

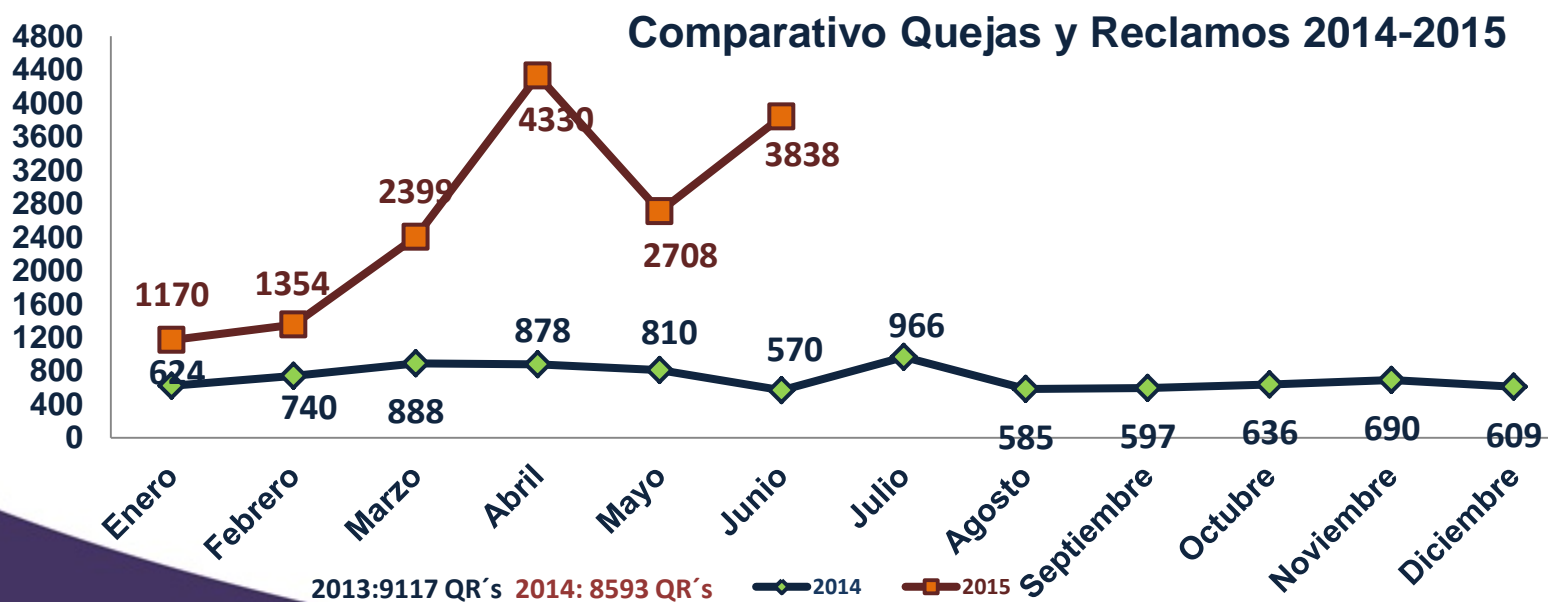
Peticiones, Quejas y Reclamos



Mayo-Junio 2015

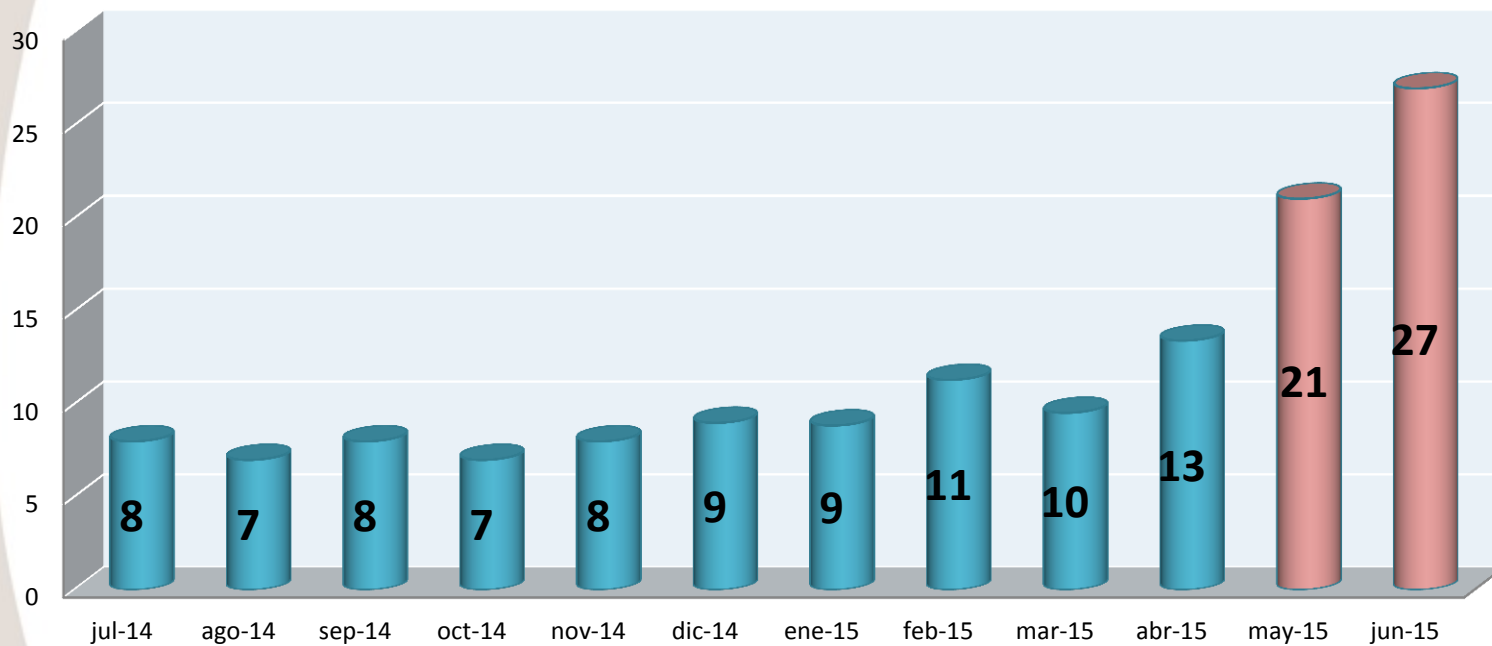
Informe PQR'S Mayo - Junio

Consolidado PQR.										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Var-(Abril-Mayo)	Var%	Var-(Mayo-Junio)	Var%
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	-1622	-37	1130	42%
Tramites	3224	4534	13376	8788	7160	3337	-1628	-19	3823	-53%
Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	-3250	-25	2693	-27%



