



Peticiones, Quejas y Reclamos

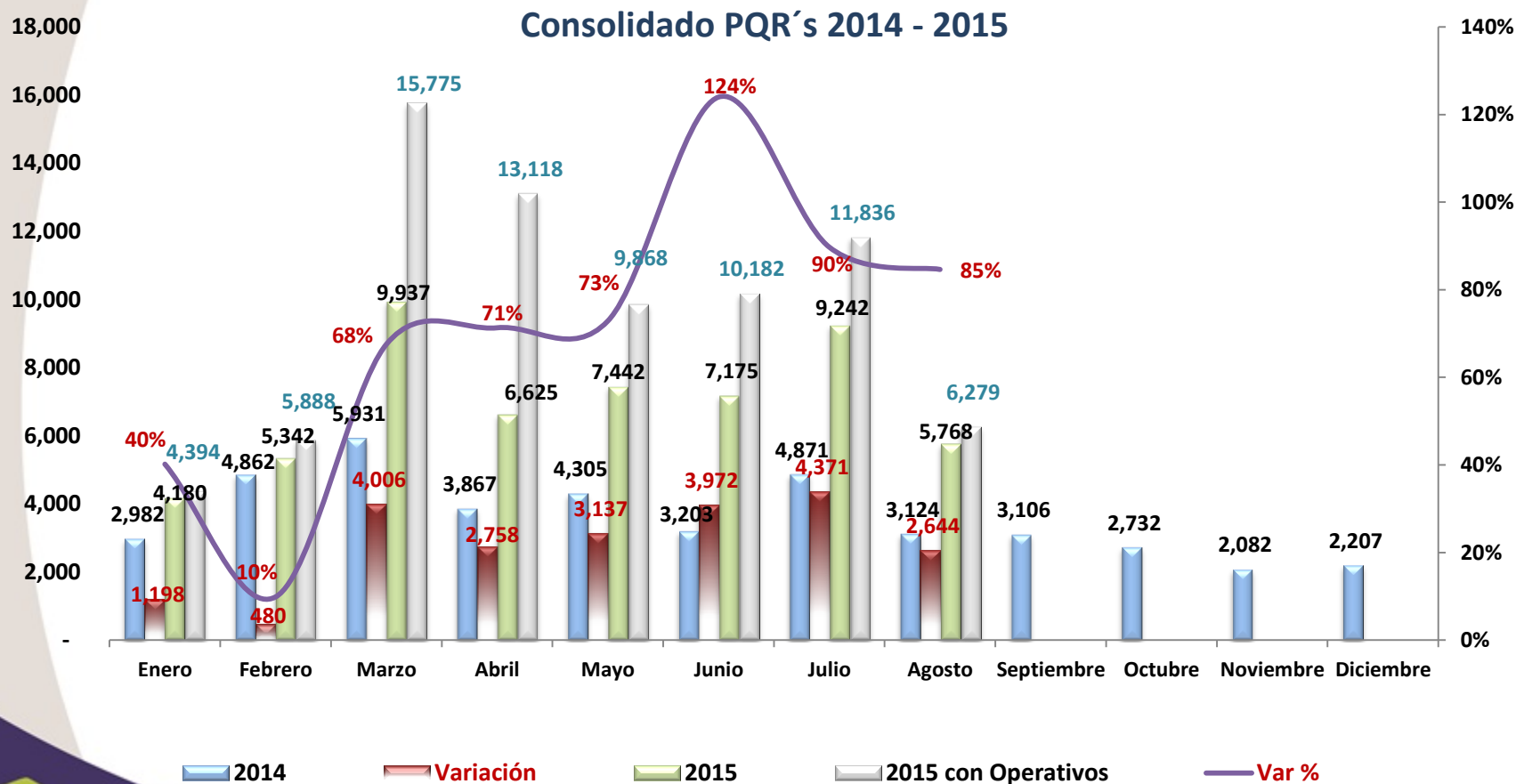
Julio -Agosto 2015

Informe PQR'S Julio -Agosto

Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos 2015

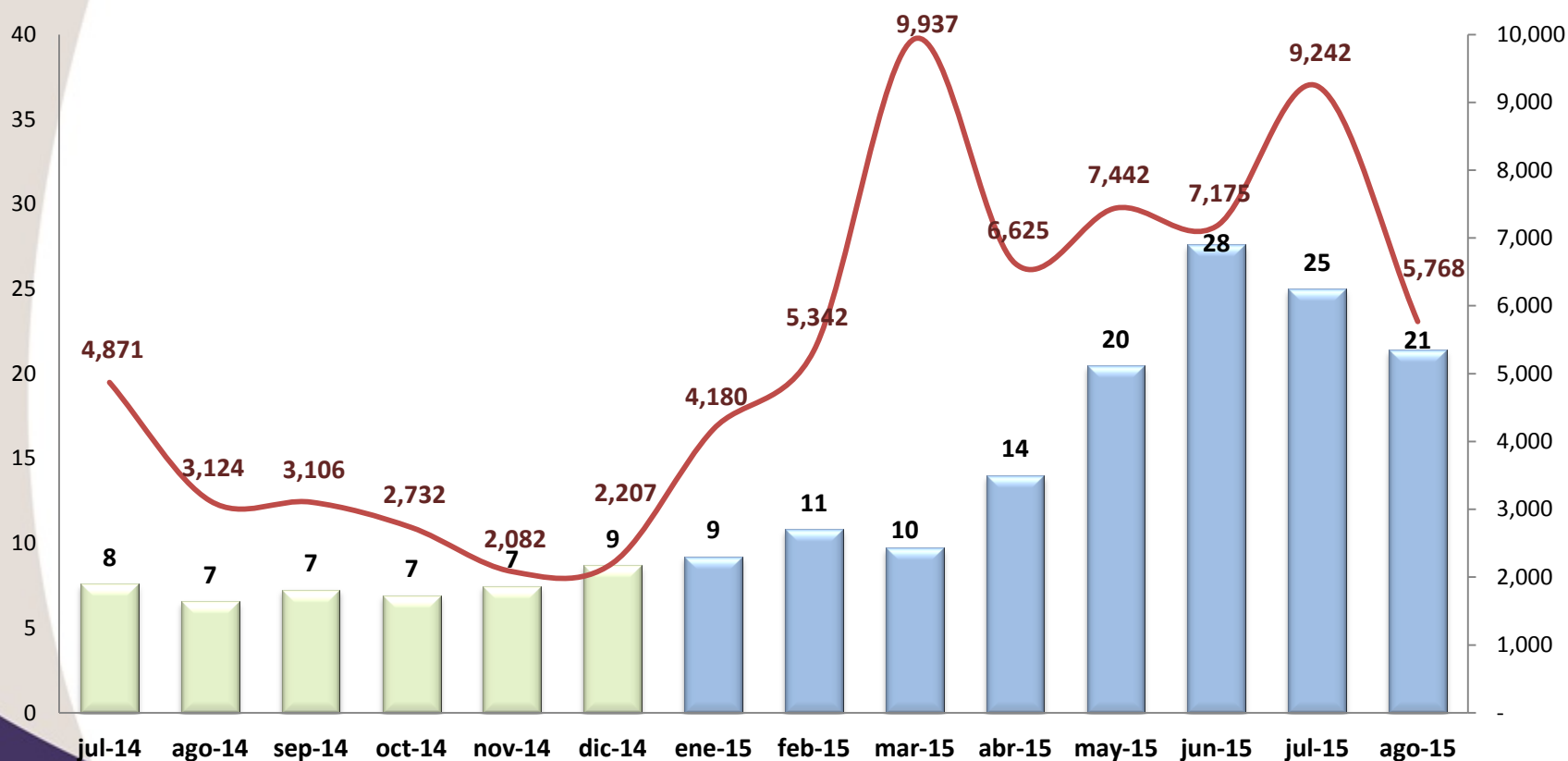
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Var-(Julio-Agosto)	Var%
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	-1280	-24%
Tramites	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	-2194	-55%
Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	-3474	-38%

Informe PQR'S Julio -Agosto



Informe PQR'S Julio -Agosto

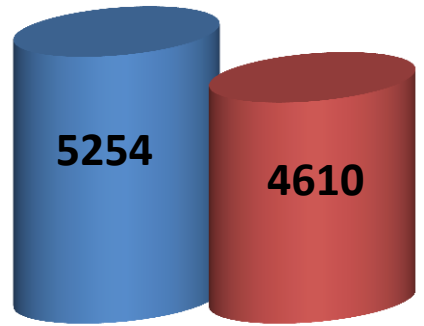
Tiempo Promedio de respuesta PQR's



Informe Quejas y Reclamos

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado

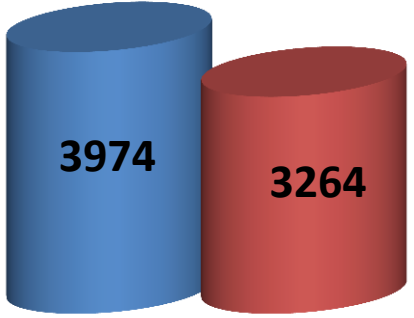


Tramitado

- ➔ 60% (2749) Tramitado extemporáneo
- ➔ 40% (1861) Dentro de términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

