



# Peticiones, Quejas Y Reclamos

## Informe de Gestión Enero 2016

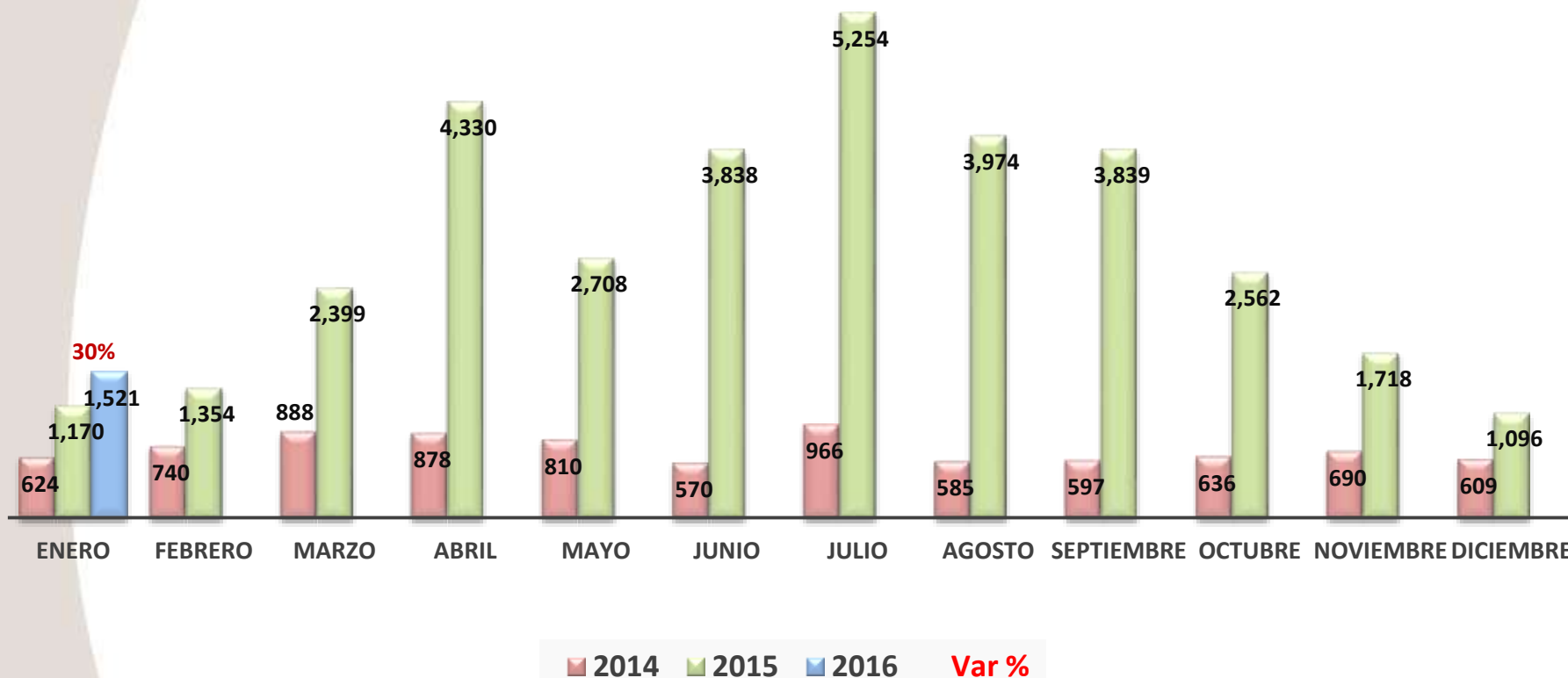
## Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso	
<b>2015</b>	Quejas y Reclamos	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242
	Peticiones	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260
	<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>2016</b>	Quejas y Reclamos	1521												1521
	Peticiones	3590												3590
	<b>Total</b>	<b>5111</b>												<b>5111</b>
<b>Variación</b>	<b>16%</b>													

# Gestión de Quejas y Reclamos

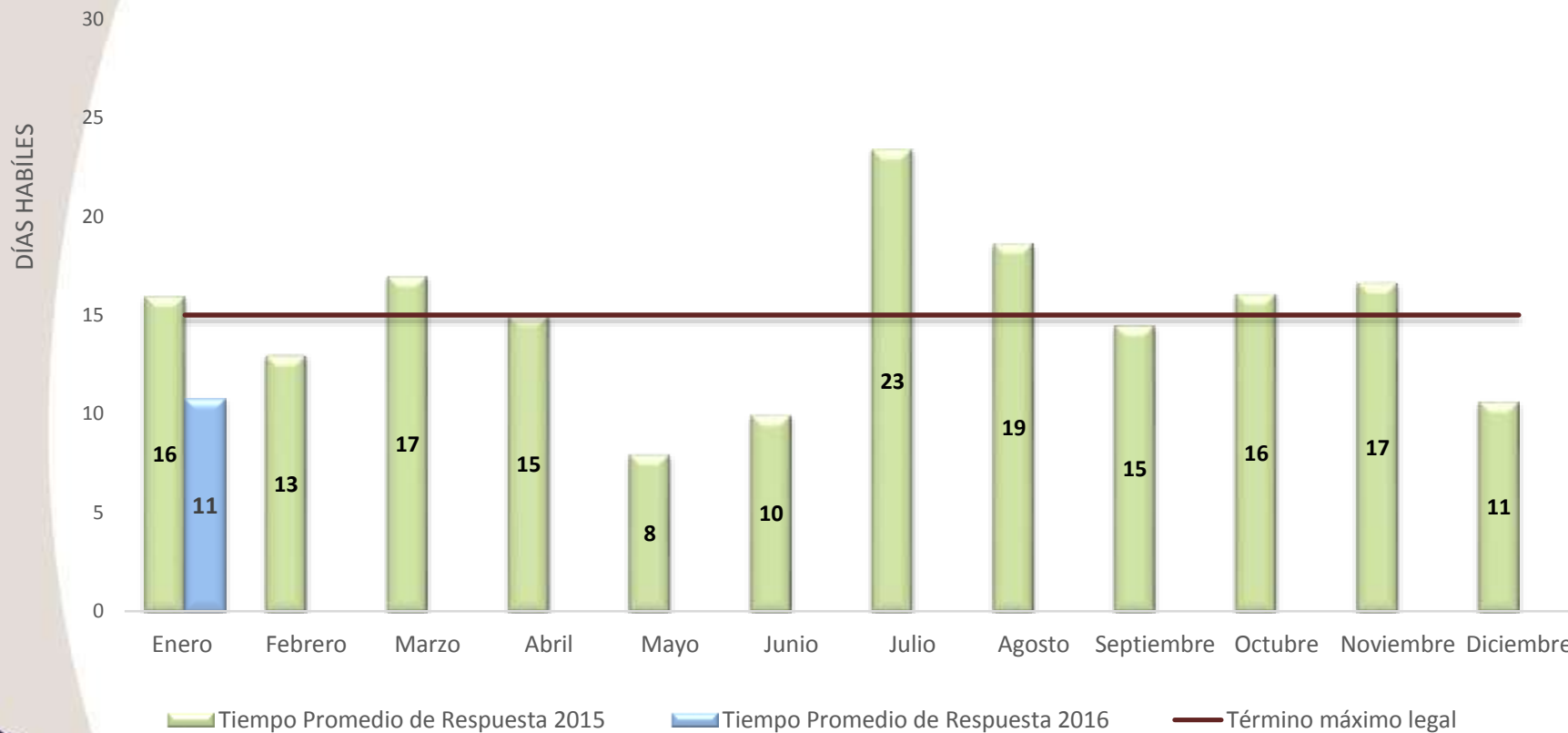
## Consolidado

## Comparativo Quejas y Reclamos 2014-2015-2016



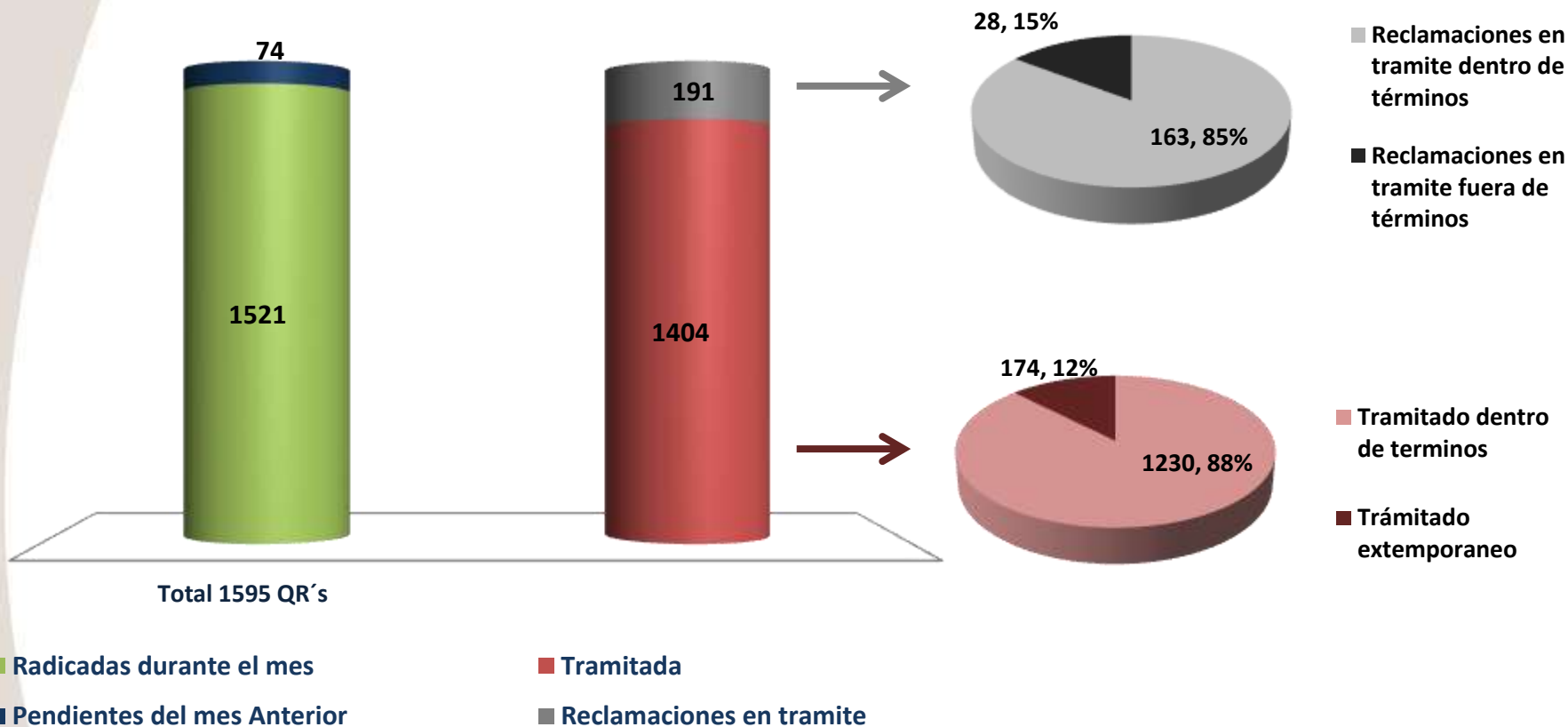
Se evidencia un aumento de 30% de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

## TIEMPO DE RESPUESTA 2015-2016



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

# Quejas y Reclamos por resolver Enero



### 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 2015	ene-16	Var % últ. 2 meses
<b>Crédito</b>	484	481	607	422	556	1254	1202	518	795	825	718	408	<b>8,270</b>	485	19%
<b>Cartera</b>	338	452	474	572	751	469	307	300	587	510	349	198	<b>5,307</b>	396	100%
<b>Cesantías</b>	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	1629	721	271	232	<b>12,702</b>	316	36%
<b>Comercial</b>	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	333	197	<b>5,329</b>	272	38%
<b>DAE</b>	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	<b>2,634</b>	52	-15%
<b>Total Mes</b>	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	<b>34,242</b>	1521	39%

