



Peticiones, Quejas Y Reclamos

Informe de Gestión Febrero 2016

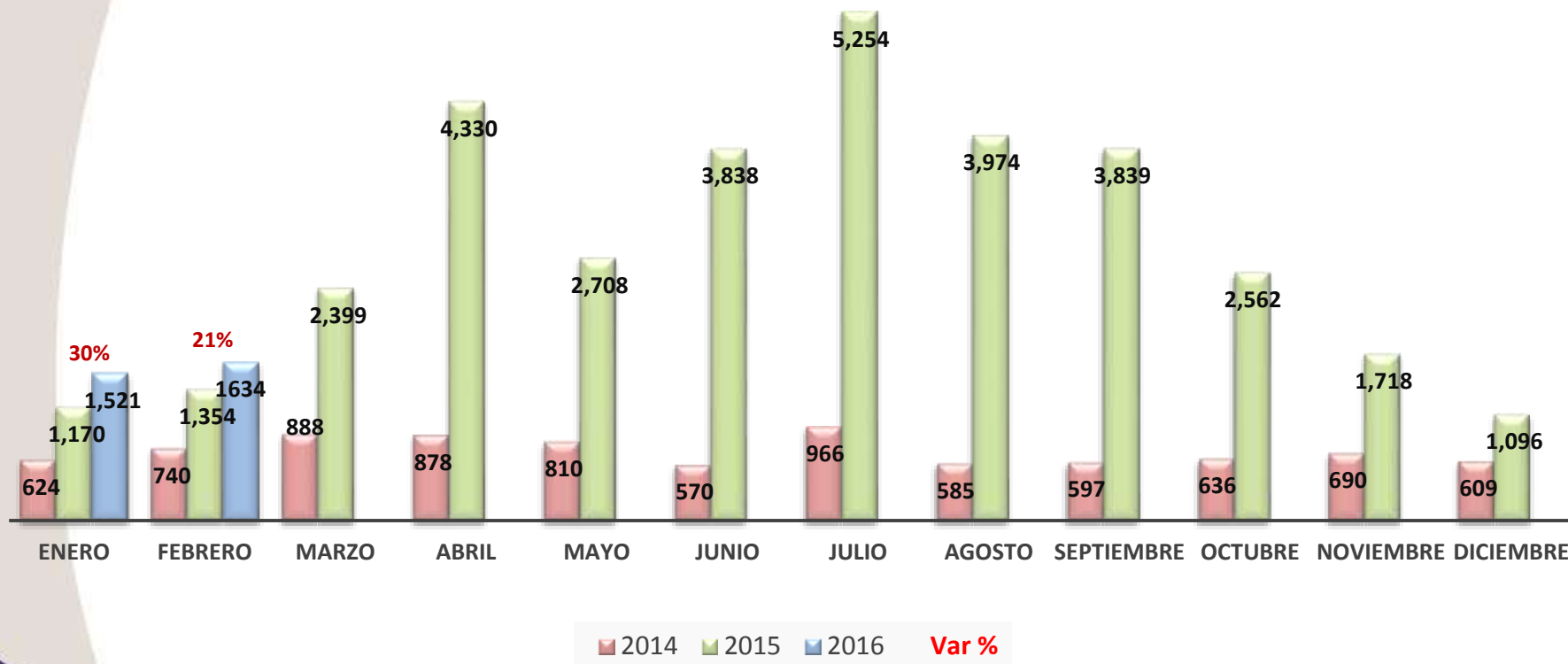
Consolidado Peticiones, Quejas y Reclamos

Tema / mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total proceso	
2015	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
	Total	4394	5888	15775	13118	9868	7175	9242	5768	6457	6182	4256	2379	90502
2016	Quejas y Reclamos	1521	1634											9020
	Peticiones	3590	7499											5224
	Total	5111	9133											14244
Variación	16%	55%												