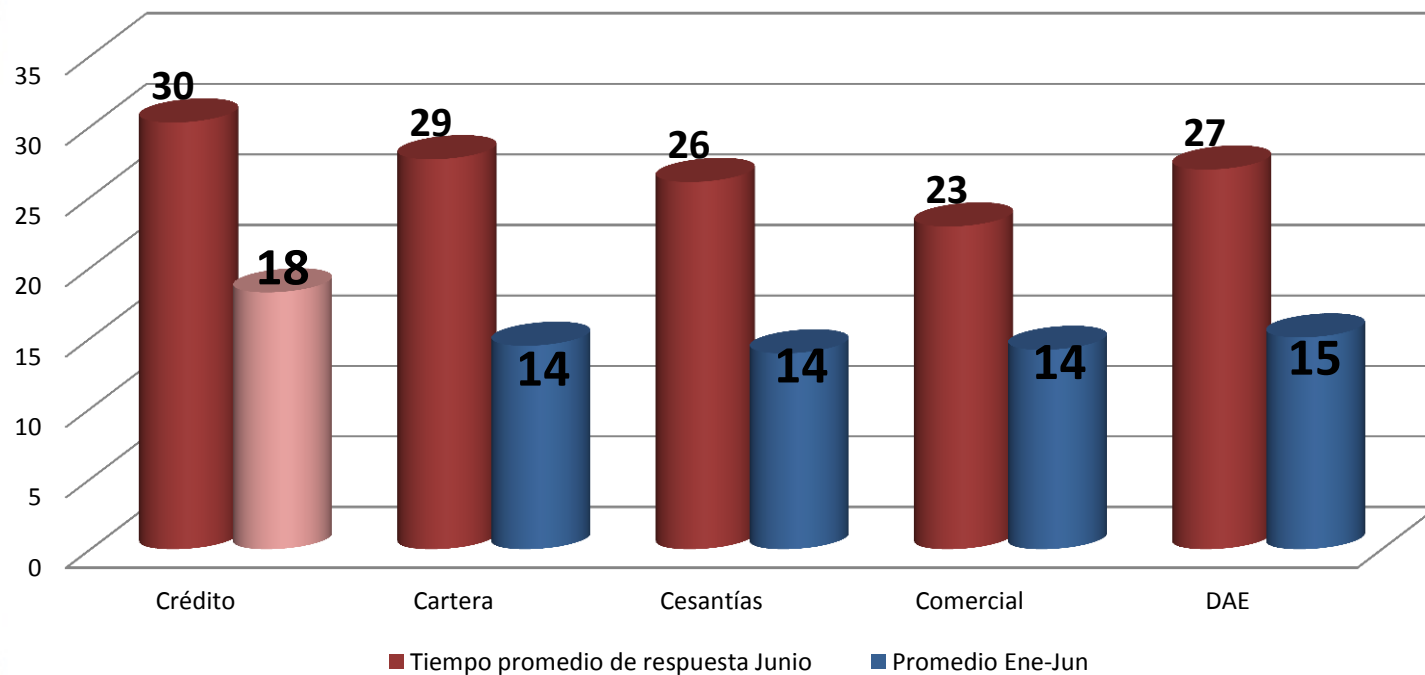
Informe Quejas y Reclamos

Tiempo Promedio Julio 2014- Junio 2015



Informe Quejas y Reclamos

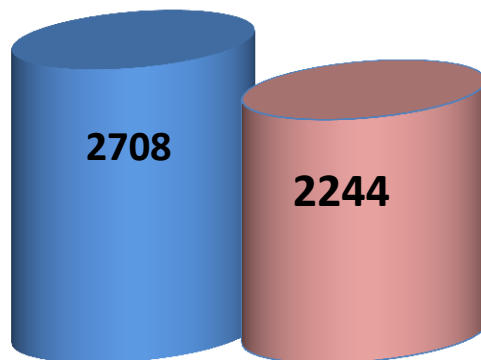
Tiempo Promedio de respuesta por áreas, Enero – Junio Comparativo Junio .



Informe Quejas y Reclamos

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



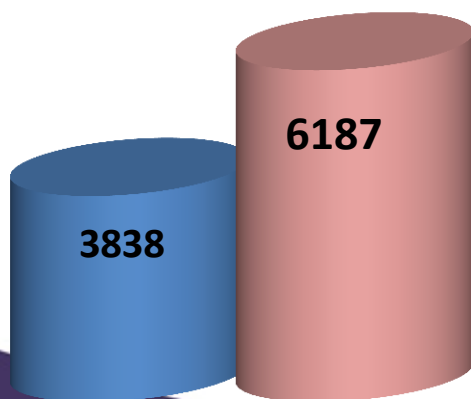
Tramitado

➔ 67% (1512)
Tramitado
extemporáneo

➔ 33% (732)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 72% (4442)
Tramitado
extemporáneo

➔ 28% (1745)
Dentro de
términos

Informe Quejas y Reclamos

Volúmenes de Eventos por áreas

Proceso	Quejas y Reclamos-Ene-15	Quejas y Reclamos-Feb-15	Quejas y Reclamos-Mar-15	Quejas y Reclamos-Abril-15	Quejas y Reclamos-Mayo-15	Quejas y Reclamos-Jun-15	Acumulado	Var Q y R, Mayo-Junio
Cesantías	109	108	727	2422	372	1250	4988	236%
Crédito	484	481	607	422	556	1254	3804	126%
Cartera	338	452	474	572	751	469	3056	-38%
Comercial	208	273	237	460	516	433	2127	-16%
DAE	31	40	354	451	513	432	1821	-16%
Total	1170	1354	2399	4327	2708	3838	15796	42%

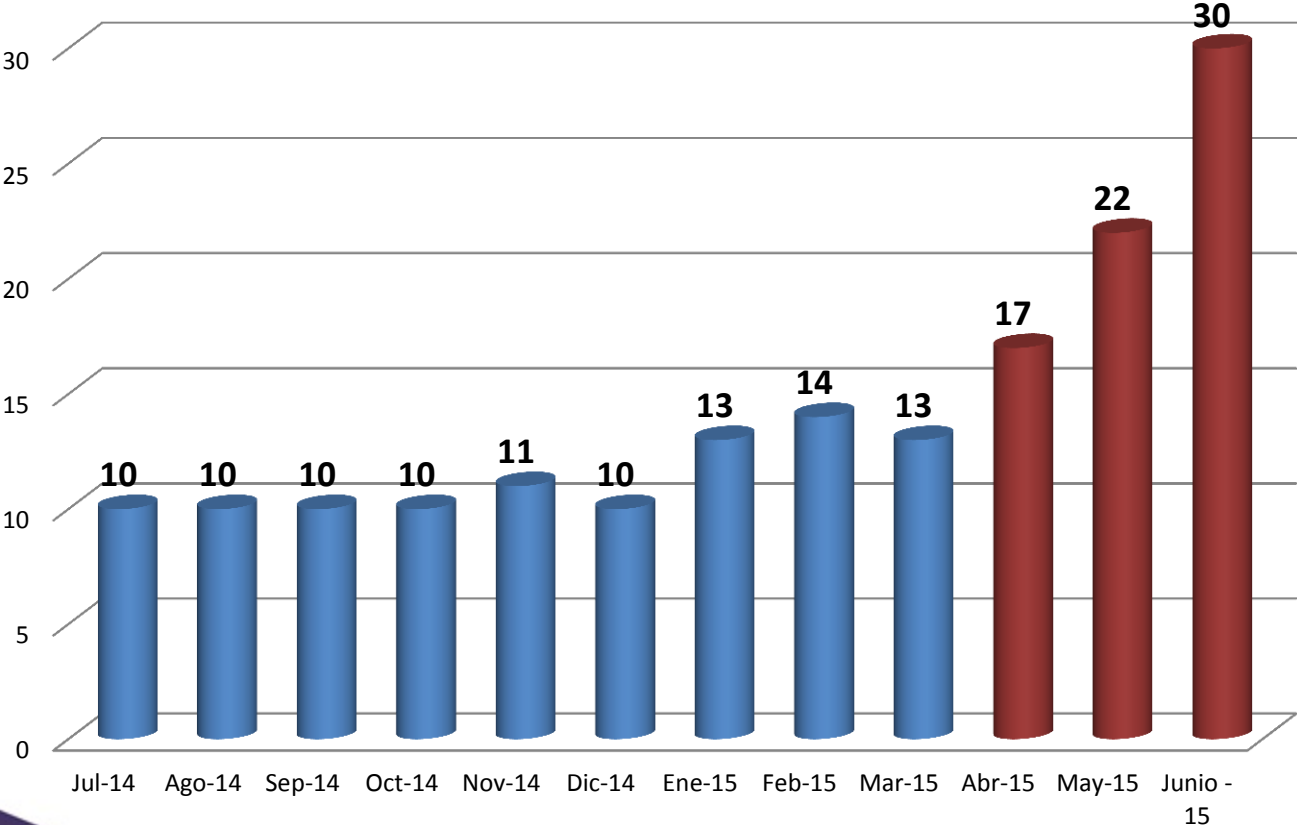
Principales Tipologías Quejas y Reclamos

Área	Tipología	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación Mayo-Junio	Var %
Cesantías	Inconformidad en trámite o en pago de cesantías	2071	354	1206	3631	41%	852	241%
DAE	Demora en cargue de cesantías	454	513	432	1399	15%	-81	-16%
Credito	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	194	313	874	1381	30%	561	179%
Cartera	No recepción de facturas Crédito Hipotecario	149	372	118	639	4%	-254	-68%
Crédito	Demora trámite desembolso crédito hipotecario	159	172	215	546	7%	43	25%
Comercial	Mala atención en los puntos de atención	210	169	91	470	3%	-78	-46%
	Total	3043	1580	2936	7559	100%	1356	86%

Informe Quejas y reclamos por áreas.