**En enero 2016 el proceso que mas participación tiene es Crédito con un 32 %**

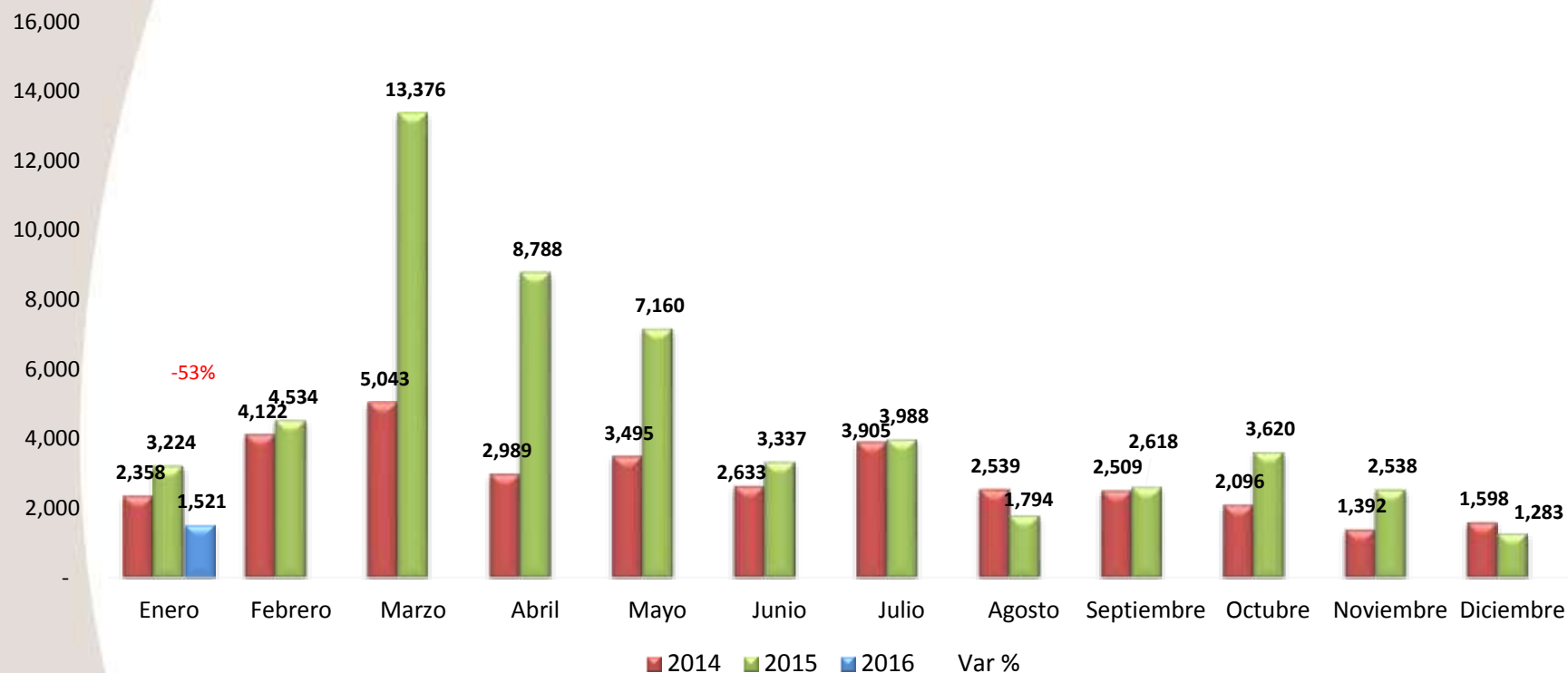
**TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Enero 2016**

PROCESO	Tema	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Últ. 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	238	32%	16%	54%	83
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	140	6%	9%	13%	16
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	136	5%	9%	103%	69
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	173	69	2629	219	117	8%	8%	70%	48
CREDITO	Gestion abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	80	133	490	41	98	1%	6%	-26%	-35
CARTERA	Pagos no aplicados a credito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	40	23	229	19	88	1%	6%	283%	65
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	74	12%	5%	25%	15
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	67	3%	4%	-4%	-3
CREDITO	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	66	49	362	30	59	1%	4%	20%	10
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	56	5%	4%	180%	36
	Demás Tipologías	501	568	927	1274	1042	886	892	803	643	521	382	327	8766	731	448				
	<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>	<b>1521</b>				
	Total Top 5	421	442	1062	2540	954	1867	3342	2663	2320	1214	764	548	18137	1511	729				
	% Top 5	36%	33%	44%	59%	35%	49%	64%	67%	60%	47%	44%	50%	53%	53%	48%				

# Gestión de Peticiones

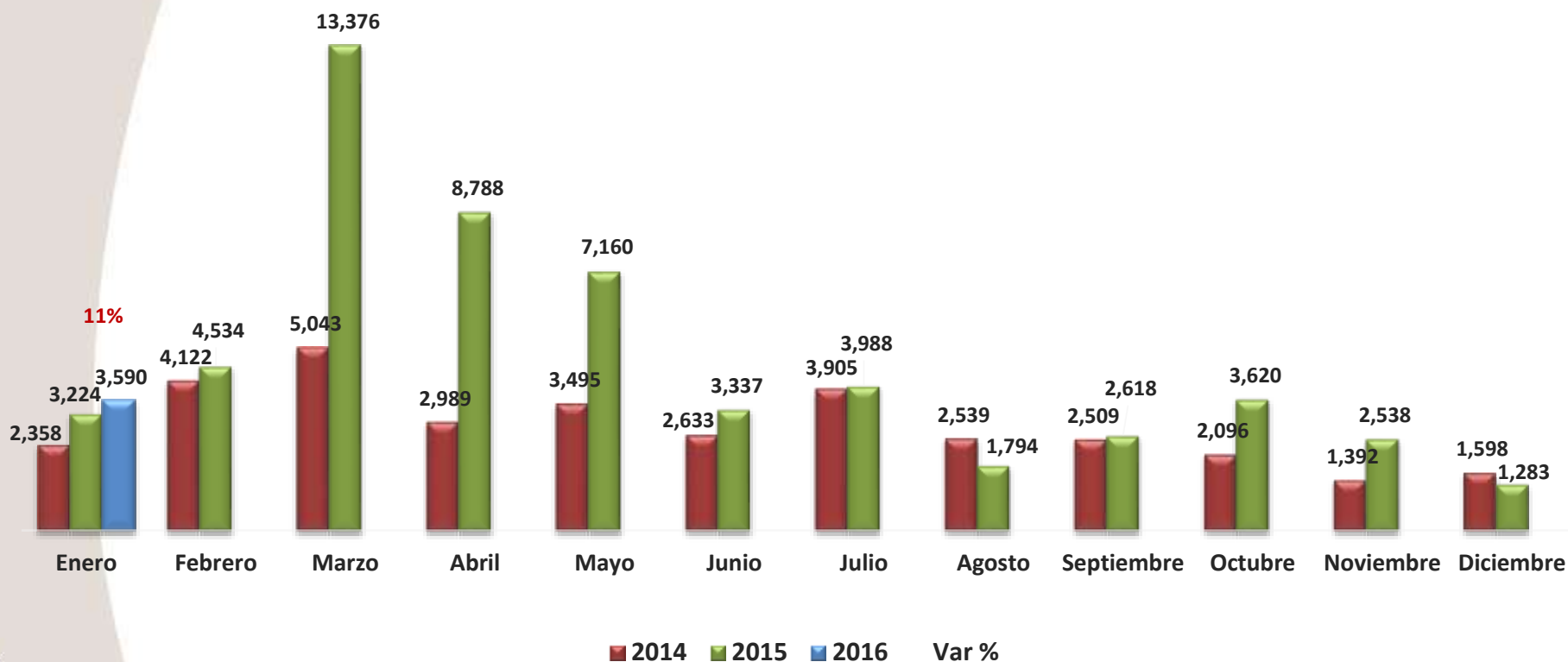
## Consolidado

## Comparativo Peticiones 2014-2015-2016



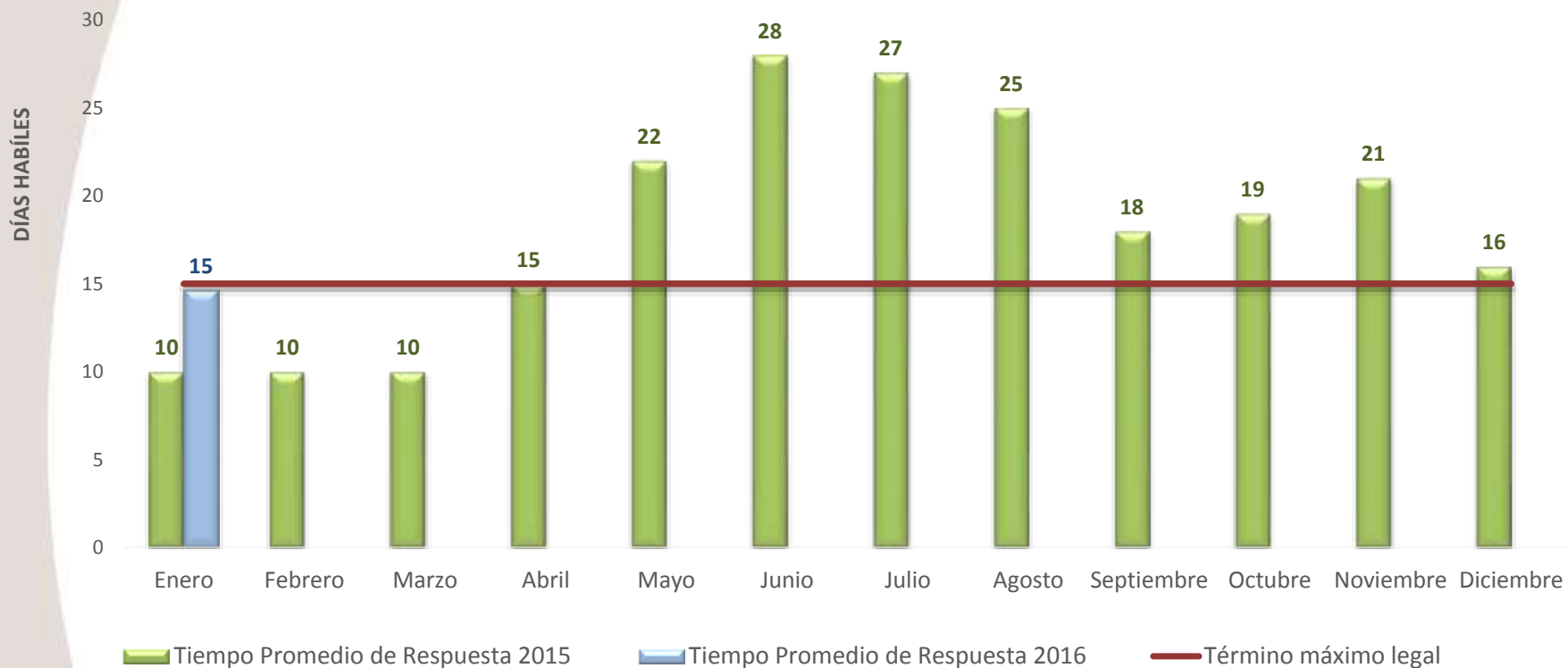
Se evidencia una disminución de 53% de Peticiones comparado con el año anterior

## Comparativo Peticiones 2014-2015-2016



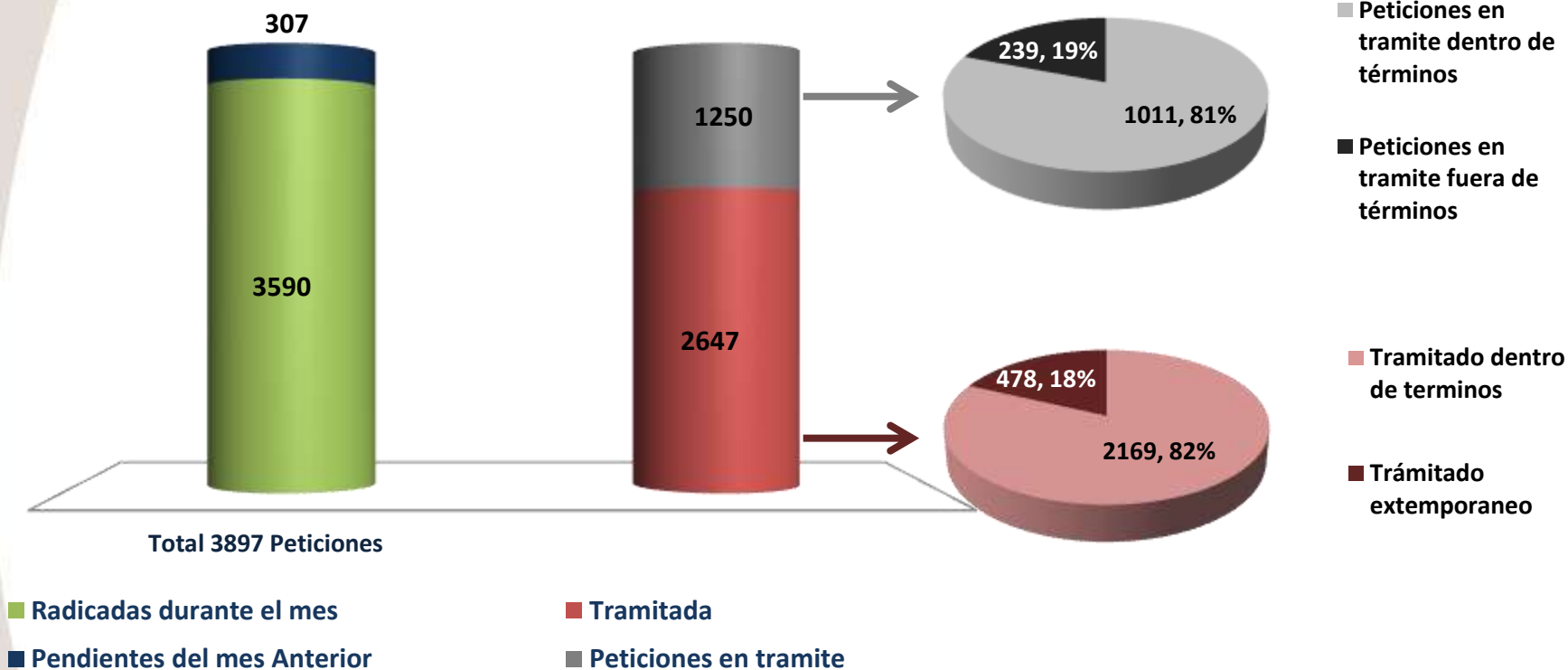
Se evidencia un aumento de 11% de Peticiones comparado con el año anterior