- ➔ 59% (1917) Tramitado extemporáneo
- ➔ 41% (1347) Dentro de términos

Informe Quejas y Reclamos

Volúmenes de Eventos por áreas quejas y reclamos

Proceso	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015	Julio 2015	Agosto 2015	Acumulado 2015	Porcentaje de Participación	Promedio 2015
Cesantías	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	9849	39%	1231
Crédito	484	481	607	422	556	1254	1202	518	5524	22%	691
Comercial	208	273	237	460	516	433	714	881	3722	15%	465
Cartera	338	452	474	572	751	469	307	300	3663	15%	458
DAE	31	40	354	451	513	432	285	160	2266	9%	283
Total	1170	1354	2399	4327	2708	3838	5254	3974	25024	100%	3128

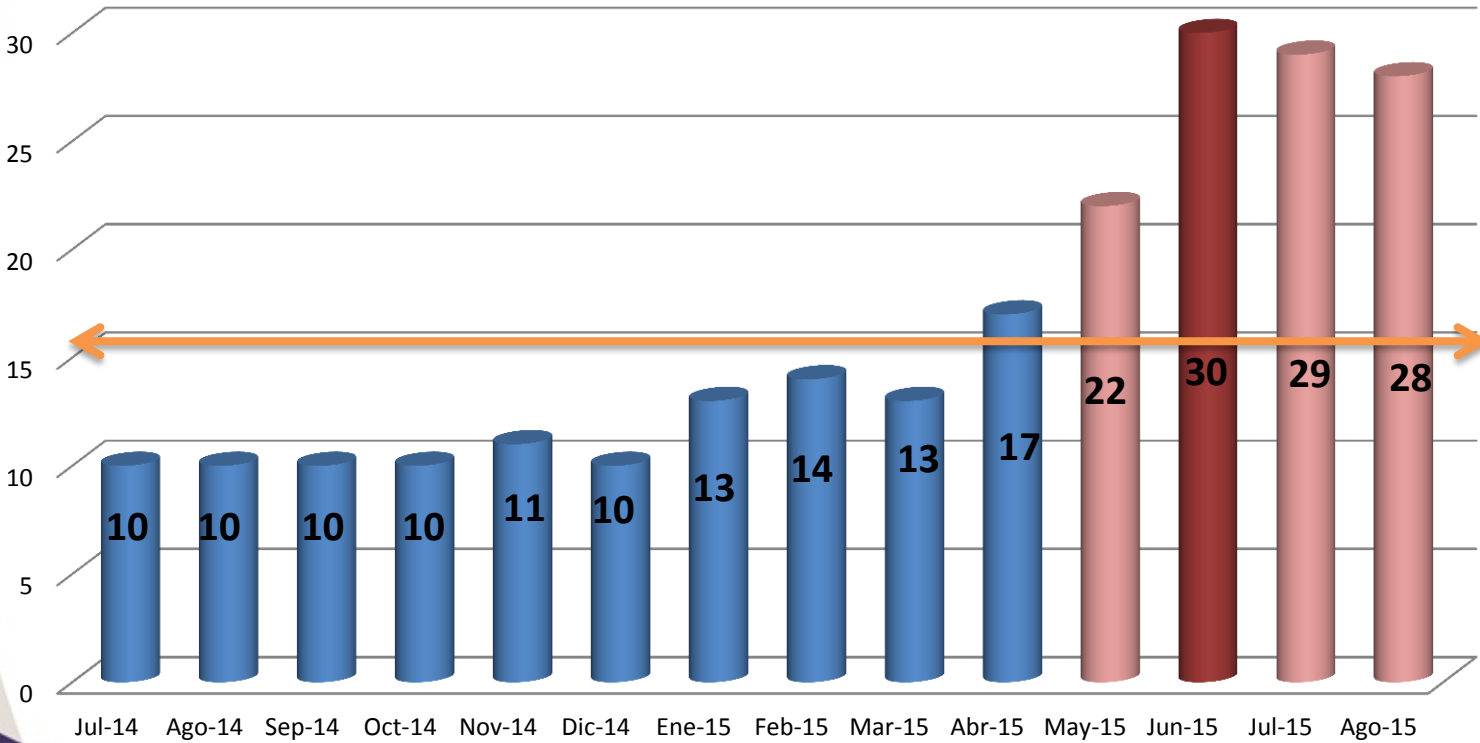
Principales Causales de Quejas y Reclamos

PROCESO	Tema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Acu 2015	part. % 2015	Var. % últimos 2 meses	Prom. mensual 2015
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	8772	35%	-32%	1097
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	2676	11%	-57%	335
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	216	2325	9%	-24%	291
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	1690	7%	72%	211
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	1653	7%	-55%	207
CARTERA	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	1407	6%	89%	176
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	970	4%	-29%	121
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	748	3%	-32%	94
CREDITO	Demora en la revisión y gestión de Avalúos	39	93	68	39	37	82	134	51	543	2%	-62%	68
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	453	2%	-78%	57
	Demás Tipologías	471	404	425	684	383	396	481	546	3790	16%	6%	492
	TOTAL	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	25027	100%	-24%	3128
	Total Top 5 mes	594	756	1588	3074	1803	2952	4253	3127	18147	73%	-26%	2268
	% Top 5	51%	56%	66%	71%	67%	77%	81%	79%	73%			

Informe Quejas y reclamos por áreas.

Informe División Crédito

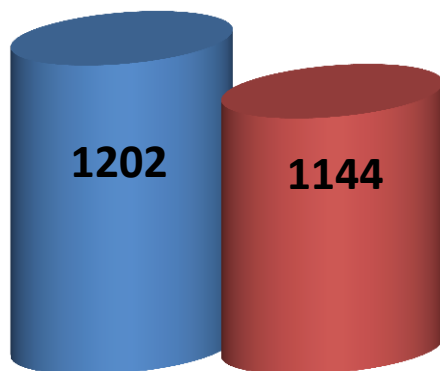
Tiempo Promedio de respuesta Julio 2014- agosto 2015



Informe División Crédito

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



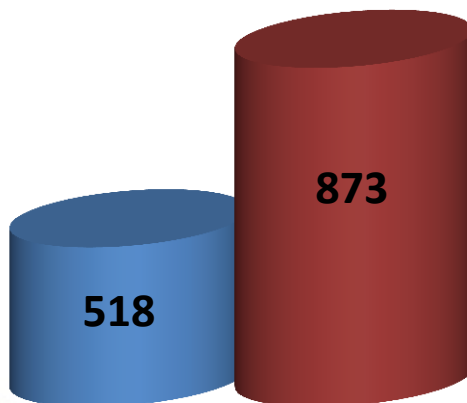
Tramitado

➔ 82% (937)
Tramitado
extemporáneo

➔ 18% (207)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 84% (734)
Tramitado
extemporáneo

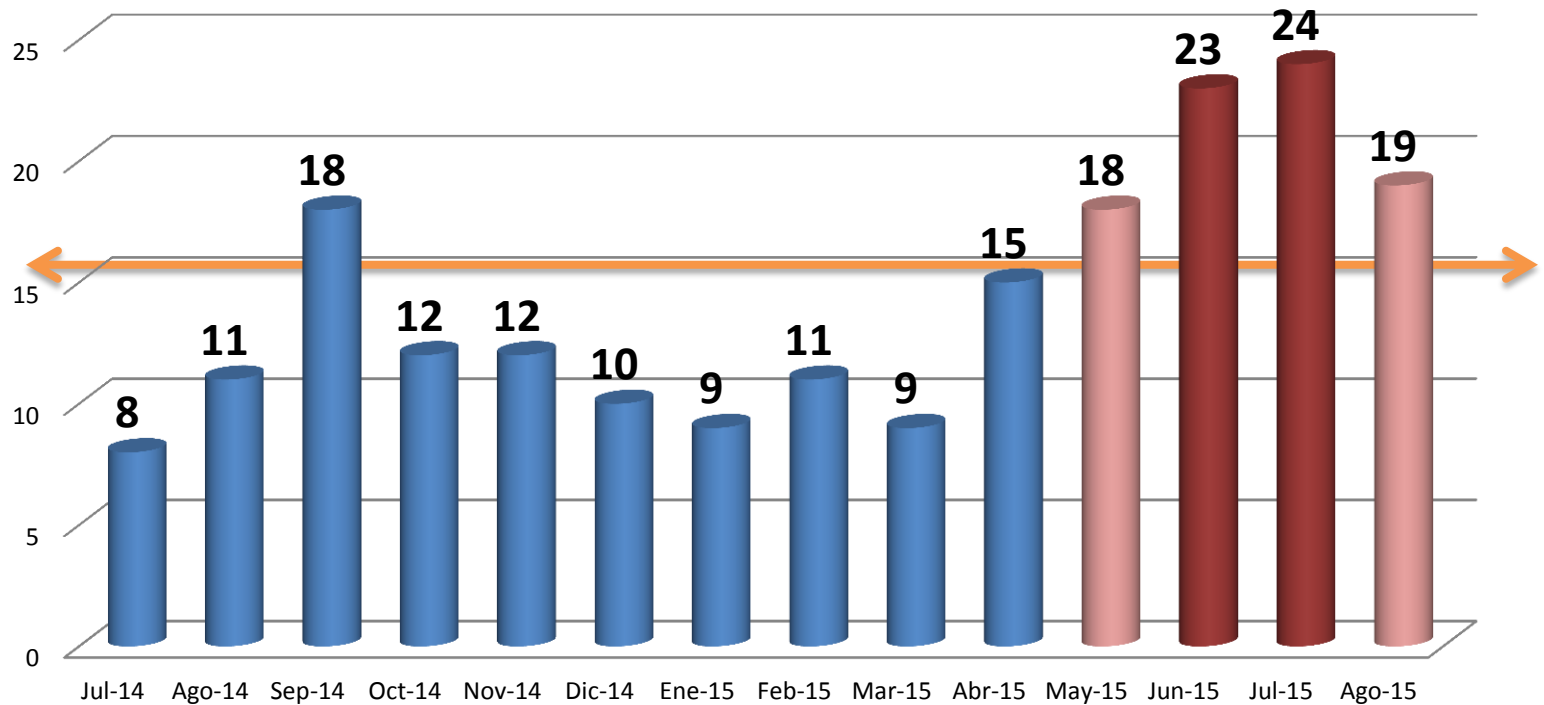
➔ 16% (139)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Crédito

