



# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe de Gestión Noviembre - Diciembre 2015

## Informe de Gestión PQR'S Noviembre - Diciembre 2015

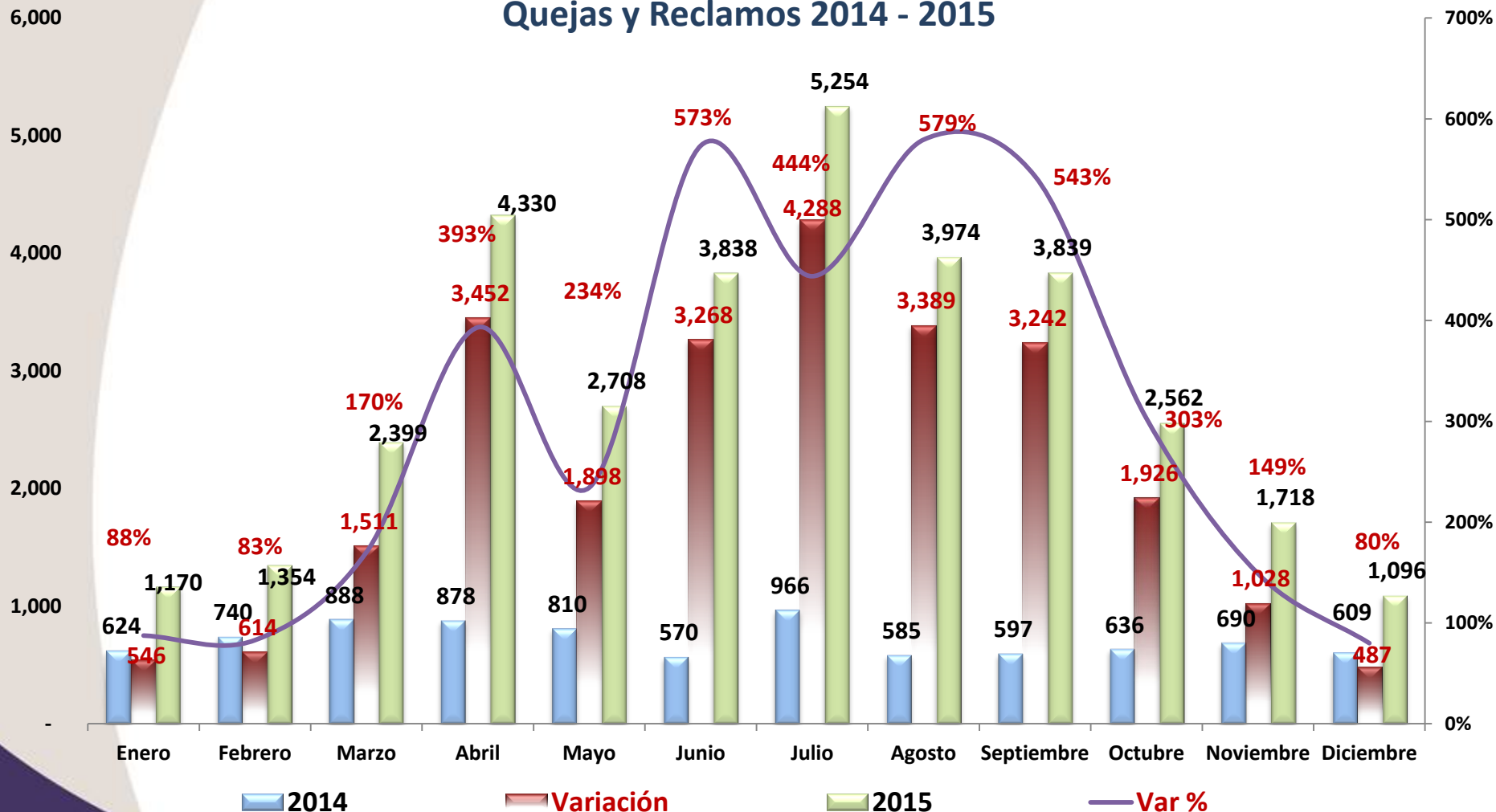
### Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

Proceso/ mes	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Total proceso	Var %
Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242	-36%
Peticiones	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	-49%
<b>Total</b>	<b>4394</b>	<b>5888</b>	<b>15775</b>	<b>13118</b>	<b>9868</b>	<b>7175</b>	<b>9242</b>	<b>5768</b>	<b>6457</b>	<b>6182</b>	<b>4256</b>	<b>2379</b>	<b>90502</b>	<b>-44%</b>

# Gestión de Quejas y Reclamos

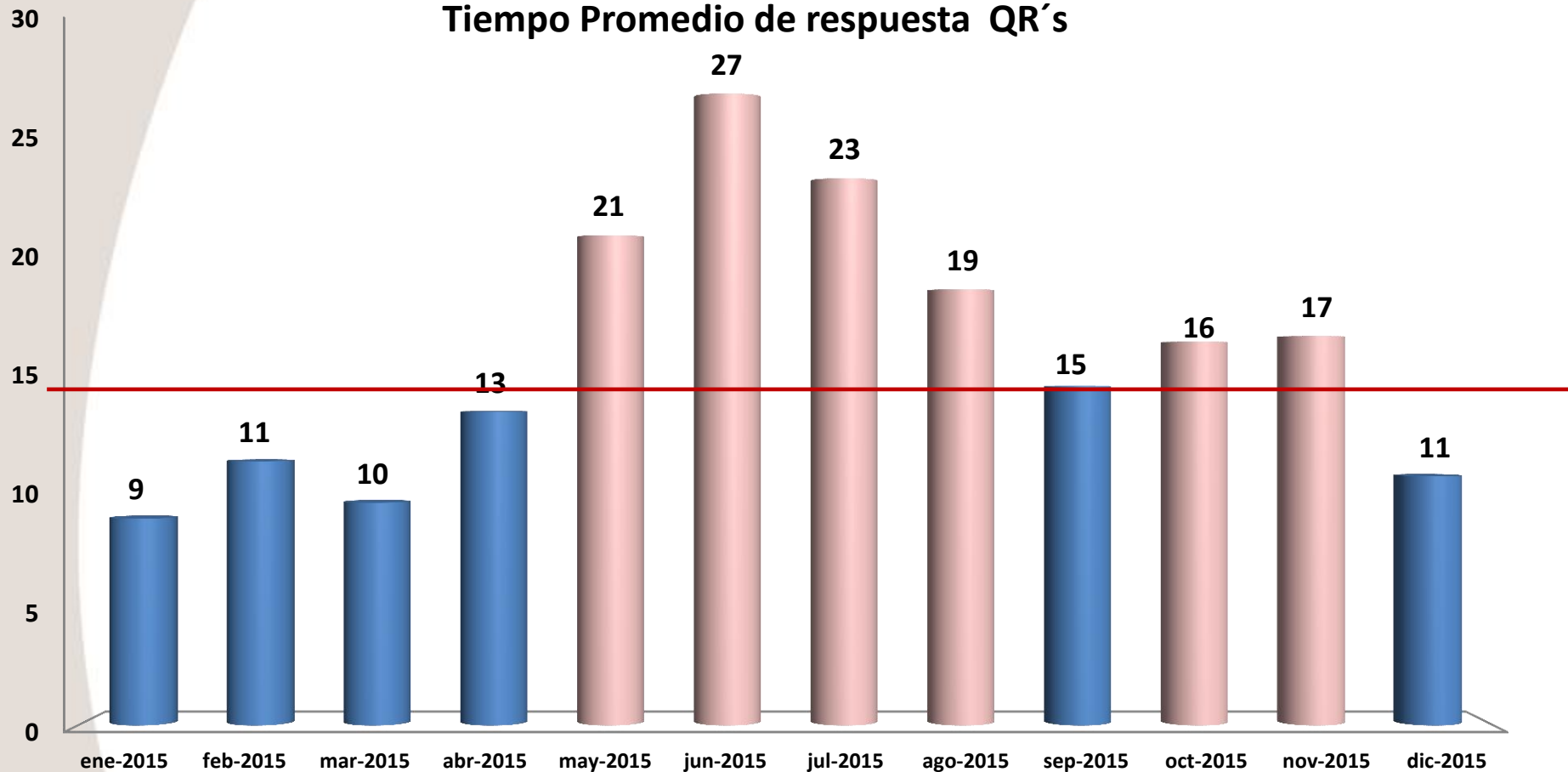
## Consolidado

## Quejas y Reclamos 2014 - 2015



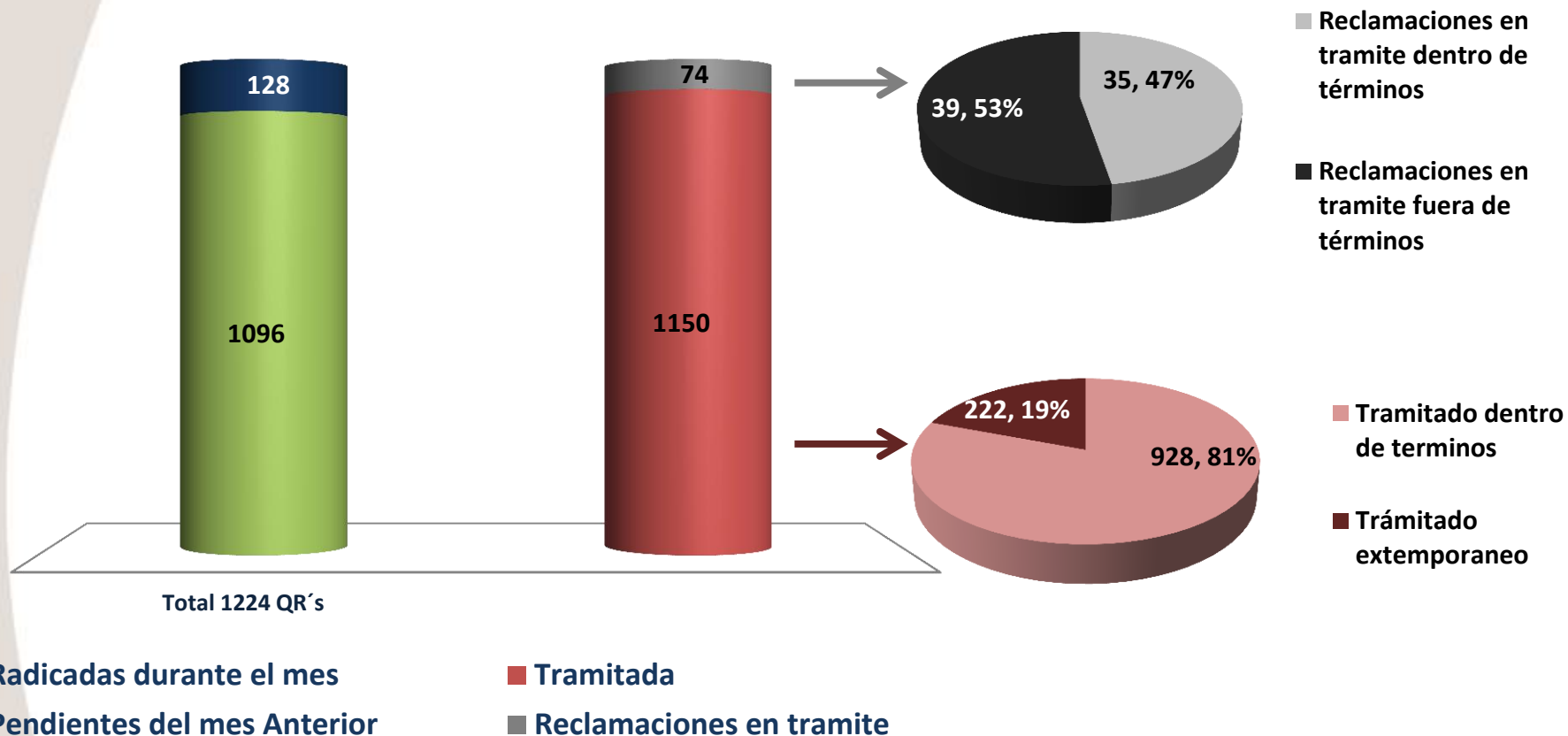
Se evidencia un aumento de 80% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

## Tiempo Promedio de respuesta QR's



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

## Quejas y Reclamos por resolver Diciembre



### QUEJAS Y RECLAMOS

Proceso\ mes	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	Total proceso	Var %
<b>Crédito</b>	484	481	607	422	556	1254	1202	518	795	825	718	408	8,270	-13%
<b>Cartera</b>	338	452	474	572	751	469	307	300	587	510	349	198	5,307	-32%
<b>Cesantías</b>	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	1629	721	271	232	12,702	-62%
<b>Comercial</b>	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	333	197	5,329	-20%
<b>DAE</b>	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2,634	-47%
<b>Total Mes</b>	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	<b>34,242</b>	-33%