## TIEMPO DE RESPUESTA 2015-2016



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

## Resultado peticiones Enero



**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 2015	ene-16	Var % últ. 2 meses
<b>Crédito</b>	498	556	602	391	474	656	540	186	344	1031	1000	512	6790	545	6%
<b>Cartera</b>	1765	2319	1722	1274	2576	2041	2740	874	1719	1581	1060	430	20101	2272	428%
<b>Cesantías</b>	84	104	6919	82	175	37	82	358	173	184	96	93	8387	101	9%
<b>Comercial</b>	408	636	496	507	442	603	563	300	300	737	246	176	5414	555	215%
<b>DAE</b>	469	919	3637	6534	3493	0	63	76	82	87	136	72	15568	117	63%
<b>Total Mes</b>	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	3590	180%

**Para Enero 2016 el proceso que mas participación tiene es Cartera con el 63 %**

**TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016**

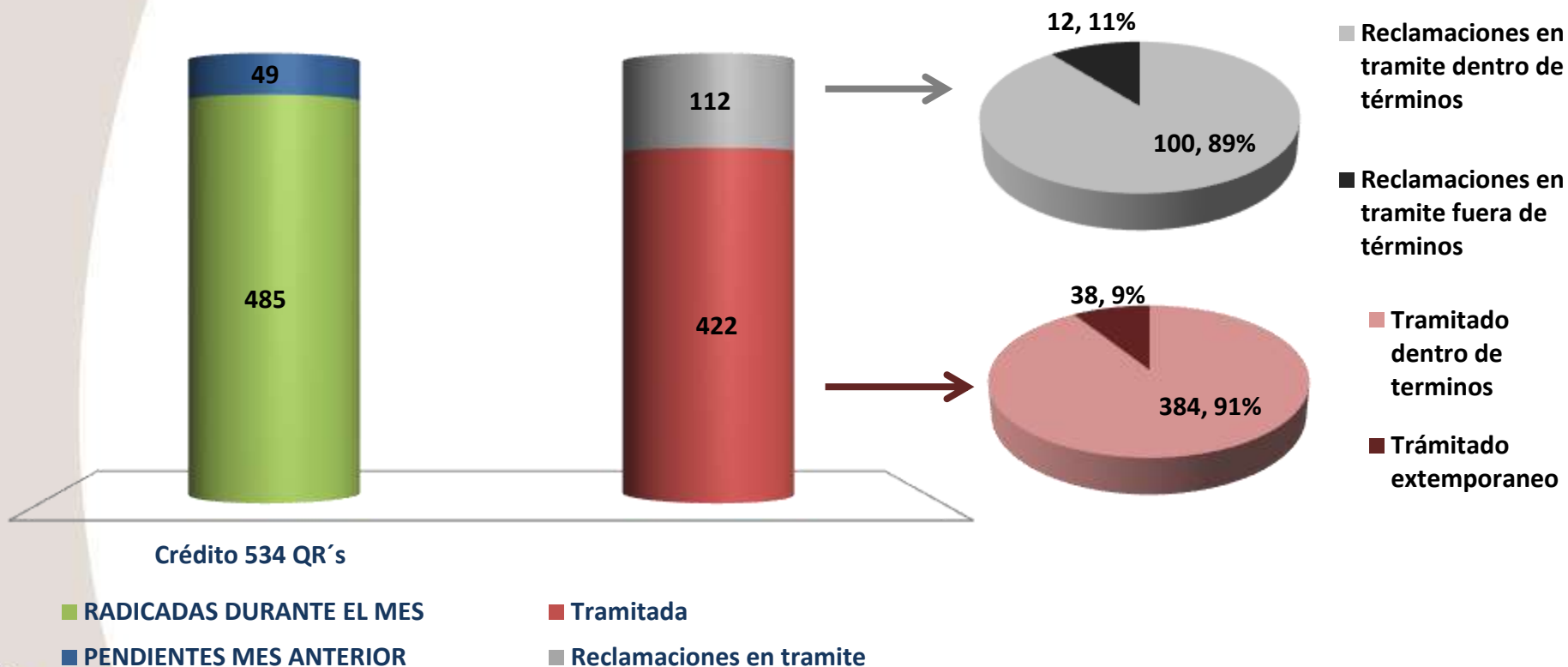
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. Men. 2015	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 2 meses
CARTERA	Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	314	381	250	42	5626	469	522	10%	15%	1143%	480
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	471	5%	13%	448%	385
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	262	3%	7%	1039%	239
CARTERA	Información sobre ampliación de plazo y reliquidación de crédito	35	75	65	42	89	74	56	36	48	74	63	54	711	59	145	1%	4%	169%	91
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	101	50	1212	101	133	2%	4%	166%	83
CREDITO	Información del estado, aprobación, condiciones del crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	17	41	149	54	533	44	132	1%	4%	144%	78
COMERCIAL	Información estado de cuentas AVC	3	10	9	21	11	4	20	36	26	22	23	31	216	18	93	0%	3%	200%	62
	Demás Tipologías	1849	2601	13149	8453	5300	1858	2264	1208	1617	2538	1673	943	43453	3621	1832				
	<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>	<b>3590</b>				
	Total Top 5	1327	1915	204	301	1796	1399	1651	540	958	1019	693	255	12058	1005	1533				
	% Top 5	41%	42%	2%	3%	25%	42%	41%	30%	37%	28%	27%	20%	21%	21%	43%				

