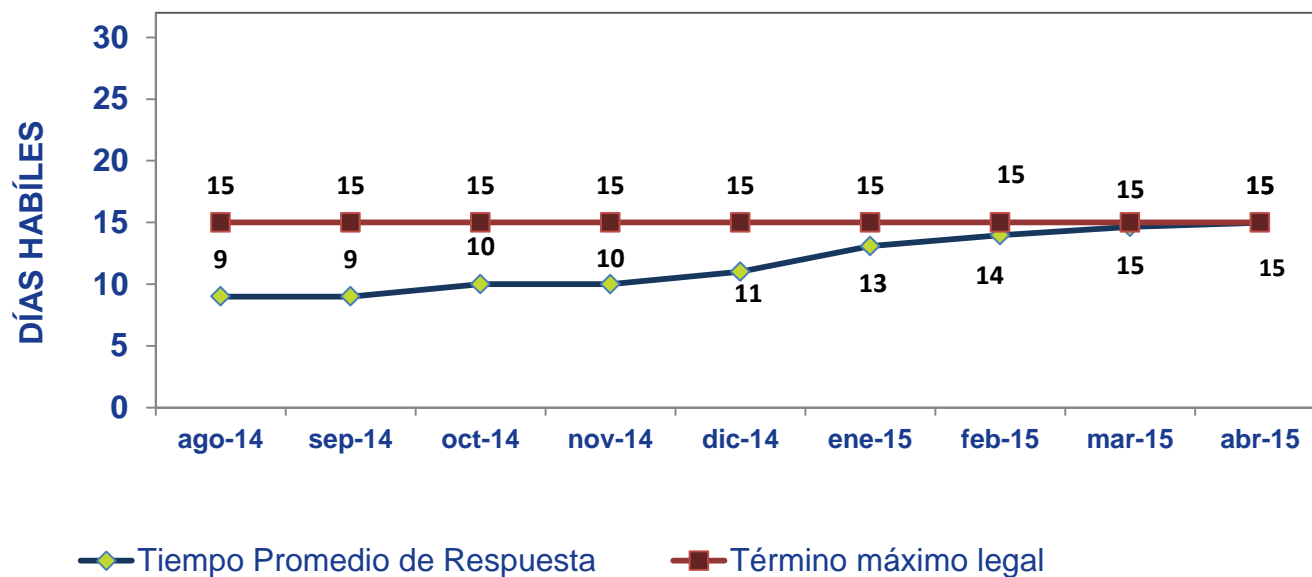
Área	Tipologia	Ene	Feb	Mar	Abr	Acum	Vr %	Var Mar-Abr	Var %	Prom 2015
Dae	Cargue de Cesantias	214	546	3459	6493	10712	44%	3034	88%	2678
Cartera	Aplicación de cesantías a créditos	958	1575	128	139	2800	12%	11	9%	700
Comercial y Crédito	Consulta sobre condiciones de productos	268	386	377	338	1369	6%	-39	-10%	342
Cartera	Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	323	724	3%	319	7975%	181
Crédito	Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	368	2%	-33	-34%	92
Crédito	Información Subsidios: Habitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	328	1%	-42	-47%	82
Comercial	Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	305	1%	-10	-16%	76
Dae	Solicitud de clave IVR para persona jurídica, certificaciones, paz y salvo	86	111	26	0	223	1%	-26	-100%	56
Dae	Solicitud de corrección de error data por consumidor financiero y/o entidad empleadora	38	84	38	87	247	1%	49	129%	62
Comercial	Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	134	1%	-4	-13%	34
	Demas Tipologias	1124	1301	3228	1205	6865	29%	-2016	-62%	1716
	Total	3224	4532	7538	8788	24075	100%	1243	16%	6019
	Pareto	2100	3231	4310	7569	17210	71%	3259	76%	4303
	% Pareto	65%	71%	57%	86%	71%	71%	29%	51%	1

Tipologia trámites Operativos	Mar	Abr
Afiliaciones	9802	0
Cancelación de Hipoteca	430	1271
Seguros	77	458
Prórroga u otrosí	0	4381
Traslados de Cesantías	5902	17645
Total	16211	23755