División Crédito

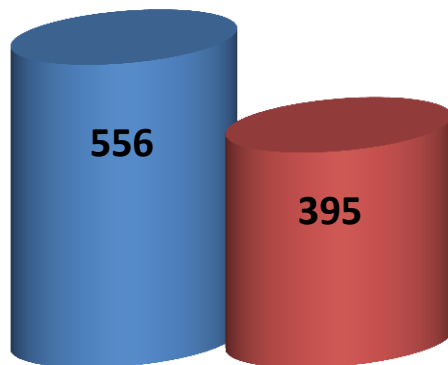
Tiempo Promedio de respuesta ultimos meses



División Crédito

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



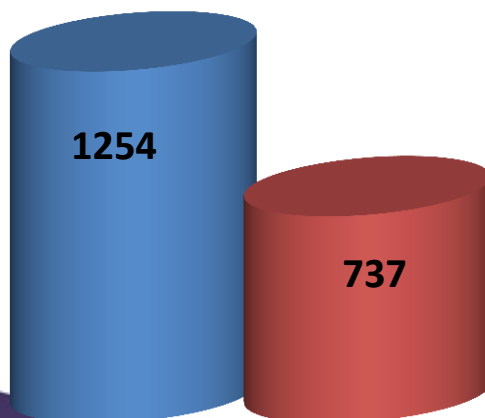
Tramitado

➔ 84% (330)
Tramitado
extemporáneo

➔ 16% (65)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 89% (657)
Tramitado
extemporáneo

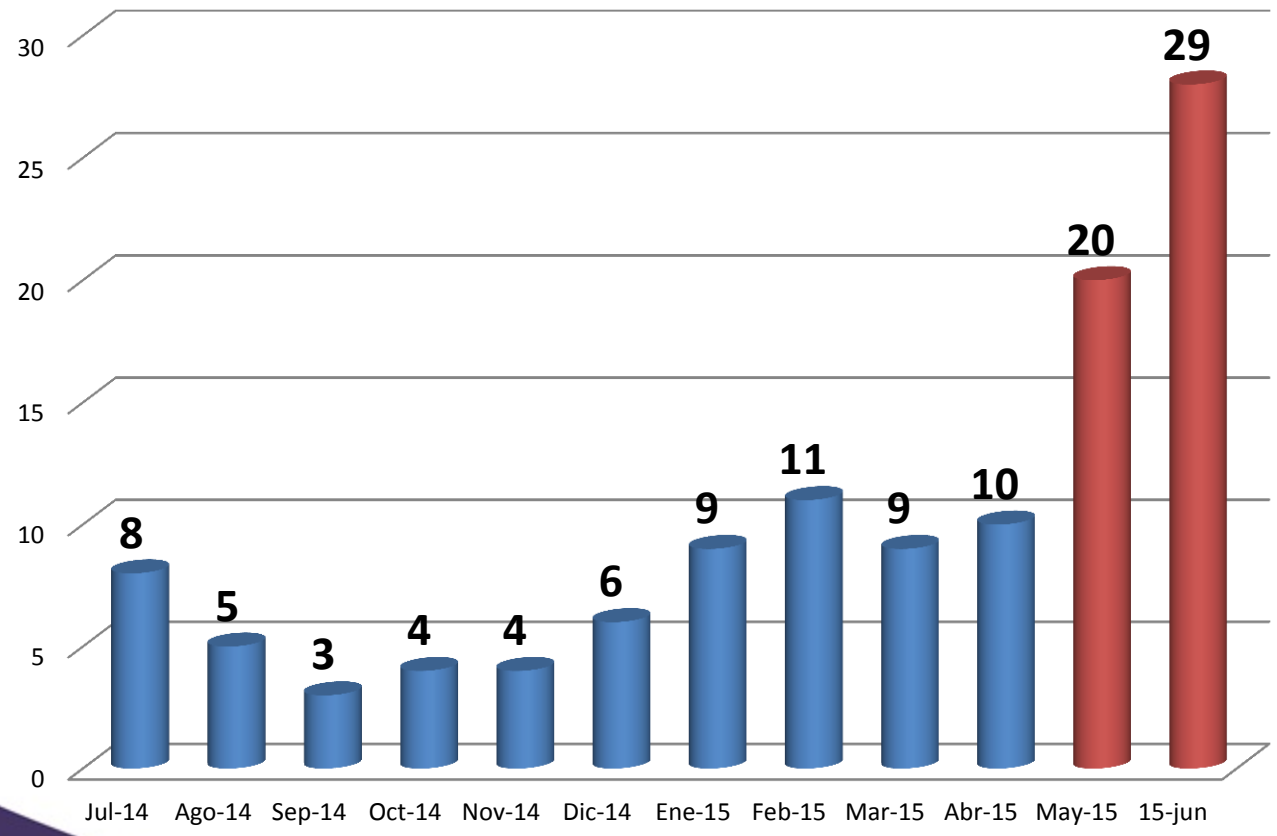
➔ 11% (80)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Crédito

N.	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
1	Demora en aprobación de solicitud de credito hipotecario.	8	42	166	194	313	874	1597	70%	561	179%	266
2	Demora en tramite desembolso crédito hipotecario.	229	257	290	159	172	215	1322	17%	43	25%	220
3	Demora en la revisión de los avalúos	33	59	50	24	29	62	257	5%	33	114%	43
4	Gestion abogados externos.	45	32	34	14	17	37	179	3%	20	118%	30
5	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado.	45	26	18	10	12	25	136	2%	13	108%	23
6	Gestión Legalización Interna	100	11	14	4	2	2	133	0	0	0%	22
7	Inconformidad por la gestión de la agremiación asignada para el avalúo	7	34	18	15	8	20	102	2	12	150%	17
8	Demora en tramite desembolso crédito educativo.	10	14	13	1	0	5	43	0	5	N/A	7
9	Demora en aprobación de solicitud de credito educativo.	5	6	4	1	3	3	22	0	0	0%	4
10	Demás Tipologías	2	0	0	0	0	11	13	1	11	N/A	2
	Total	484	481	607	422	556	1254	3804	100%	698	126%	634
	Top 5	415	401	554	395	533	1213	3511	92	138	35%	460
	% top 5	86%	83%	91%	94%	96	97	92				

División Cartera

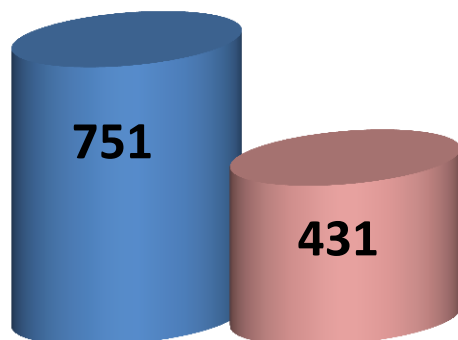
Tiempo Promedio de respuesta ultimos meses



División Cartera

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



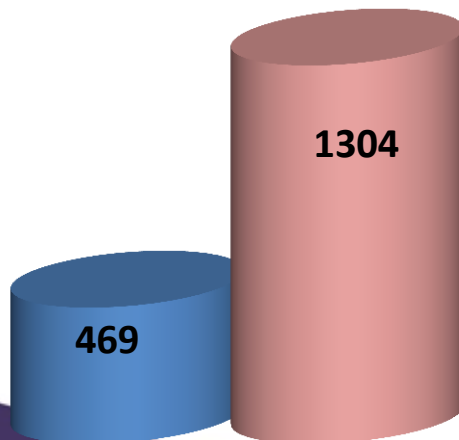
Tramitado

➔ 52% (226)
Dentro de
términos

➔ 48% (205)
Tramitado
extemporáneo

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 74% (965)
Tramitado
extemporáneo