**Con corte a Diciembre el proceso que mas participación tiene es Cesantías**

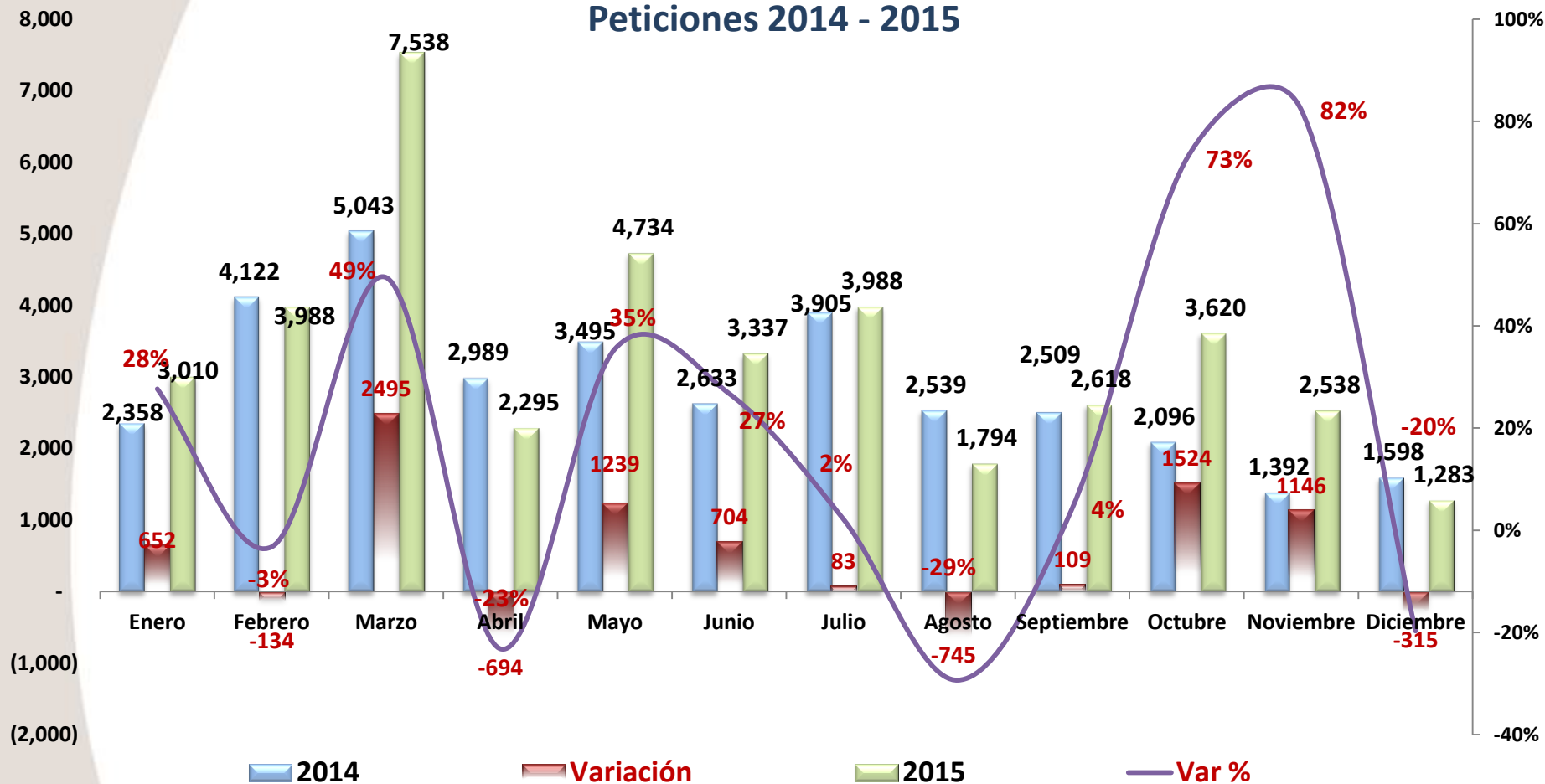
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	1441	542	195	155	11105	925	32%	-21%	-40
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	12%	-82%	-272
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2634	220	8%	30%	14
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	173	69	2629	219	8%	-60%	-104
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	6%	-24%	-40
CARTERA	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	158	102	70	20	1757	146	5%	-71%	-50
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	5%	-56%	-85
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	188	172	65	70	948	79	3%	8%	5
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	29	13	16	29	835	70	2%	81%	13
CREDITO	Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	50	24	29	62	95	44	54	76	48	21	595	50	2%	-56%	-27
	Demás Tipologías	477	438	443	699	391	416	520	609	481	431	457	421	5783	482			
	<b>TOTAL</b>	<b>1170</b>	<b>1354</b>	<b>2399</b>	<b>4330</b>	<b>2708</b>	<b>3838</b>	<b>5254</b>	<b>3974</b>	<b>3839</b>	<b>2562</b>	<b>1718</b>	<b>1096</b>	<b>34242</b>	<b>2854</b>			
	Total Top 5	363	433	1437	2978	1603	2952	4253	3041	2675	1512	910	468	22625	1885			
	% Top 5	31%	32%	60%	69%	59%	77%	81%	77%	70%	59%	53%	43%	66%	66%			

# Gestión de Peticiones

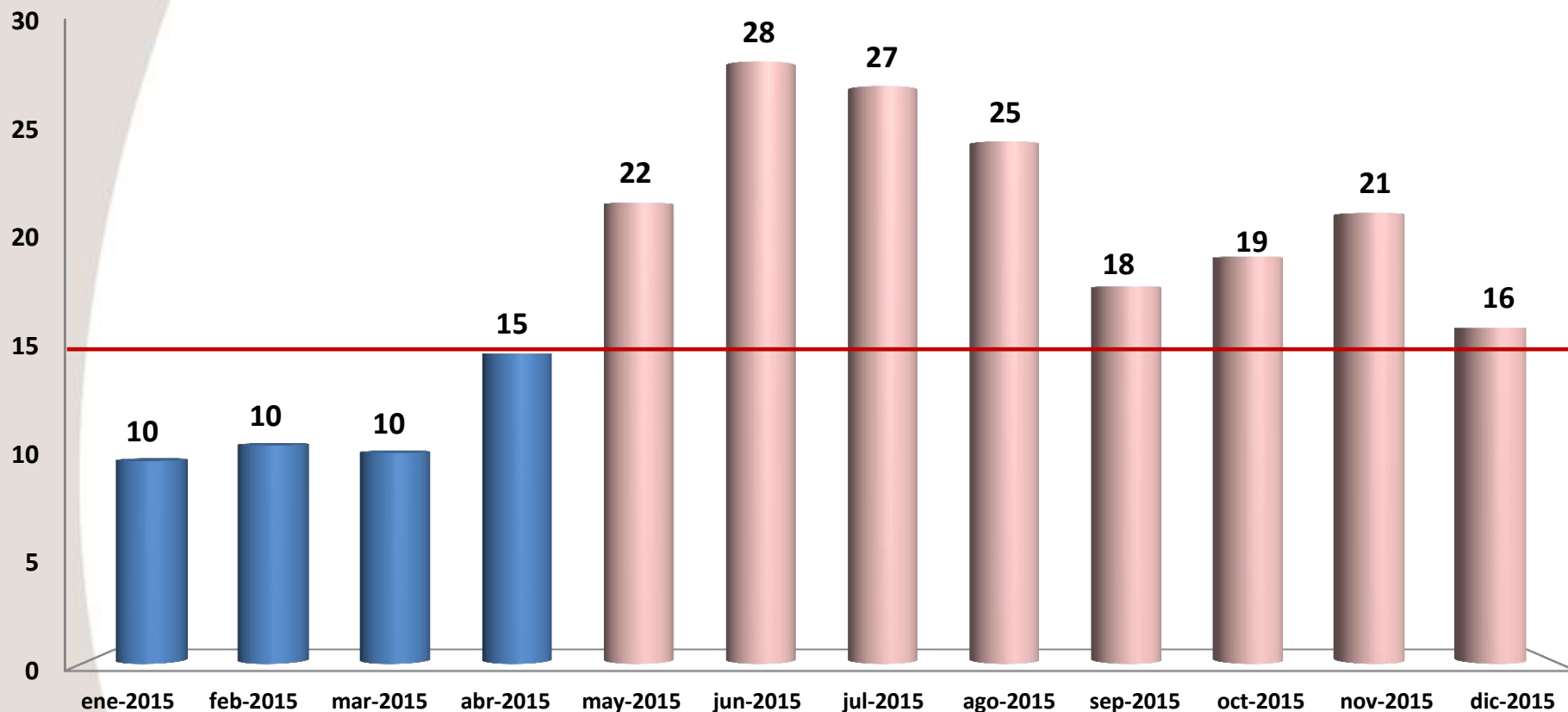
## Consolidado

## Peticiones 2014 - 2015



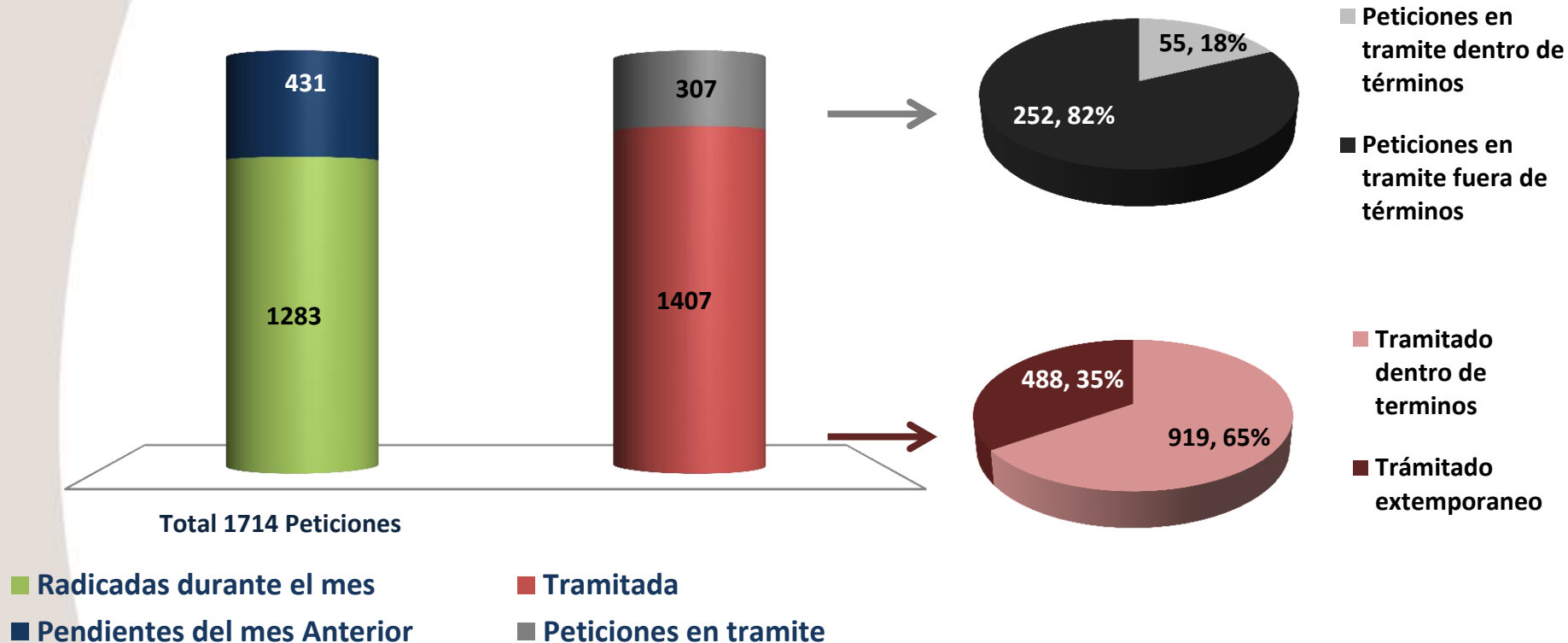
Se evidencia una disminución de 20% de Peticiones comparado con el año anterior

## Tiempo Promedio de respuesta Peticiones



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

## Resultado Peticiones Diciembre



## PETICIONES

Proceso \ mes	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	Total Proceso	Var %
<b>Crédito</b>	498	556	602	391	474	656	540	186	344	1031	1000	512	6,790	-3%
<b>Cartera</b>	1765	2319	1722	1274	2576	2041	2740	874	1719	1581	1060	430	20,101	-33%
<b>Cesantías</b>	84	104	6919	82	175	37	82	358	173	184	96	93	8,387	-48%
<b>Comercial</b>	408	636	496	507	442	603	563	300	300	737	246	176	5,414	-67%
<b>DAE</b>	469	919	3637	6534	3493	0	63	76	82	87	136	72	15,568	56%
<b>Total Mes</b>	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	<b>56,260</b>	-30%