Informe de peticiones por áreas

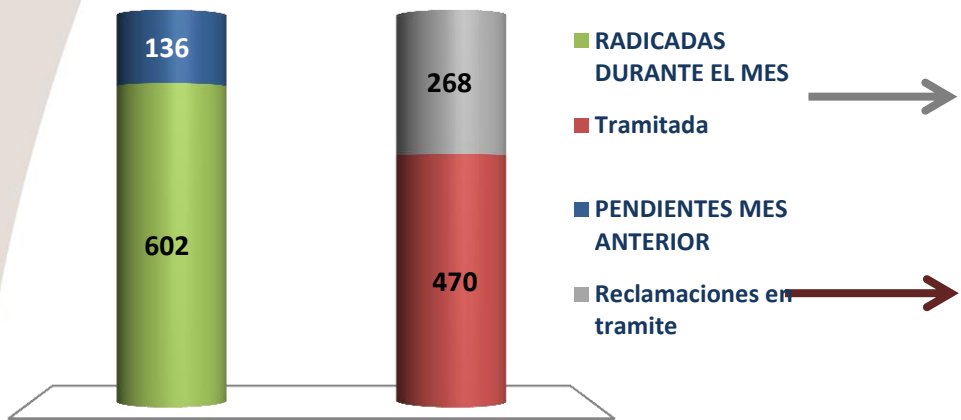
División Crédito

TIEMPO DE RESPUESTA

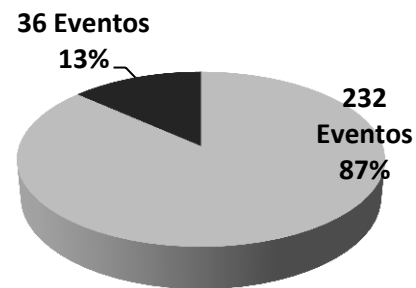


Peticiones por Resolver Crédito

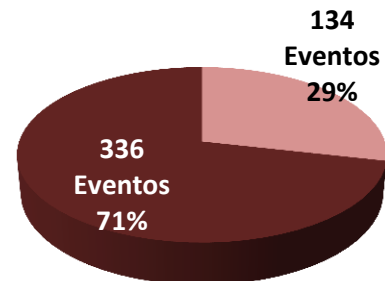
Marzo



Crédito 738 peticiones

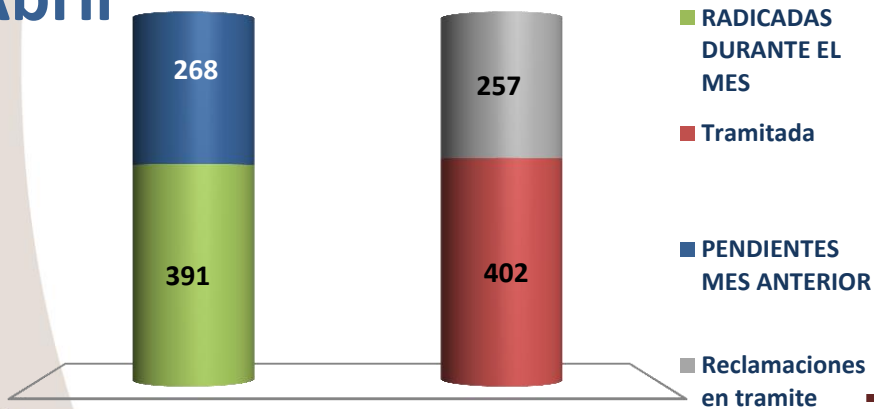


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos

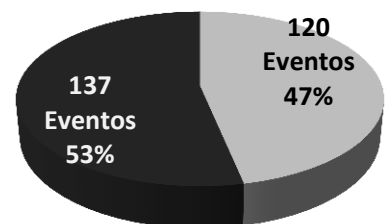


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

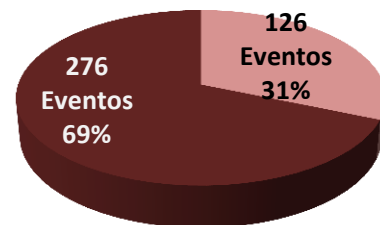
Abril



Crédito 659 peticiones



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



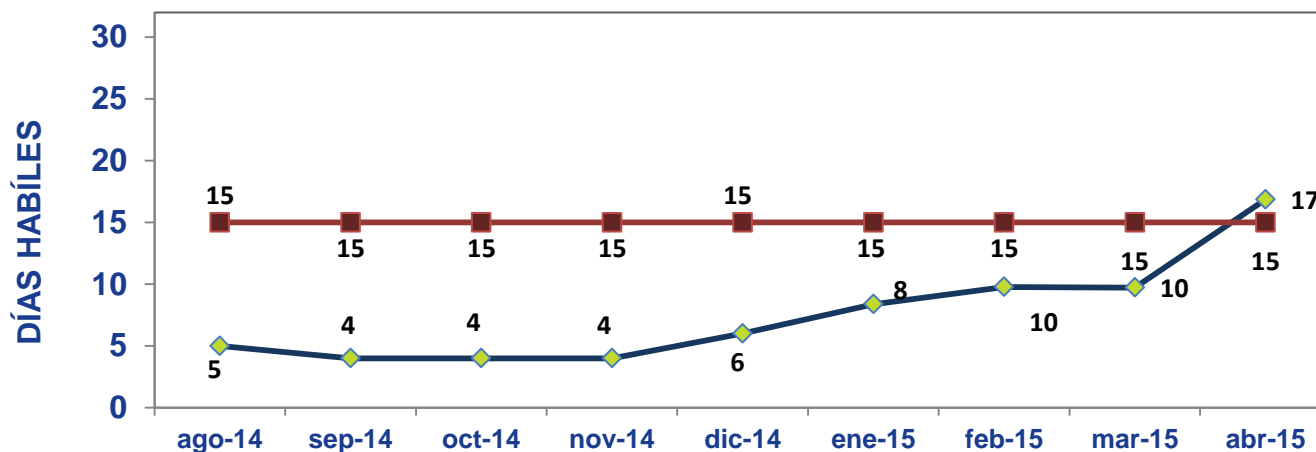
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Pareto Crédito