# Peticiones, Quejas Y Reclamos

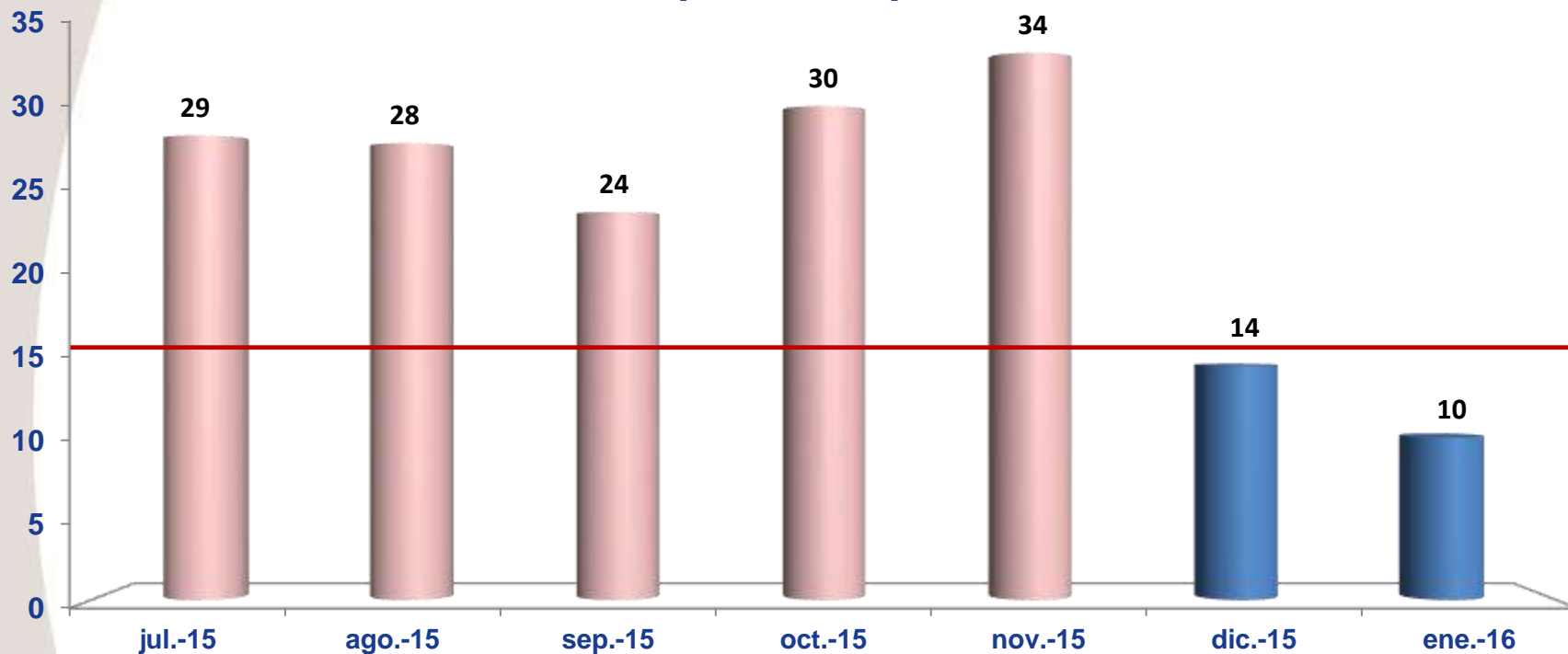
## Informe por Áreas

# División de Crédito

# Resultado Quejas y Reclamos Enero



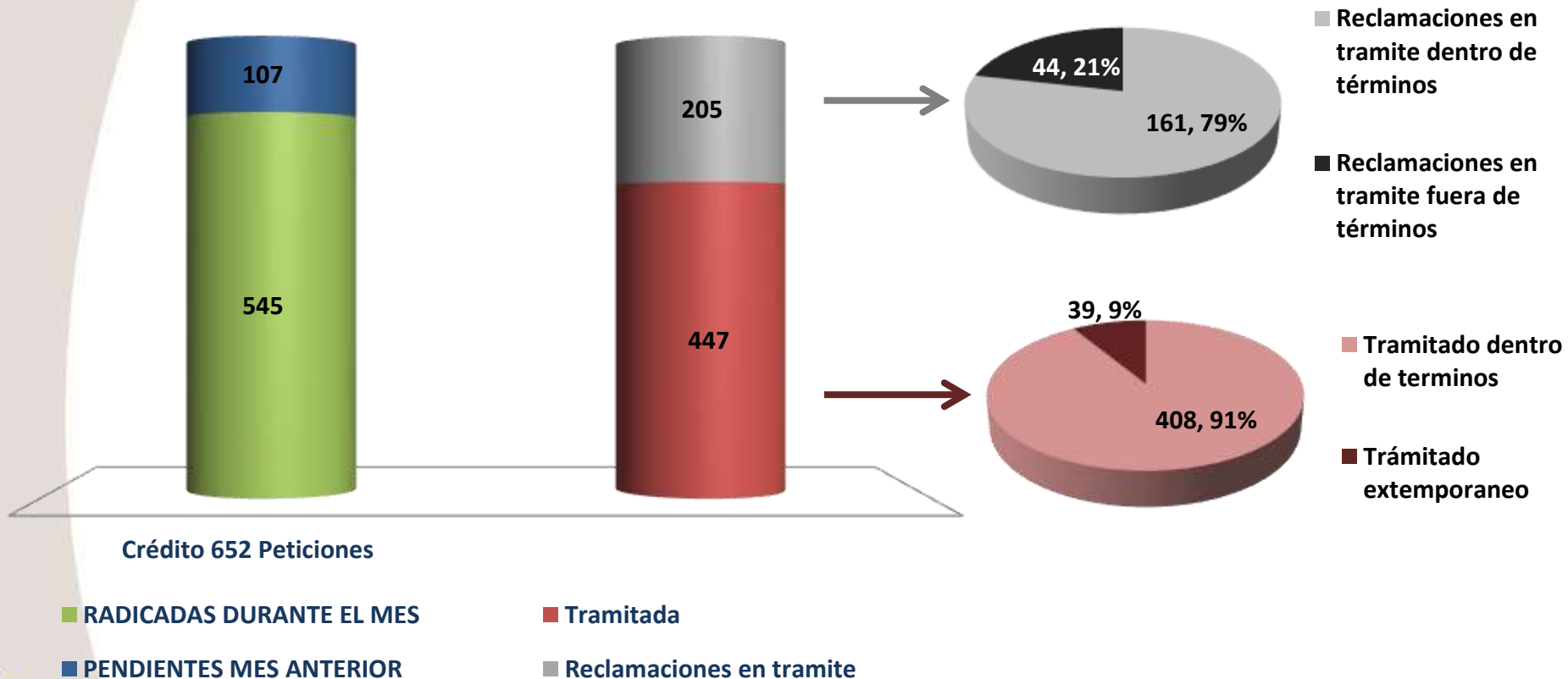
## Tiempo de Respuesta



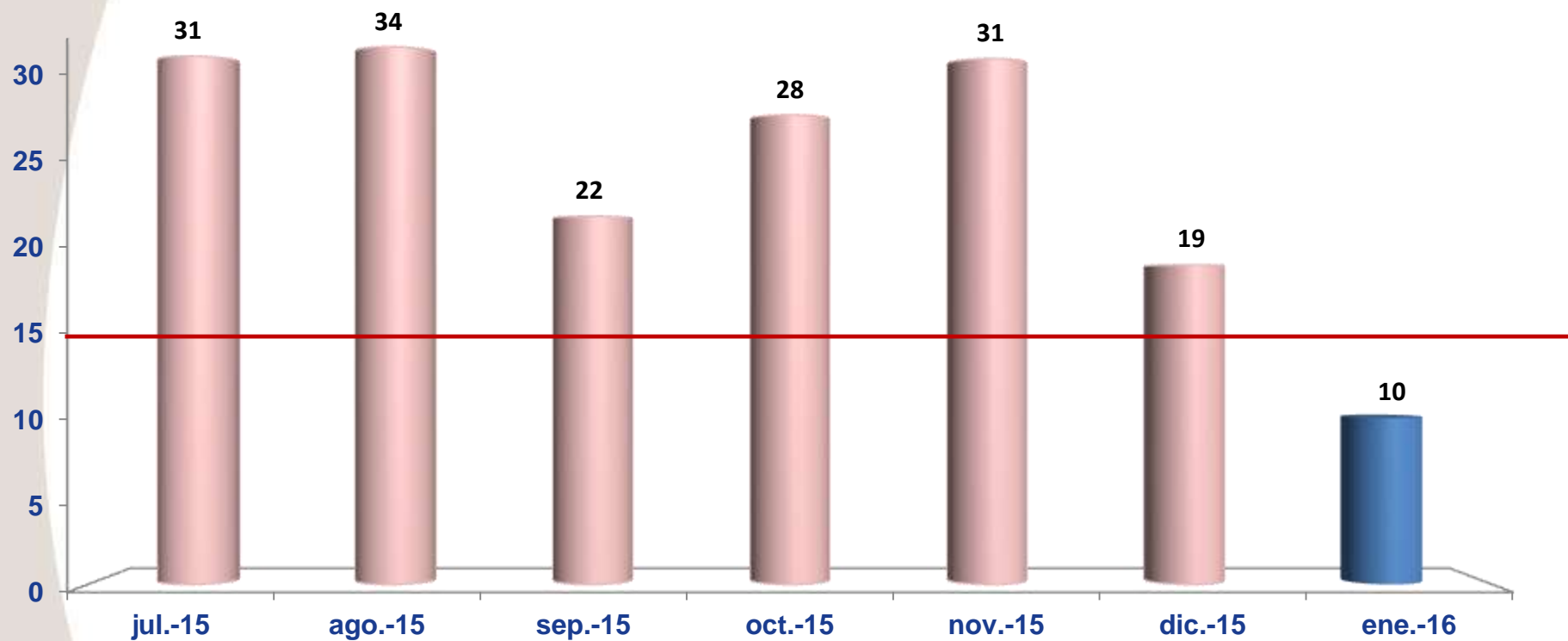
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 2 meses
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	140	27%	29%	13%	16
CREDITO	Gestión abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	80	133	490	41	98	6%	20%	-26%	-35
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	74	49%	15%	25%	15
CREDITO	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	66	49	362	30	59	4%	12%	20%	10
CREDITO	Inconformidad por la gestión de la agremiación asignada para el avalúo	6	34	18	15	8	20	38	7	18	13	15	9	201	17	26	2%	5%	189%	17
	Demás Tipologías	152	90	81	30	34	83	143	52	87	112	62	34	960	80	88				
	<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>	<b>485</b>				
	Total Top 5	332	391	526	392	522	1171	1059	466	708	713	656	374	7310	609	397				
	% Top 5	69%	81%	87%	93%	94%	93%	88%	90%	89%	86%	91%	92%	88%	88%	82%				

# Resultado Peticiones Enero



## Tiempo de Respuesta

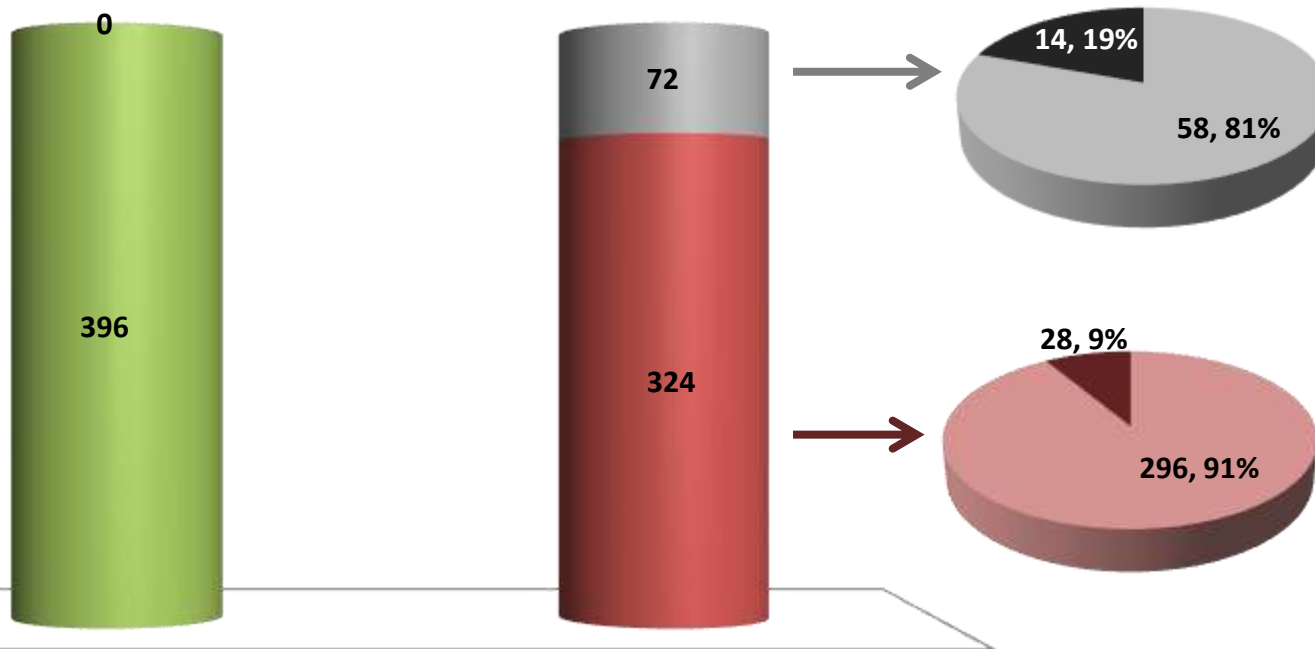


**TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016**

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 2 meses
CREDITO	Información del estado, aprobación, condiciones del crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	17	41	149	54	533	44	132	8%	24%	144%	78
CREDITO	Solicitud reactivación del crédito	42	53	46	24	45	36	45	23	34	115	78	45	586	49	71	9%	13%	58%	26
CREDITO	solicitud de prórroga del crédito aprobado	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	282	119	1518	127	66	22%	12%	-45%	-53
CREDITO	Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	17	16	14	20	13	9	395	33	63	6%	12%	600%	54
CREDITO	Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	9	5	18	11	66	35	262	22	47	4%	9%	34%	12
CREDITO	Información Subsidios: Hábitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	100	22	33	225	81	23	977	81	26	14%	5%	13%	3
CREDITO	Solicitud de desembolso de crédito	20	30	27	18	25	24	5	6	5	2	16	10	188	16	13	3%	2%	30%	3
	Demás Tipologías	163	204	218	144	130	218	176	63	89	387	315	217	2324	194	127				
	<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>	<b>545</b>				
	Total Top 5	231	216	267	174	265	303	259	95	217	417	588	262	3294	275	379				
	% Top 5	46%	39%	44%	45%	56%	46%	48%	51%	63%	40%	59%	51%	49%	49%	70%				

# División de Cartera

# Resultado Quejas y Reclamos Enero



- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos
- Tramitado dentro de términos
- Trámitado extemporáneo

cartera 396 QR's

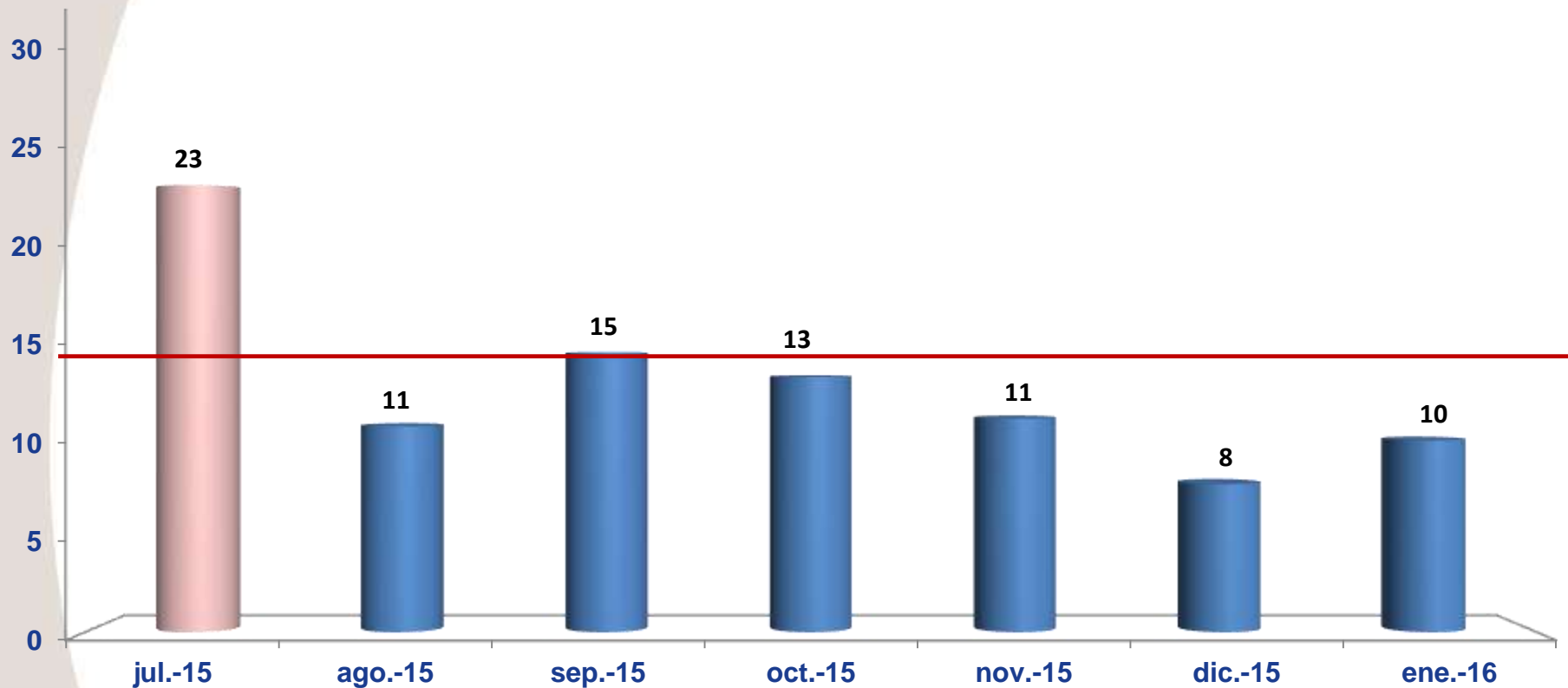
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