**Con corte a Diciembre el proceso que mas participación tiene es Cartera**

**TOP Peticiones Acumulado Enero - Diciembre 2015**

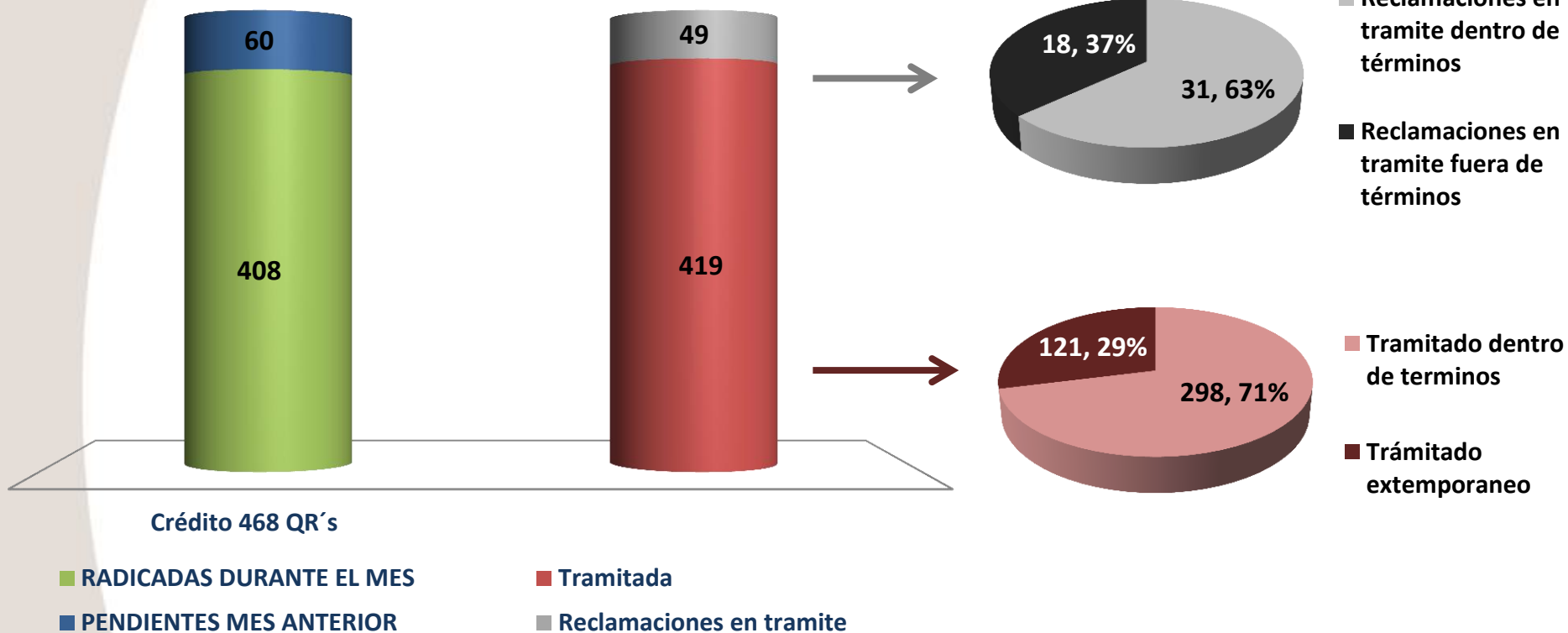
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. Mens. 2015	part. % 2015	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 2 meses
CARTERA	Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	314	381	250	42	5626	469	10%	-83%	-208
COMERCIAL	Información sobre tramites o productos ofrecidos por el fna	252	396	362	336	331	442	250	101	186	439	25	63	3183	265	6%	152%	38
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	5%	-47%	-77
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	101	50	1212	101	2%	-50%	-51
CARTERA	Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	183	205	220	67	221	210	116	23	1684	140	3%	-80%	-93
CREDITO	Solicitud ampliación: Prorrogas.	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	282	119	1518	127	3%	-58%	-163
CARTERA	Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	196	0	165	30	50	103	25	11	1114	93	2%	-56%	-14
	Demás Tipologías	1569	2170	12659	7746	4824	1463	1843	1118	1338	1903	1576	889	39098	3258			
	<b>TOTAL</b>	<b>3224</b>	<b>4534</b>	<b>13376</b>	<b>8788</b>	<b>7160</b>	<b>3337</b>	<b>3988</b>	<b>1794</b>	<b>2618</b>	<b>3620</b>	<b>2538</b>	<b>1283</b>	<b>56260</b>	<b>4688</b>			
	Total Top 5	1544	2236	501	595	2038	1767	1845	605	1096	1384	655	264	14530	1211			
	% Top 5	48%	49%	4%	7%	28%	53%	46%	34%	42%	38%	26%	21%	26%	26%			