Gestión de Quejas y Reclamos

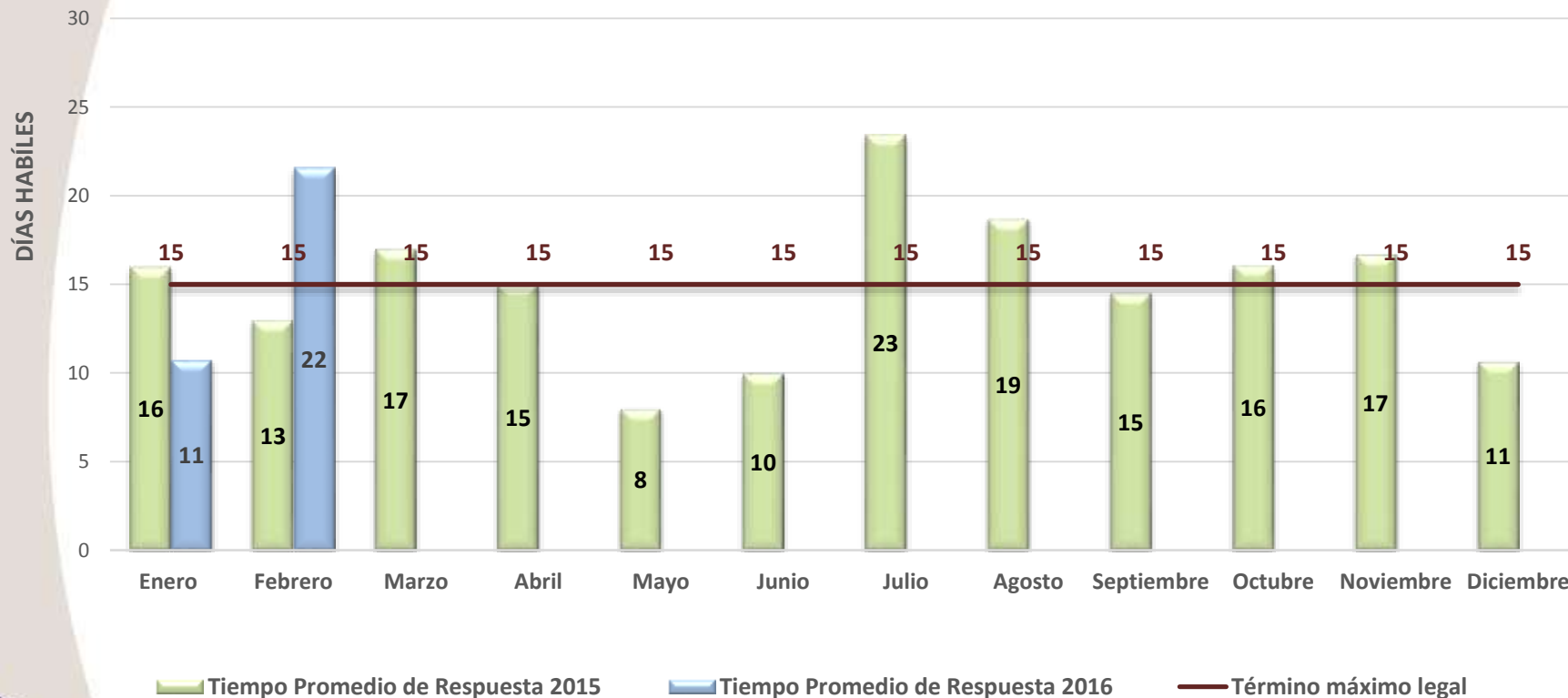
Consolidado

Comparativo Quejas y Reclamos 2014-2015-2016



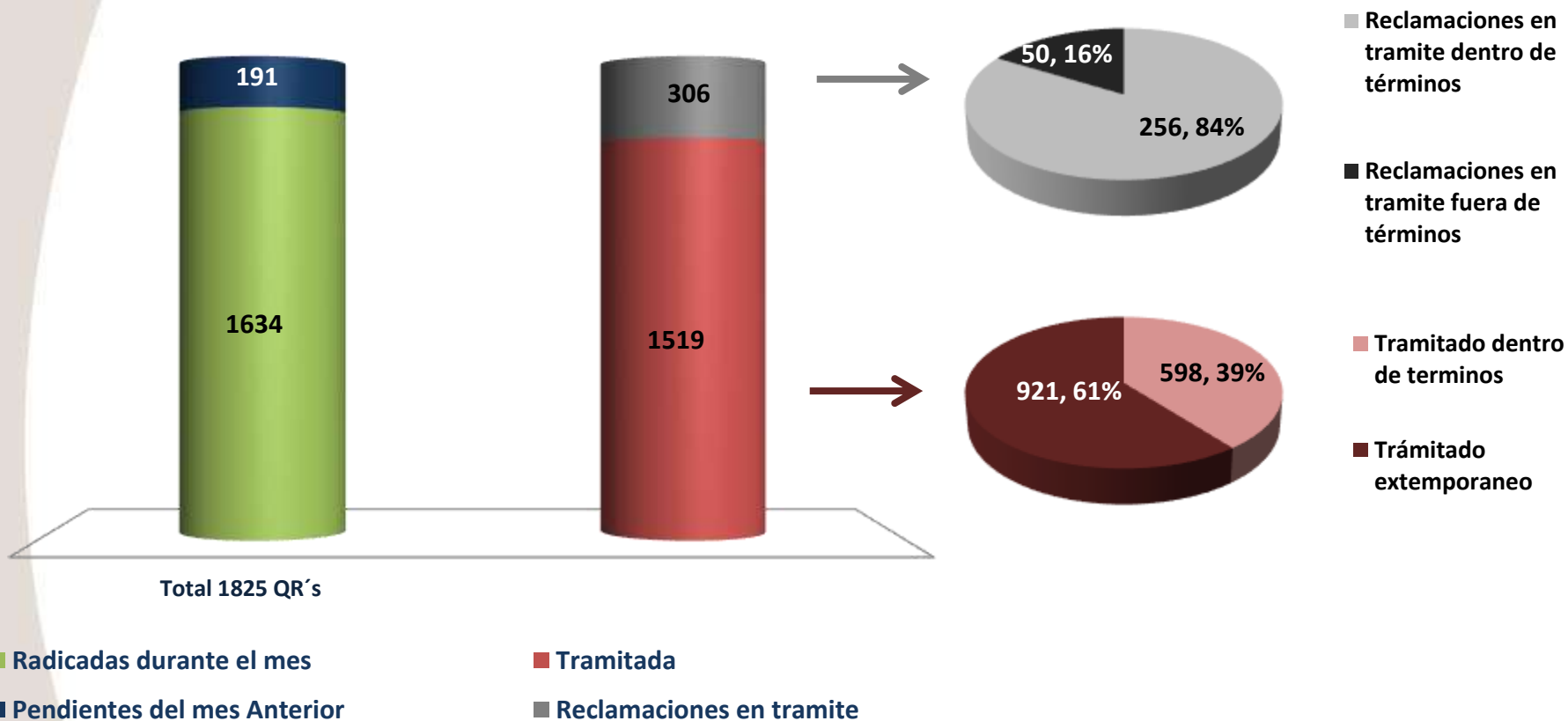
Se evidencia un aumento de 21 % de Quejas y Reclamos comparado con el año anterior

TIEMPO DE RESPUESTA



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

Gestión Quejas y Reclamos Febrero



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	feb-16	Var % últ. 2 meses
Crédito	484	481	607	422	556	1254	1202	518	795	825	718	408	8270	485	538	11%
Cartera	338	452	474	572	751	469	307	300	587	510	349	198	5307	396	305	-23%
Cesantías	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	1629	721	271	232	12702	316	305	-3%
Comercial	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	333	197	5329	272	361	33%
DAE	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2634	52	103	98%
Cobranza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0%
Total Mes	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242	1521	1634	7%

En febrero 2016 el proceso que mas participación tiene es Crédito con un 33 %

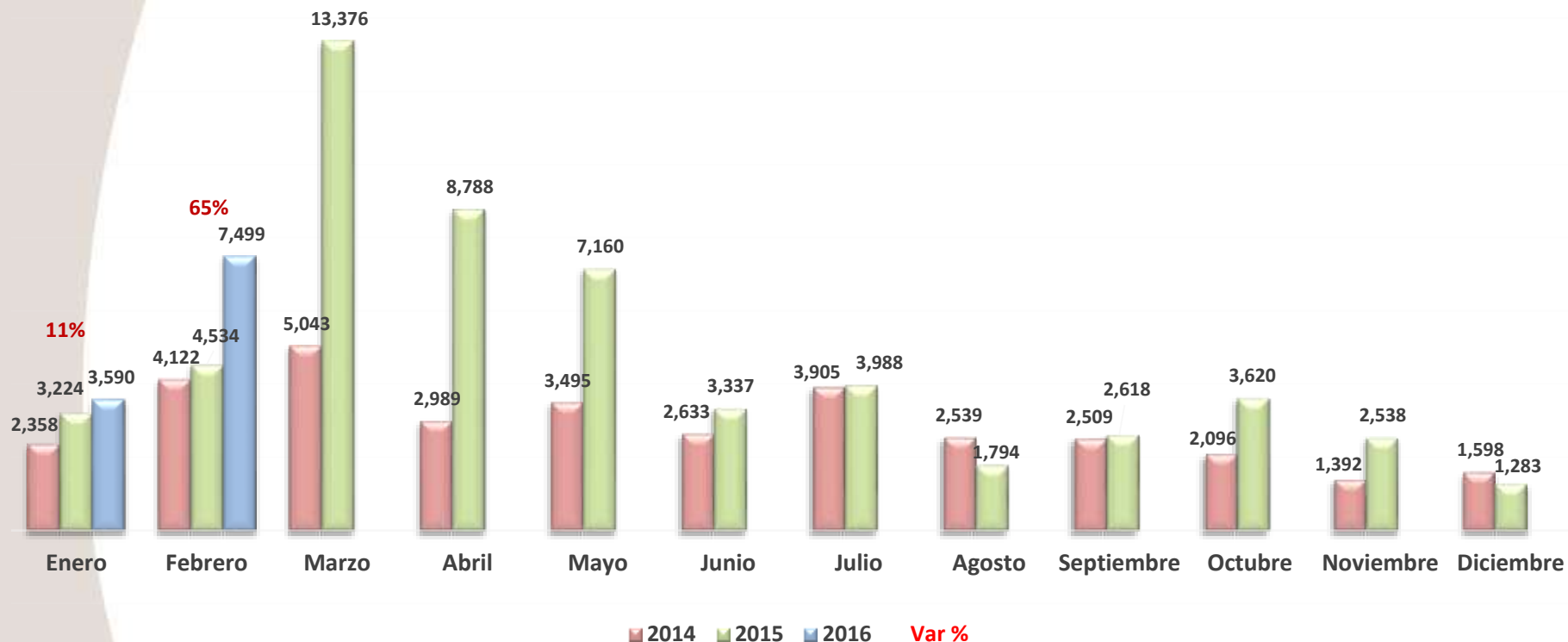
TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - febrero 2016