N.	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Var. %	Prom 2015
1	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	2676	48.4%	-429	-57%	335
2	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	1653	29.9%	-127	-55%	207
3	Demora en la revisión y gestión de Avalúos	39	93	68	39	37	82	134	51	543	9.8%	-83	-62%	68
4	Gestion abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	206	3.7%	14	175%	26
5	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	178	3.2%	-20	-65%	22
6	Gestión Legalización Interna	100	11	14	4	2	2	20	1	154	2.8%	-19	-95%	19
7	Demora en trámite desembolso crédito educativo	11	14	13	1	0	5	19	7	70	1.3%	-12	-63%	9
8	Demora aprobación solicitud de crédito educativo	5	6	4	1	3	3	2	0	24	0.4%	-2	-100%	3
9	Demás Tipologías	3	0	0	0	0	11	7	0	21	0.4%	-7	-100%	3
Total		484	481	607	422	556	1254	1202	518	5524	100%	-684	-57%	691
Top 5		455	450	576	416	551	1233	1167	510	5358	92%	-657	-56%	670
% top 5		94%	94%	95%	99%	99%	98%	97%	98%	97%				

Informe División Comercial

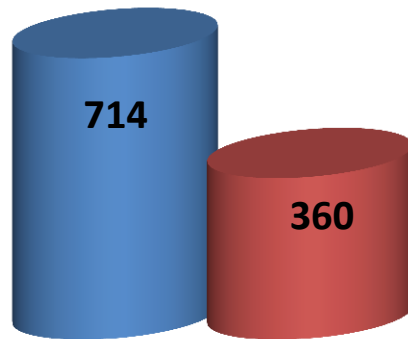
- Tiempo promedio de respuesta últimos meses.



Informe División Comercial

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



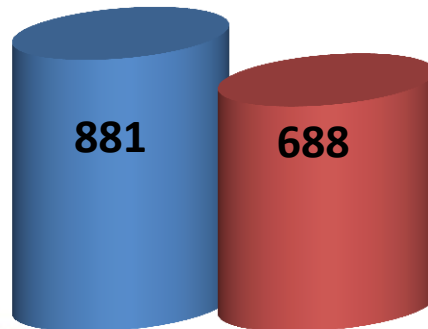
Tramitado

➔ 59% (212)
Tramitado
extemporáneo

➔ 41% (148)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 62% (426)
Tramitado
extemporáneo

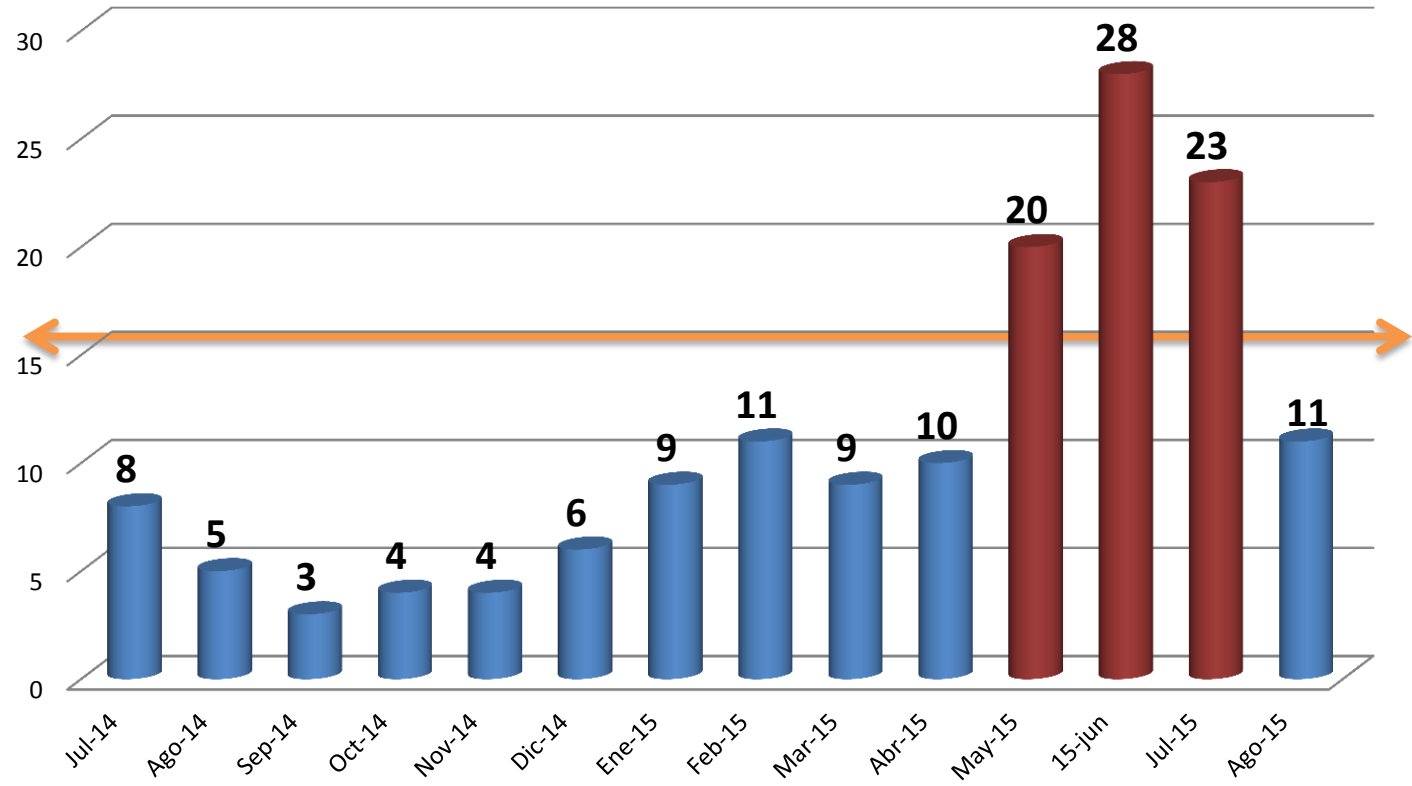
➔ 38% (262)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Comercial

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum. 2015	Valor %	Var últimos 2 meses	Var %	Prom. 2015
Demora en el trámite de crédito hipotecario.	16	9	13	100	251	225	395	681	1690	45%	286	72%	211
Mala atención en los puntos de atención.	88	139	166	165	169	91	60	40	918	25%	-20	-33%	115
Demora en traslado de afiliados de Fondos privados a FNA	21	9	10	23	34	55	79	64	295	8%	-15	-19%	37
Problemas con la pagina Web	27	34	0	35	17	11	15	11	150	4%	-4	-27%	19
Inconformidad con la infraestructura y dotación de los puntos de atención	23	14	20	12	11	2	47	3	132	4%	-44	-94%	17
Demora en el tramite de afiliación a cesantías.	2	3	1	32	14	25	41	2	120	3%	-39	-95%	15
Mala información suministrada en los puntos de atención.	6	24	12	9	6	5	22	7	91	2%	-15	-68%	11
Demás tipologías	25	41	15	84	14	19	55	73	326	9%	18	33%	41
Total	208	273	237	460	516	433	714	881	3722	100%	167	23%	465
Top 5	175	220	221	355	485	407	622	803	3185	86%	181	29%	411
% top 5	84%	81%	93%	77%	94%	94%	87%	91%	86%				

Informe División Cartera

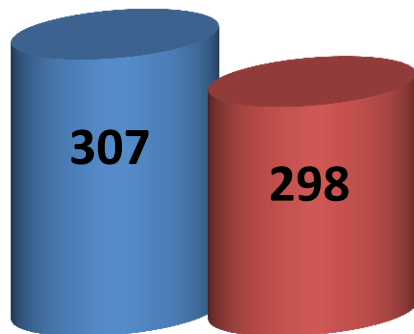
Tiempo Promedio de respuesta Julio 2014- Agosto 2015



Informe División Cartera

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



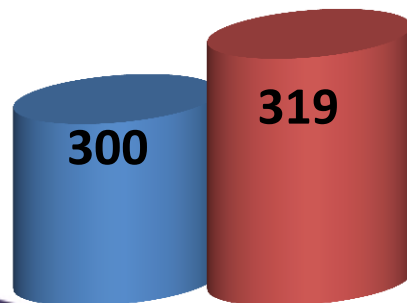
Tramitado

➔ 65% (195)
Tramitado
extemporáneo

➔ 35% (103)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 82% (261)
Dentro de
términos