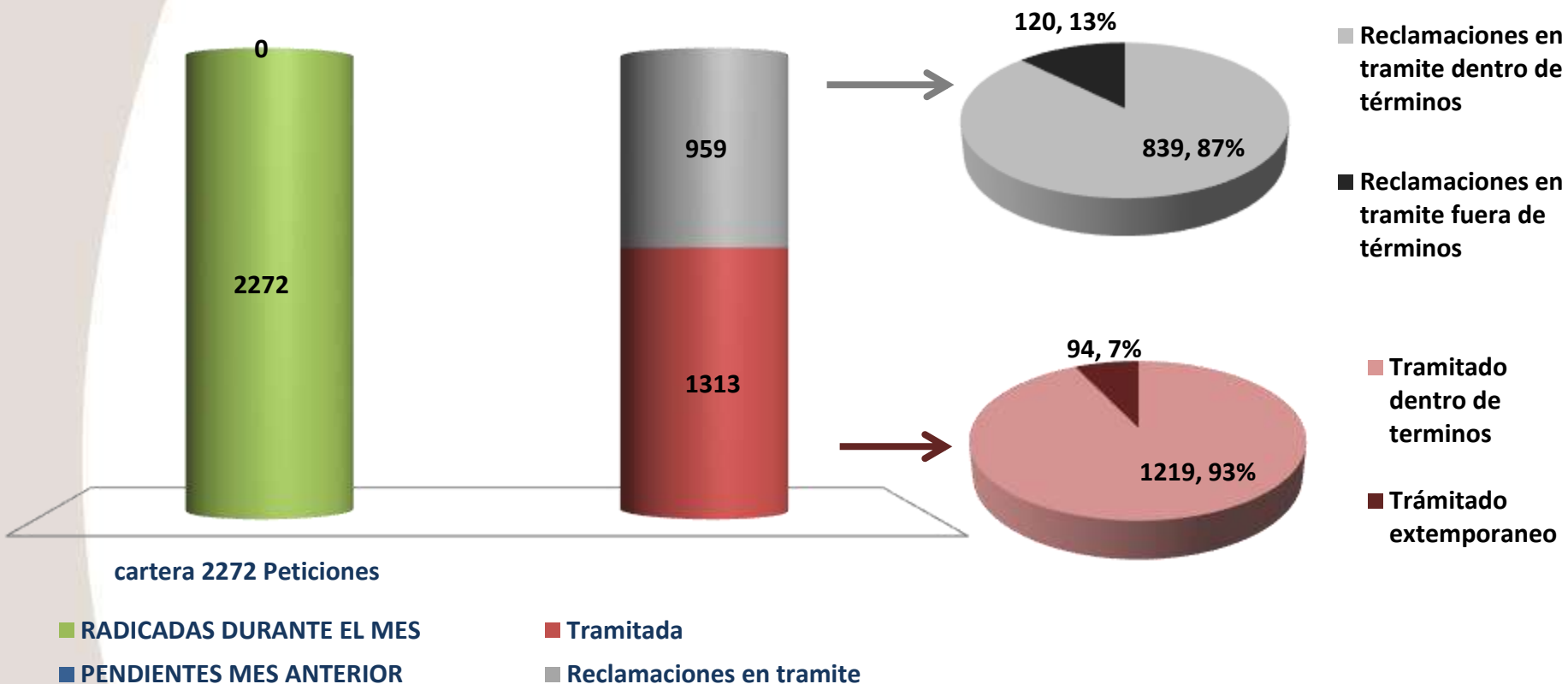
## Tiempo de Respuesta



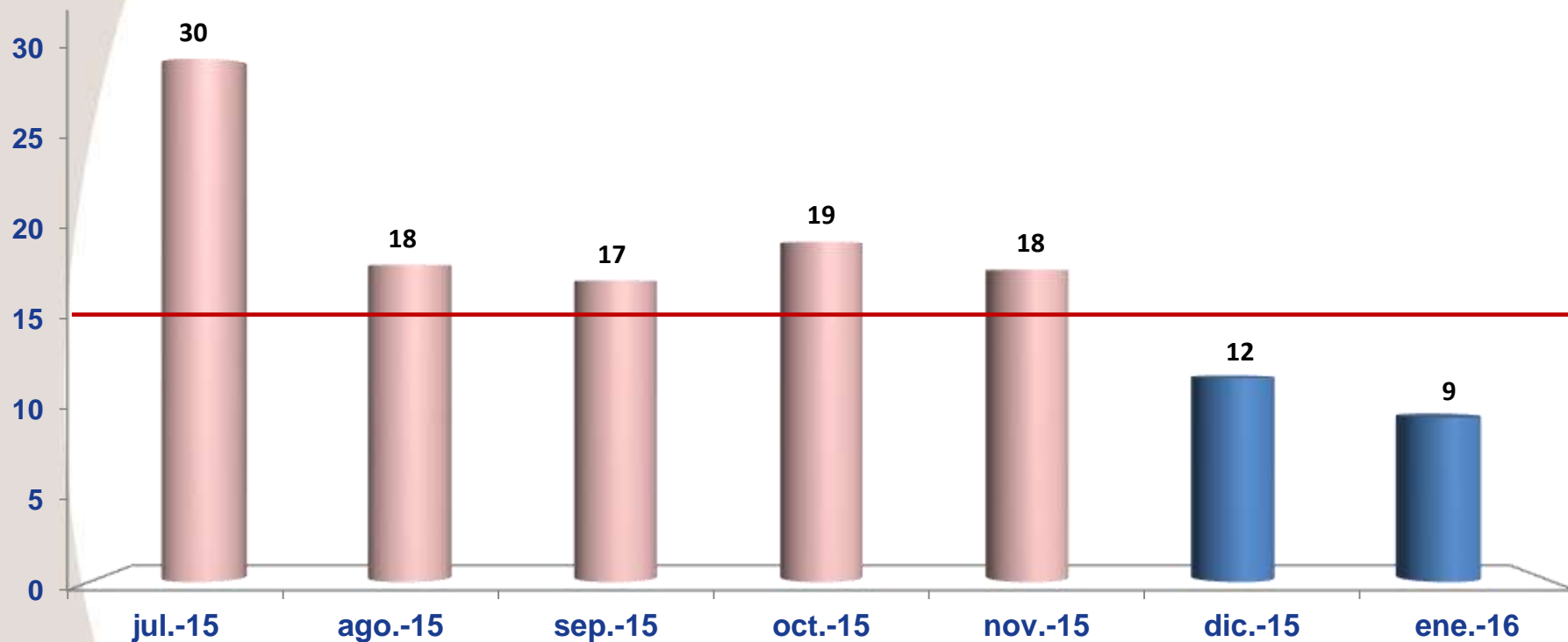
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	136	32%	34%	103%	69
CARTERA	Pagos no aplicados a crédito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	40	23	229	19	88	4%	22%	283%	65
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	56	33%	14%	180%	36
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	44	7%	11%	214%	30
CARTERA	Inconformidad por costo de los seguros del crédito hipotecario	2	0	1	2	0	2	0	0	0	6	8	10	31	3	17	1%	4%	70%	7
	Demás Tipologías	84	99	129	173	126	113	69	51	141	110	66	64	1225	102	55				
	<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>	<b>396</b>				
	Total Top 5	254	353	345	399	625	356	238	249	446	400	283	134	4082	340	341				
	% Top 5	75%	78%	73%	70%	83%	76%	78%	83%	76%	78%	81%	68%	77%	77%	86%				

# Resultado Peticiones Enero



## Tiempo de Respuesta

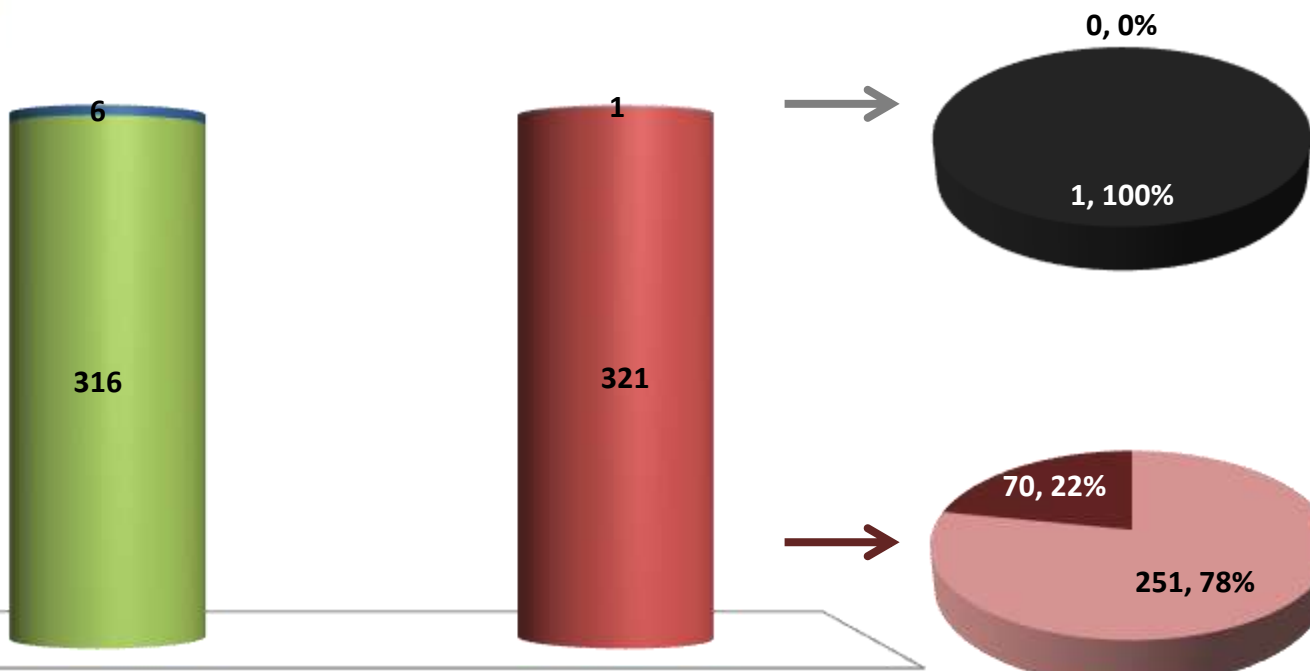


## TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 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	522	29%	23%	1143%	480
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	471	15%	21%	448%	385
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	262	9%	12%	1039%	239
CARTERA	Consulta.	132	131	36	43	202	215	392	150	253	110	94	52	1810	151	195	9%	9%	275%	143
CARTERA	Información sobre ampliación de plazo y reliquidación de crédito	35	75	65	42	89	74	56	36	48	74	63	54	711	59	145	4%	6%	169%	91
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	101	50	1212	101	133	6%	6%	166%	83
CARTERA	Aplicación de dinero de la cuenta de AVC a capital con reducción de plazo	0	50	68	323	23	0	22	17	30	23	11	8	575	48	93	3%	4%	1063%	85
	Demás Tipologías	306	223	549	607	555	425	675	167	478	429	262	115	4791	399	451				
	<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>	<b>2272</b>				
	Total Top 5	1371	1932	233	262	1805	1486	1920	660	1038	1006	686	257	12656	1055	1595				
	% Top 5	78%	83%	27%	21%	70%	73%	70%	76%	60%	64%	65%	60%	66%	66%	70%				

# División de Cesantías

# Resultado Quejas y Reclamos Enero



- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Cesantías 322 QR's

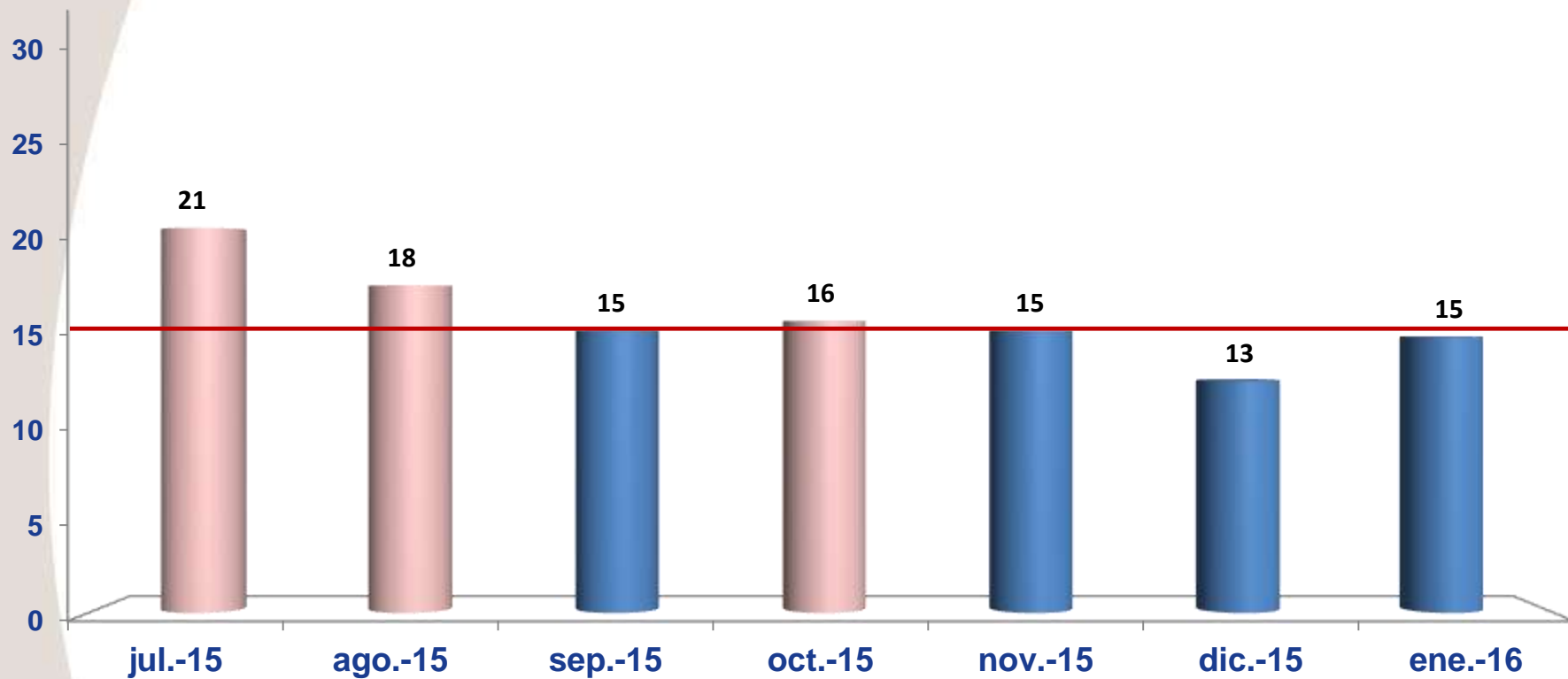
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