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	368	18%	-33	-34%	80
Consulta.	63	104	118	76	361	18%	-42	-36%	97
Información Subsidios: Hábitat, Fon vivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	328	16%	-42	-47%	69
Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	187	9%	-27	-33%	68
Solicitud de segundo desembolso.	20	30	27	18	95	5%	-9	-33%	23
Cambio de abogado.	12	26	30	20	88	4%	-10	-33%	25
Información de estudio de Crédito	45	8	14	13	80	4%	-1	-7%	14
Cambio línea de crédito.	39	22	13	4	78	4%	-9	-69%	9
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	13	26	20	10	69	3%	-10	-50%	15
Asignación de abogado Externo	15	0	30	19	64	3%	-11	-37%	25
Demás tipologías	75	105	83	66	322	16%	-24	-29%	71
Total	498	556	602	391	2040	100%	-218	-36%	493
Top 5	279	339	385	241	1244	61%	-144	-37%	313
% top 5	56%	61%	64%	63%	61%				

División Cartera

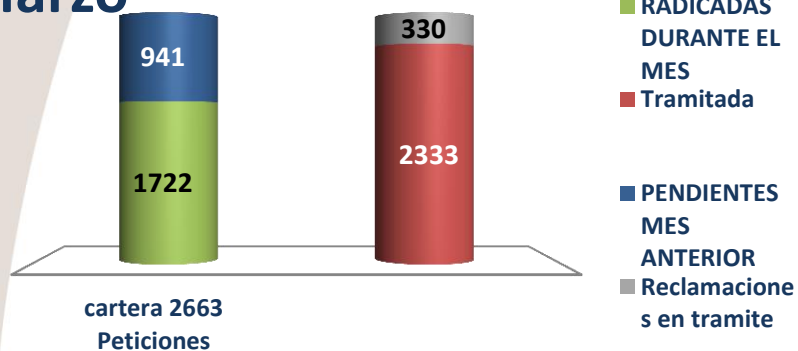
TIEMPO DE RESPUESTA



◆ Tiempo Promedio de Respuesta
 ■ Término máximo legal

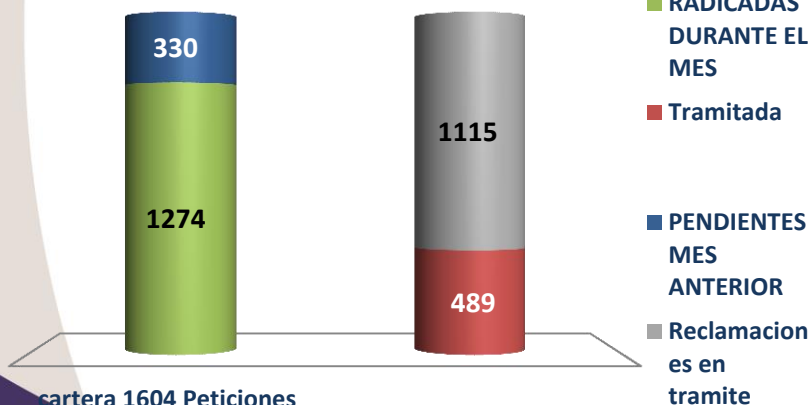
Peticiones por Resolver Cartera

Marzo

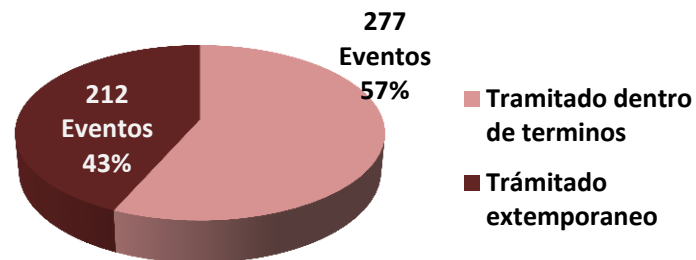
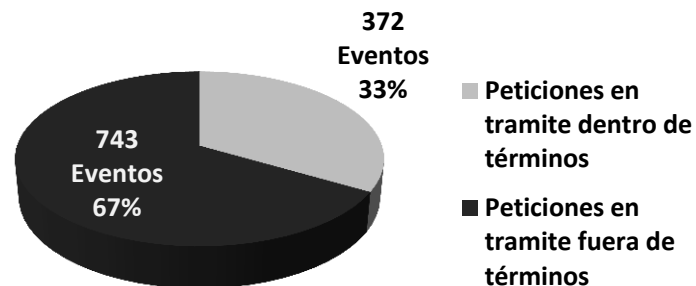
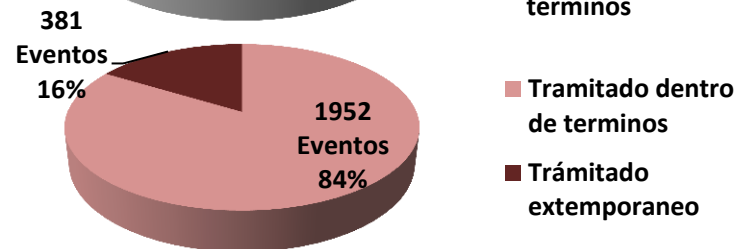