# Peticiones, Quejas Y Reclamos

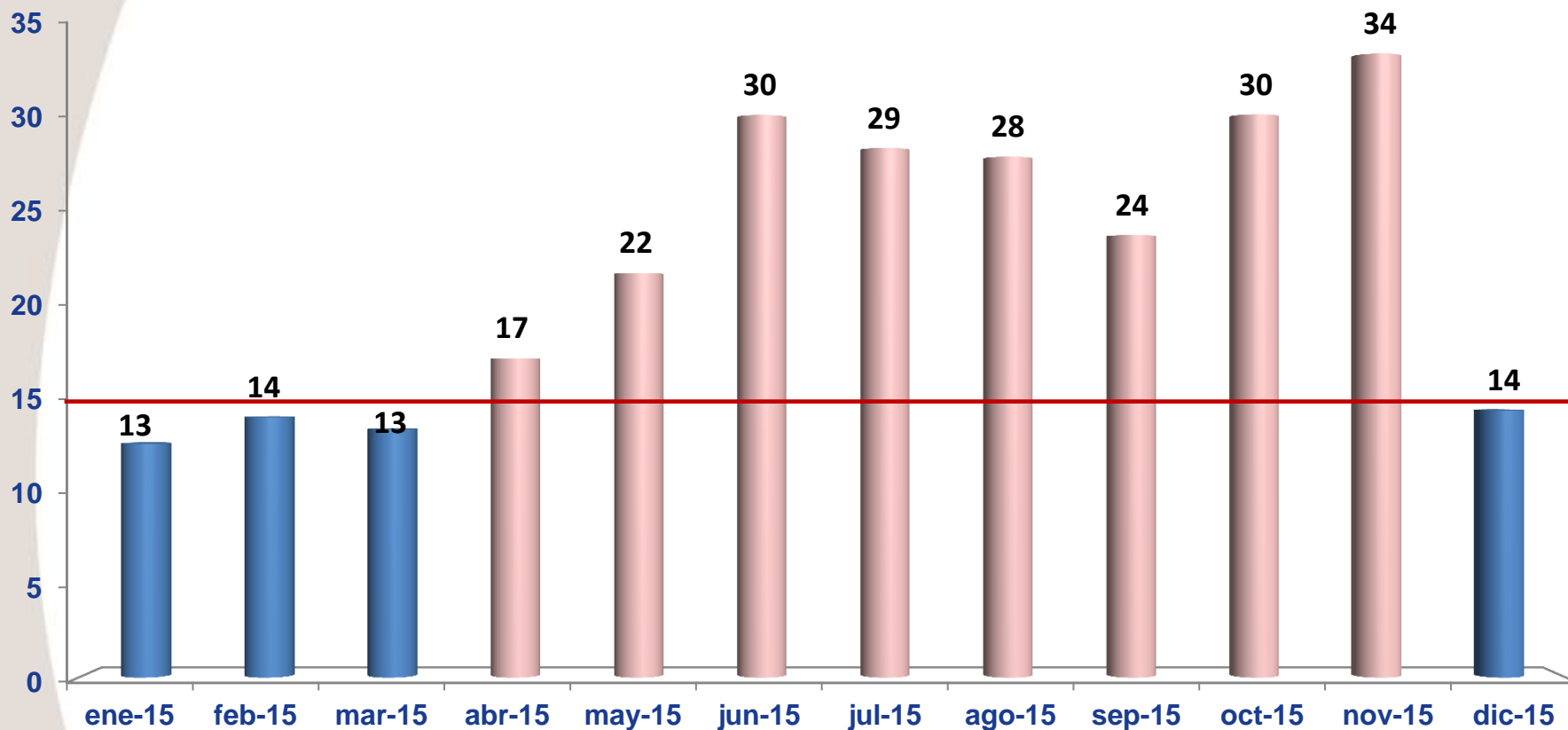
## Informe por Áreas

# División de Crédito

# Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



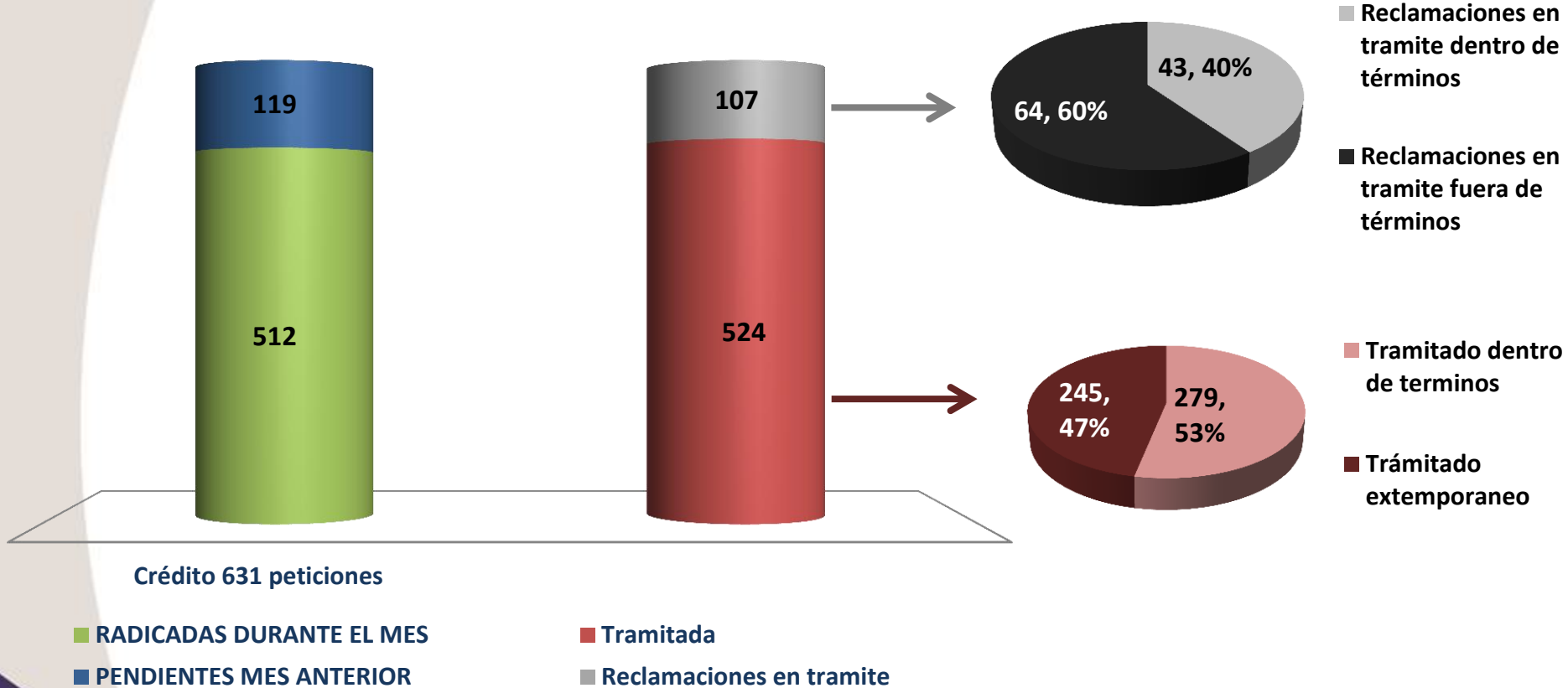
## Tiempo de Respuesta



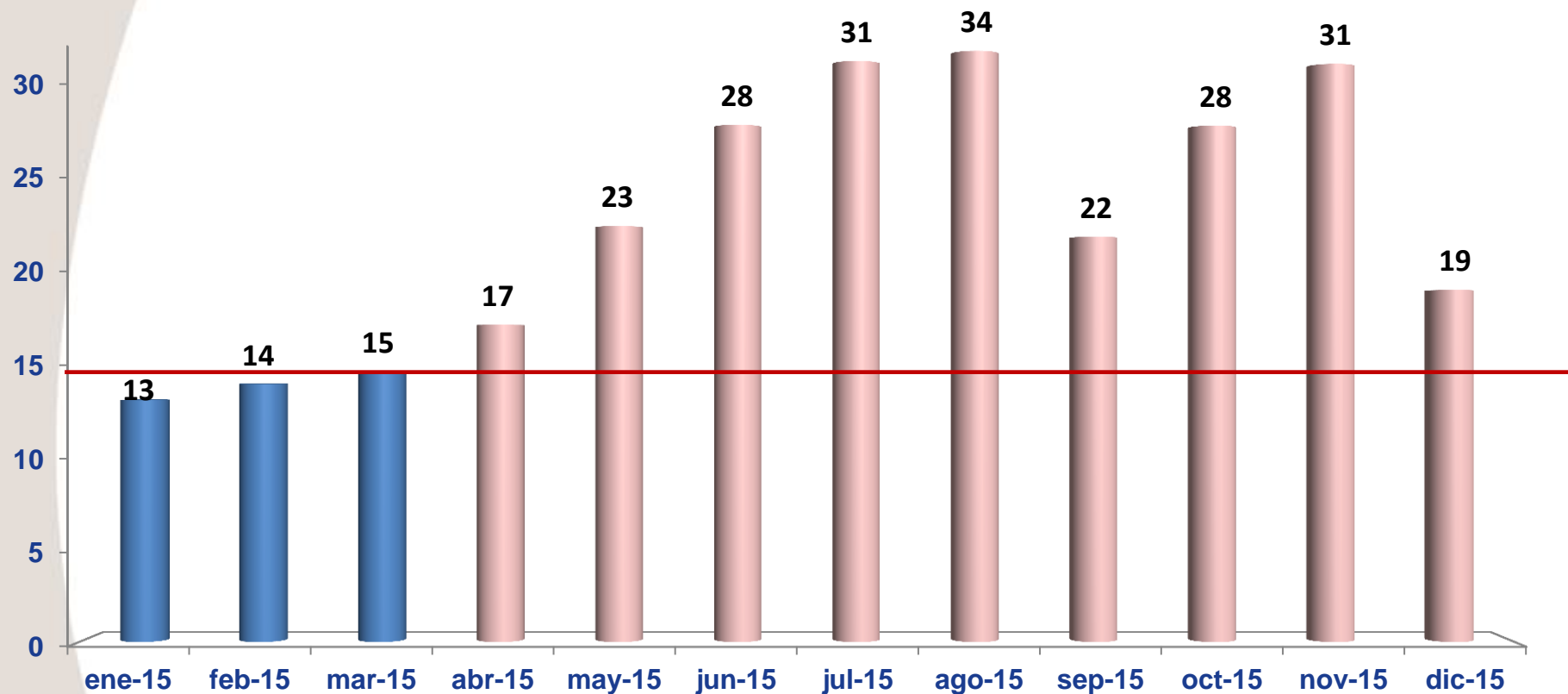
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	49%	-82%	-272
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	27%	-24%	-40
CREDITO	Demora en la revisión de los Avalúos	33	59	50	24	29	62	95	44	54	76	48	21	595	50	7%	-56%	-27
CREDITO	Gestion abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	80	133	490	41	6%	66%	53
CREDITO	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	66	49	362	30	4%	-26%	-17
	Demás Tipologías	125	65	49	21	13	41	86	15	51	49	29	22	566	47			
	<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>481</b>	<b>607</b>	<b>422</b>	<b>556</b>	<b>1254</b>	<b>1202</b>	<b>518</b>	<b>795</b>	<b>825</b>	<b>718</b>	<b>408</b>	<b>8270</b>	<b>689</b>			
	Total Top 5	359	416	558	401	543	1213	1116	503	744	776	689	386	7704	642			
	% Top 5	74%	86%	92%	95%	98%	97%	93%	97%	94%	94%	96%	95%	93%	93%			

# Resultado Peticiones Diciembre



## Tiempo de Respuesta

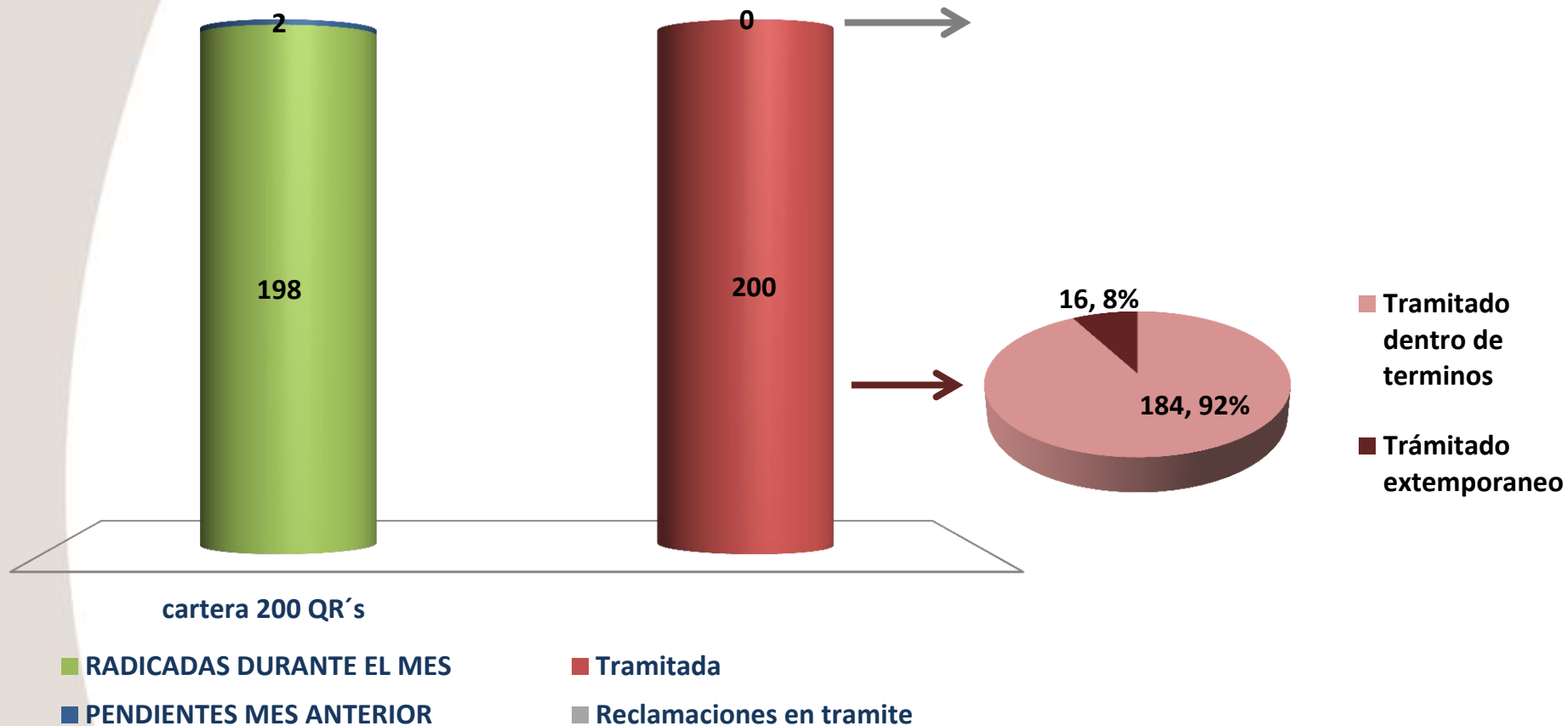


## TOP Peticiones Acumulado Enero - Diciembre 2015

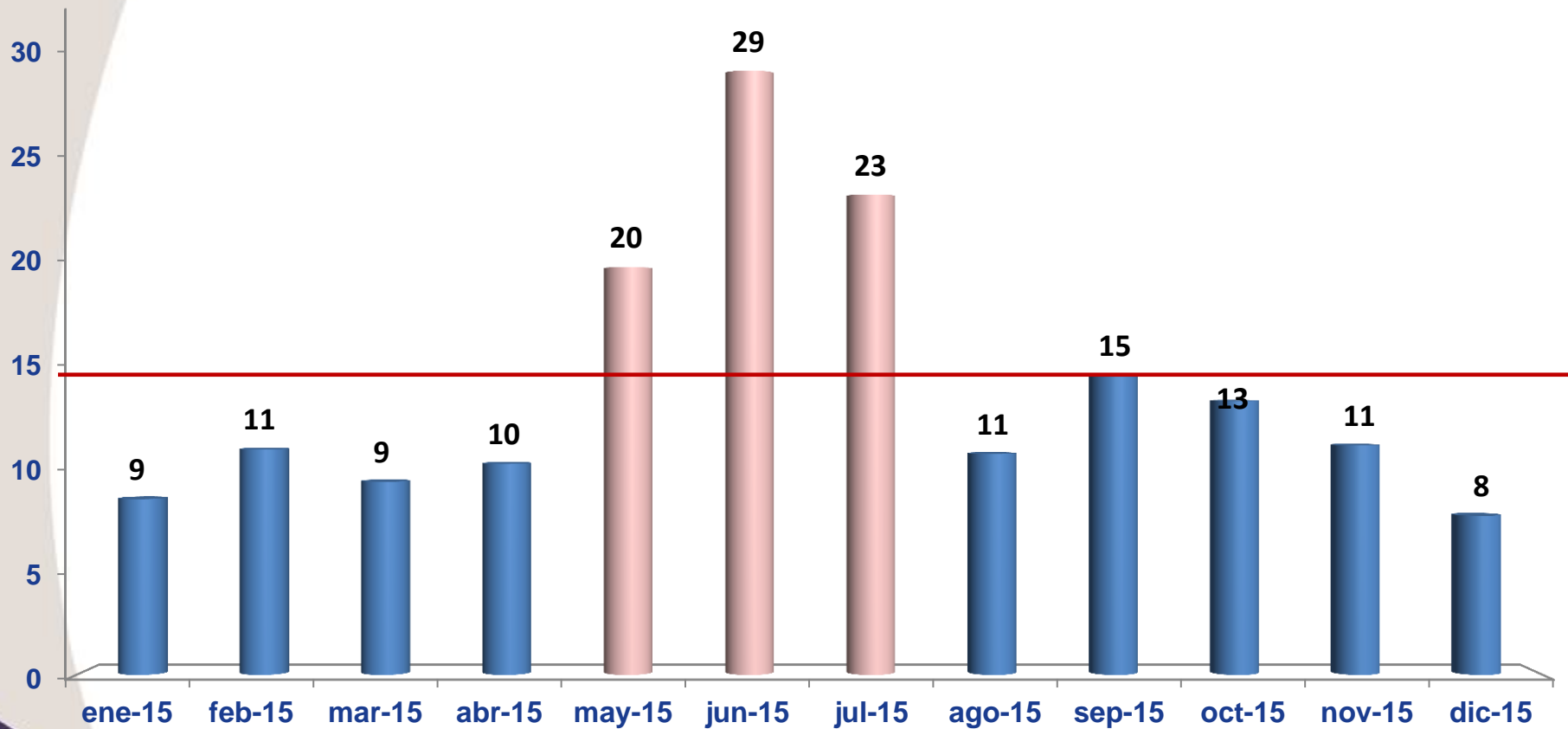
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CREDITO	Solicitud ampliación: Prórrogas.	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	282	119	1518	127	22%	-58%	-163
CREDITO	Consulta.	63	104	118	76	85	121	35	45	66	420	121	107	1361	113	20%	-12%	-14
CREDITO	Información Subsidios: Hábitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	100	22	33	225	81	23	977	81	14%	-72%	-58
CREDITO	Información de estudio de Crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	17	41	149	54	533	44	8%	-64%	-95
CREDITO	Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	17	16	14	20	13	9	395	33	6%	-31%	-4
CREDITO	Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	9	5	18	11	66	35	262	22	4%	-47%	-31
CREDITO	Solicitud de segundo desembolso.	20	30	27	18	25	24	5	6	5	2	16	10	188	16	3%	-38%	-6
	Demás Tipologías	142	153	146	92	90	133	186	41	57	82	272	155	1549	129			
	<b>TOTAL</b>	<b>498</b>	<b>556</b>	<b>602</b>	<b>384</b>	<b>474</b>	<b>656</b>	<b>540</b>	<b>186</b>	<b>344</b>	<b>1031</b>	<b>1000</b>	<b>512</b>	<b>6783</b>	<b>565</b>			
	Total Top 5	324	347	399	254	344	484	340	134	264	936	646	312	4784	399			
	% Top 5	65%	62%	66%	66%	73%	74%	63%	72%	77%	91%	65%	61%	71%	71%			

# División de Cartera

# Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



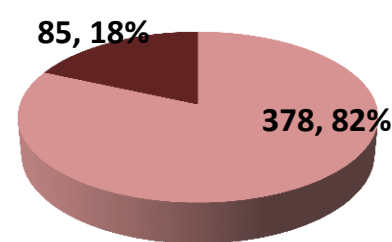
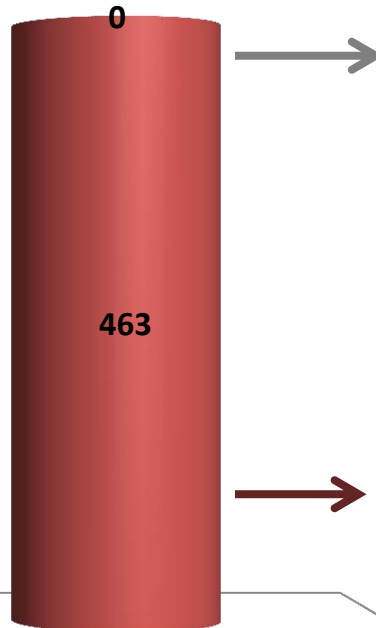
## Tiempo de Respuesta



## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CARTERA	Inconformidad por la no recepción de facturas de crédito hipotecario	162	240	164	149	372	118	70	132	158	102	70	20	1757	146	21%	-71%	-50
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	21%	-56%	-85
CARTERA	Inconsistencias en el cruce de cesantías o AVC al crédito Hipotecario	11	28	53	36	88	28	36	26	18	15	13	14	366	31	4%	8%	1
CARTERA	Inconformidad por reporte a centrales de riesgo en crédito hipotecario	14	32	12	16	44	33	24	10	49	39	23	9	305	25	4%	-61%	-14
CARTERA	Pagos no aplicados a credito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	40	23	229	19	3%	-43%	-17
	Demás Tipologías	72	67	118	159	82	82	45	41	92	77	51	65	951	79			
	<b>TOTAL</b>	<b>338</b>	<b>452</b>	<b>474</b>	<b>572</b>	<b>751</b>	<b>469</b>	<b>307</b>	<b>300</b>	<b>587</b>	<b>510</b>	<b>349</b>	<b>198</b>	<b>5307</b>	<b>442</b>			
	Total Top 5	266	385	356	413	669	387	262	259	495	433	298	133	4356	363			
	% Top 5	79%	85%	75%	72%	89%	83%	85%	86%	84%	85%	85%	67%	82%	82%			

# Resultado Peticiones Diciembre

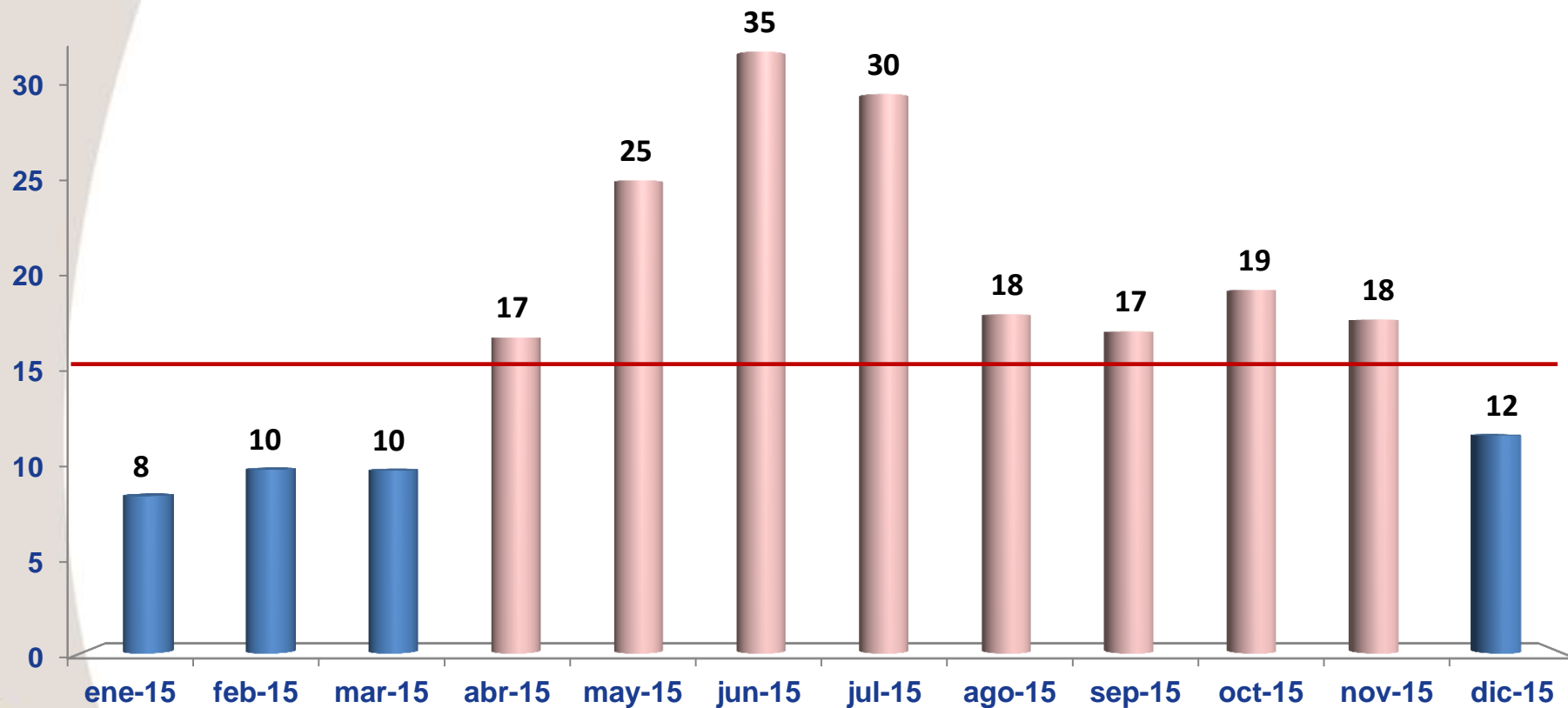


- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

cartera 463 Peticiones

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

## Tiempo de Respuesta

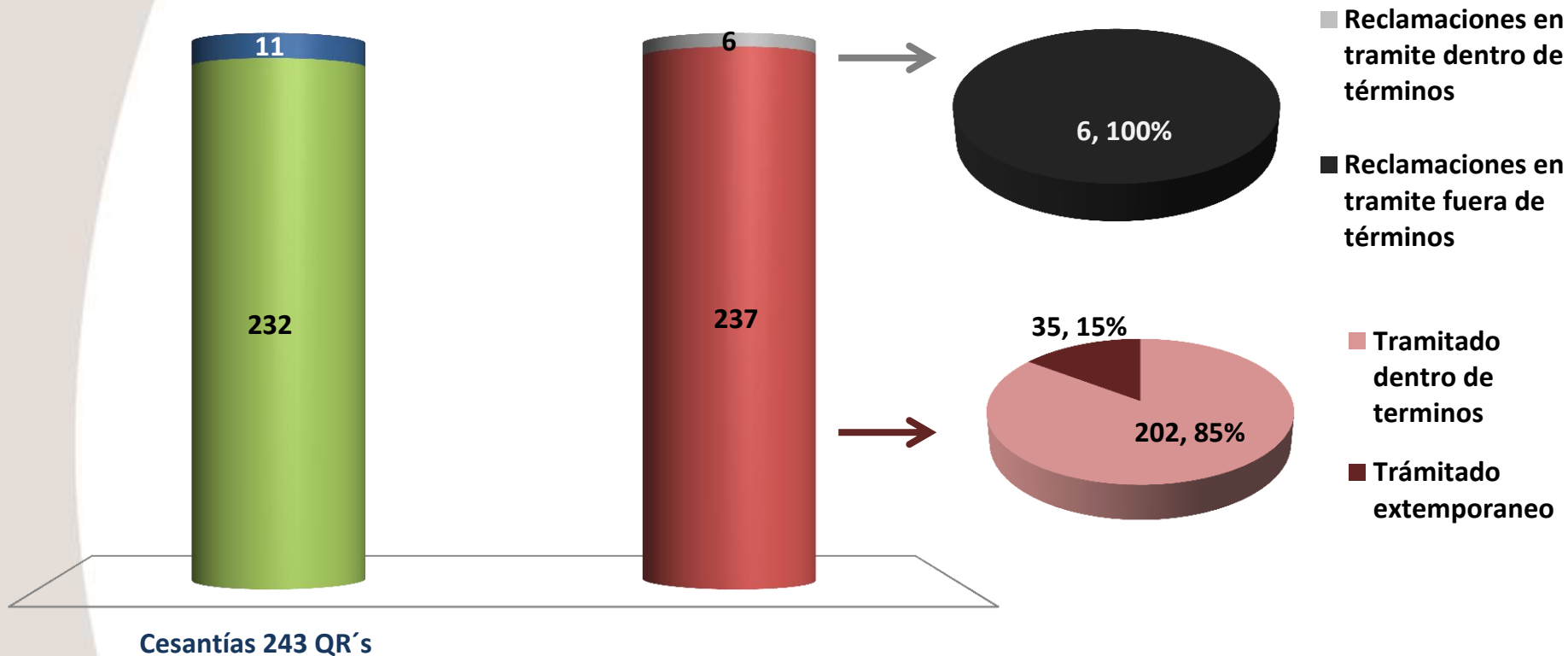


## TOP Peticiones Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % último s 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CARTERA	Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	314	381	250	42	5626	469	29%	-83%	-208
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	15%	-47%	-77
CARTERA	Consulta.	132	131	36	43	202	215	392	150	253	110	94	52	1810	151	9%	-45%	-42
CARTERA	Aplicación de pago extraordinario a capital para reducción de tiempo.	246	151	4	38	183	205	220	67	221	210	116	23	1684	140	9%	-80%	-93
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	101	50	1212	101	6%	-50%	-51
CARTERA	Normalización (Acuerdo de pago o Extinción aplicación en el sistema).	0	30	120	384	196	0	165	30	50	103	25	11	1114	93	6%	-56%	-14
CARTERA	Aplicación de pagos ordinarios y extraordinarios al crédito - Hipotecario / Educativo.	0	50	68	323	23	0	22	17	30	23	11	8	575	48	3%	-27%	-3
	Demás Tipologías	341	268	494	265	448	499	566	173	476	400	300	158	4388	366			
	<b>TOTAL</b>	<b>1765</b>	<b>2319</b>	<b>857</b>	<b>1274</b>	<b>2576</b>	<b>2039</b>	<b>2740</b>	<b>874</b>	<b>1719</b>	<b>1581</b>	<b>1060</b>	<b>430</b>	<b>19234</b>	<b>1603</b>			
	Total Top 5	1424	1971	175	302	1909	1540	1987	654	1163	1055	724	253	13157	1096			
	% Top 5	81%	85%	20%	24%	74%	76%	73%	75%	68%	67%	68%	59%	68%	68%			

# División de Cesantías

# Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



RADICADAS DURANTE EL MES

PENDIENTES MES ANTERIOR

Tramitada

Reclamaciones en tramite

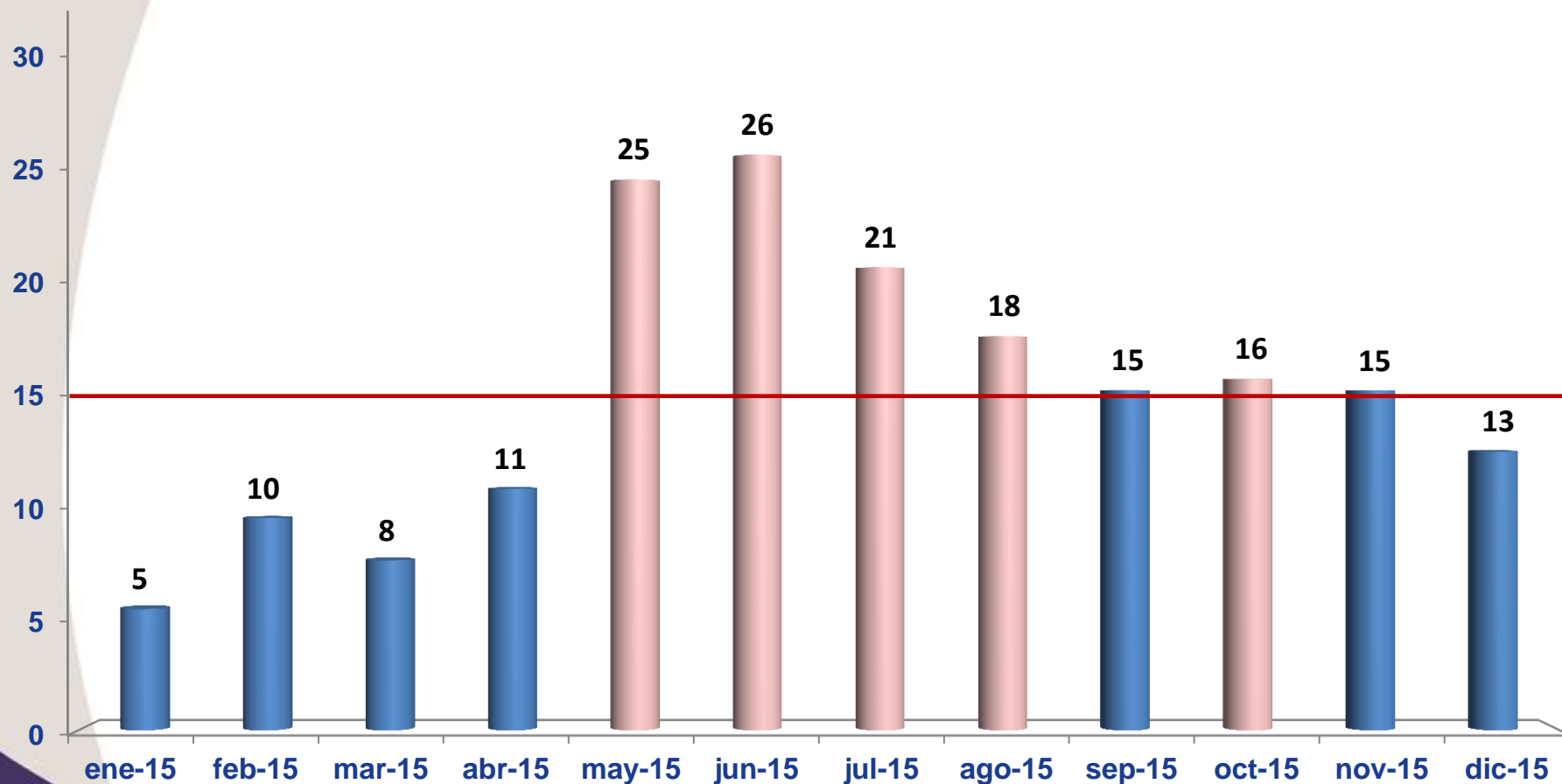
Reclamaciones en tramite dentro de términos