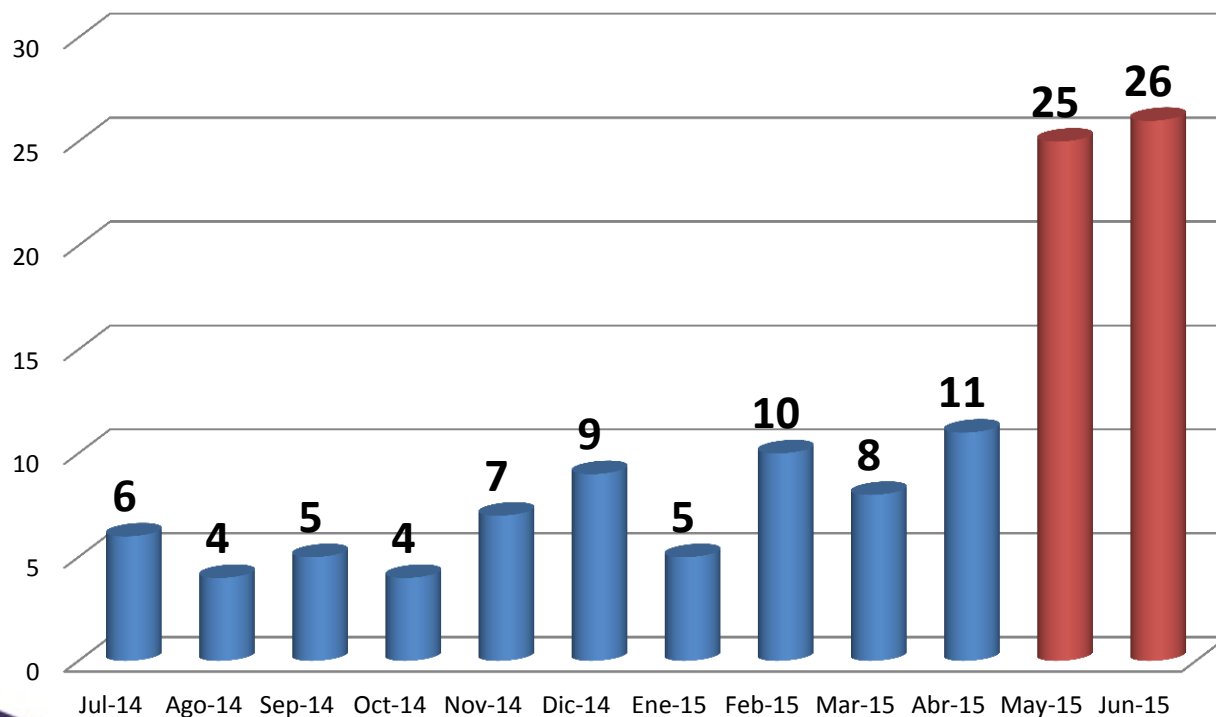
➔ 26% (339)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Cartera

N.	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
1	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito .	162	240	153	149	372	118	1194	25	-254	-68%	199
2	Inconformidad con el estado del crédito Hipotecario	64	63	172	198	160	184	841	39	24	15%	140
3	Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	50	36	88	28	241	6	-60	-68%	40
4	Pagos no aplicados a crédito hipotecario.	38	45	12	72	5	24	196	5	19	380%	33
5	Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito Hipotecario	14	32	9	18	44	33	150	7	-11	-25%	25
6	Inconformidad sobre trámite de cancelación de hipoteca	0	0	12	49	8	8	77	2	0	0%	13
7	Inconformidad por liquidación del valor de las cuotas del crédito , incluyendo la primera cuota	5	9	3	7	6	10	40	2	4	67%	7
8	Inconformidad por errores en la facturación de crédito hipotecario	0	0	6	9	6	1	22	0	-5	-83%	4
9	Demás Tipologías	44	35	57	34	62	63	295	13	1	2%	49
	Total	338	452	474	572	751	469	3056	100%	-282	-38%	509
	Top 5	275	376	387	455	669	387	2549	83%	-282	-42%	425
	% top 5	81%	83%	82%	80%	89%	83%	83%				

División Cesantías

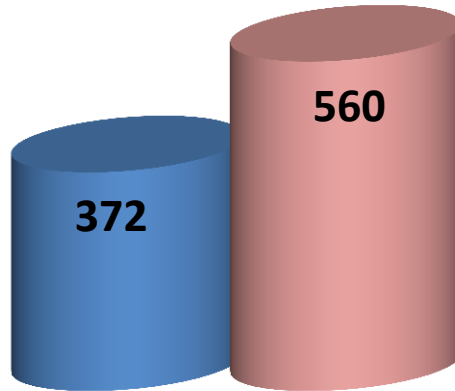
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



División cesantías

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



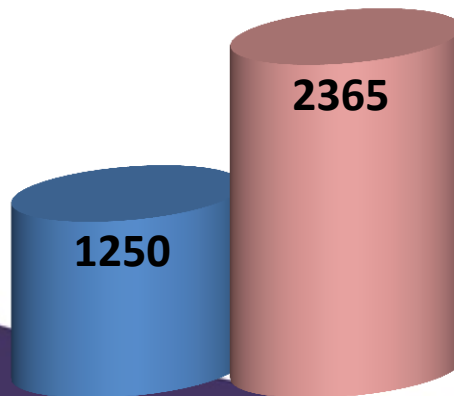
Tramitado

➔ 83% (466)
Tramitado
extemporáneo

➔ 17% (94)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 66% (1551)
Tramitado
extemporáneo

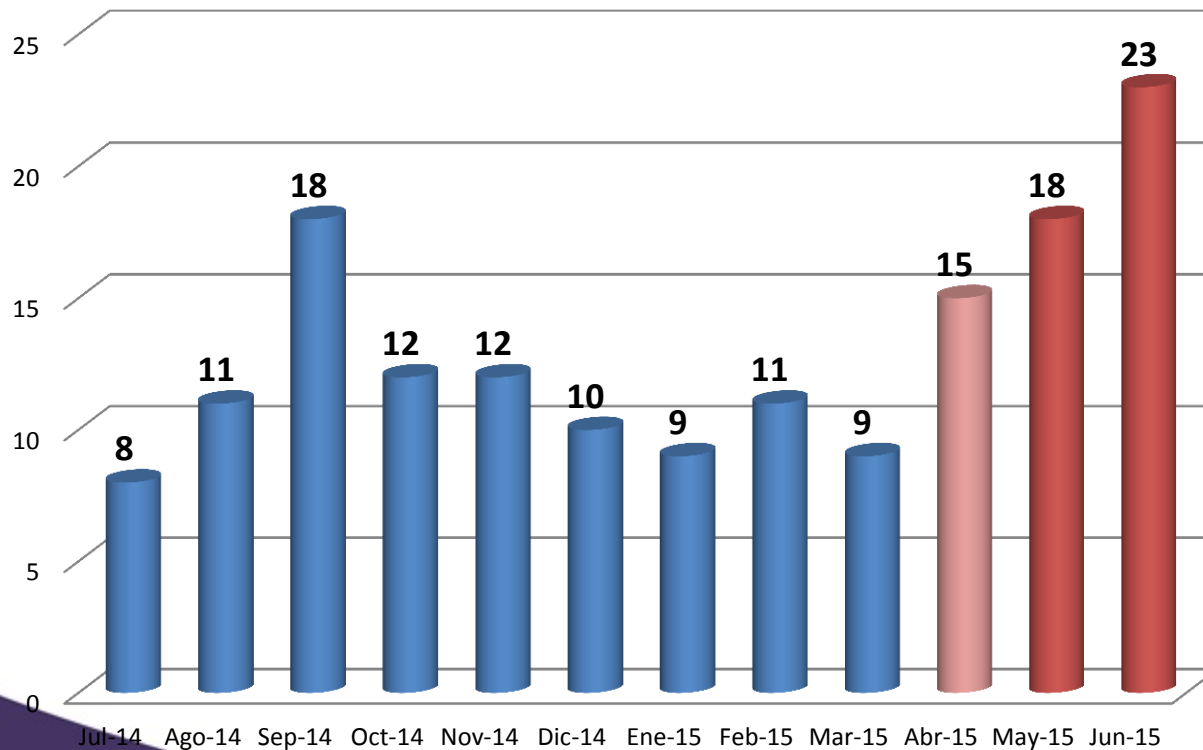
➔ 34% (814)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	78	85	613	2207	354	1206	4543	96%	852	241%	757
Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	42	147	10	44	262	4%	34	340%	44
Inconformidad en traslado de cesantías.	1	2	11	42	5	0	61	0%	-5	-100%	10
Requerimientos judiciales y de entes de control - Cesantías	4	3	10	2	0	0	19	0%	0	n/a	3
Inconformidad sobre embargos y pignoraciones de cesantías.	0	0	10	8	0	0	18	0%	0	n/a	3
Demás Tipologías	17	8	41	16	3	0	85	0%	-3	-100%	14
Total	109	108	727	2422	372	1250	4988	100%	878	236%	831

División Comercial

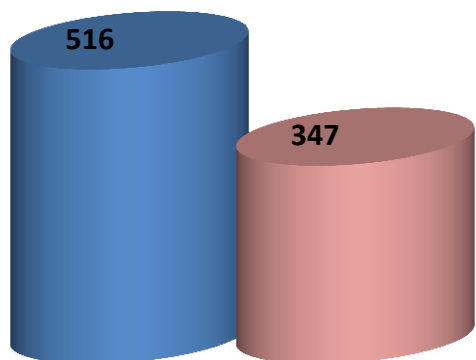
- Tiempo promedio de respuesta últimos meses.