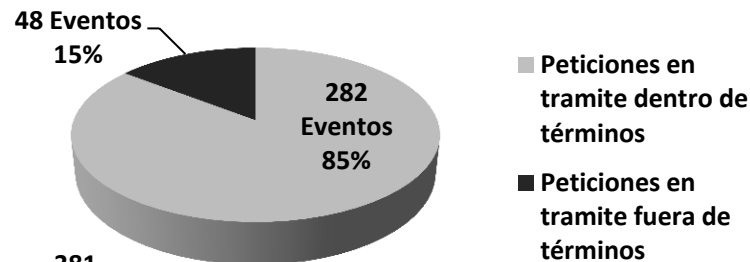


cartera 2663
Peticiones

Abril



cartera 1604 Peticiones

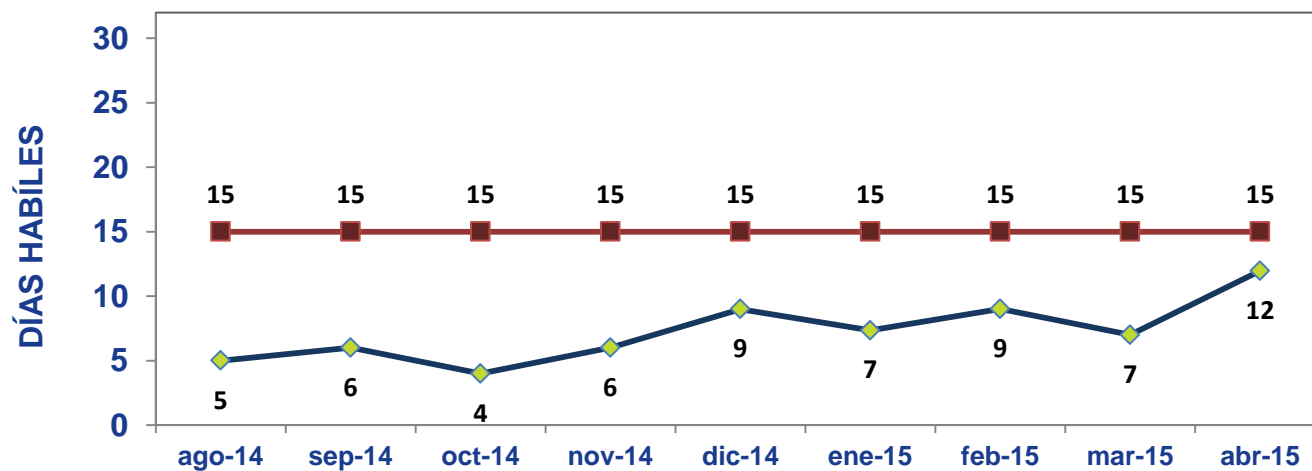


Pareto cartera

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	Acum	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	1887	30%	-38	-45%	66
Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	913	15%	49	114%	68
Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	534	9%	264	220%	252
Aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito - Hipotecario / Educativo.	0	50	68	323	441	7%	255	375%	196
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	439	7%	34	850%	21
Consulta.	132	131	36	43	342	6%	7	19%	40
Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	291	5%	75	1071%	45
Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	9	30	134	2%	21	233%	20
Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	6	3	104	2%	-3	-50%	5
Aplicación de cesantías a capital para reducción de cuota.	28	43	7	2	80	1%	-5	-71%	5
Demás Tipologías	216	132	472	230	1050	17%	-242	-51%	351
Total	1765	2319	857	1274	6215	100%	417	49%	1066
Pareto	1424	2051	363	1009	4847	78%	646	178%	686
% Pareto	81%	88%	42%	79%	78%				