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	Acum. 2015	Prom. mensual 2015	ene-16	feb-16	Acum. 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 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	209	447	32%	14%	-12%	-29
CREDITO	Gestión abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	80	133	490	41	98	217	315	1%	10%	121%	119
COMERCIAL	Demora en el trámite de crédito hipotecario	16	9	13	100	251	225	395	681	449	248	173	69	2629	219	117	165	282	8%	9%	41%	48
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	140	115	255	6%	8%	-18%	-25
CARTERA	Inconformidad con el estado del crédito hipotecario	57	59	111	196	160	184	119	84	254	256	152	67	1699	142	136	110	246	5%	8%	-19%	-26
CARTERA	Pagos no aplicados a crédito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	40	23	229	19	88	75	163	1%	5%	-15%	-13
DAE	Demora en cargue de cesantías	31	40	354	454	513	432	285	160	169	88	47	61	2634	220	52	103	155	8%	5%	98%	51
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	82	149	3%	5%	22%	15
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	74	74	148	12%	5%	0%	0
CREDITO	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	66	49	362	30	59	55	114	1%	4%	-7%	-4
	Demás Tipologías	632	768	737	969	901	572	677	775	632	535	405	286	7889	657	452	429	881				
	TOTAL	1170	1354	2399	4330	2708	3838	5254	3974	3839	2562	1718	1096	34242	2854	1521	1634	3155				
	Total Top 5	421	442	1062	2540	954	1867	3342	2663	2320	1214	764	548	18137	1511	729	816	1545				
	% Top 5	36%	33%	44%	59%	35%	49%	64%	67%	60%	47%	44%	50%	53%	53%	48%	50%	49%				