División Comercial

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



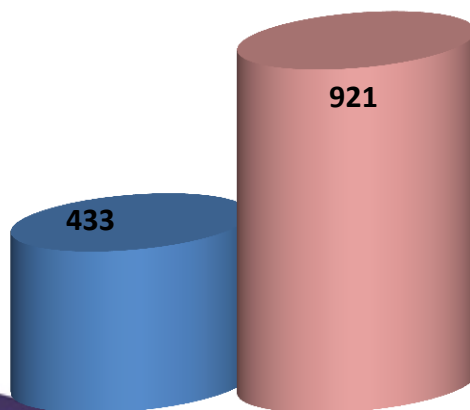
Tramitado

➔ 54% (189)
Tramitado
extemporáneo

➔ 46% (158)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 63% (582)
Tramitado
extemporáneo

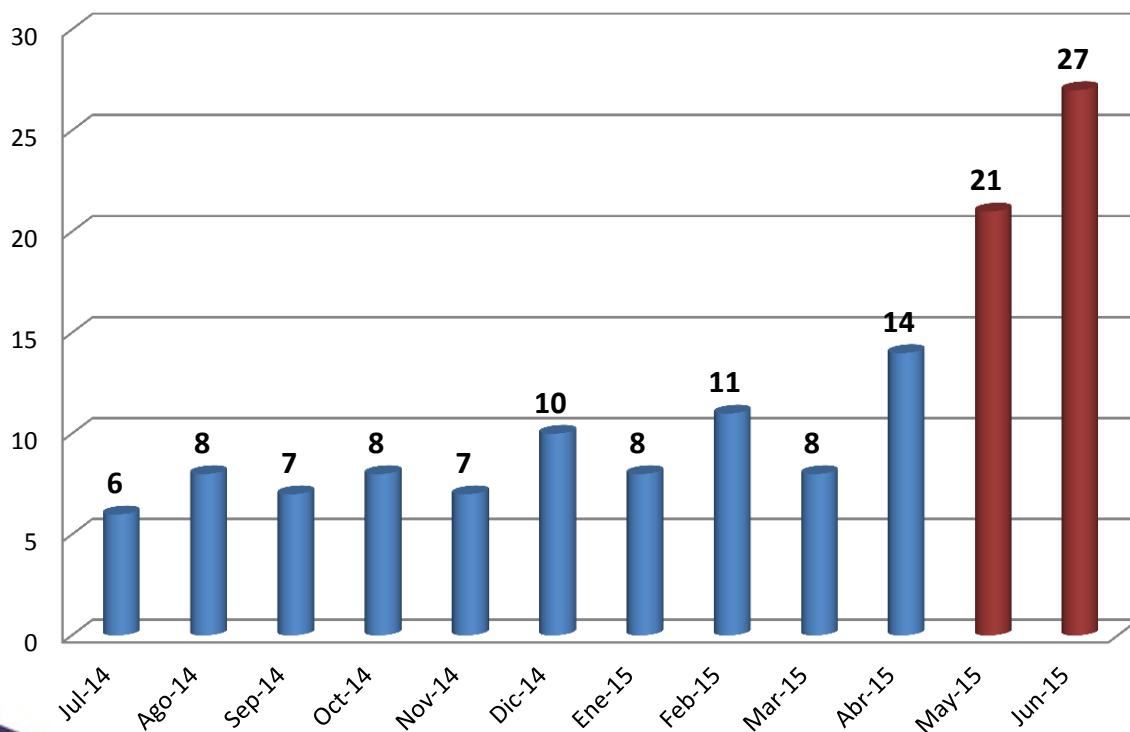
➔ 37% (339)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Comercial

N.	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Var últimos 2 meses	Var %	Promedio 2015
1	Mala atención en los puntos de atención.	91	163	180	220	143	91	888	42%	-52	-36%	148
2	Demora en el trámite de crédito hipotecario.	16	9	13	101	251	225	615	29%	-26	-10%	103
3	Problemas con la pagina Web	30	34	0	35	17	11	127	6%	-6	-35%	21
4	Demora en traslado de afiliados de Fondos privados a FNA	21	9	10	23	34	55	152	7%	21	62%	25
5	Inconformidad con la infraestructura y dotación de los puntos de atención	23	12	18	13	11	2	79	4%	-9	-82%	13
6	Demora en el tramite de afiliación a cesantías.	2	0	0	32	14	25	73	3%	11	79%	12
7	Mala información suministrada en los puntos de atención.	16	24	9	9	6	5	69	3%	-1	-17%	12
8	Demás tipologías	9	22	7	39	40	19	136	6%	-21	-53%	23
	Total	208	273	237	472	516	433	2139	100%	-83	-16%	357
	Top 5	199	251	230	433	456	384	1953	91%	-72	-16%	326
	% top 5	96%	92%	97%	92%	88%	89%	91%				

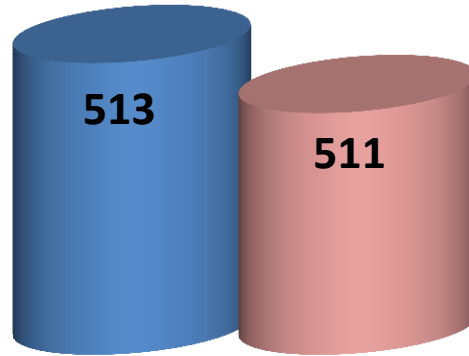
División DAE

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



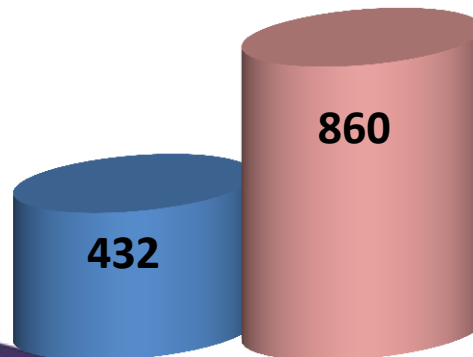
Tramitado

➔ 63% (322)
Tramitado
extemporáneo

➔ 37% (189)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 80% (687)
Tramitado
extemporáneo

➔ 20% (173)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División DAE

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Demora en cargue de cesantías	31	40	354	451	513	432	1821	99%	-81	-16%	304
Demás Tipologías	0	0	0	3	0	0	3	1%	0	N/A	1
Total	31	40	354	454	513	432	1392	100%	59	-16%	304