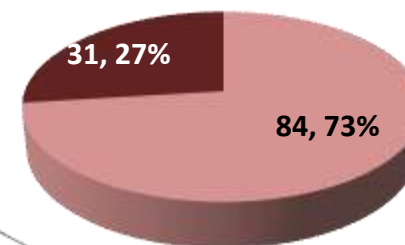
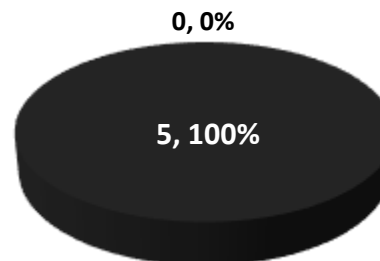
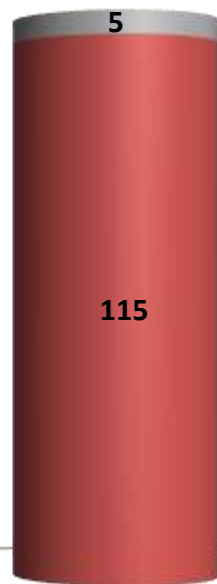
## Tiempo de Respuesta



## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 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	238	87%	75%	54%	83
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	67	7%	21%	-4%	-3
CESANTÍAS	Inconformidad por la deducción del impuesto cuatro por mil en el pago de cesantías	2	0	3	0	1	0	0	7	0	3	3	1	20	2	3	0%	1%	200%	2
CESANTÍAS	Inconformidad en el pago de AVC de afiliados fallecidos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0%	1%	100%	1
CESANTÍAS	Inconformidad en el pago de Cesantías de afiliados fallecidos	5	0	5	5	0	0	0	270	0	0	1	0	286	24	2	2%	1%	0%	2
	Demás Tipologías	15	13	59	199	7	0	2	30	0	4	7	5	341	28	4				
	<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>	<b>316</b>				
	Total Top 5	94	95	668	2223	365	1250	2744	2085	1629	717	264	227	12361	1030	312				
	% Top 5	86%	88%	92%	92%	98%	100%	100%	99%	100%	99%	97%	98%	97%	97%	99%				

# Resultado Peticiones Enero



Cesantías 120 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

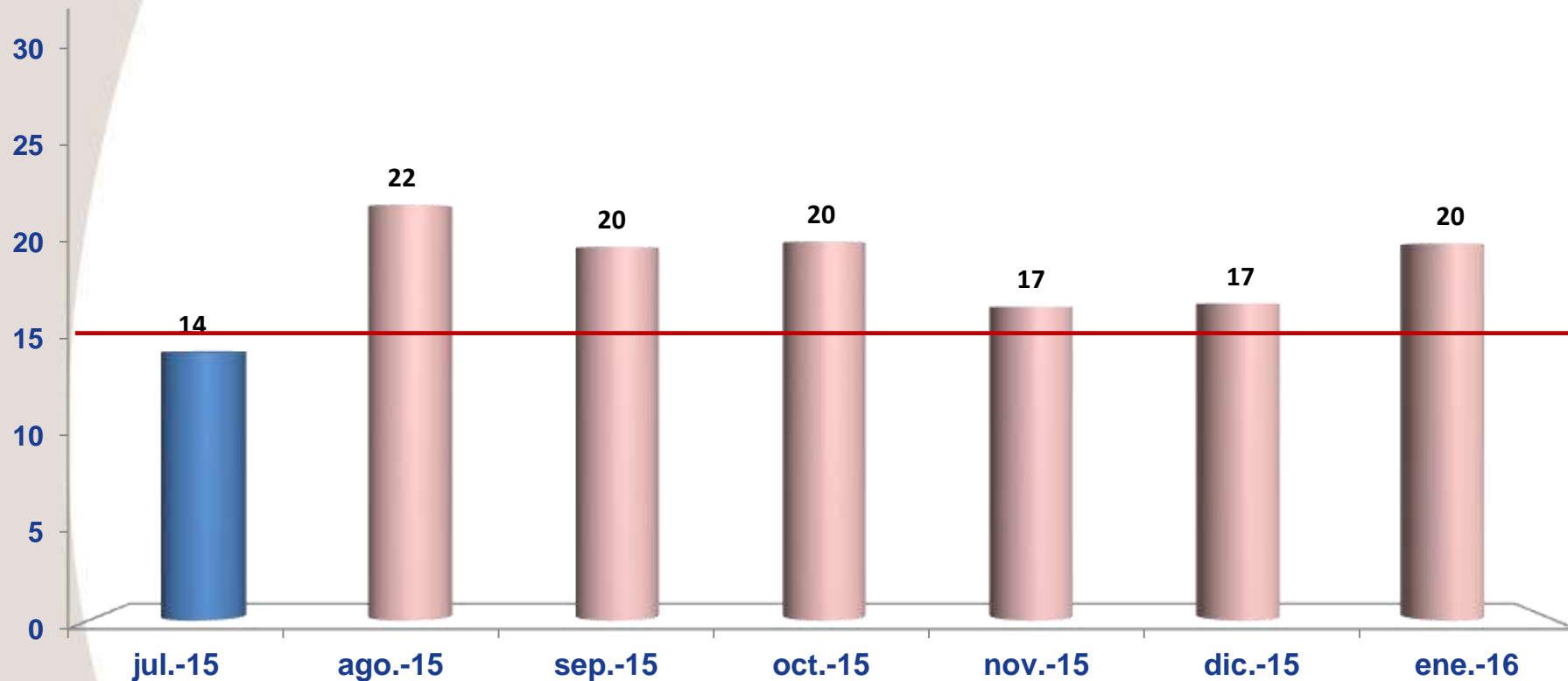
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

■ Reclamaciones en tramite fuera de términos

■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

## Tiempo de Respuesta

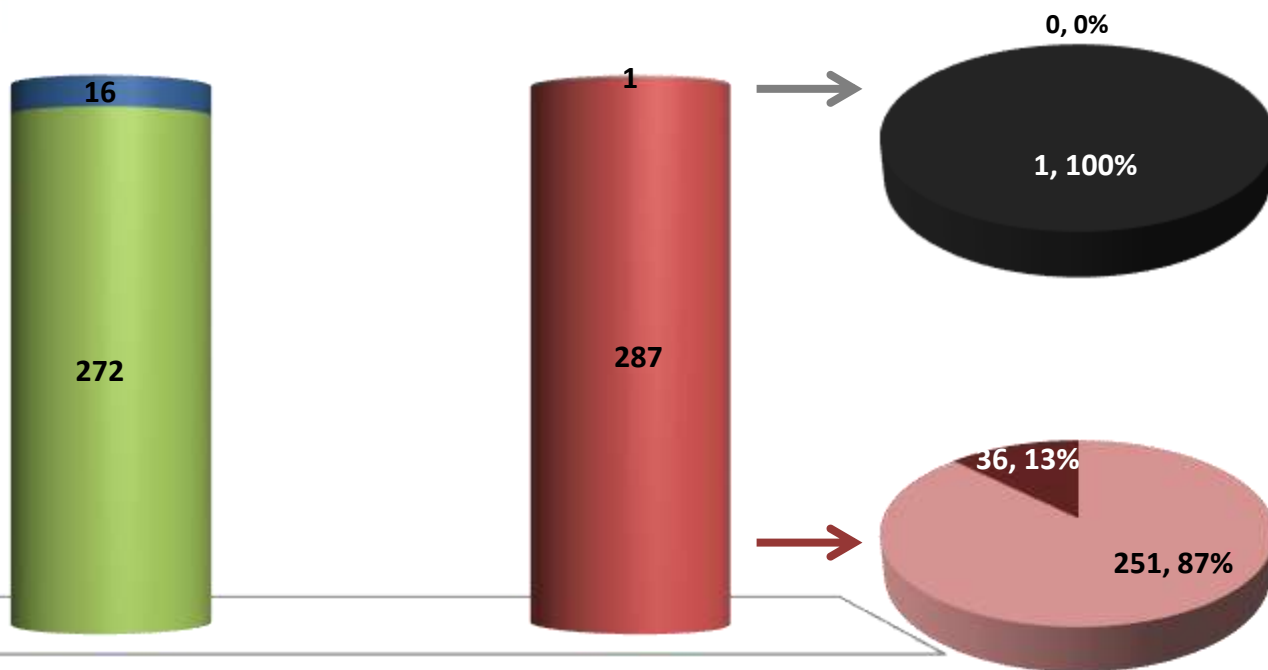


## TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ult. 2 meses	Var. Vol. Ult. 2 meses
CESANTÍAS	Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	2	148	0	12	12	42	316	26	62	12%	61%	48%	20
CESANTÍAS	Solicitud extracto de cesantías	15	42	49	64	26	23	61	106	154	145	78	27	790	66	21	31%	21%	-22%	-6
CESANTÍAS	Solicitud de información de AVC	7	6	45	7	25	6	12	32	8	8	2	6	164	14	15	6%	15%	150%	9
CESANTÍAS	Solicitud desembolso de cesantías	6	5	52	2	99	0	0	0	0	0	0	2	166	14	0	7%	0%	-100%	-2
	Demás Tipologías	13	15	924	2	23	7	7	72	11	19	4	16	1113	93	3				
	<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>	<b>101</b>				
	Total Top 3	65	84	105	78	53	30	75	286	162	165	92	75	1270	106	98				
	% Top 3	77%	81%	10%	95%	30%	81%	91%	80%	94%	90%	96%	81%	50%	50%	97%				