Gestión de Peticiones

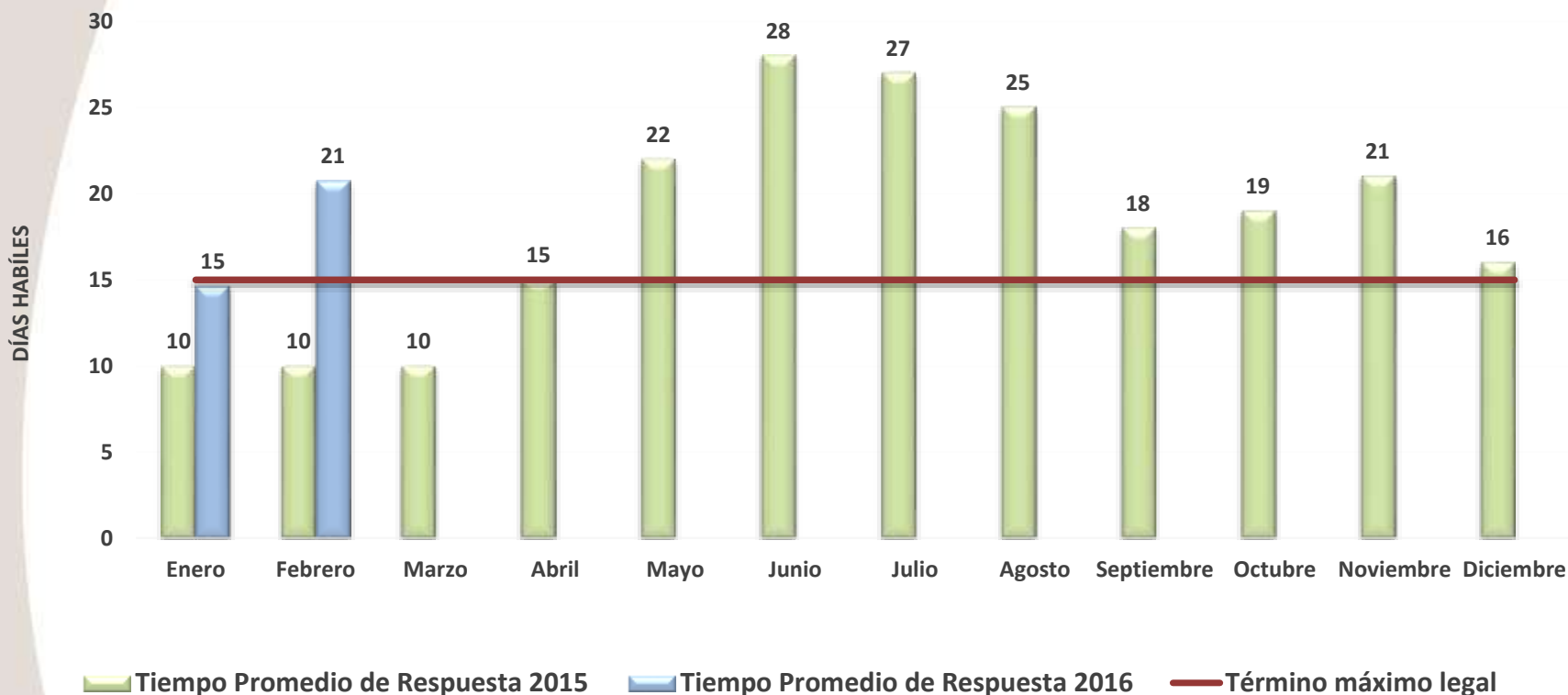
Consolidado

Comparativo Peticiones 2014-2015-2016



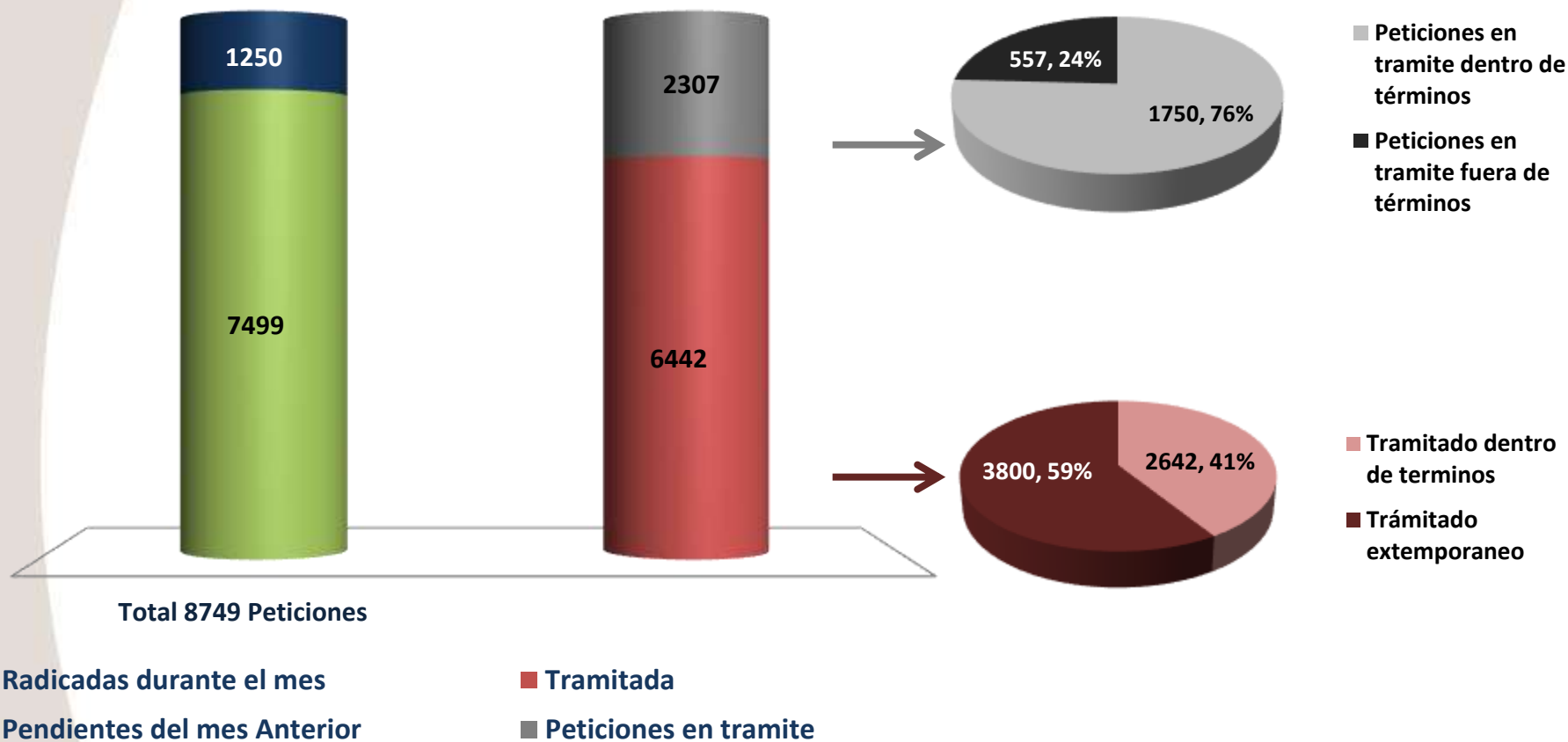
Se evidencia un aumento de 65% de Peticiones comparado con el año anterior

TIEMPO DE RESPUESTA



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

Gestión Peticiones Febrero



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	feb-16	Var % últ. 2 meses
Crédito	498	556	602	391	474	656	540	186	344	1031	1000	512	6790	545	1054	93%
Cartera	1765	2319	1722	1274	2576	2041	2740	874	1719	1581	1060	430	20101	2272	4191	84%
Cesantías	84	104	6919	82	175	37	82	358	173	184	96	93	8387	101	459	354%
Comercial	408	636	496	507	442	603	563	300	300	737	246	176	5414	555	1413	155%
DAE	469	919	3637	6534	3493	0	63	76	82	87	136	72	15568	117	347	197%
Cobranza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0%
Total Mes	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	3590	7499	109%

Para febrero 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				
	TOTAL	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	4688	3590				
	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%				

TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

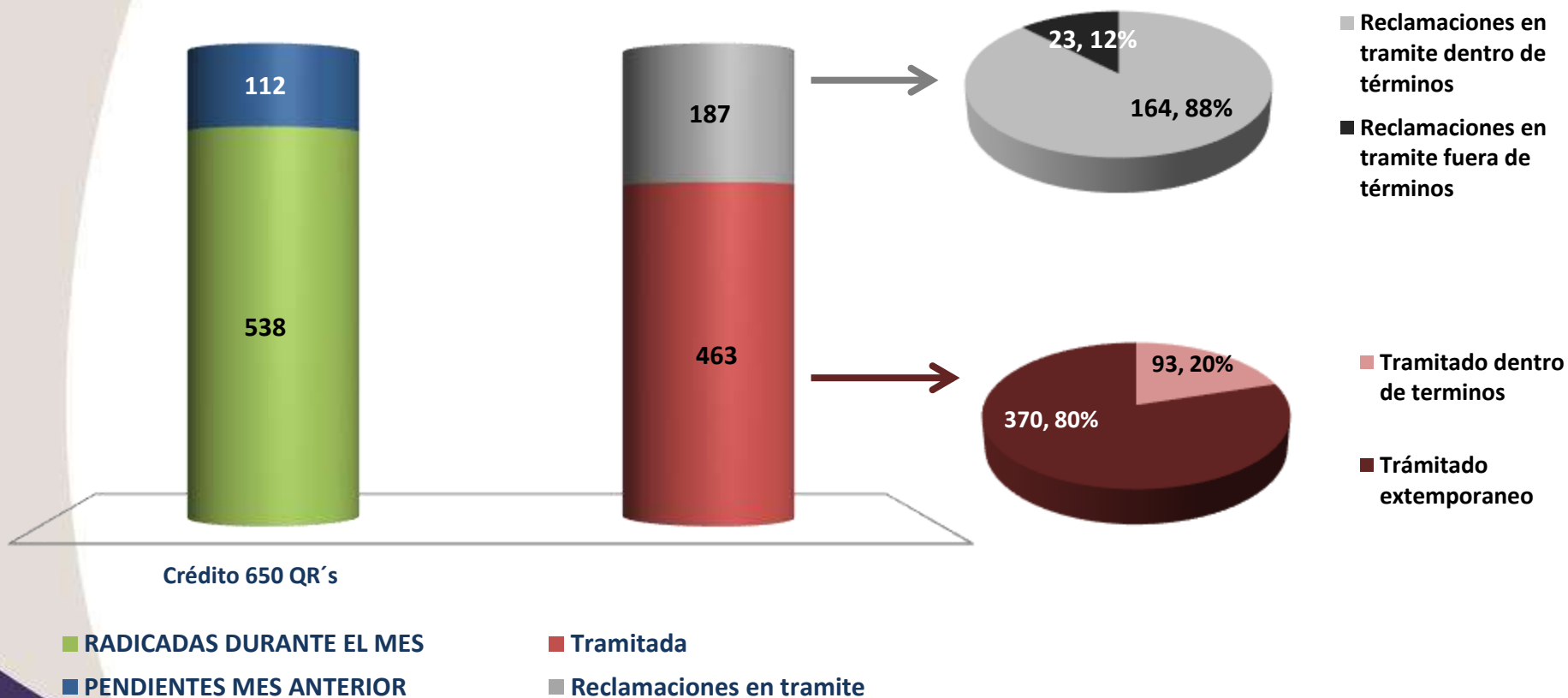