Reclamaciones en tramite fuera de términos

Tramitado dentro de terminos

Trámitado extemporaneo

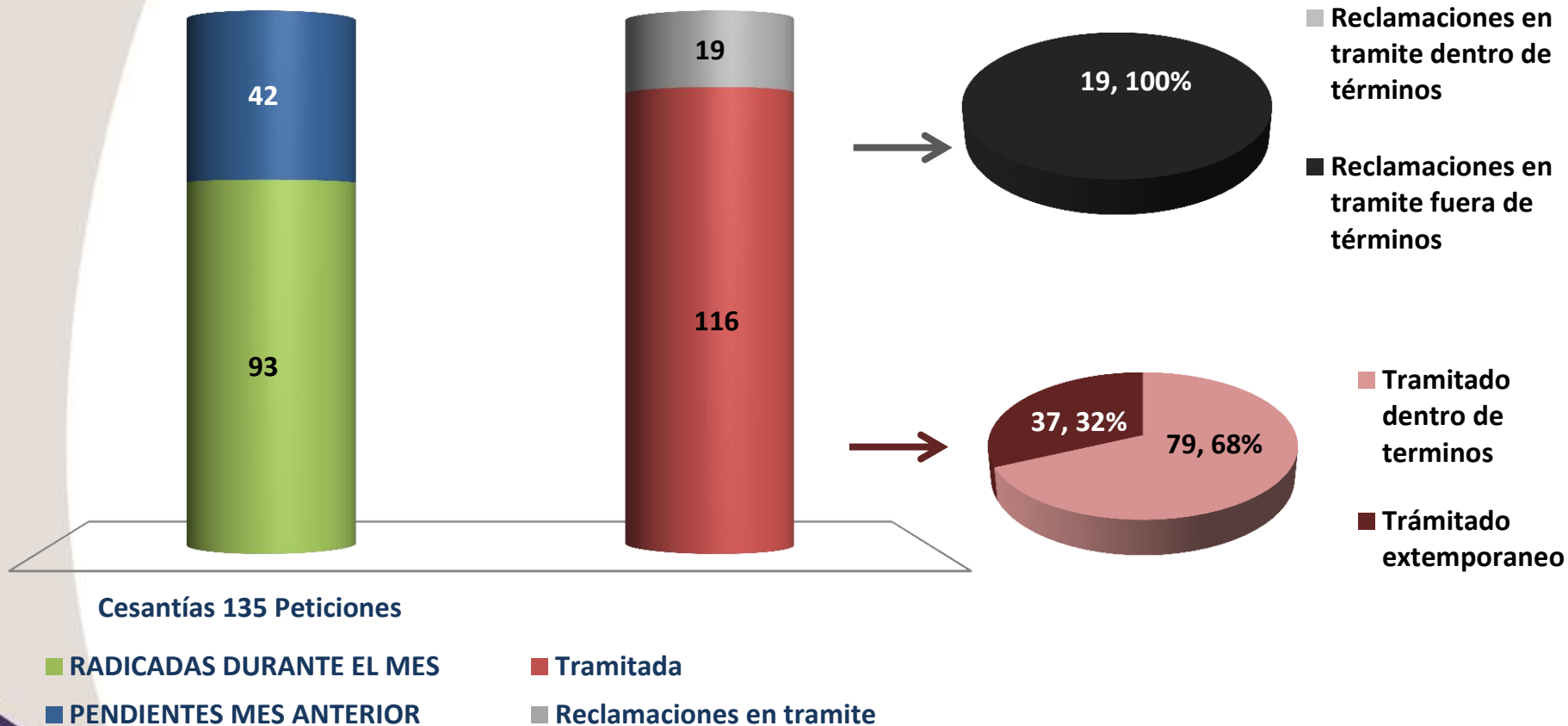
## Tiempo de Respuesta



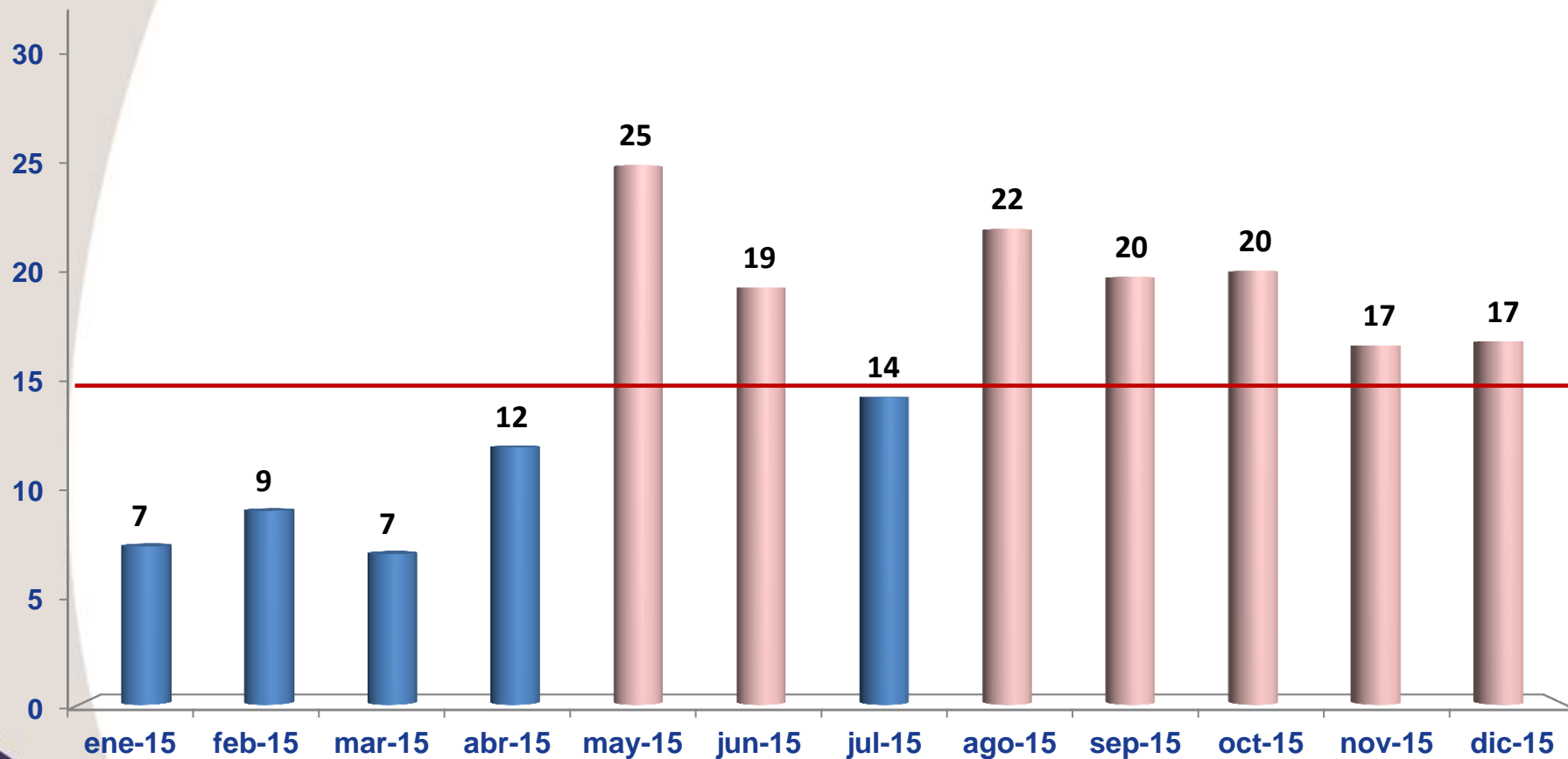
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago de cesantías	77	85	614	2071	354	1206	2591	1774	1441	542	195	155	11105	925	134%	-21%	-40
CESANTÍAS	Inconformidad en el trámite o en el pago para pago de AVC	9	10	46	147	10	44	153	34	188	172	65	70	948	79	11%	8%	5
CESANTÍAS	Inconformidad en el pago de Cesantías de afiliados fallecidos	5	0	5	5	0	0	0	270	0	0	1	0	286	24	3%	-100%	-1
CESANTÍAS	Inconformidad en Reintegros de Cesantías	0	0	1	142	0	0	0	0	0	0	1	2	146	12	2%	100%	1
CESANTÍAS	Inconformidad en traslado de cesantías	1	2	13	42	5	0	2	0	0	3	2	1	71	6	1%	-50%	-1
	Demás Tipologías	17	11	48	15	3	0	0	37	0	4	7	4	146	12			
	<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>108</b>	<b>727</b>	<b>2422</b>	<b>372</b>	<b>1250</b>	<b>2746</b>	<b>2115</b>	<b>1629</b>	<b>721</b>	<b>271</b>	<b>232</b>	<b>12702</b>	<b>1059</b>			
	Total Top 5	92	97	679	2407	369	1250	2746	2078	1629	717	264	228	12556	1046			
	% Top 5	84%	90%	93%	99%	99%	100%	100%	98%	100%	99%	97%	98%	99%	99%			