# División de Comercial

# Resultado Quejas y Reclamos Enero

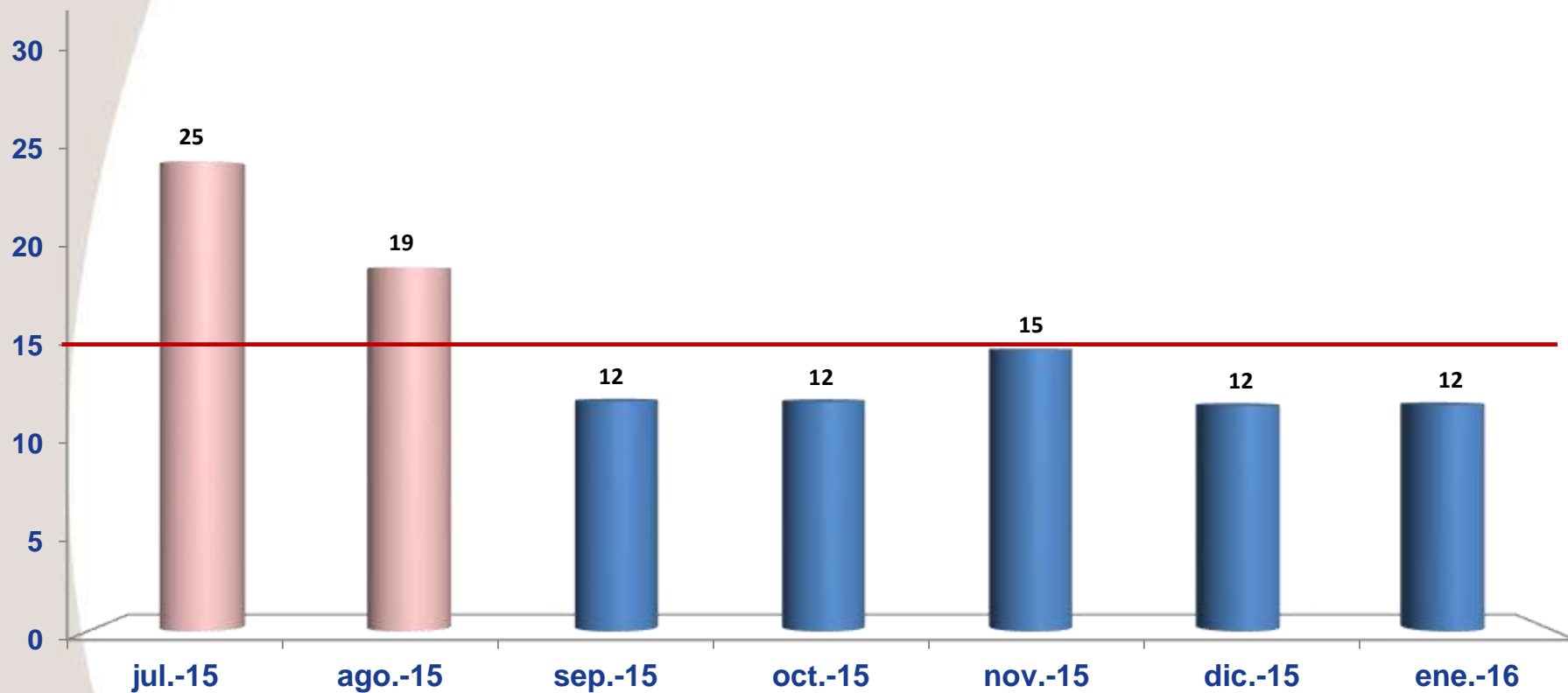


- Reclamaciones en tramite dentro de términos
- Reclamaciones en tramite fuera de términos
- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

Comercial 288 QR's

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

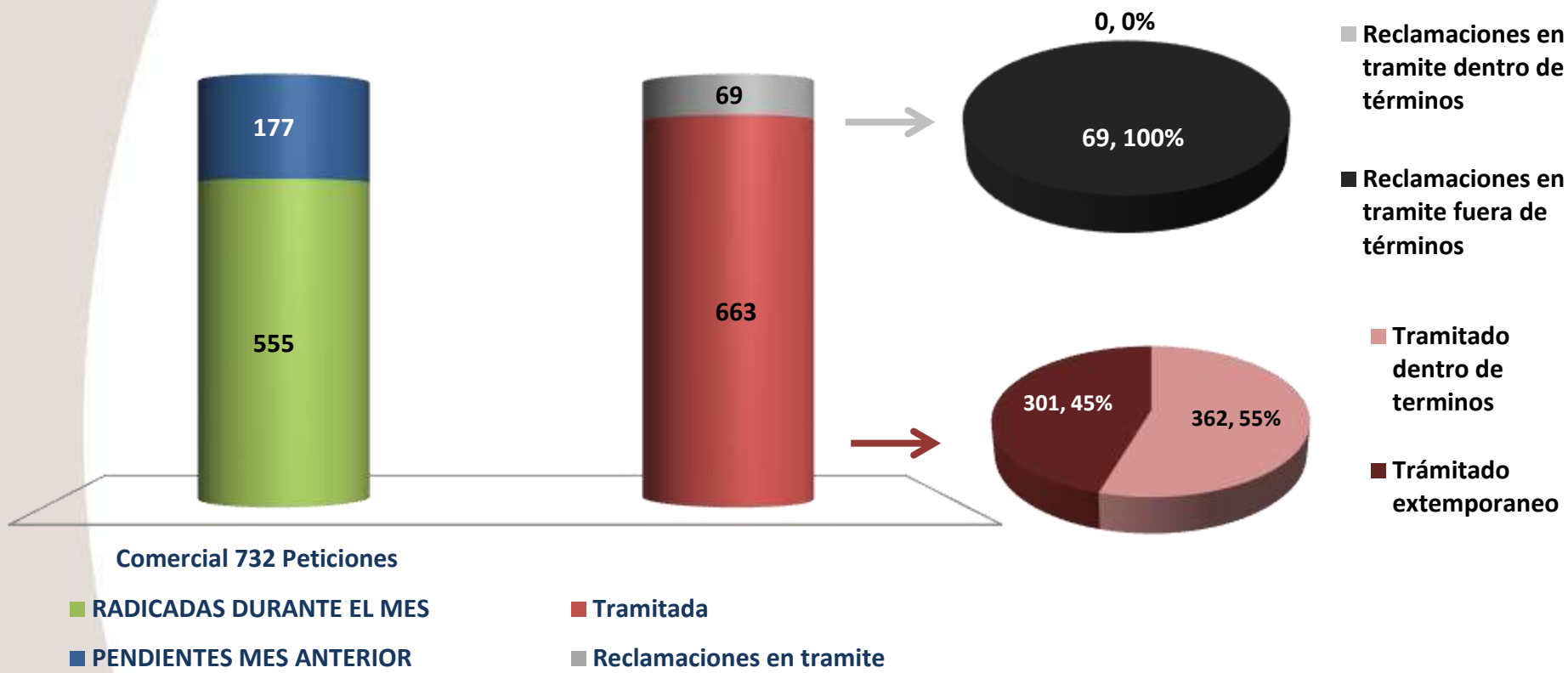
## Tiempo de Respuesta



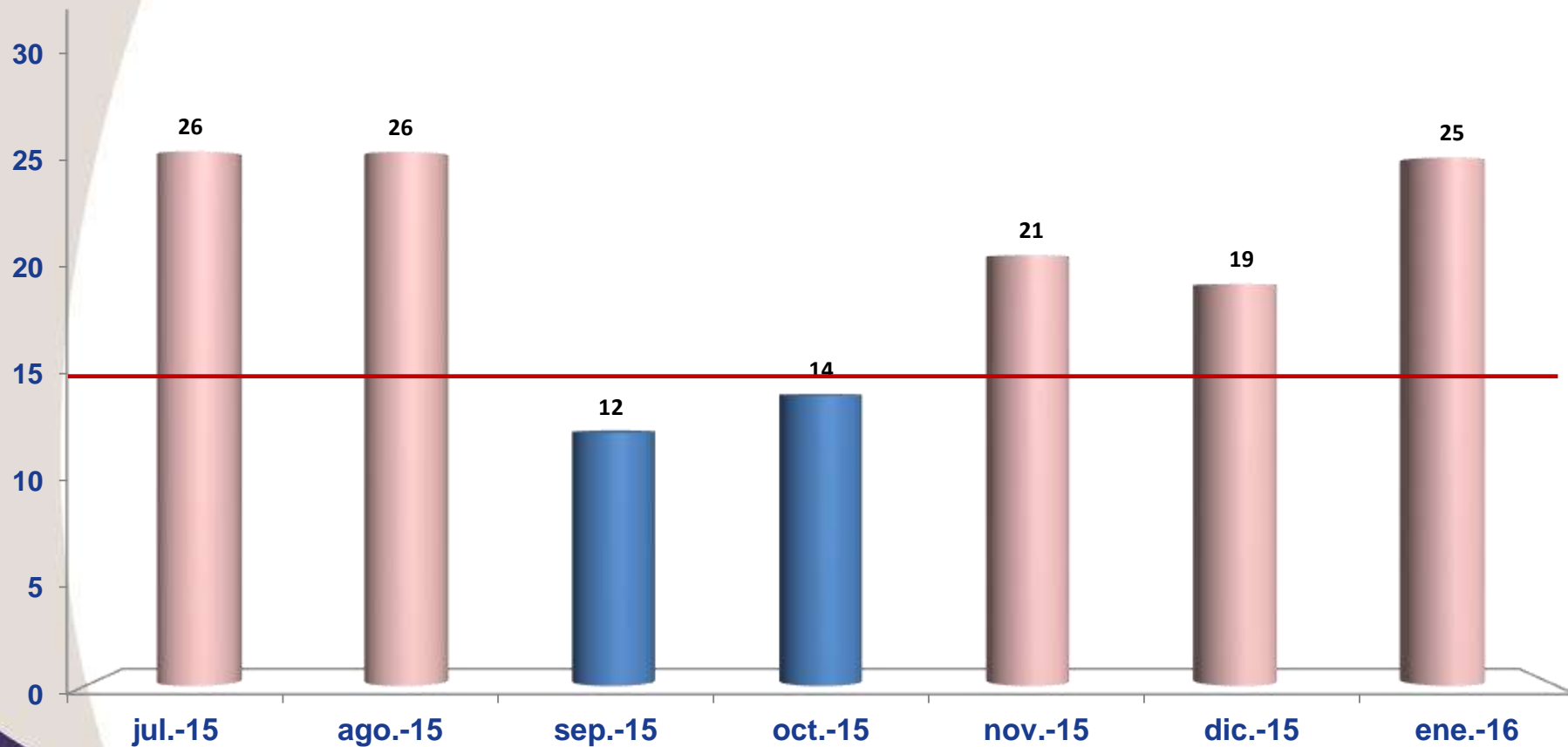
## TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	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	117	49%	43%	70%	48
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (Cesantías)	69	115	148	137	143	62	44	30	29	13	16	29	835	70	39	16%	14%	34%	10
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (AVC)	19	24	18	28	26	29	16	10	6	4	23	12	215	18	26	4%	10%	117%	14
COMERCIAL	Problemas con la pagina Web (Cesantías)	20	32	0	33	17	8	12	6	8	5	3	18	162	14	24	3%	9%	33%	6
COMERCIAL	Mala información sobre crédito hipotecario suministrada en los puntos de atención	4	2	3	2	5	4	10	2	5	14	14	6	71	6	12	1%	4%	100%	6
	Demás Tipologías	80	91	55	160	74	105	237	152	162	134	104	63	1417	118	54				
	<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>	<b>272</b>				
	Total Top 5	128	182	182	300	442	328	477	729	497	284	229	134	3912	326	218				
	% Top 5	62%	67%	77%	65%	86%	76%	67%	83%	75%	68%	69%	68%	73%	73%	80%				