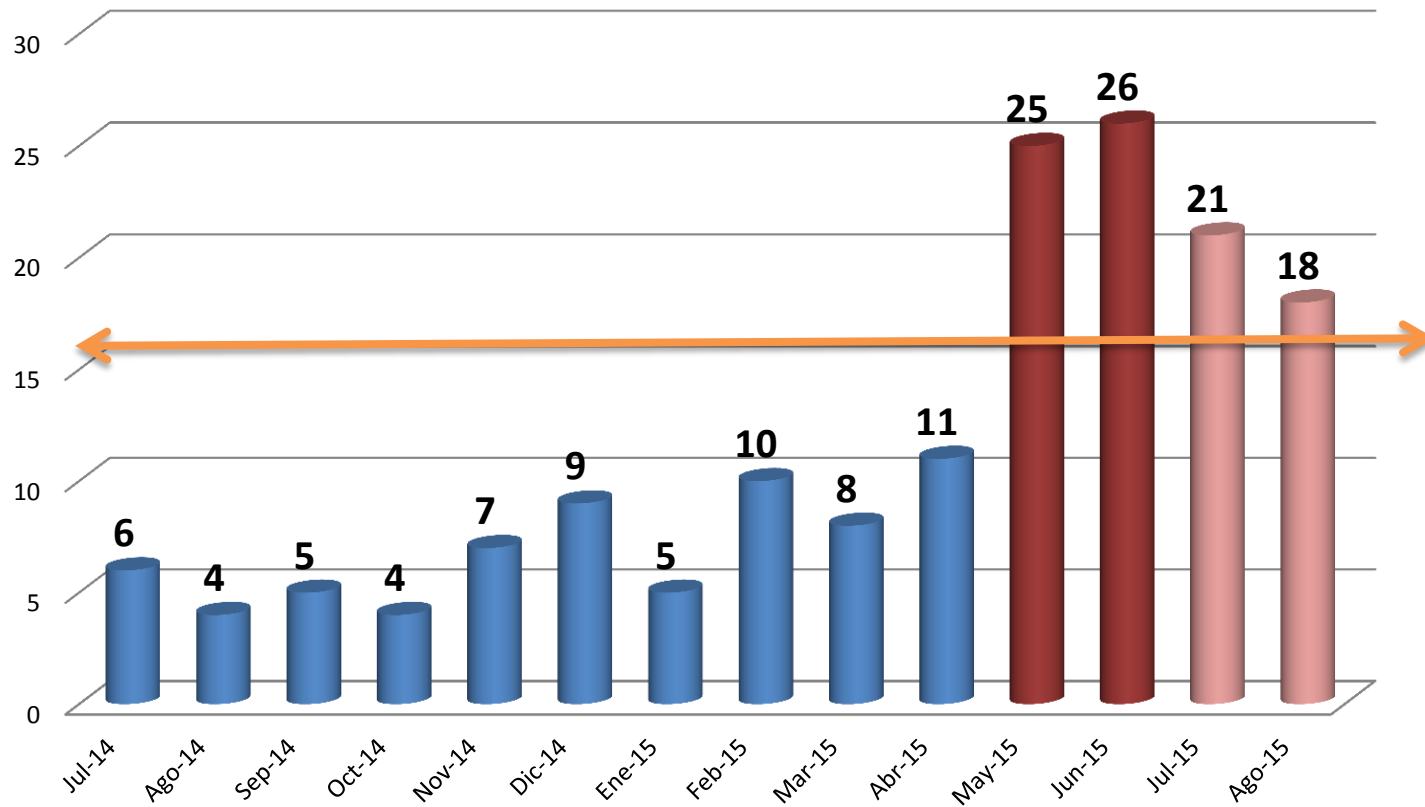
➔ 18% (58)
Tramitado
extemporáneo

Consolidado Tipologías División Cartera

	Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum 2015.	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Prom. 2015
N.	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito .	162	240	164	149	372	118	70	132	1407	42%	62	89%	178
1	Inconformidad con el estado del crédito Hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	970	29%	-35	-29%	130
2	Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	53	36	88	28	36	26	306	9%	-10	-28%	42
3	Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito Hipotecario	14	32	12	16	44	33	24	10	185	6%	-14	-58%	24
4	Pagos no aplicados a crédito hipotecario.	22	26	16	16	5	24	13	7	129	4%	-6	-46%	15
5	Inconformidad sobre trámite de cancelación de hipoteca	0	1	11	50	8	8	3	1	82	2%	-2	-67%	12
6	Inconformidad por errores en la facturación de crédito hipotecario	3	7	11	9	6	1	8		45	1%	-8	-100%	7
7	Inconformidad por liquidación del valor de las cuotas del crédito , incluyendo la primera cuota	5	9	2	7	6	10	3	3	45	1%	0	0%	6
8	Demás Tipologías	64	50	94	93	62	63	31	37	494	15%	6	19%	61
9	Total	338	452	474	572	751	469	307	300	3363	100%	-7	-2%	475
	Top 5	266	385	356	413	669	387	262	259	2997	89%	-3	-1%	390
	% top 5	79%	85%	75%	72%	89%	83%	85%	86%	89%				

Informe División Cesantías

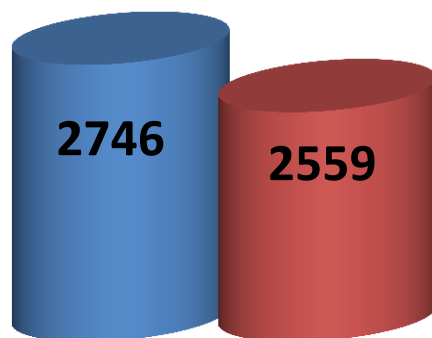
- **Tiempo promedio de Respuesta últimos meses**



Informe División Cesantías

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



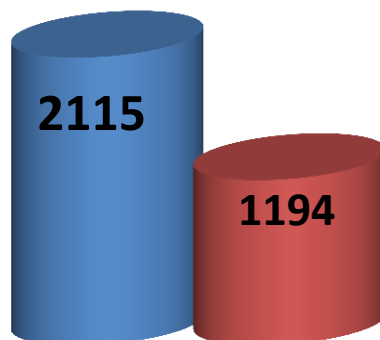
Tramitado

→ 51% (1295)
Tramitado
extemporáneo

→ 49% (1264)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

→ 51% (612)
Tramitado
extemporáneo

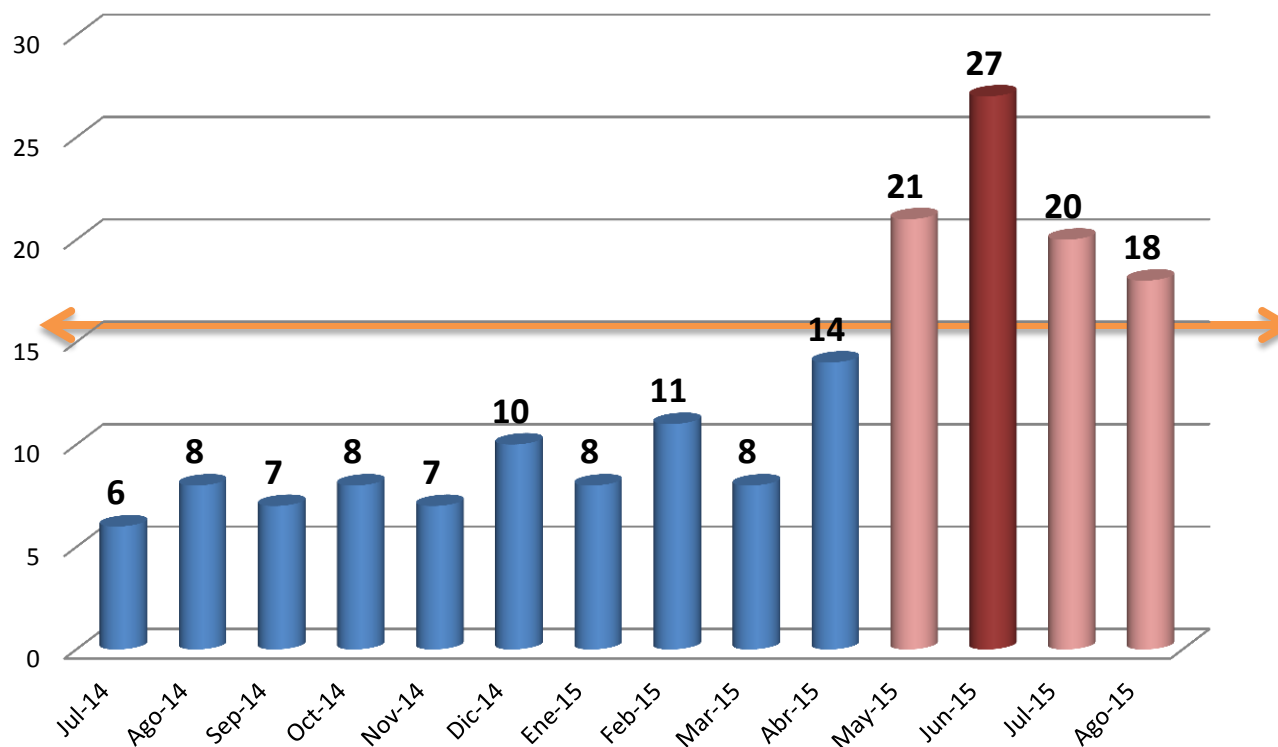
→ 49% (582)
Dentro de
términos

Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Prom. 2015
Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	8772	89%	-817	-32%	1097
Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	0	419	4%	-153	-100%	52
Inconformidad en Reintegros de Cesantías	0	0	1	142	0	0	0	0	143	1%	0	n/a	18
Demás Tipologías	23	13	66	62	8	0	0	341	410	4%	341	n/a	64
Total	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	9849	100%	-631	-23%	1231