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acum. 2015	Prom. mensual 2015	ene-16	feb-16	Acum. 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CARTERA	Aplicación de cesantías a capital para reducción de plazo.	627	1128	85	47	970	647	856	279	314	381	250	42	5626	469	522	1930	2452	10%	22%	270%	1408
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	471	935	1406	5%	13%	99%	464
COMERCIAL	Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	18	198	41	11	723	60	88	479	567	1%	5%	444%	391
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	249	511	3%	5%	-5%	-13
CREDITO	solicitud de prórroga del crédito aprobado	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	282	119	1518	127	66	279	345	3%	3%	323%	213
CESANTÍAS	Solicitud de información de cesantías	43	36	11	7	2	1	2	148	0	12	12	42	316	26	62	261	323	1%	3%	321%	199
CARTERA	Consulta del estado del Crédito	132	131	36	43	202	215	392	150	253	110	94	52	1810	151	195	100	295	3%	3%	-49%	-95
	Demás Tipologías	1705	2522	13083	8449	5295	1724	1805	963	1476	2248	1580	908	41758	3480	1924	3266	5190				
	TOTAL	3224	4534	13376	8788	7160	3337	3988	1794	2618	3620	2538	1283	56260	4688	3590	7499	11089				
	Total Top 5	1344	1845	246	289	1661	1397	1789	533	889	1250	852	281	12376	1031	1409	3872	5281				
	% Top 5	42%	41%	2%	3%	23%	42%	45%	30%	34%	35%	34%	22%	22%	22%	39%	52%	48%				