Tipología	Marzo	Abril
Cancelación de Hipoteca	430	1271
Parametrización de cesantías	358	
Seguros	77	458
Total	865	1729
Total consolidado	1722	3003

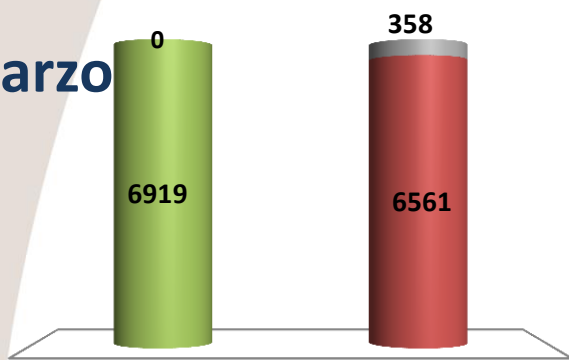
Tiempo promedio de respuesta cesantías



◆ Tiempo Promedio de Respuesta
 ■ Término máximo legal

Peticiones por Resolver Cesantías

Marzo

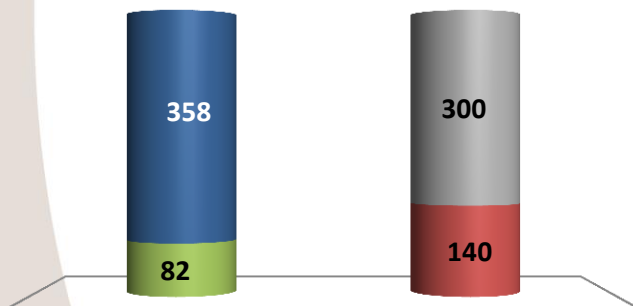


Cesantías 6919 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES
■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR
■ Reclamaciones en tramite

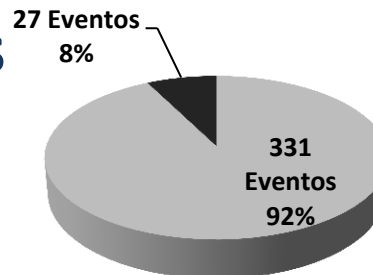
Abril



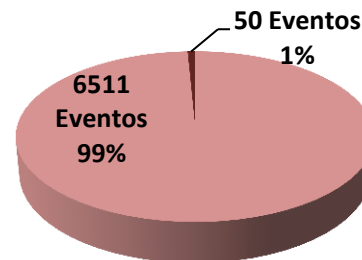
Cesantías 440 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES
■ Tramitada

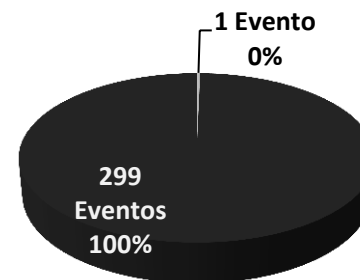
■ PENDIENTES MES ANTERIOR
■ Reclamaciones en tramite



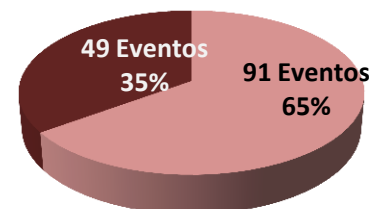
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos
■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos
■ Trámitado extemporaneo



■ Reclamaciones en tramite dentro de términos
■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



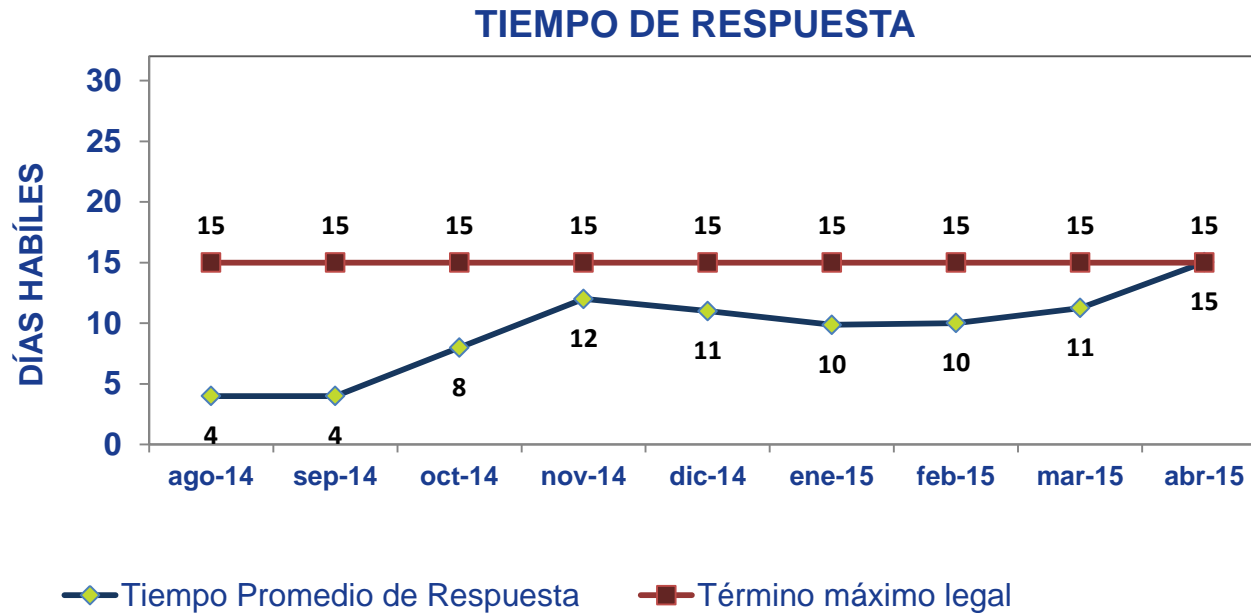
■ Tramitado dentro de terminos
■ Trámitado extemporaneo