División DAE

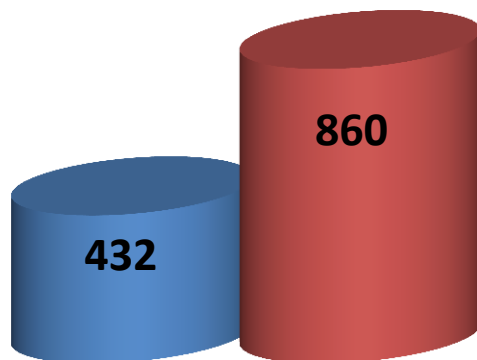
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División DAE

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



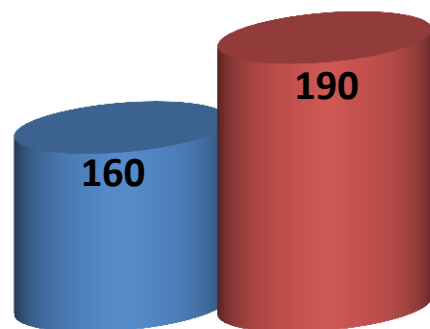
Tramitado

➔ 80% (687)
Tramitado
extemporáneo

➔ 20% (173)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

➔ 54% (103)
Dentro de
términos

➔ 46% (87)
Tramitado
extemporáneo

Consolidado Tipologías División DAE

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Var %	Prom. 2015
Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	216	2325	100%	-69	-24%	291
Total	31	40	354	454	513	432	285	216	2325	100%	-69	-24%	291

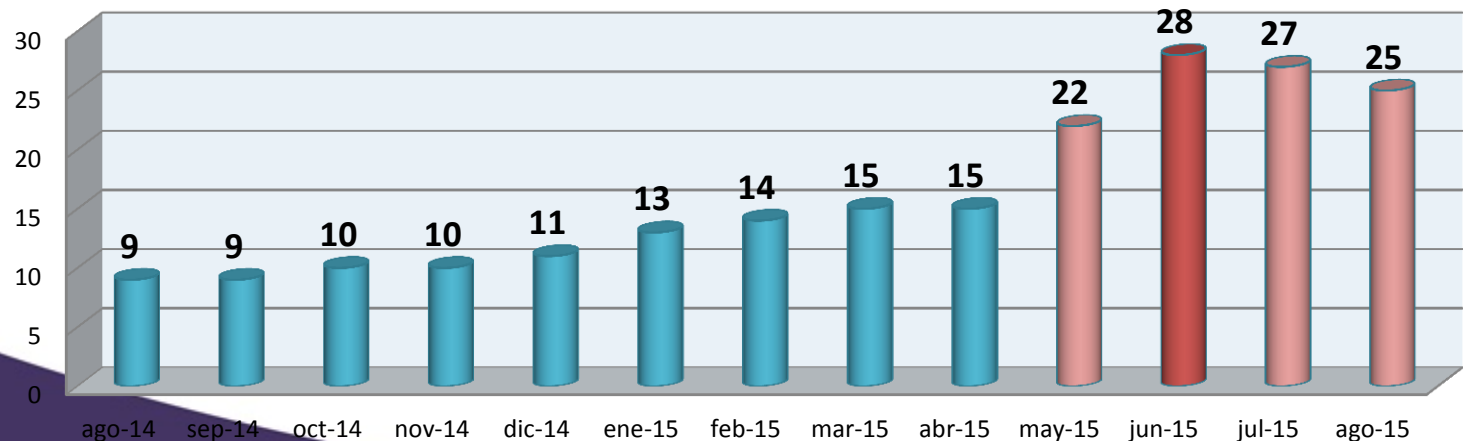
Informe Peticiones

Julio -Agosto 2015

Informe Peticiones

Proceso	Tipología	Acum. 2015	Prom 2015	part. % 2015	Var. % últ 2 meses
Cartera	Aplicación de cesantías al crédito	6935	771	23%	6%
Comercial y Crédito	Consulta sobre condiciones de productos	2425	303	8%	26%
Cartera	Aplicación pago extraordinario acredito hipotecario	1617	202	5%	65%
Crédito	Solicitud ampliación: Prorrogas.	753	94	2%	-70%
Crédito	Información Subsidios	615	77	2%	-78%
Subtotal sin tr operativos		30684	3836	100%	6%
Total Con tramites operativos		52313	6539	100%	5%
Total Top 5		12345			
% Top 5		40%			

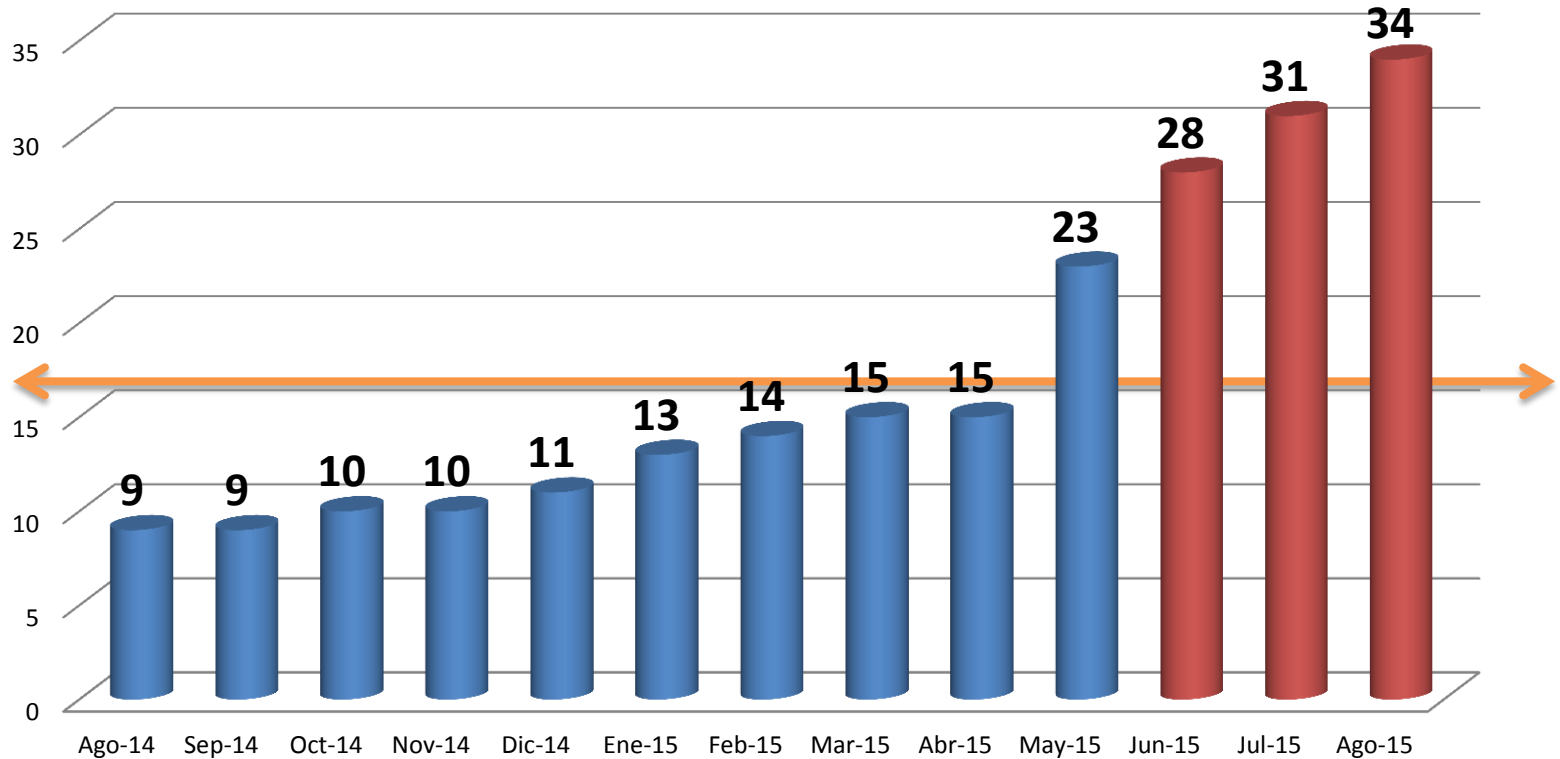
Tiempo promedio de respuesta Tramites últimos meses



Informe Peticiones por áreas.