# Resultado Peticiones Enero



## Tiempo de Respuesta

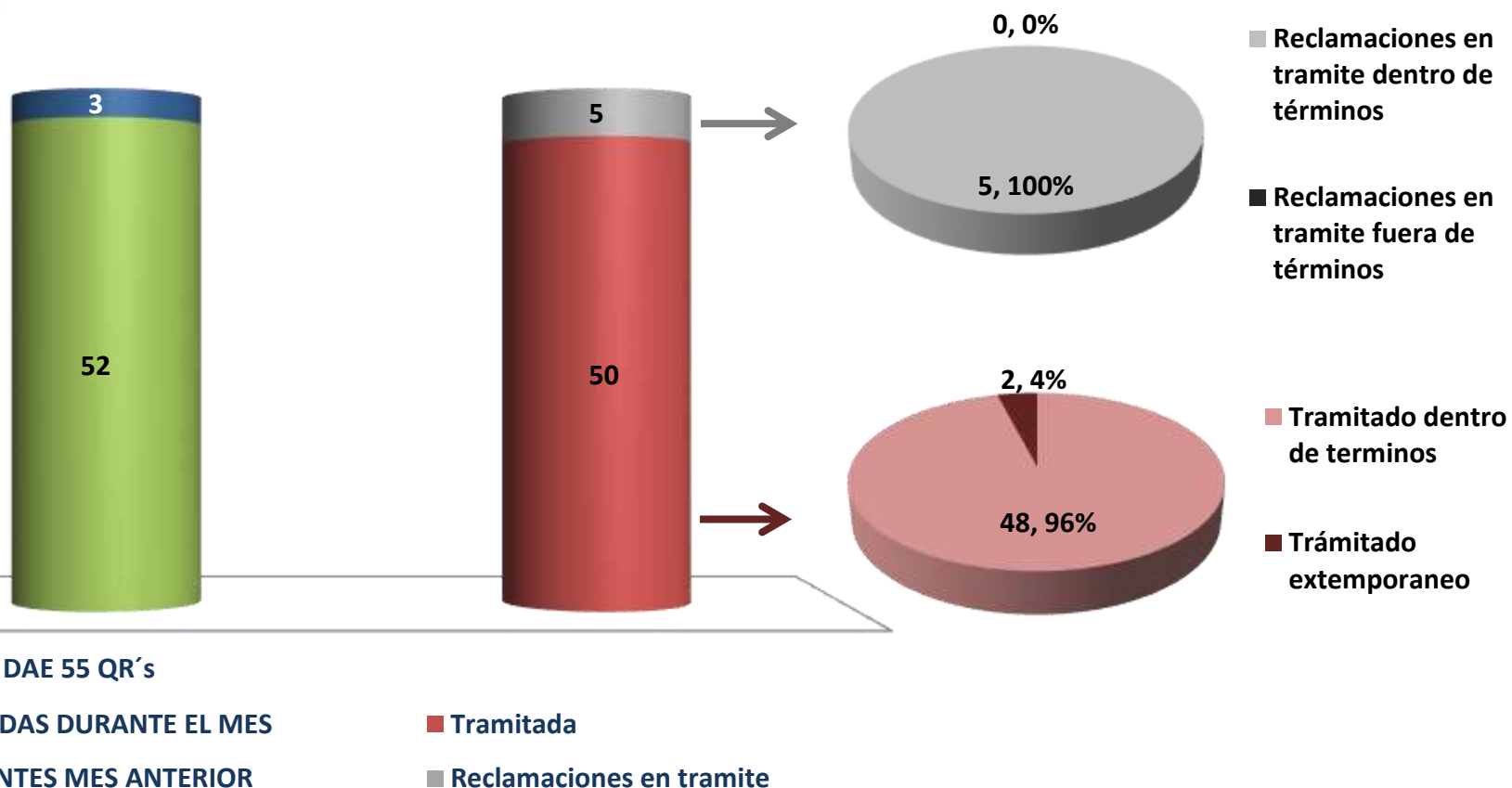


## TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016

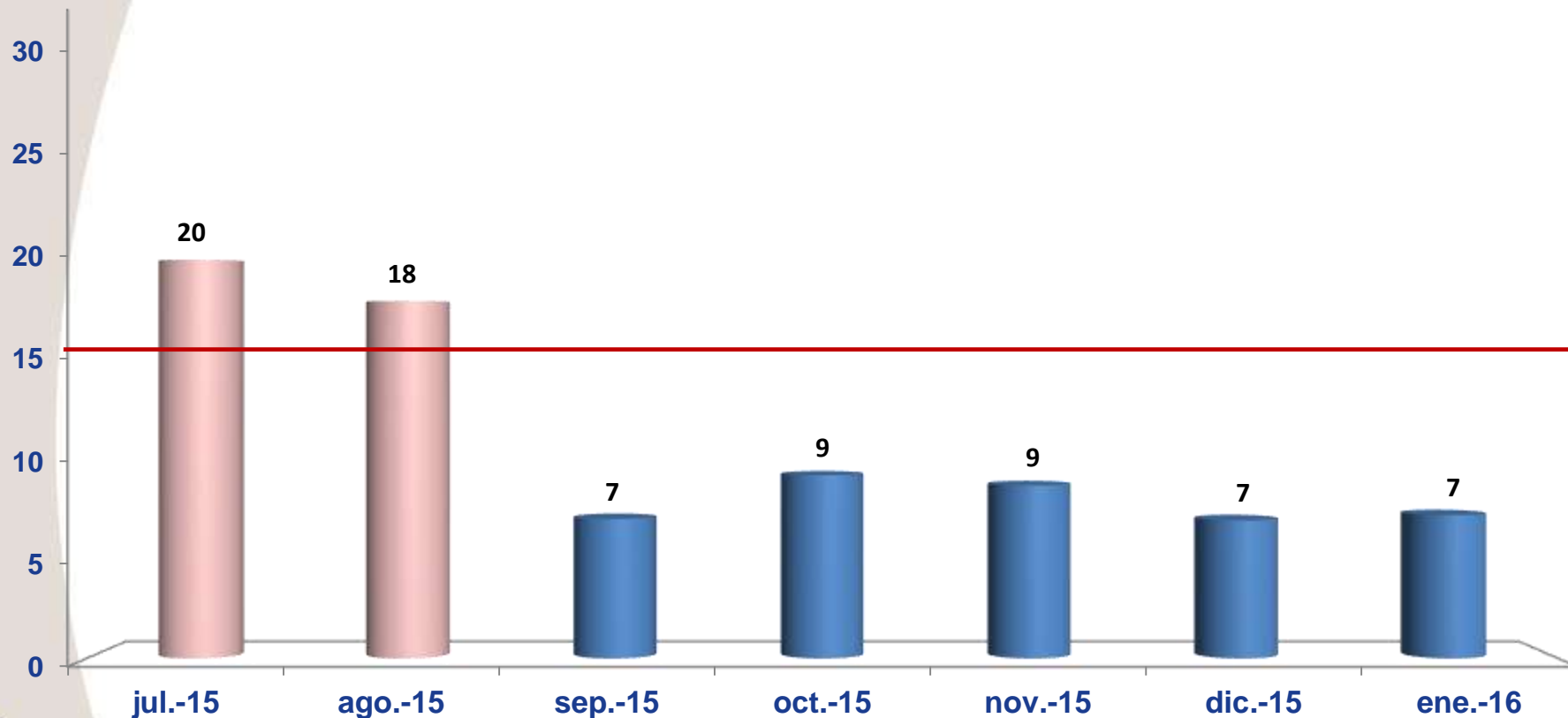
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. Mens. 2015	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
COMERCIAL	Información estado de cuentas AVC	3	10	9	21	11	4	20	36	26	22	23	31	216	18	93	4%	17%	200%	62
COMERCIAL	Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	18	198	41	11	723	60	88	13%	16%	700%	77
COMERCIAL	Información sobre tramites o productos ofrecidos por el fna	252	396	362	336	331	442	250	101	186	439	25	63	3183	265	85	59%	15%	35%	22
COMERCIAL	cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	3	25	21	5	222	19	79	4%	14%	1480%	74
COMERCIAL	Información sobre traslado de afiliados de fondos privados a FNA	5	5	7	5	2	5	12	17	21	11	14	21	125	10	75	2%	14%	257%	54
COMERCIAL	Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	6	19	12	8	478	40	24	9%	4%	200%	16
COMERCIAL	Devolución de dinero por pago de estudio de crédito.	14	12	4	5	12	0	15	10	2	1	28	14	117	10	22	2%	4%	57%	-14
	Demás Tipologías	10	18	4	13	8	20	61	51	38	22	82	23	350	29	89				
	<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>	<b>555</b>				
	Total Top 5	329	468	427	438	403	564	464	172	254	695	124	131	4469	372	420				
	% Top 5	81%	74%	86%	86%	91%	94%	82%	57%	85%	94%	50%	74%	83%	83%	76%				

# División de Afiliados y Entidades

# Resultado Quejas y Reclamos Enero



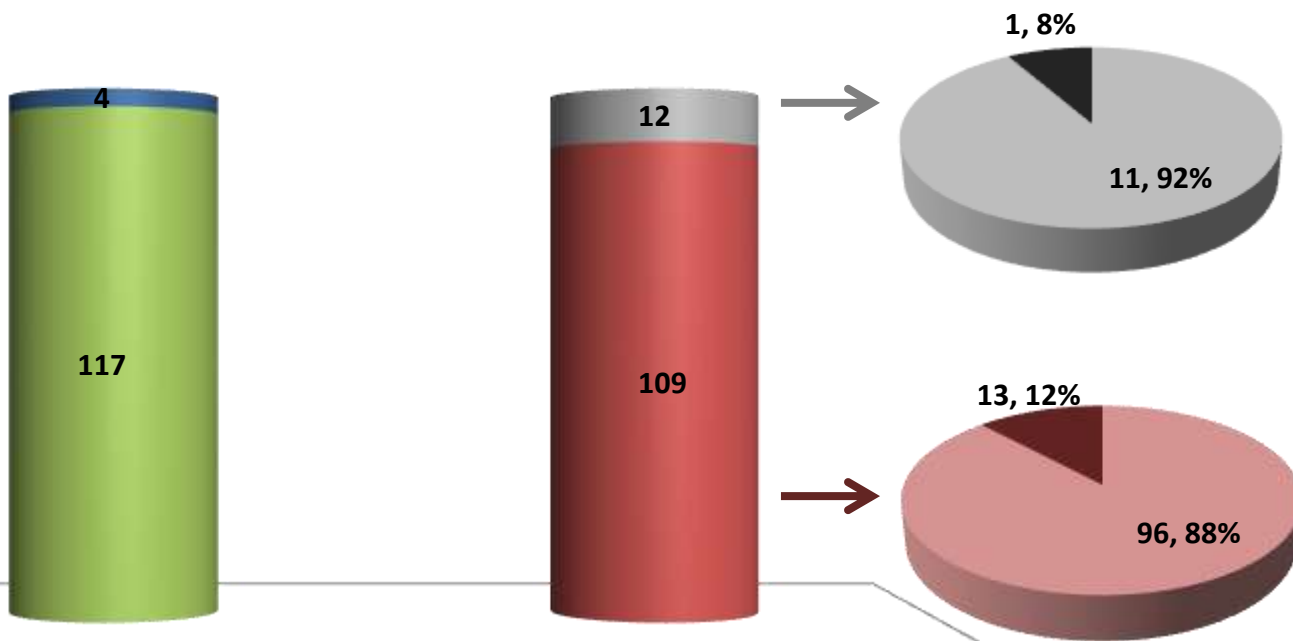
## Tiempo de Respuesta



**TOP Quejas y Reclamos**
**Acumulado Enero 2015 - Enero 2016**

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	ene-16	part. % 2015	part. % 2016	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	52	100%	100%	-15%	-9

# Resultado Peticiones Enero



DAE 121 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

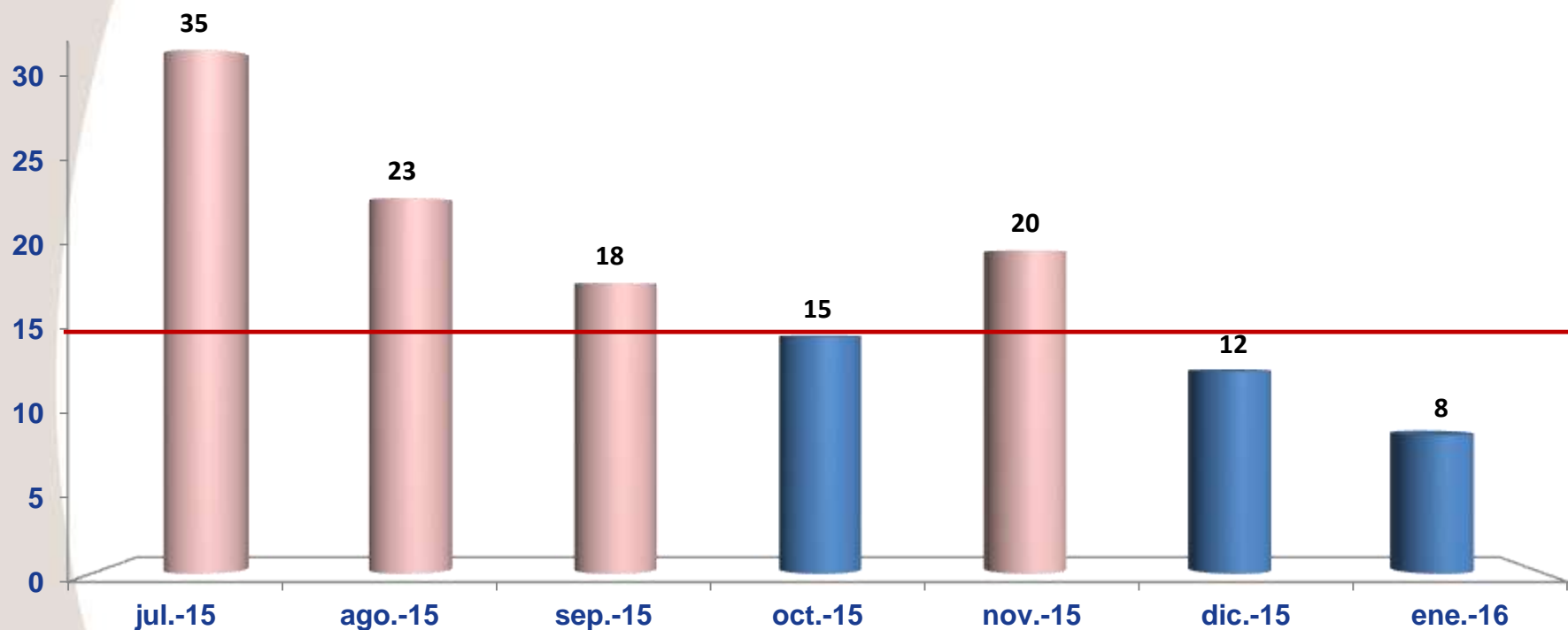
■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

■ Reclamaciones en tramite fuera de términos

■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

## Tiempo de Respuesta



**TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Enero 2016**

PROCESO	Tema	ene-2016	part. % 2016	Var. Vol. Ultimos 2 meses
DAE	Información de la entidad	88	75%	0
DAE	Cargue de cesantías	28	24%	0
DAE	Solicitud de clave IVR para persona jurídica, certificaciones, paz y salvo	1	1%	0
	Demás Tipologías	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>		
	Total Top 5	117		
	% Top 5	100%		