Peticiones, Quejas Y Reclamos

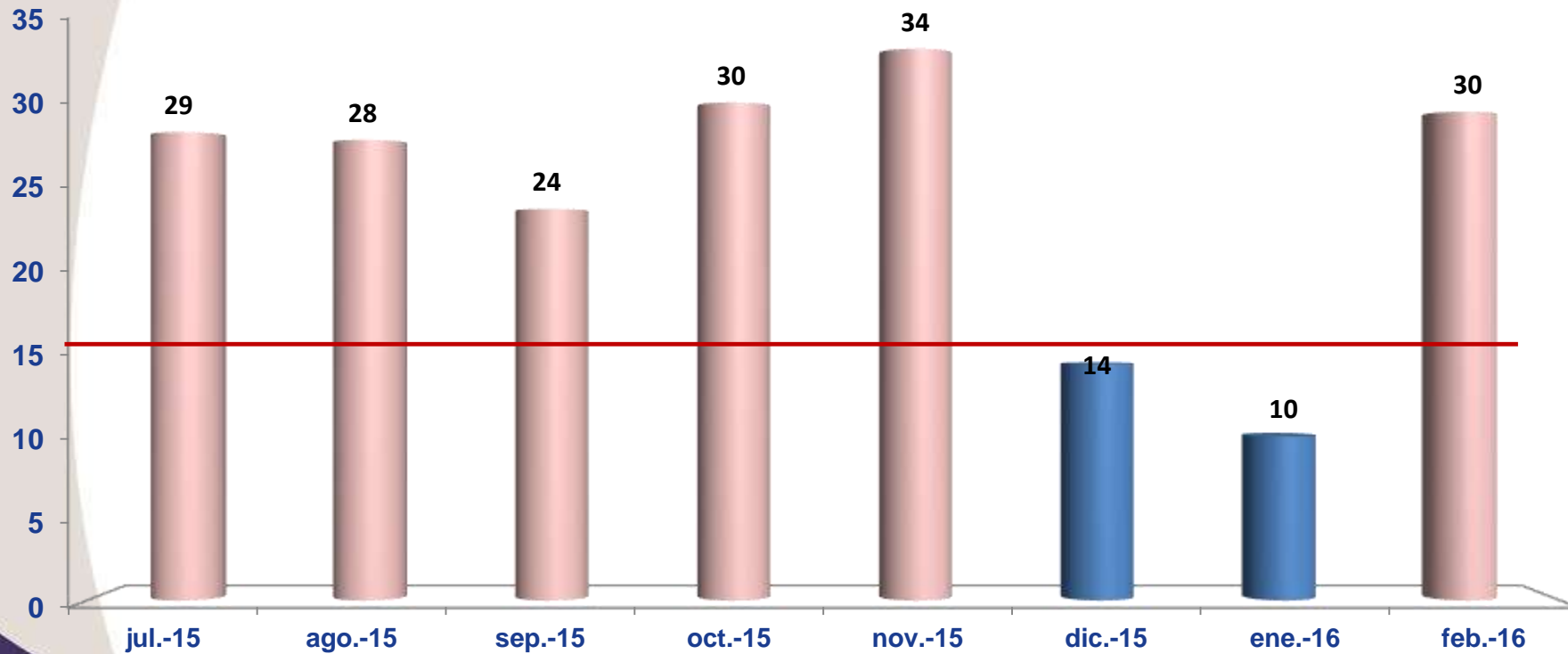
Informe por Áreas

PQR Crédito

Resultado Quejas y Reclamos Febrero



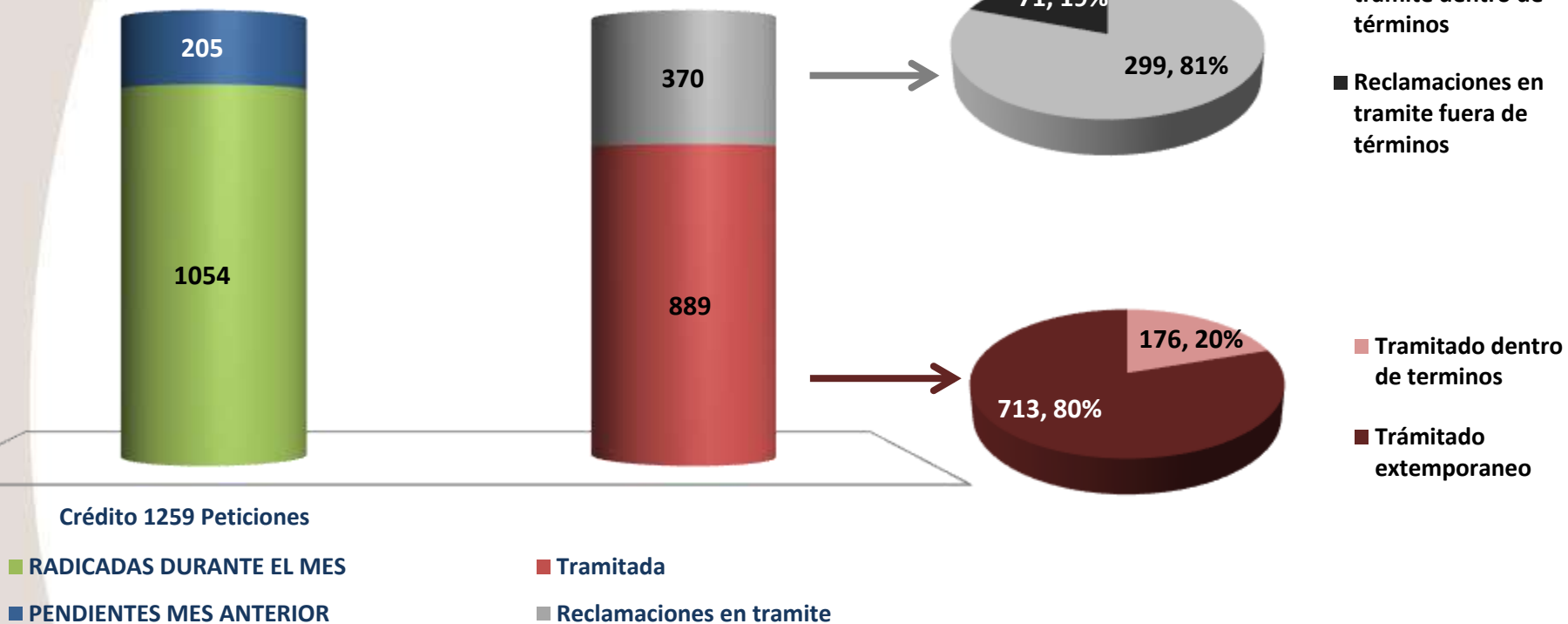
Tiempo de Respuesta



TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - febrero 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	feb-16	Acum. 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
CREDITO	Gestion abogados externos	42	32	34	14	17	37	8	22	41	30	80	133	490	41	98	217	315	6%	31%	121%	119
CREDITO	Demora en trámite desembolso crédito hipotecario	229	257	290	159	172	215	229	102	135	138	164	124	2214	185	140	115	255	27%	25%	-18%	-25
CREDITO	Demora en aprobación de solicitud de crédito hipotecario	10	42	166	194	313	874	753	324	481	496	331	59	4043	337	74	74	148	49%	14%	0%	0
CREDITO	Inconformidad por condiciones del crédito aprobado	45	26	18	10	12	25	31	11	33	36	66	49	362	30	59	55	114	4%	11%	-7%	-4
CREDITO	Gestión Legalización Interna	100	11	14	4	2	2	20	1	9	8	7	7	185	15	19	36	55	2%	5%	89%	17
	Demás Tipologías	58	113	85	41	40	101	161	58	96	117	70	36	976	81	95	41	136				
	TOTAL	484	481	607	422	556	1254	1202	518	795	825	718	408	8270	689	485	538	1023				
	Total Top 5	426	368	522	381	516	1153	1041	460	699	708	648	372	7294	608	390	497	887				
	% Top 5	88%	77%	86%	90%	93%	92%	87%	89%	88%	86%	90%	91%	88%	88%	80%	92%	87%				

Resultado Peticiones febrero



Crédito 1259 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite

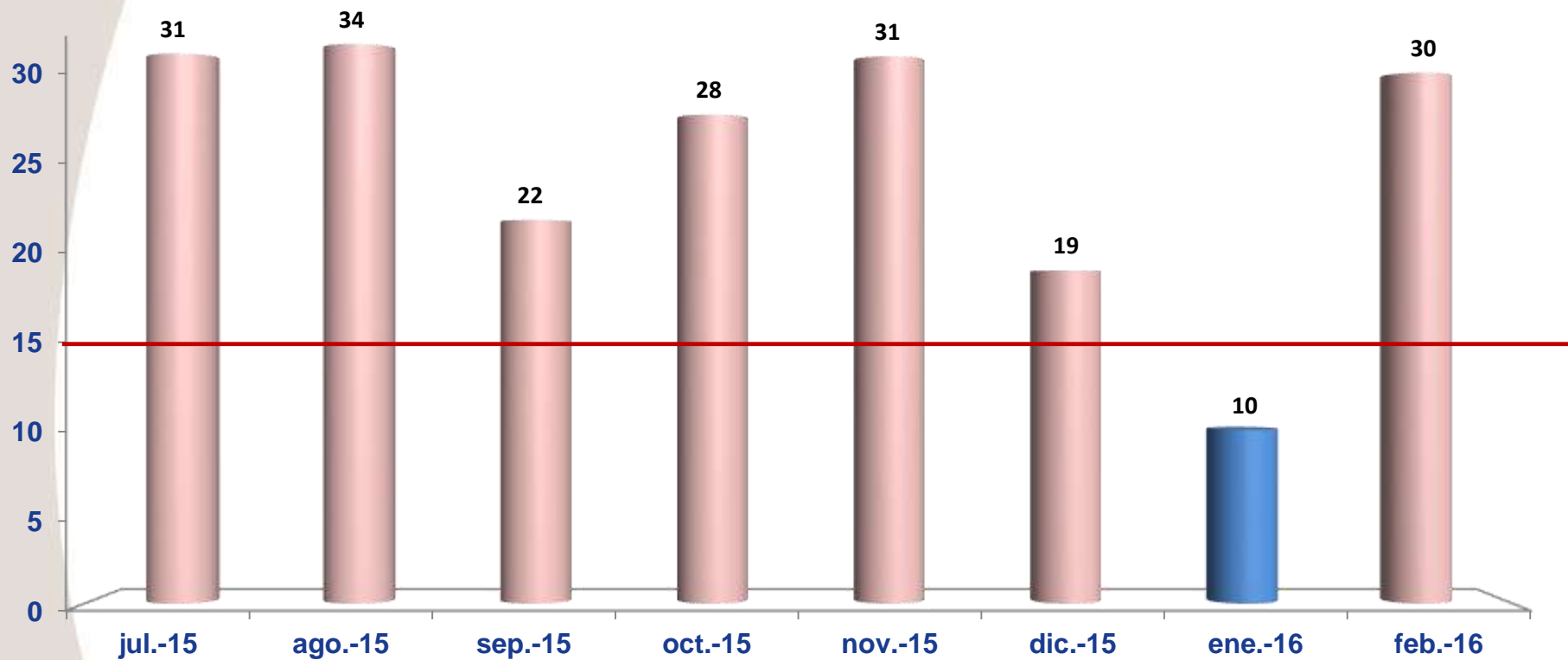
■ Reclamaciones en tramite dentro de terminos