DIVISION CESANTIAS

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud exacto de cesantias	15	42	49	64	170	13%	15	31%	57
Solicitud de informacion de cesantias	43	36	11	7	97	7%	-4	-36%	9
Solicitud desembolso de cesantias	6	5	52	2	65	5%	-50	-96%	27
Demas tipologías	20	21	969	9	1019	75%	-960	-99%	489
Total	84	104	1081	82	1351	100%	-999	-92%	582

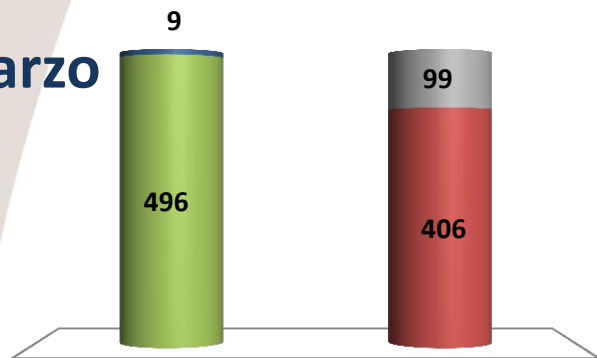
BDO		
Solicitud de traslado de Cesantias	Marzo	Abril
Total	5838	17645
Total Consolidado	6919	17727

Tiempo Promedio de respuesta Comercial



Peticiones por Resolver Comercial

Marzo

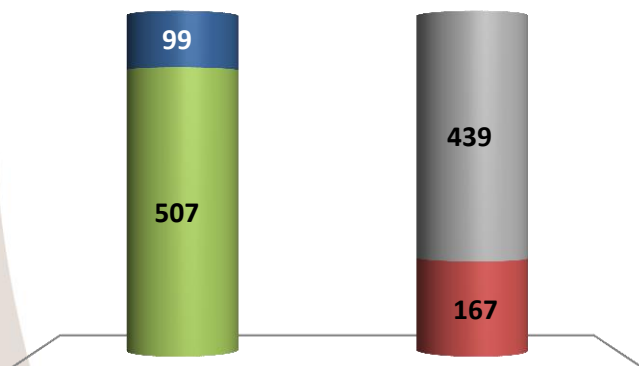


Comercial 505 Peticiones

- RADICADAS DURANTE EL MES
- Tramitada

- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Reclamaciones en trámite

Abril

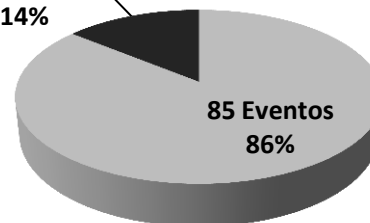


Comercial 606 Peticiones

- RADICADAS DURANTE EL MES
- Tramitada

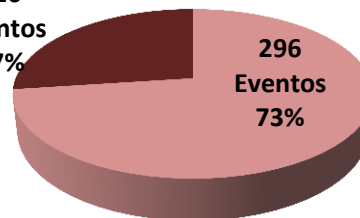
- PENDIENTES MES ANTERIOR
- Reclamaciones en trámite

14 Eventos
14%



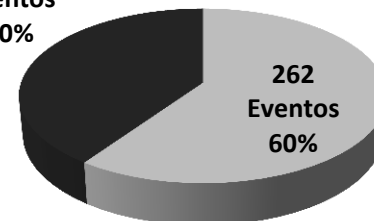
- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos

110 Eventos
27%



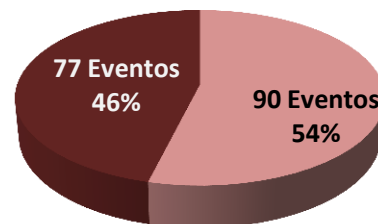
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