Informe División Crédito

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



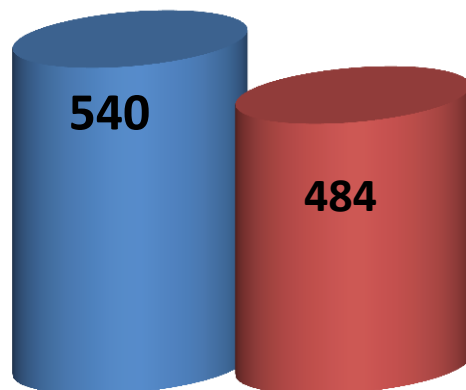
Consolidado Tipologías División Crédito

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acu. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Prom. 2015
Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	102	107	135	41	753	19%	-94	-70%	94
Consulta	63	104	118	76	85	121	35	45	647	17%	10	29%	81
Información Subsidios: Hábitat, Fon vivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	100	22	615	16%	-78	-78%	77
Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	17	16	339	9%	-1	-6%	42
Información de estudio de Crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	272	7%	-43	-81%	34
Solicitud de segundo desembolso.	20	30	27	18	25	24	5	6	155	4%	1	20%	19
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	13	26	20	10	16	35	14	8	142	4%	-6	-43%	18
Cambio línea de crédito.	39	22	13	4	9	11	33	7	138	4%	-26	-79%	17
Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	9	5	132	3%	-4	-44%	17
Asignación de abogado Externo	15	0	30	19	22	14	16	10	126	3%	-6	-38%	16
Demás tipologías	75	105	83	59	43	73	123	16	577	15%	-107	-87%	72
Total	498	556	602	384	474	656	540	186	3896	100%	-354	-66%	487
Top 5	324	347	399	254	344	484	340	134	2626	67%	-206	-61%	328
% top 5	65%	62%	66%	66%	73%	74%	63%	72%	67%				

Informe División Crédito

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



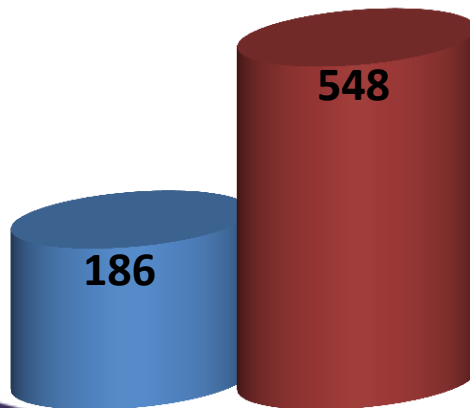
Tramitado

80% (388)
Tramitado
extemporáneo

20% (96)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



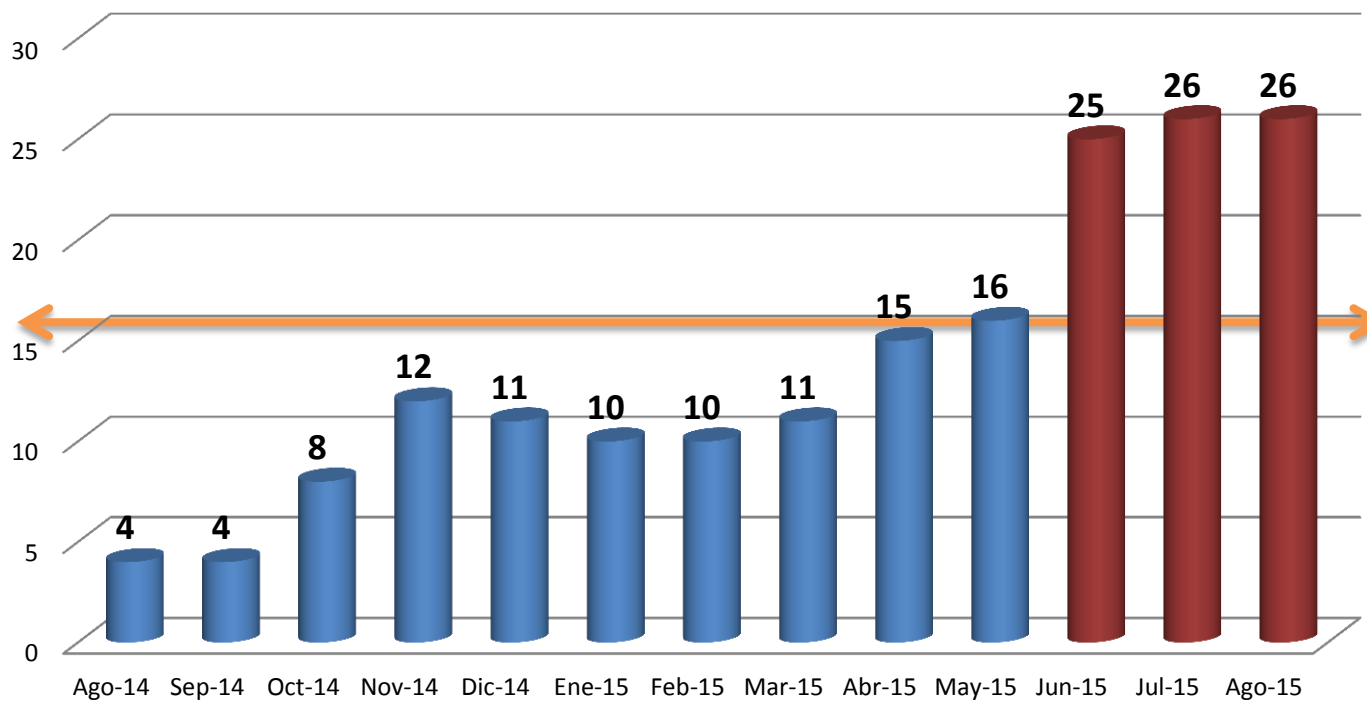
Tramitado

87% (476)
Tramitado
extemporáneo

13% (72)
Dentro de
términos

Informe División Comercial

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



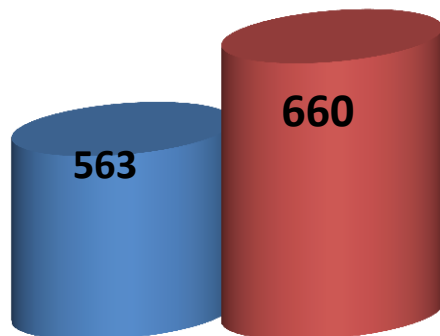
Consolidado Tipologías División Comercial

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acu. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Prom. 2015
Consulta Sobre Condiciones de Productos	205	282	259	262	331	417	10	12	1778	45%	2	20%	222
Información de estudio de Crédito	26	62	68	47	0	6	216	51	476	12%	-165	-76%	60
Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	455	12%	-164	-90%	57
Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	433	11%	44	191%	54
Información de estado de cuenta AVC.	21	52	35	27	0	19	21	38	213	5%	17	81%	27
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	168	4%	0	n/a	21
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	14	22	0	25	94	2%	25	n/a	12
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	15	10	72	2%	-5	-33%	9
Sugerencia.	4	8	5	3	0	5	0	2	27	1%	2	n/a	3
Demás Tipologías	12	15	6	24	7	2	96	77	239	6%	-19	-20%	30
Total	408	636	496	507	442	603	563	300	3955	100%	-263	-47%	494
Top 5	336	555	441	436	395	554	452	199	3368	85%	-253	-56%	421
% top 5	82%	87%	89%	86%	89%	92%	80%	66%	85%				