■ Reclamaciones en tramite fuera de terminos

■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

Tiempo de Respuesta

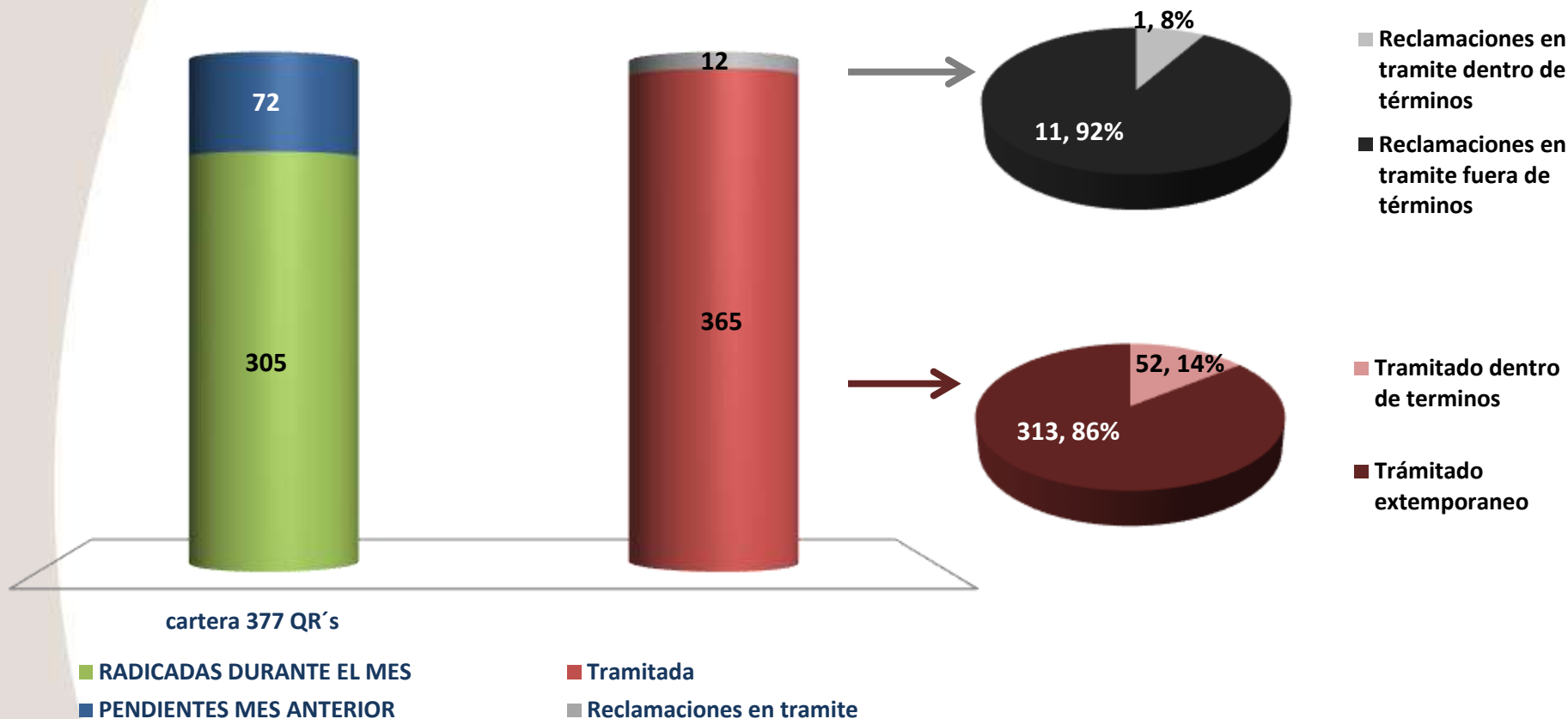


TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

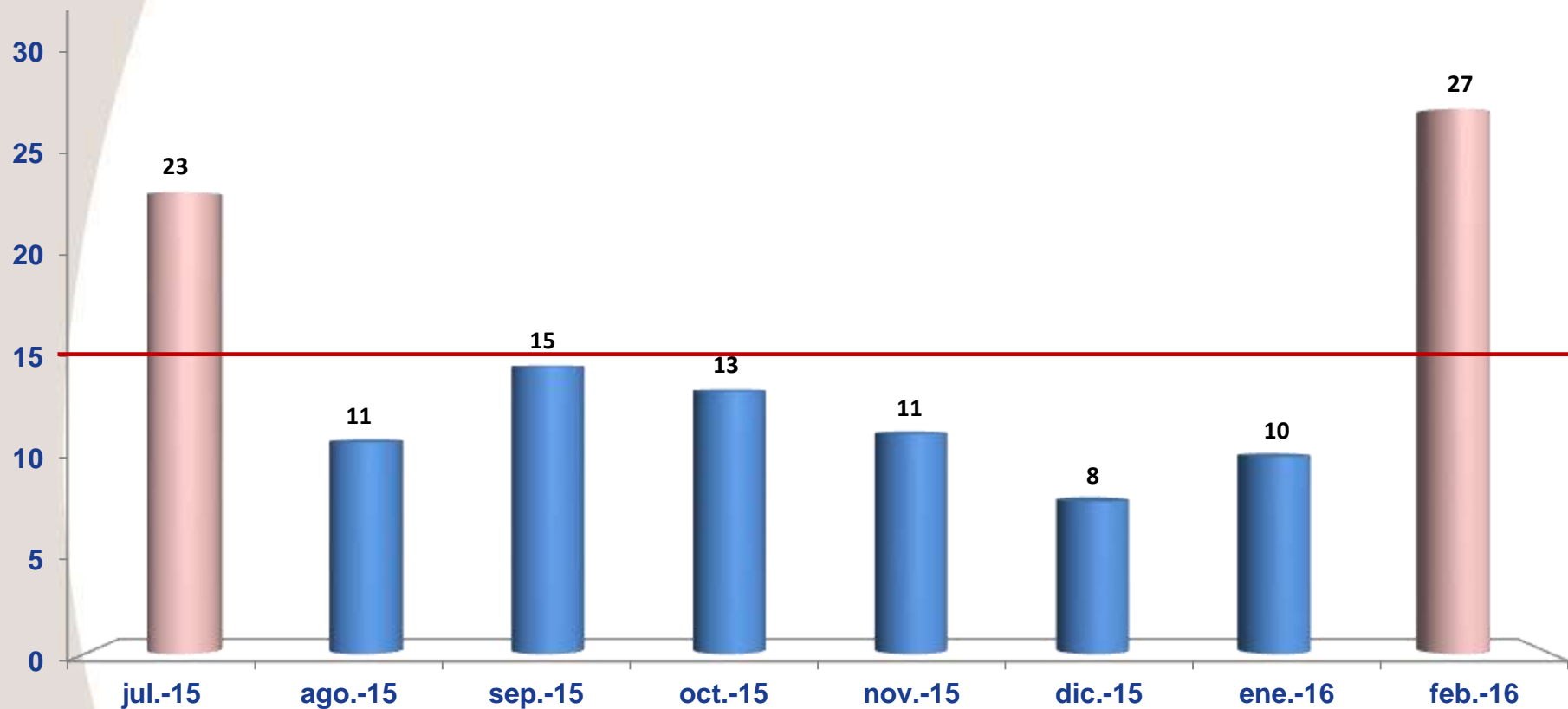
PROCESO	Tema	ene-2015	feb-2015	mar-2015	abr-2015	may-2015	jun-2015	jul-2015	ago-2015	sep-2015	oct-2015	nov-2015	dic-2015	Acumulado 2015	Prom. mensual 2015	ene-16	feb-16	Acumulado 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
CREDITO	solicitud de prórroga del crédito aprobado	111	98	96	63	102	107	135	41	134	230	282	119	1518	127	66	279	345	22%	22%	323%	213
CREDITO	Información del estado, aprobación, condiciones del crédito	45	8	14	13	53	76	53	10	17	41	149	54	533	44	132	70	202	8%	13%	-47%	-62
CREDITO	Asignación o Cambio de abogado.	12	26	30	20	15	15	9	5	18	11	66	35	262	22	47	134	181	4%	11%	185%	87
CREDITO	Solicitud reactivación del crédito	42	53	46	24	45	36	45	23	34	115	78	45	586	49	71	69	140	9%	9%	-3%	-2
CREDITO	Estudio de capacidad de endeudamiento.	21	31	81	54	50	69	17	16	14	20	13	9	395	33	63	32	95	6%	6%	-49%	-31
CREDITO	Información Subsidios: Hábitat, Fonvivienda y Tasa FRECH.	84	106	90	48	54	111	100	22	33	225	81	23	977	81	26	66	92	14%	6%	154%	40
CREDITO	Cambio modalidad de crédito	20	30	27	18	25	24	5	6	5	2	16	10	188	16	13	67	80	3%	5%	415%	54
	Demás Tipologías	163	204	218	144	130	218	176	63	89	387	315	217	2324	194	127	337	464				
	TOTAL	498	556	602	384	474	656	540	186	344	1031	1000	512	6783	565	545	1054	1599				
	Total Top 5	231	216	267	174	265	303	259	95	217	417	588	262	3294	275	379	584	963				
	% Top 5	46%	39%	44%	45%	56%	46%	48%	51%	63%	40%	59%	51%	49%	49%	70%	55%	60%				