Informe Peticiones

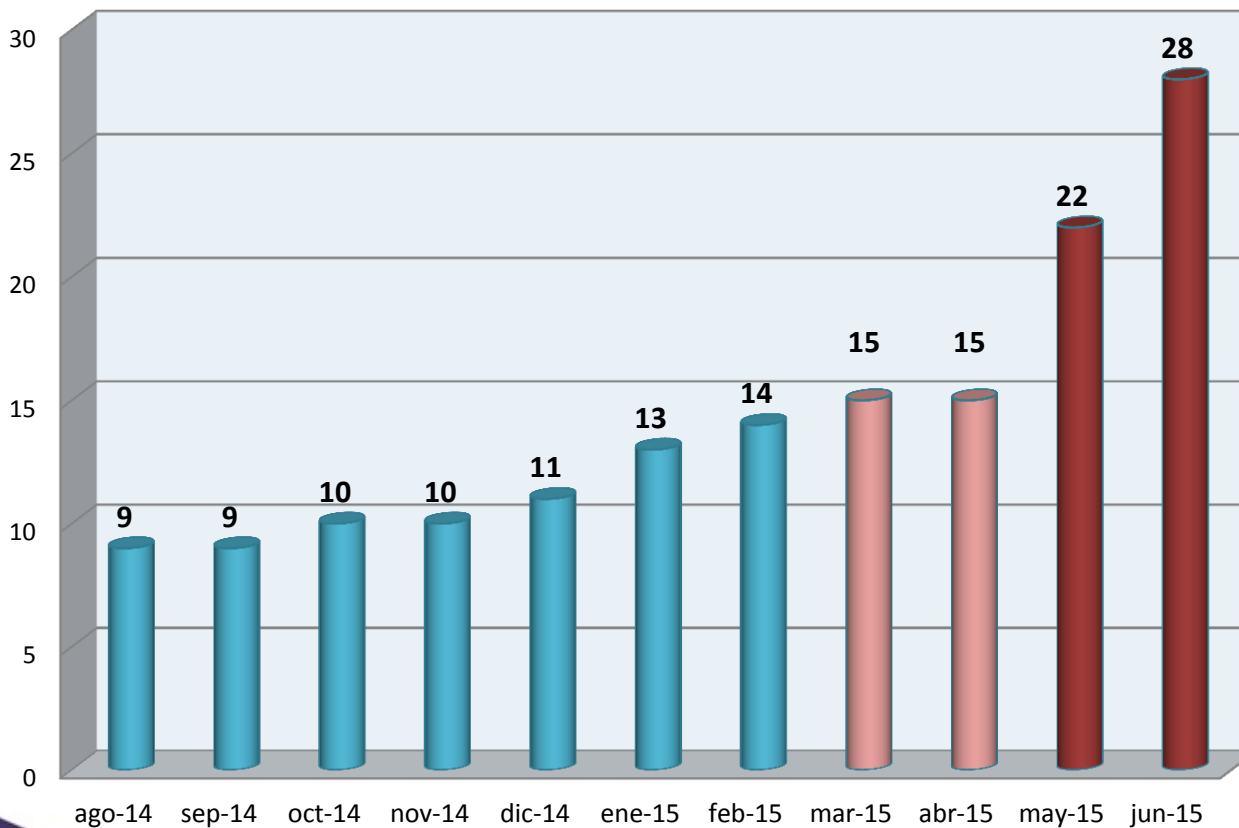
Mayo- Junio 2015

Informe Peticiones- Consolido Tipologías

TOP Peticiones Acumulado Enero-Junio 2015												
Proceso	Tipología	15-ene	15-feb	15-mar	15-abr	15-may	15-jun	Acumulado 2015	Var % Últimos 2 meses	Var. % últimos 2 meses	Prom. mensual 2015	part. % 2015
Cartera	Aplicación de cesantías al crédito	958	1575	128	139	1375	1007	5182	-368	-27%	864	24%
Comercial y Crédito	Consulta sobre condiciones de productos	268	386	377	338	416	538	2323	122	29%	387	11%
Cartera	Aplicación de pago extraordinario al credito hipotecario	246	151	4	323	206	205	1135	-1	0%	189	5%
Crédito	Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	102	104	574	2	2%	96	3%
Crédito	Información Subsidios	84	106	90	48	54	111	493	57	106%	82	2%
Comercial	Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	343	0	0%	57	2%
Comercial	Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	168	6	43%	28	1%
	Demás Tipologías	1248	1498	3292	1306	2548	1333	11225	-1215	-48%	1871	52%
	Subtotal sin tramites operativos	3010	3988	4079	2295	4734	3337	21443	-1397	-30%	3574	100%
	Total Con tramites operativos	3224	4534	13376	8788	7160	6344	43426	-816	-11%	7238	100%
	Total Top 5	1667	2316	695	911	2153	1965	9707				
	% Top 5	55%	58%	17%	40%	45%	59%	45%				

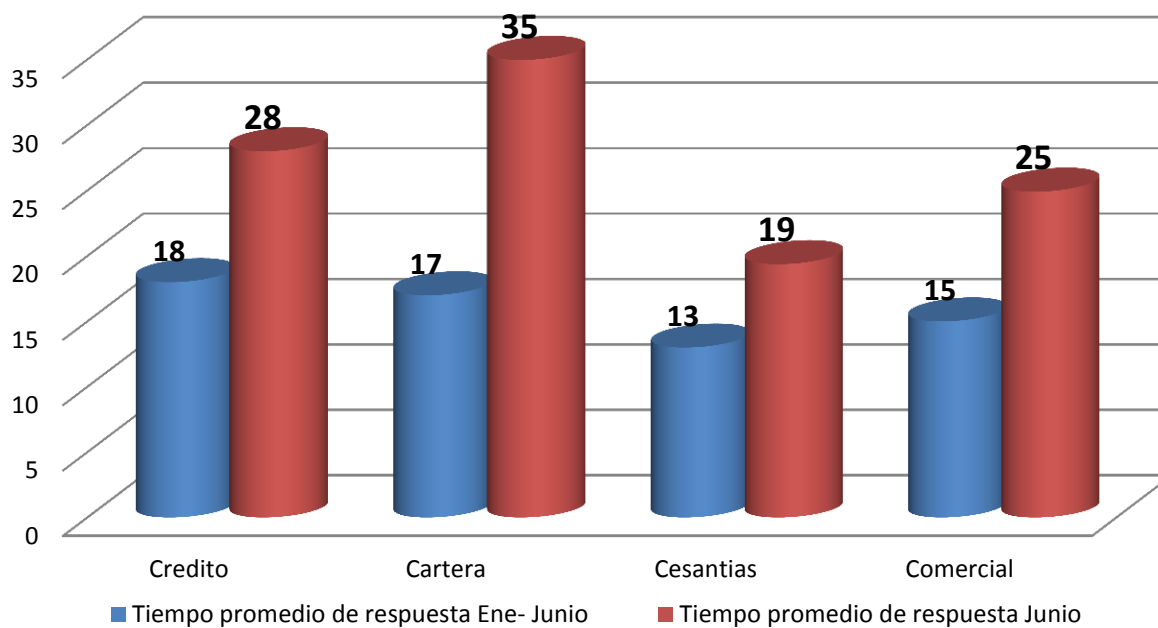
Informe Peticiones

Tiempo Promedio de respuesta Ultimos meses



Informe Peticiones

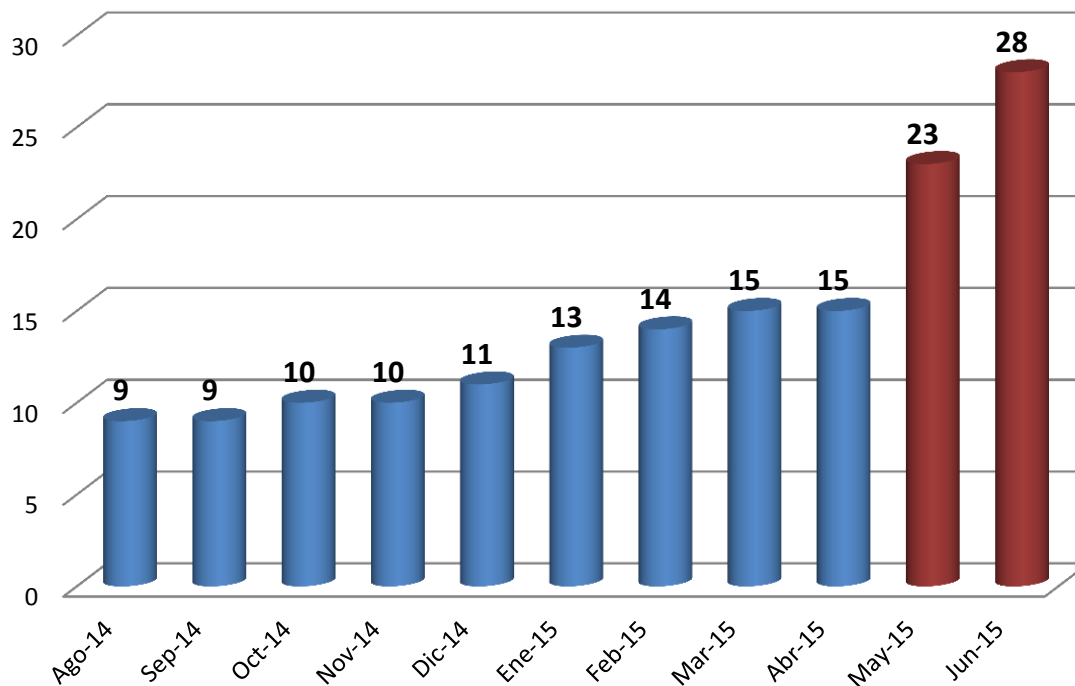
Tiempo promedio de respuesta Junio comparativo promedio enero -Junio



Informe Peticiones por áreas.