# Resultado Peticiones Diciembre



## Tiempo de Respuesta

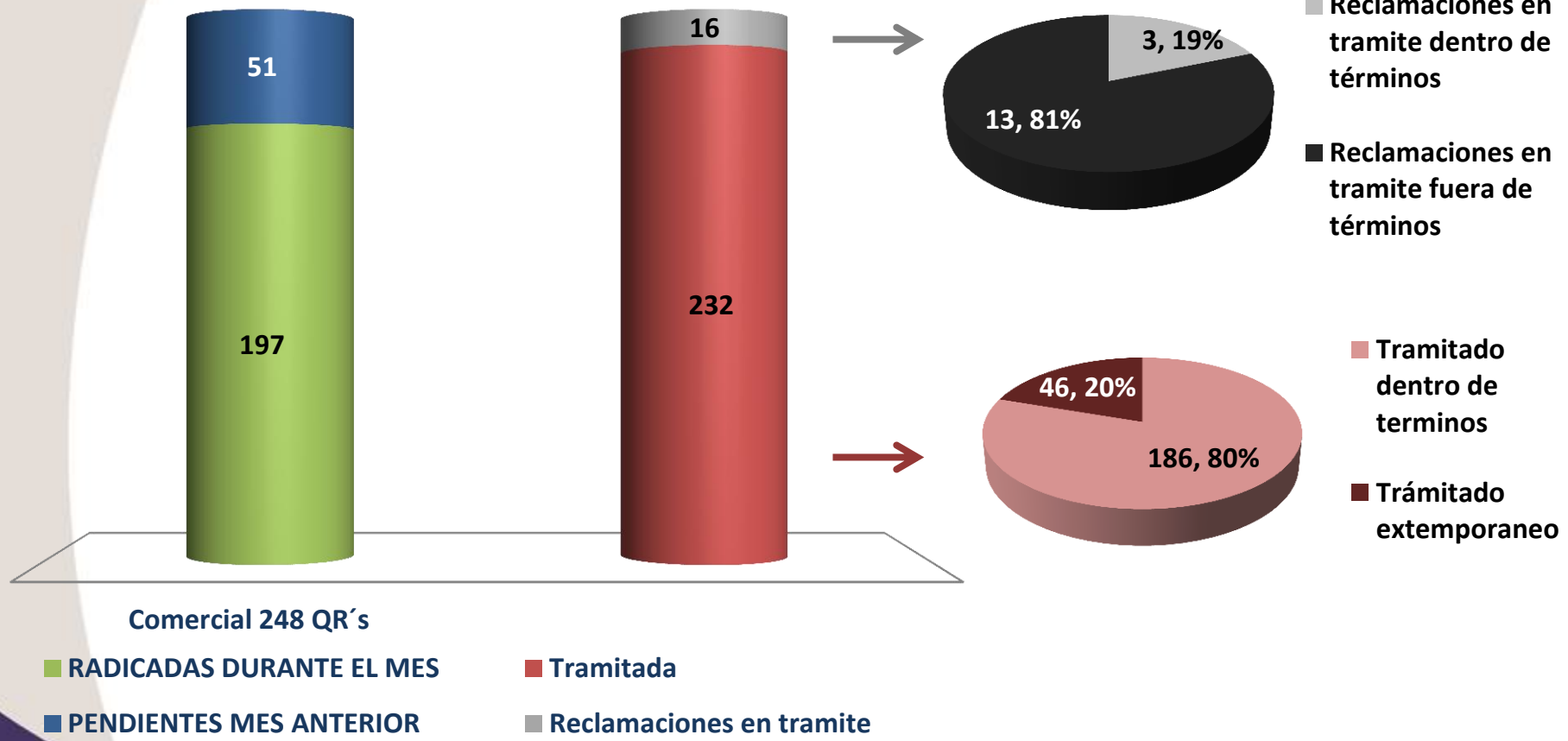


## TOP Peticiones Acumulado Enero - Diciembre 2015

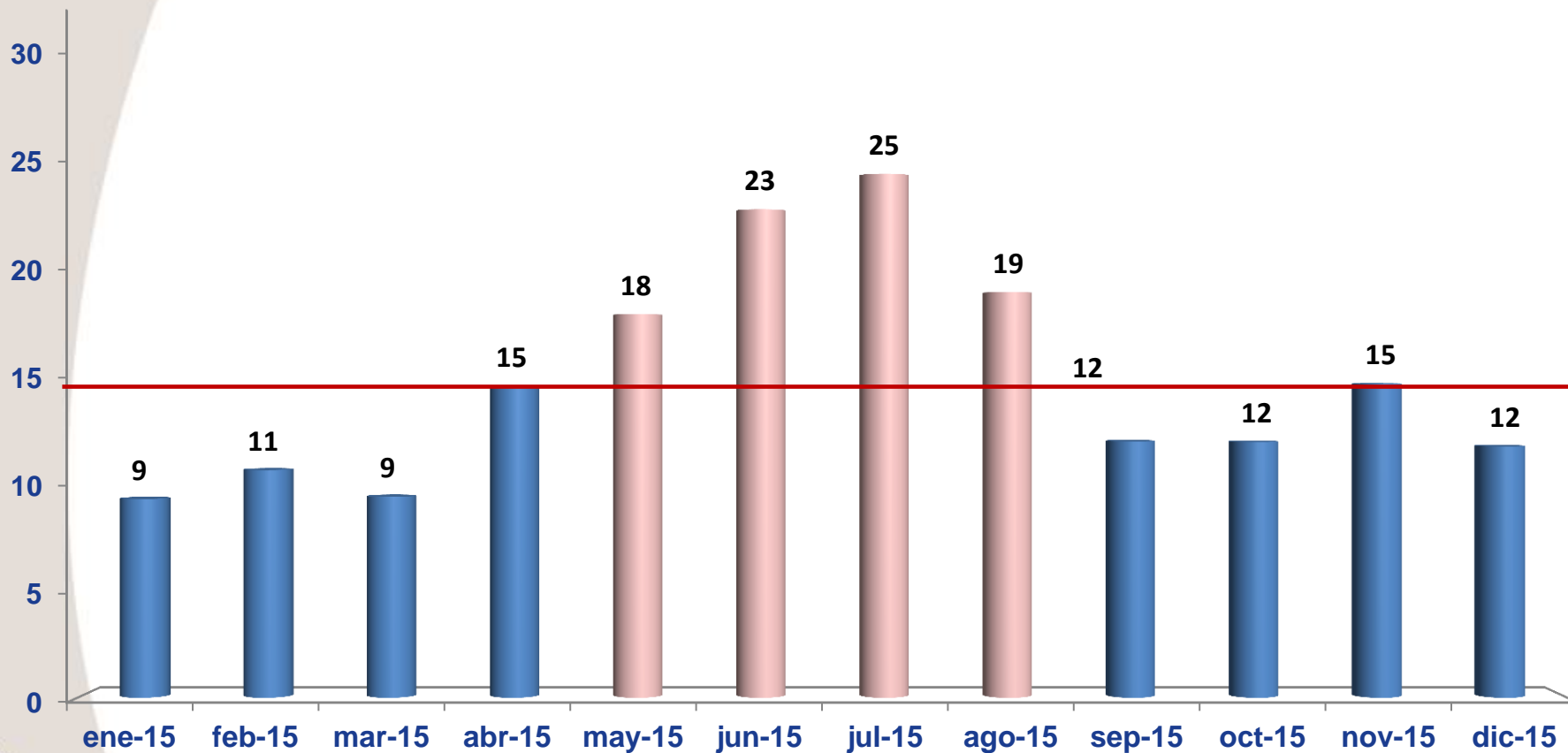
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom mens 2015	part. % 2015	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CESANTÍAS	Solicitud extracto de cesantías	15	42	49	64	26	23	61	106	154	145	78	27	790	66	31%	-65%	-51
CESANTÍAS	Solicitud desembolso de cesantías	6	5	52	2	99	0	0	0	0	0	0	2	166	14	7%	0	2
CESANTÍAS	Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	2	148	0	12	12	42	316	26	12%	250%	30
	Demás Tipologías	20	21	969	9	48	13	19	104	19	27	6	22	1277	106			
	<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>104</b>	<b>1081</b>	<b>82</b>	<b>175</b>	<b>37</b>	<b>82</b>	<b>358</b>	<b>173</b>	<b>184</b>	<b>96</b>	<b>93</b>	<b>2549</b>	<b>212</b>			
	Total Top 5	64	83	112	73	127	24	63	254	154	157	90	71	1272	106			
	% Top 5	76%	80%	10%	89%	73%	65%	77%	71%	89%	85%	94%	76%	50%	50%			

# División de Comercial

# Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



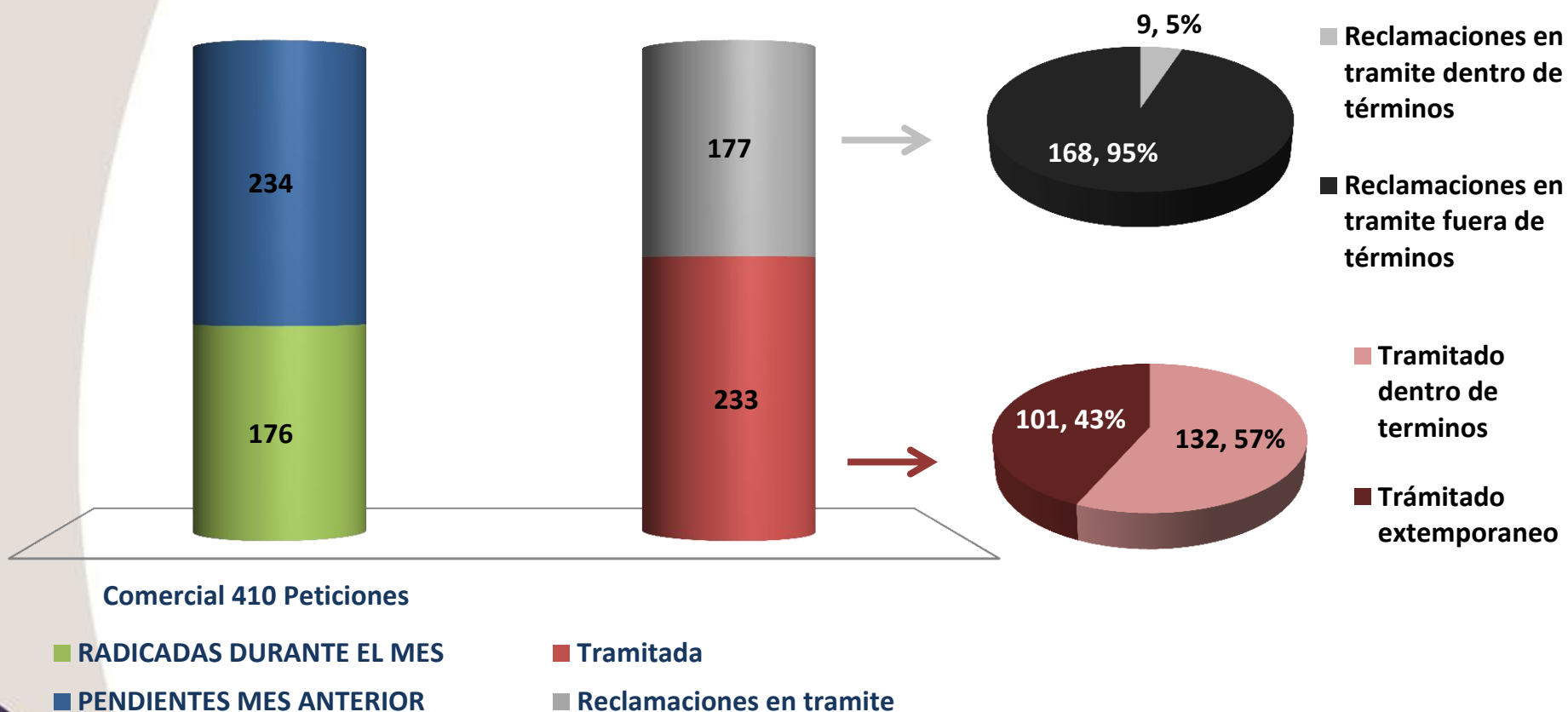
## Tiempo de Respuesta



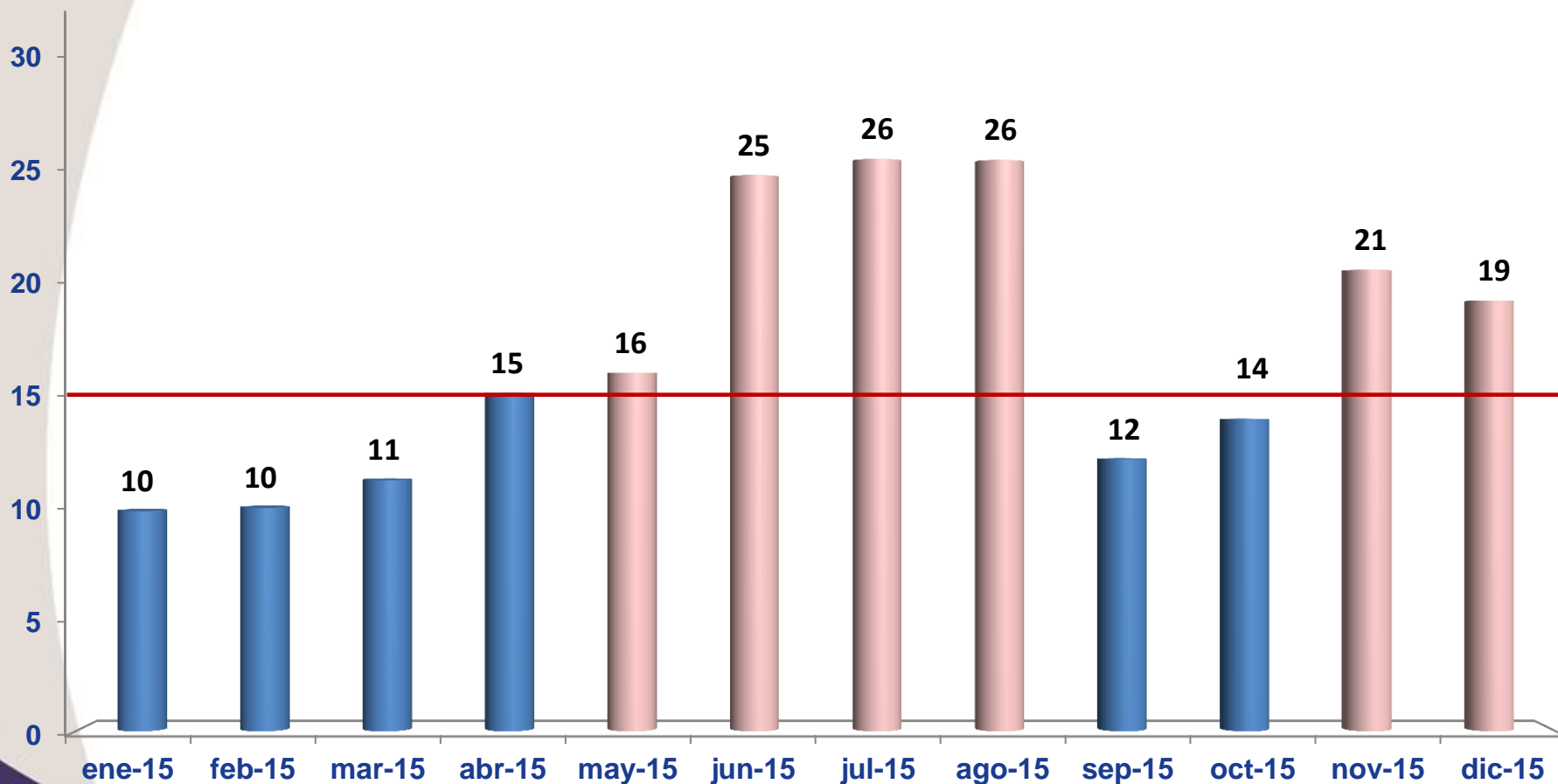
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero - Diciembre 2015

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	173	69	2629	219	32%	-60%	-104
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	29	13	16	29	835	70	10%	81%	13
COMERCIAL	Demora en el traslado de afiliados de Fondos privados hacia el FNA	21	9	10	23	34	55	79	64	5	59	0	0	359	30	4%	0	0
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (AVC)	19	24	18	28	26	29	16	10	6	4	23	12	215	18	3%	-48%	-11
COMERCIAL	Problemas con la pagina Web (Cesantías)	20	32	0	33	17	8	12	6	8	5	3	18	162	14	2%	500%	15
	Demás Tipologías	63	84	48	139	45	54	168	90	162	89	118	69	1129	94			
	<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>273</b>	<b>237</b>	<b>460</b>	<b>516</b>	<b>433</b>	<b>714</b>	<b>881</b>	<b>659</b>	<b>418</b>	<b>333</b>	<b>197</b>	<b>5329</b>	<b>444</b>			
	Total Top 5	145	189	189	321	471	379	546	791	497	329	215	128	4200	350			
	% Top 5	70%	69%	80%	70%	91%	88%	76%	90%	75%	79%	65%	65%	79%	79%			