Informe División Comercial

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



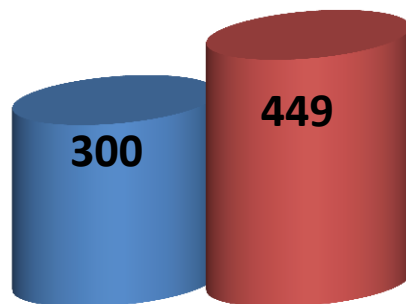
Tramitado

64% (421)
Tramitado
extemporáneo

36% (239)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



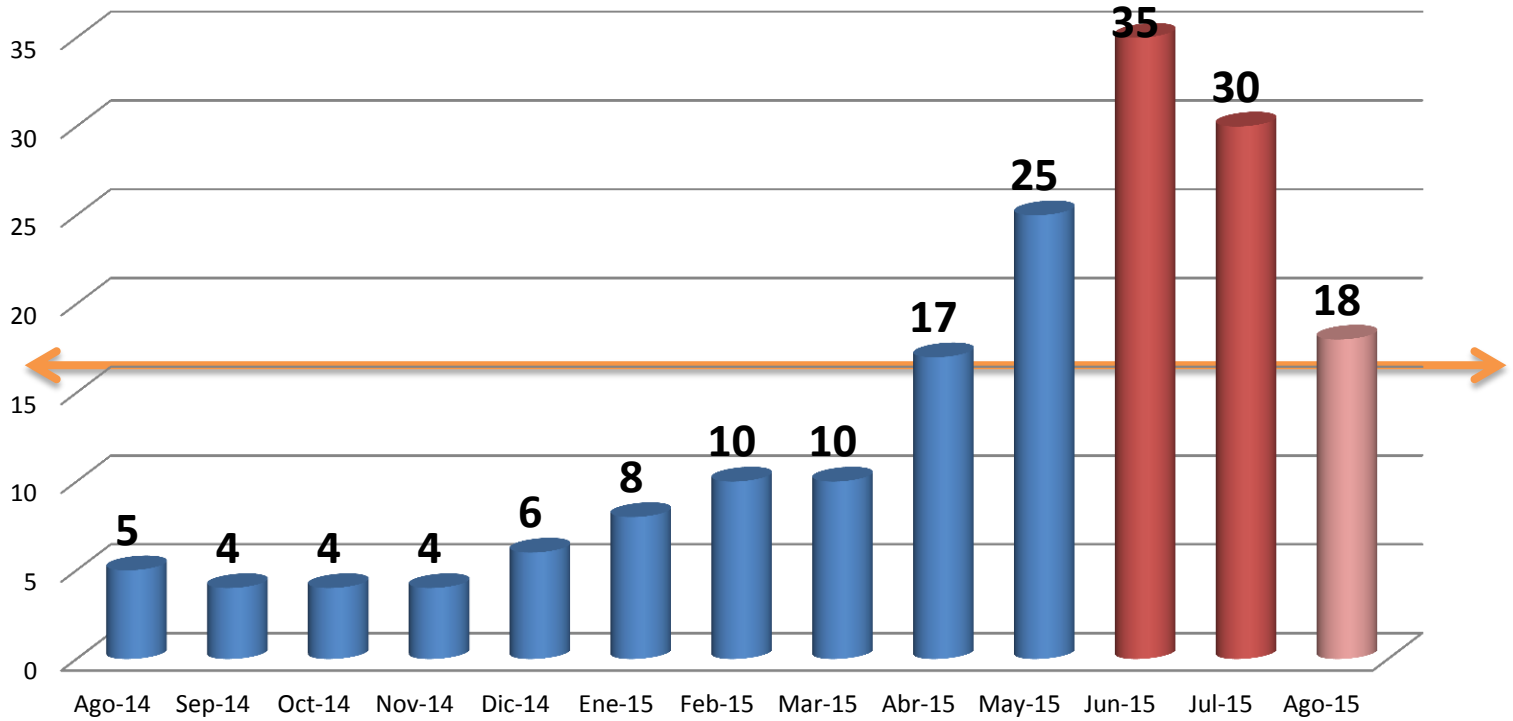
Tramitado

75% (337)
Tramitado
extemporáneo

25% (112)
Dentro de
términos

Informe División Cartera

- Tiempo promedio respuesta últimos meses



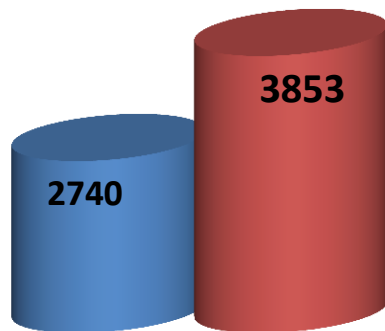
Consolidado Tipologías División Cartera

Tipología	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acum 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Var %	Prom 2015
Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	4639	32%	-577	-67%	580
Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	2143	15%	-268	-68%	268
Consulta.	132	131	36	43	202	215	392	150	1301	9%	-242	-62%	163
Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	183	205	220	67	1114	8%	-153	-70%	139
Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	196	0	165	30	925	6%	-135	-82%	116
Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	765	5%	-93	-76%	96
Aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito - Hipotecario / Educativo.	0	50	68	323	23	0	22	17	503	3%	-5	-23%	63
Información sobre cambio de sistema amortización de pesos a UVR.	40	55	9	30	71	58	76	24	363	3%	-52	-68%	45
Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo.	57	38	6	3	9	19	63	24	219	2%	-39	-62%	27
Aplicación de cesantías a capital para reducción de cuota.	28	43	7	2	27	15	24	7	153	1%	-17	-71%	19
Demás Tipologías	216	132	472	230	341	407	403	118	2319	16%	-285	-71%	290
Total	1765	2319	857	1274	2576	2039	2740	874	14444	100%	-1866	-68%	1806
Top 5 Tipologías	1336	1887	288	604	1912	1412	2029	654	10122	70%	-1375	-68%	1265
% top 5	76%	81%	34%	47%	74%	69%	74%	75%	70%				

Informe División Cartera

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



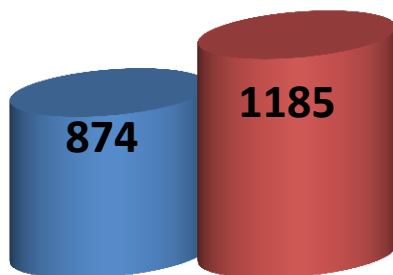
Tramitado

86% (3315)
Tramitado
extemporáneo

14% (538)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



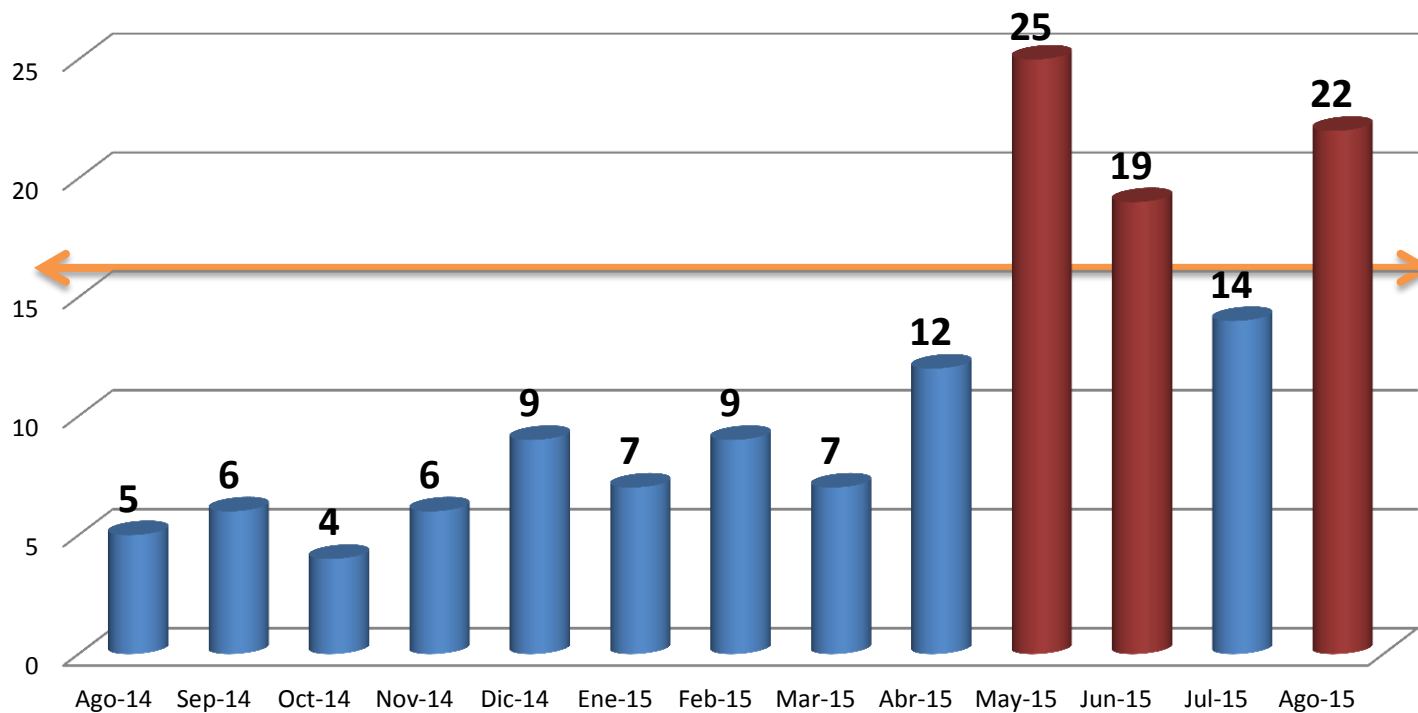
Tramitado

62% (730)
Tramitado
extemporáneo

38% (455)
Dentro de
términos

Informe División Cesantías

- Tiempo promedio respuesta últimos meses



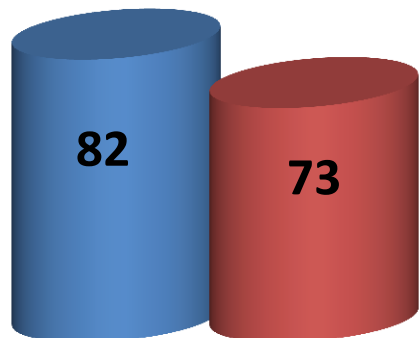
Consolidado Tipologías División Cesantías

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acumulado	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Promedio
Solicitud extractó de cesantías	15	42	49	64	26	23	61	106	386	19%	45	74%	48
Solicitud desembolso de cesantías	6	5	52	2	99	0	0	0	164	8%	0	n/a	21
Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	2	148	250	12%	146	7300%	31
Demás tipologías	20	21	969	9	48	13	19	104	1203	60%	85	447%	150
Total	84	104	1081	82	175	37	82	358	2003	100%	276	337%	250