División Crédito

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



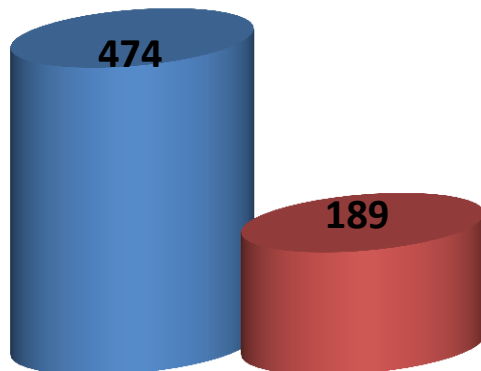
Consolidado Tipologías División Crédito

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	102	107	577	18%	5	5%	96
Consulta.	63	104	118	76	85	121	567	18%	36	42%	95
Información Subsidios: Hábitat, Fon vivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	493	16%	57	106%	82
Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	306	10%	19	38%	51
Información de estudio de Crédito	45	8	14	13	53	76	209	7%	23	43%	35
Solicitud de segundo desembolso.	20	30	27	18	25	24	144	5%	-1	-4%	24
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	13	26	20	10	16	35	120	4%	19	119%	20
Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	118	4%	0	0%	20
Asignación de abogado Externo	15	0	30	19	22	14	100	3%	-8	-36%	17
Cambio línea de crédito.	39	22	13	4	9	11	98	3%	2	22%	16
Demás tipologías	75	105	83	59	43	73	438	14%	30	70%	73
Total	498	556	602	384	474	656	3170	100%	182	38%	528
Top 5	279	339	385	241	316	484	2152	68%	168	53%	341
% top 5	56%	61%	64%	63%	67%	74%	68%				

División Crédito

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



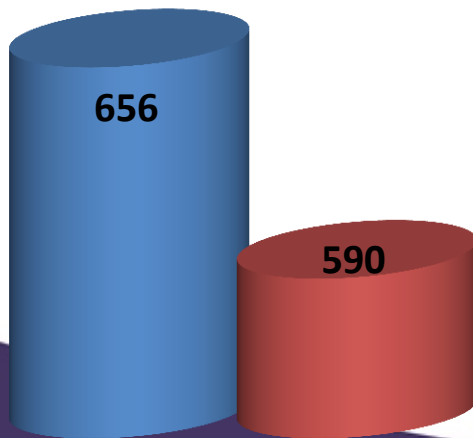
Tramitado

76% (144)
Tramitado
extemporáneo

24% (45)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



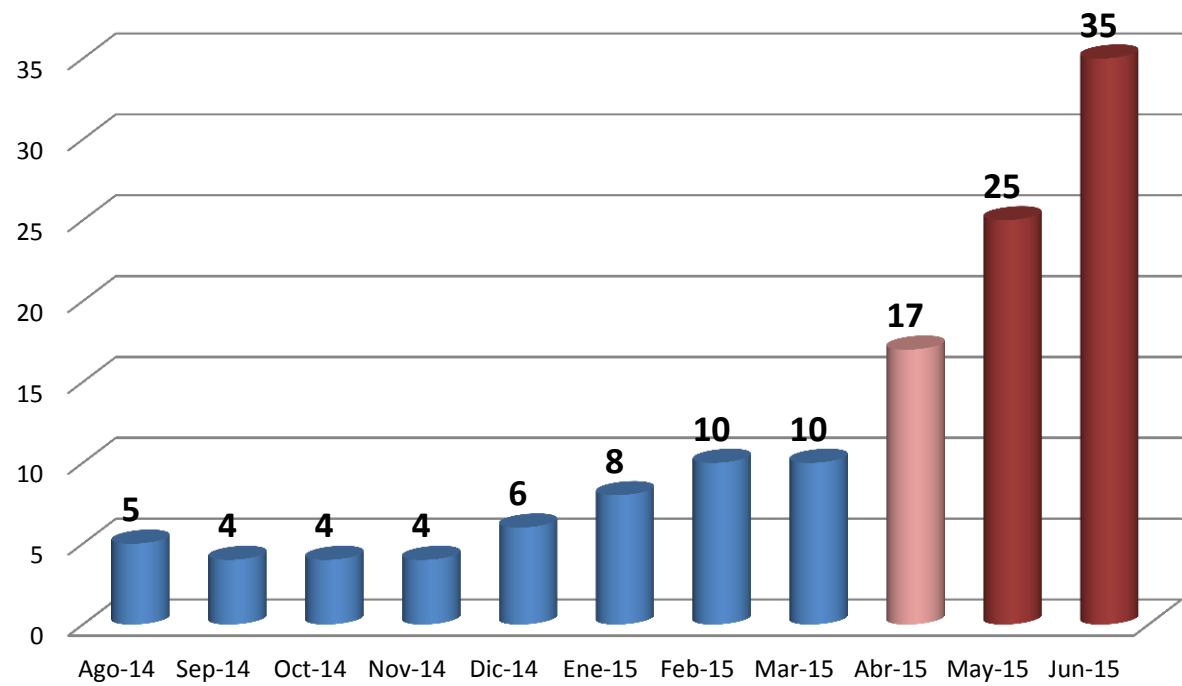
Tramitado

85% (504)
Tramitado
extemporáneo

15% (86)
Dentro de
términos

División Cartera

- Tiempo promedio respuesta últimos meses



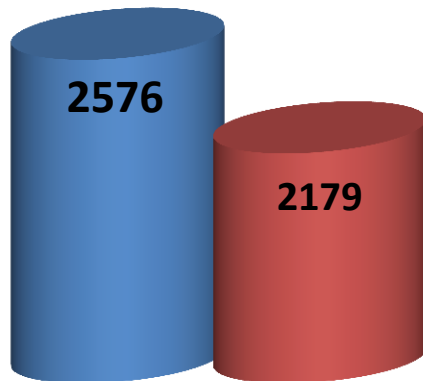
Consolidado Tipologías División Cartera

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %
Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	3504	32%	-323	-33%
Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	1619	15%	-16	-4%
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	183	205	827	8%	22	12%
Consulta.	132	131	36	43	202	215	759	7%	13	6%
Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	196	0	730	7%	-196	-100%
Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	612	6%	-65	-34%
Aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito - Hipotecario / Educativo.	0	50	68	323	23	0	464	4%	-23	-100%
Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	9	30	71	58	263	2%	-13	-18%
Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	6	3	9	19	132	1%	10	111%
Aplicación de cesantías a capital para reducción de cuota.	28	43	7	2	27	15	122	1%	-12	-44%
Demás Tipologías	216	132	472	230	341	407	1798	17%	66	19%
Total	1765	2319	857	1274	2576	2039	10830	100%	-537	-21%
Financiamiento	1434	2051	262	1000	1012	1540	8200		272	10%