# Resultado Peticiones Diciembre



## Tiempo de Respuesta

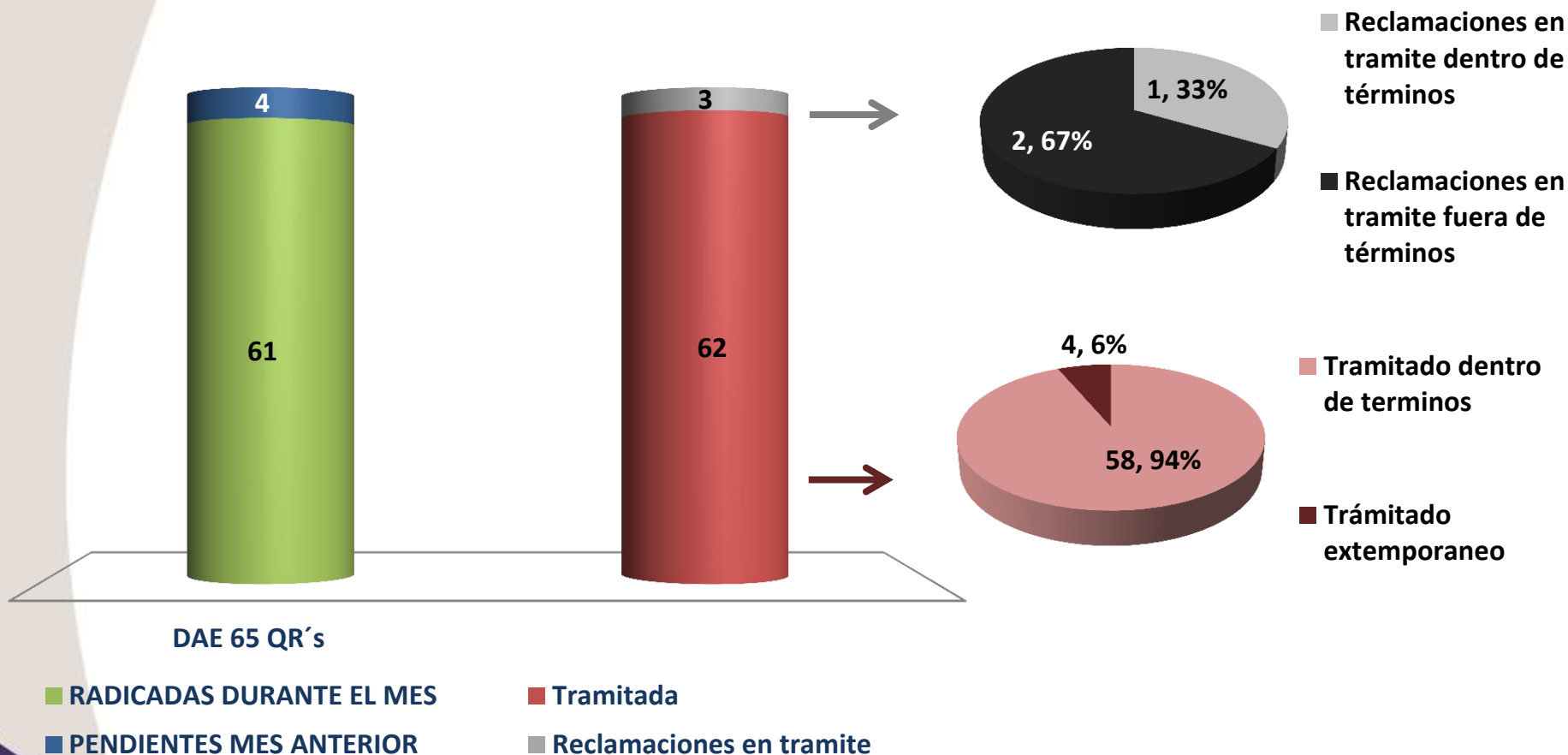


**TOP Peticiones Acumulado Enero - Diciembre 2015**

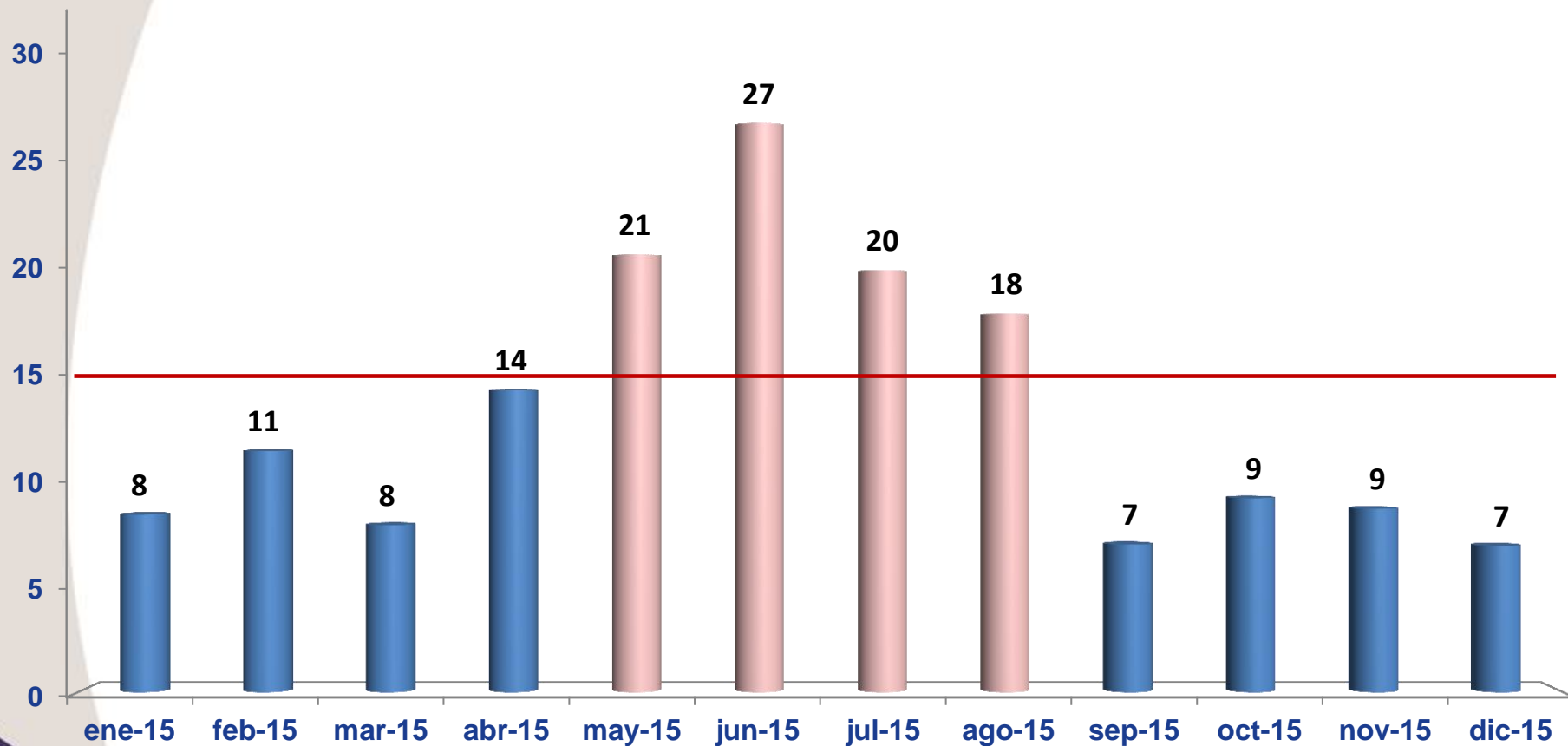
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
COMERCIAL	Información sobre tramites o productos ofrecidos por el fna	252	396	362	336	331	442	250	101	186	439	25	63	3183	265	59%	152%	38
COMERCIAL	Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	18	198	41	11	723	60	13%	-73%	-30
COMERCIAL	Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	6	19	12	8	478	40	9%	-33%	-4
COMERCIAL	Solicitud de cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	3	25	21	5	222	19	4%	-76%	-16
COMERCIAL	Devolución de documentos aportados por el Consumidor Financiero.	2	10	9	12	14	22	0	25	2	15	6	7	124	10	2%	17%	1
COMERCIAL	Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	15	10	2	1	28	14	117	10	2%	-50%	-14
COMERCIAL	Sugerencia.	4	8	5	3	0	5	0	2	4	0	0	2	33	3	1%	0	2
	Demás Tipologías	12	15	6	24	7	2	93	77	79	40	113	66	534	45			
	<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>636</b>	<b>496</b>	<b>507</b>	<b>442</b>	<b>603</b>	<b>563</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>737</b>	<b>246</b>	<b>176</b>	<b>5414</b>	<b>451</b>			
	Total Top 5	378	601	481	475	423	596	455	211	215	696	105	94	4730	394			
	% Top 5	93%	94%	97%	94%	96%	99%	81%	70%	72%	94%	43%	53%	87%	87%			

# División de Afiliados y Entidades

# Resultado Quejas y Reclamos Diciembre



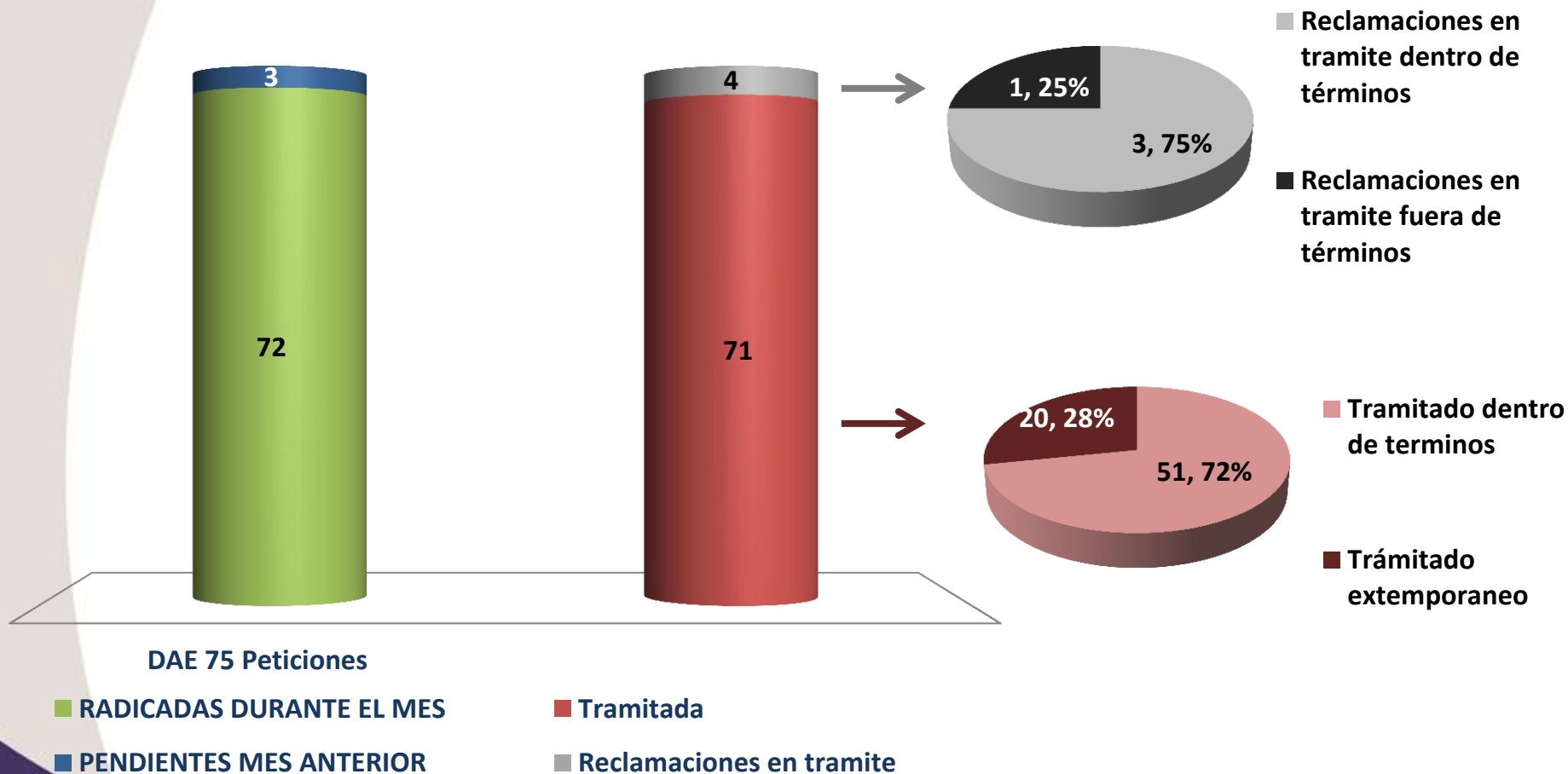
## Tiempo de Respuesta



**TOP Quejas y Reclamos**
**Acumulado Enero - Diciembre 2015**

PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	part. % 2015	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2634	220	32%	30%	14

# Resultado Peticiones Diciembre



## Tiempo de Respuesta