Informe División Cesantías

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



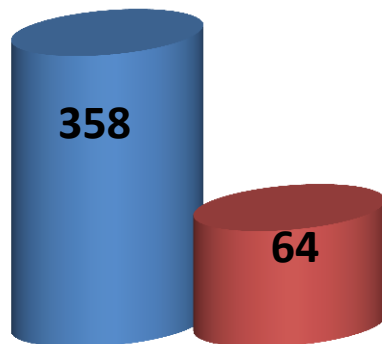
Tramitado

86% (63)
Dentro de
términos

14% (10)
Tramitado
extemporáneo

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



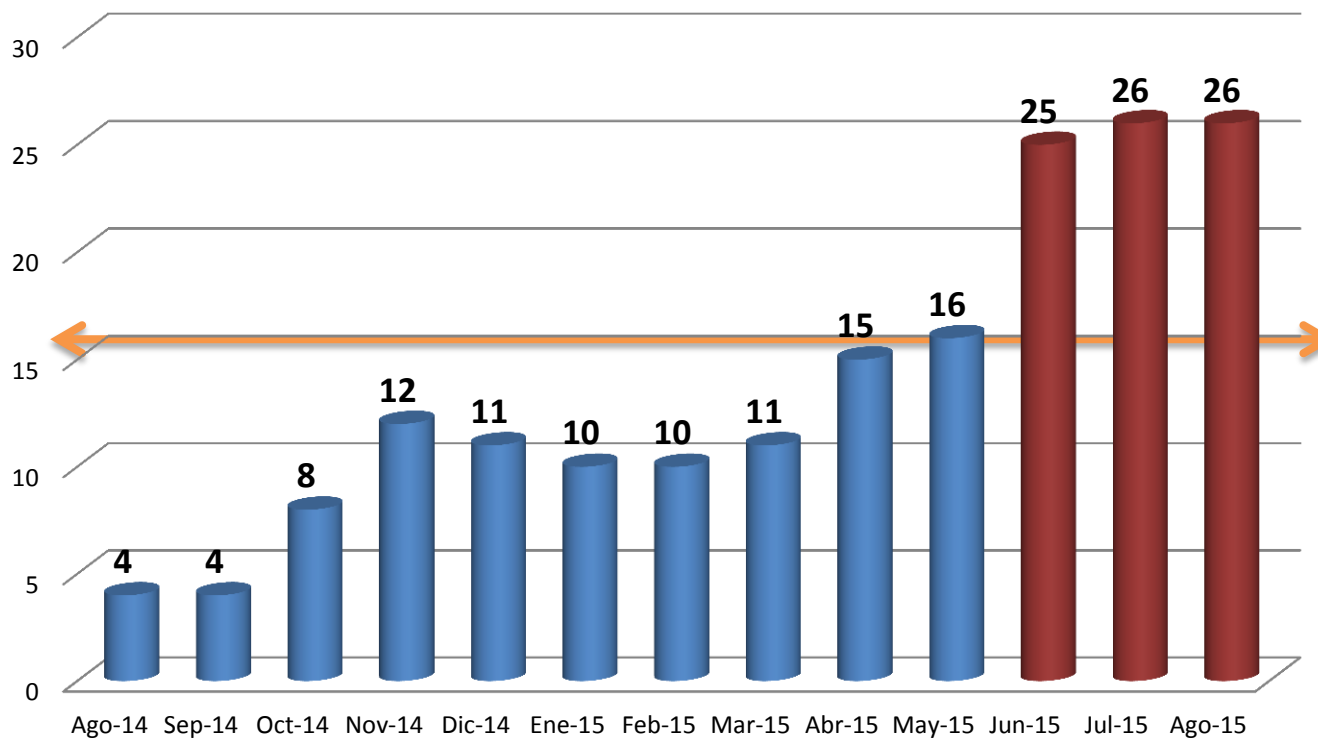
Tramitado

75% (48)
Tramitado
extemporáneo

25% (16)
Dentro de
términos

Informe División Comercial

- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



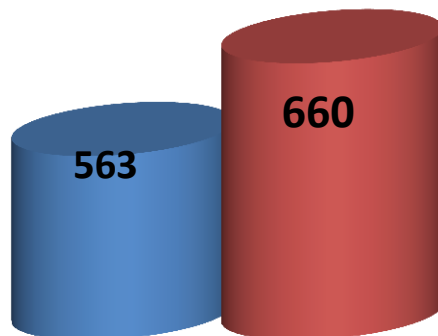
Consolidado Tipologías División Comercial

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Acu. 2015	Valor %	Variación últimos 2 meses	Variación %	Prom. 2015
Consulta Sobre Condiciones de Productos	205	282	259	262	331	417	10	12	1778	45%	2	20%	222
Información de estudio de Crédito	26	62	68	47	0	6	216	51	476	12%	-165	-76%	60
Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	455	12%	-164	-90%	57
Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	433	11%	44	191%	54
Información de estado de cuenta AVC.	21	52	35	27	0	19	21	38	213	5%	17	81%	27
Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	168	4%	0	n/a	21
Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	14	22	0	25	94	2%	25	n/a	12
Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	15	10	72	2%	-5	-33%	9
Sugerencia.	4	8	5	3	0	5	0	2	27	1%	2	n/a	3
Demás Tipologías	12	15	6	24	7	2	96	77	239	6%	-19	-20%	30
Total	408	636	496	507	442	603	563	300	3955	100%	-263	-47%	494
Top 5	336	555	441	436	395	554	452	199	3368	85%	-253	-56%	421
% top 5	82%	87%	89%	86%	89%	92%	80%	66%	85%				

Informe División Comercial

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



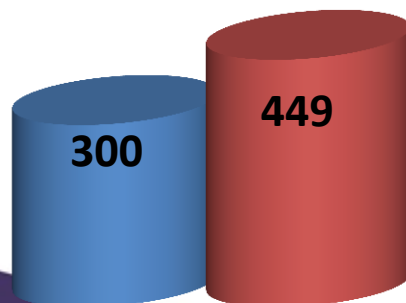
Tramitado

64% (421)
Tramitado
extemporáneo

36% (239)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



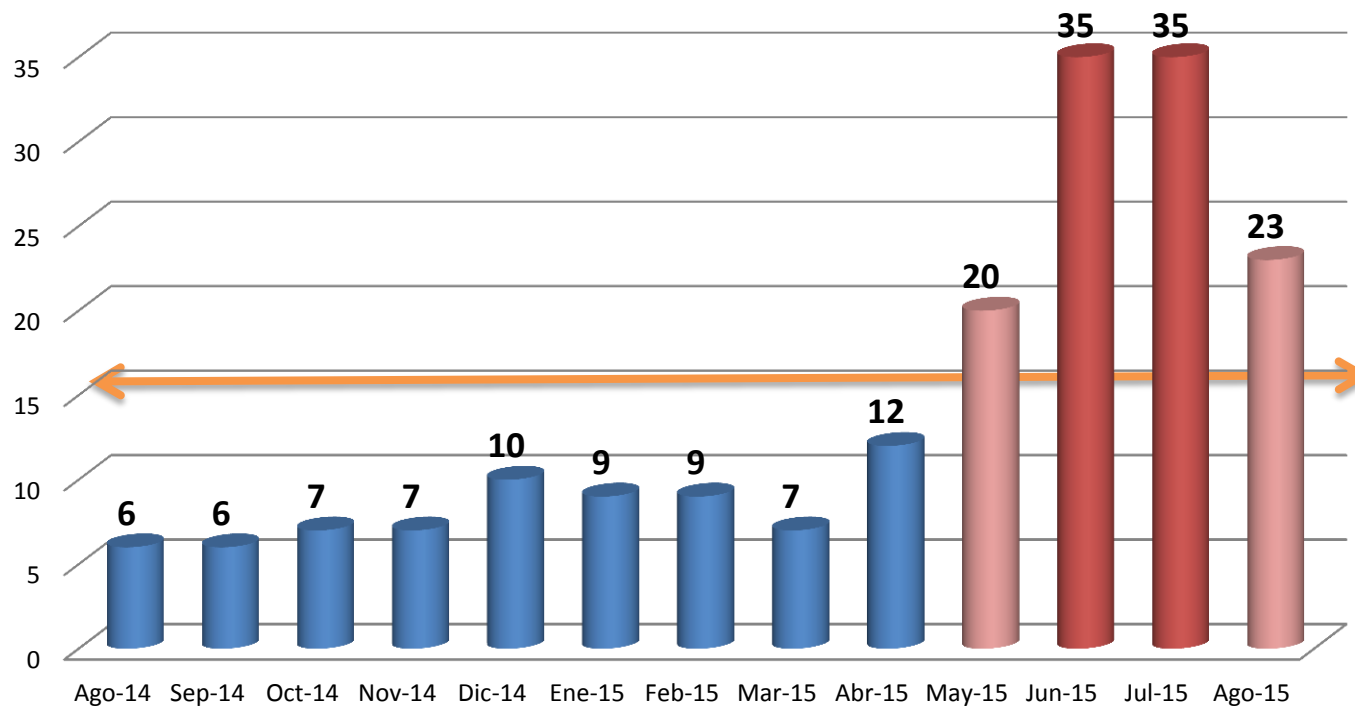
Tramitado

75% (337)
Tramitado
extemporáneo

25% (112)
Dentro de
términos

Informe División DAE

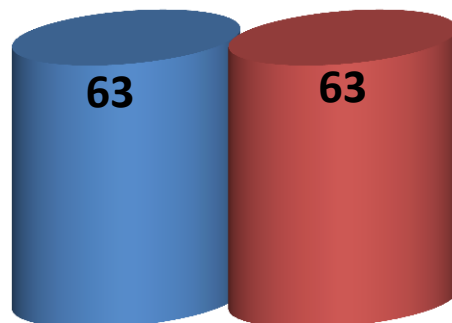
- Tiempo promedio de Respuesta últimos meses



Informe División DAE

Julio

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



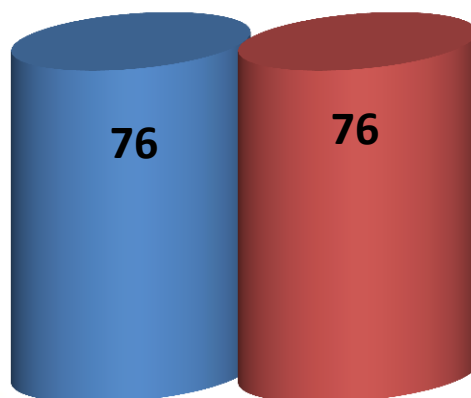
Tramitado

70% (40)
Tramitado
extemporáneo

30% (19)
Dentro de
términos

Agosto

■ Radicados en el Mes ■ Tramitado



Tramitado

58% (44)
Tramitado
extemporáneo

42% (32)
Dentro de
términos