División Cartera

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



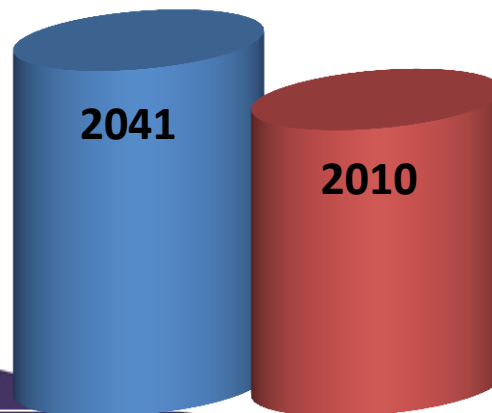
Tramitado

75% (1634)
Tramitado
extemporáneo

25% (545)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



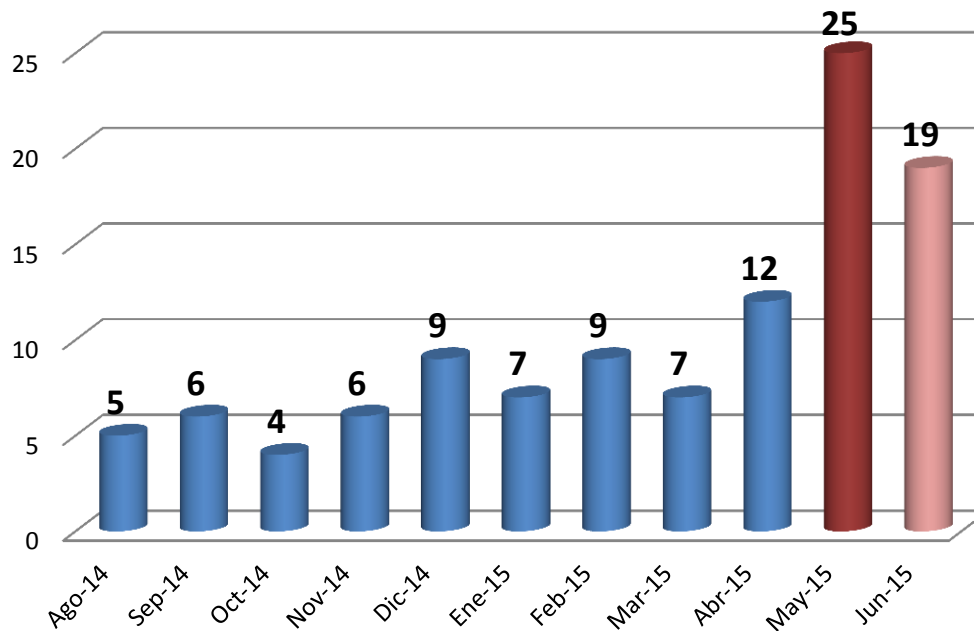
Tramitado

91% (1837)
Tramitado
extemporáneo

9% (173)
Dentro de
términos

División Cesantías

- Tiempo promedio de Respuesta Mayo Comparativo últimos meses



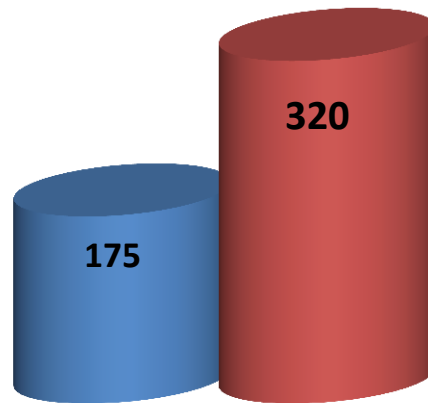
Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud extractó de cesantías	15	42	49	64	26	23	219	14%	-3	-12%	37
Solicitud desembolso de cesantías	6	5	52	2	99	0	164	10%	-99	-100%	27
Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	100	6%	-1	-50%	17
Demás tipologías	20	21	969	9	48	13	1080	69%	-35	-73%	180
Total	84	104	1081	82	175	37	1563	100%	-138	-79%	261

División Cesantías

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



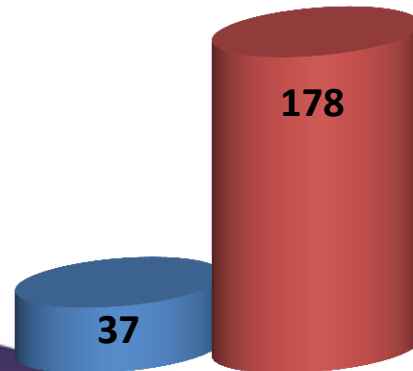
Tramitado

73% (233)
Tramitado
extemporáneo

27% (87)
Dentro de
términos

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



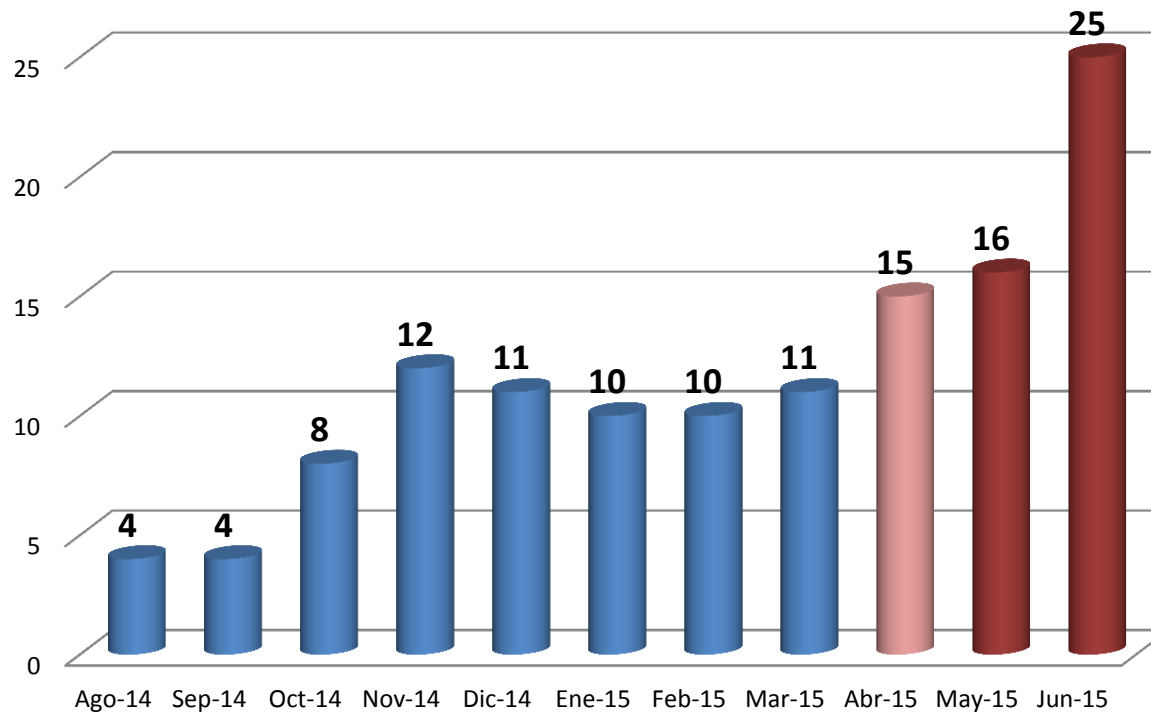
Tramitado

55% (98)
Dentro de
términos

45% (80)
Tramitado
extemporáneo

División Comercial

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



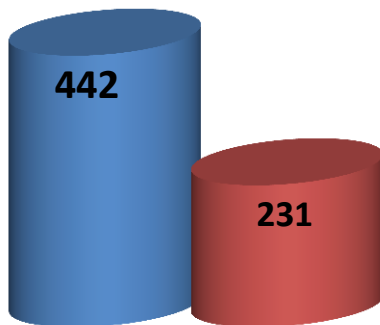
Consolidado Tipologías División Comercial

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Consulta.	205	282	259	262	331	417	1756	57%	86	26%	293
Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	343	11%	0	0%	57
Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	255	8%	48	107%	43
Información de estudio de Crédito	26	62	68	47	0	6	209	7%	6	#¡DIV/0!	35
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	168	5%	6	43%	28
Información de estado de cuenta AVC.	21	52	35	27	0	19	154	5%	19	#¡DIV/0!	26
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	14	22	69	2%	8	57%	12
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	47	2%	-12	-100%	8
Sugerencia.	4	8	5	3	0	5	25	1%	5	#¡DIV/0!	4
Demás Tipologías	12	15	6	24	7	2	66	2%	-5	-71%	11
Total	408	636	496	507	442	603	3092	100%	161	36%	515
Top 5	347	570	454	414	426	571	2782	90%	145	34%	464
% top 5	85%	90%	92%	82%	96%	95%	90%				

División Comercial

Mayo

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



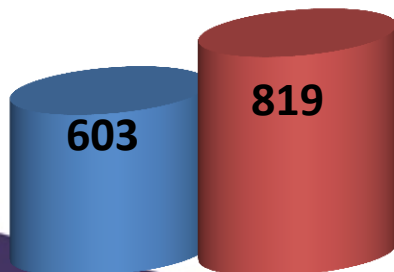
Tramitado

56% (130)
Dentro de
términos

44% (101)
Tramitado
extemporáneo

Junio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

67% (549)
Tramitado
extemporáneo

33% (270)
Dentro de
términos