177 Eventos
40%



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

77 Eventos
46%

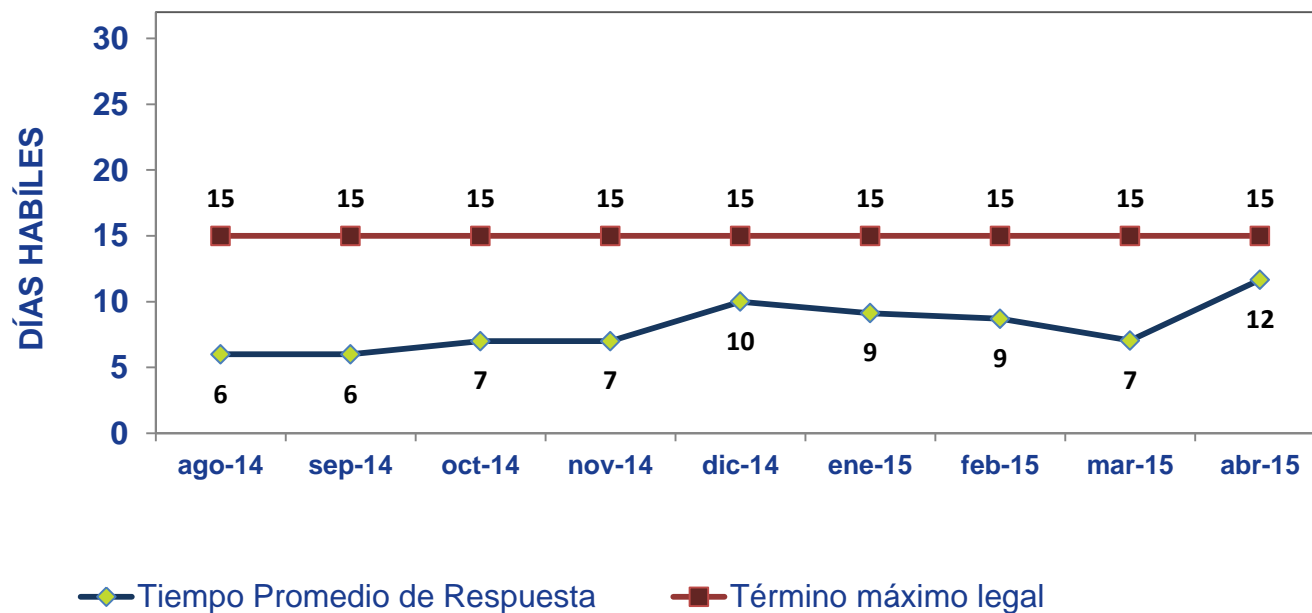


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

División Comercial

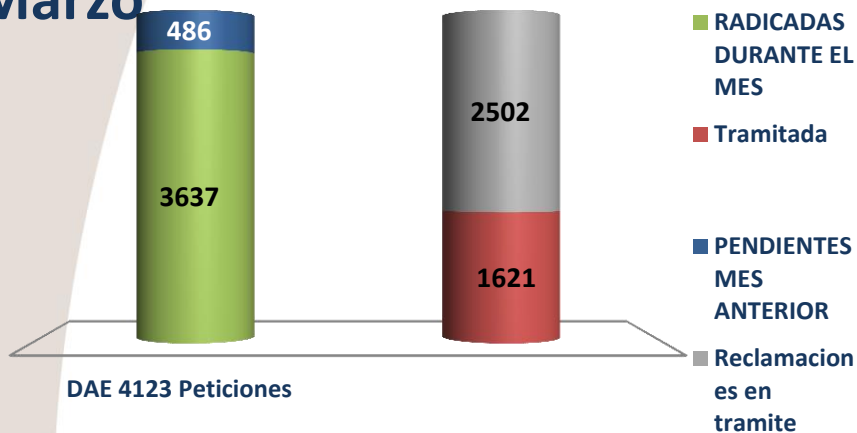
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Consulta.	205	282	259	262	1008	52%	3	1%	261
Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	305	10%	-10	-16%	56
Información de estudio de Crédito	26	62	68	47	203	9%	-21	-31%	58
Información de estado de cuenta AVC.	21	52	35	27	135	5%	-8	-23%	31
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	134	5%	-4	-13%	29
Actualización de datos.	29	21	18	49	117	10%	31	172%	34
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	35	1%	1	25%	5
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	33	2%	3	33%	11
Sugerencia.	4	8	5	3	20	1%	-2	-40%	4
Demás Tipologías	12	15	6	24	57	5%	18	300%	15
Total	408	636	496	507	2047	100%	11	2%	502
Top 5	347	570	454	414	1785	82%	-40	-9%	434
% top 5	85%	90%	92%	82%	87%				

DIVISION DE AFILIADOS Y ENTIDADES

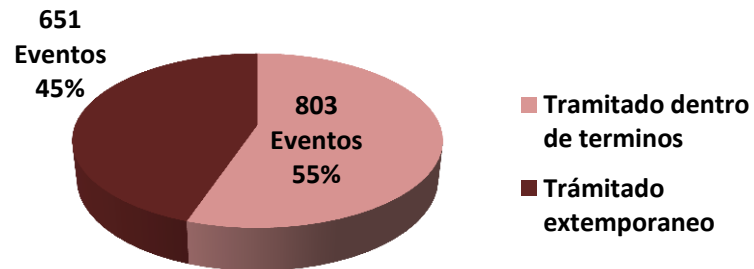
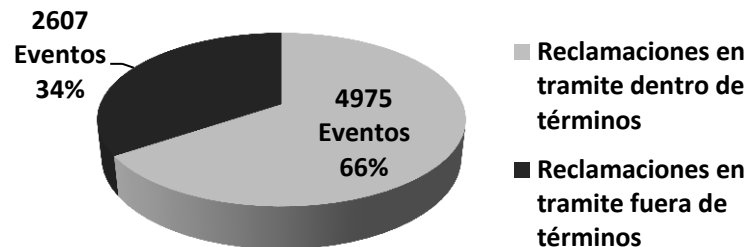
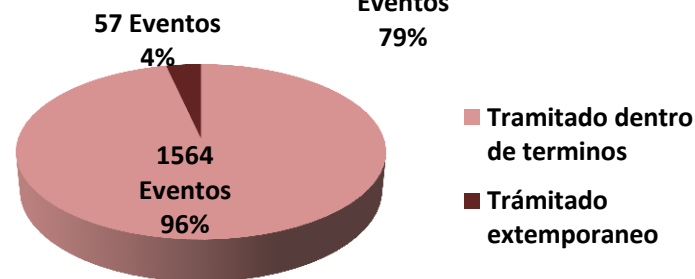
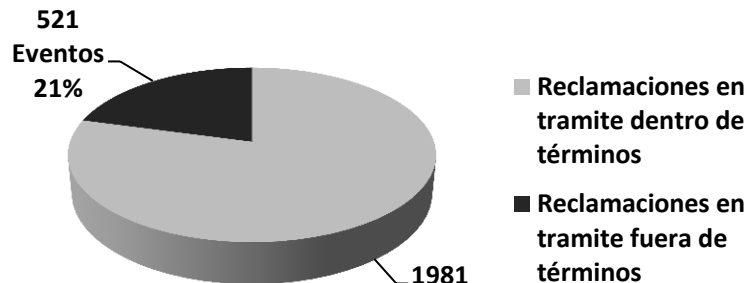
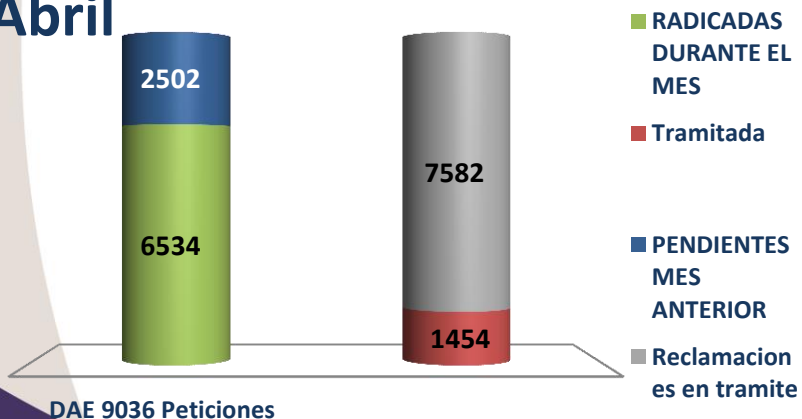


Peticiones por Resolver DAE

Marzo



Abril



División Dae

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	Acum	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Cargue de Cesantías	214	546	3459	6424	10643	92%	2965	86%	2660.75
Solicitud de clave IVR para persona jurídica, certificaciones, paz y salvo	86	111	26	0	223	2%	-26	-100%	55.75
Solicitud de corrección de error data por consumidor financiero y/o entidad empleadora	38	84	38	87	247	2%	49	129%	61.75
Información de la entidad	85	90	21	10	206	2%	-11	-52%	51.5
Demás tipologías	46	88	93	8	235	2%	-85	-91%	58.75
Total	469	919	3637	6534	11559	100%	2897	80%	2889.75

Tipología	Abril
Prorroga u Otrosí Contrato AVC	4381
Total	4381

Peticiones, Quejas Y Reclamos



Abril 2015