PQR Cartera

Resultado Quejas y Reclamos Febrero



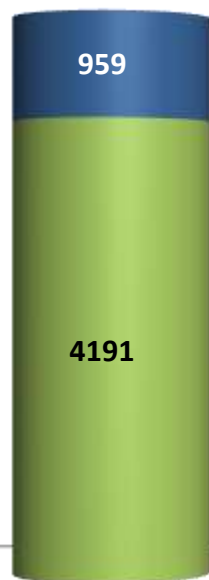
Tiempo de Respuesta



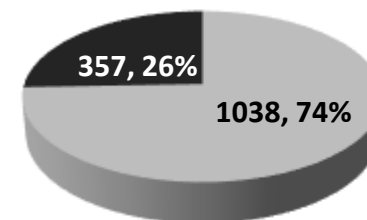
TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - febrero 2016

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	feb-16	Acum. 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ult. 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	110	246	32%	35%	-19%	-26
CARTERA	Pagos no aplicados a credito hipotecario	22	26	16	16	5	24	13	7	16	21	40	23	229	19	88	75	163	4%	23%	-15%	-13
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	56	47	103	7%	15%	-16%	-9
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	44	18	62	33%	9%	-59%	-26
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	17	14	31	6%	4%	-18%	-3
	Demás Tipologías	72	67	118	159	82	82	45	41	92	77	51	65	951	79	55	41	96				
	TOTAL	338	452	474	572	751	469	307	300	587	510	349	198	5307	442	396	305	701				
	Total Top 5	266	385	356	413	669	387	262	259	495	433	298	133	4356	363	341	264	605				
	% Top 5	79%	85%	75%	72%	89%	83%	85%	86%	84%	85%	85%	67%	82%	82%	86%	87%	86%				

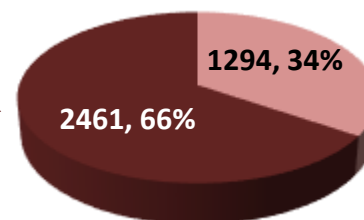
Resultado Peticiones Febrero



cartera 5150 Peticiones



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



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

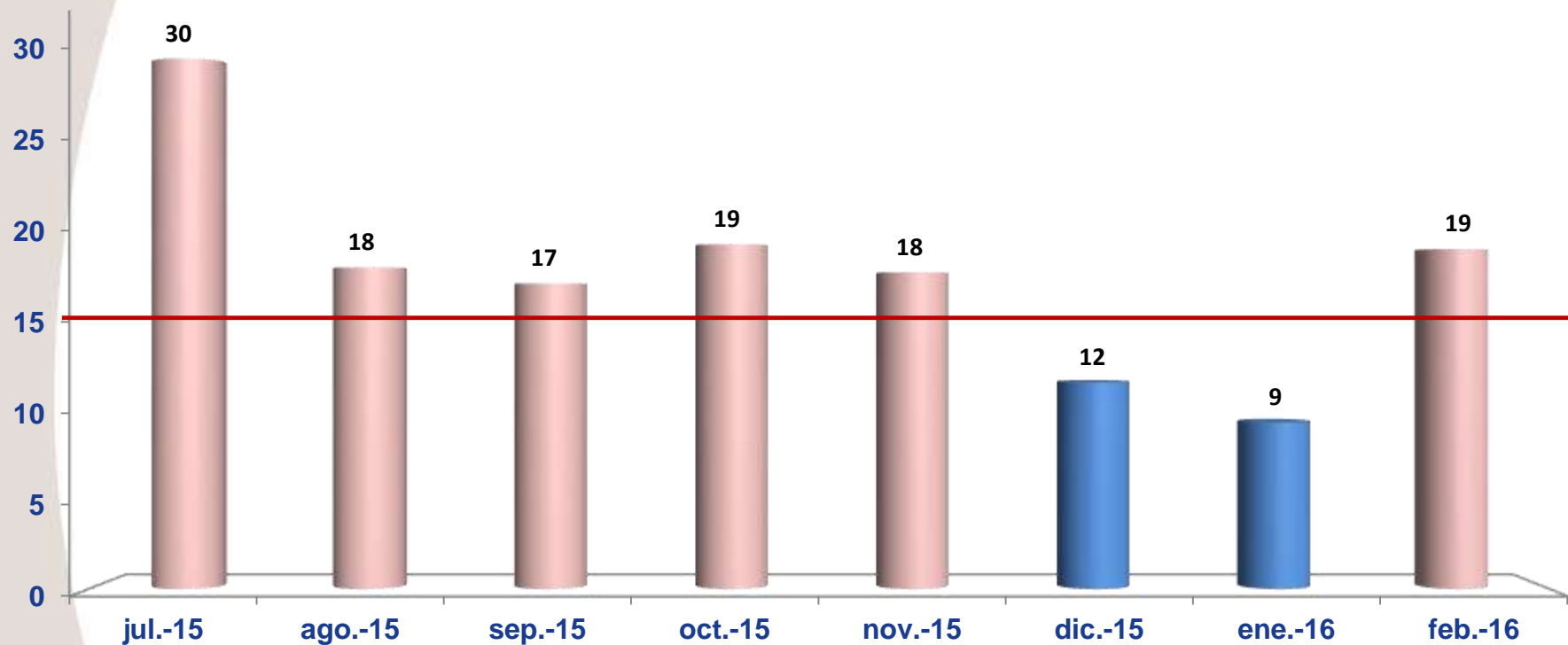
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ Tramitada

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Reclamaciones en tramite

Tiempo de Respuesta



TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 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	feb-16	Acum. 2016	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	1930	2452	29%	38%	270%	1408
CARTERA	Aplicación de cesantías a cuotas futuras.	331	447	43	92	361	345	396	128	202	231	163	86	2825	235	471	935	1406	15%	22%	99%	464
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	249	511	9%	8%	-5%	-13
CARTERA	Consulta del estado del Crédito	132	131	36	43	202	215	392	150	253	110	94	52	1810	151	195	100	295	9%	5%	-49%	-95
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	100	245	4%	4%	-31%	-45
CARTERA	Cambio de fecha corte de facturación.	88	114	7	82	193	128	123	30	173	123	101	50	1212	101	133	112	245	6%	4%	-16%	-21
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	147	240	3%	4%	58%	54
	Demás Tipologías	306	223	549	607	555	425	675	167	478	429	262	115	4791	399	451	618	1069				
	TOTAL	1765	2319	857	1274	2576	2039	2740	874	1719	1581	1060	430	19234	1603	2272	4191	6463				
	Total Top 5	1371	1932	233	262	1805	1486	1920	660	1038	1006	686	257	12656	1055	1595	3314	4909				
	% Top 5	78%	83%	27%	21%	70%	73%	70%	76%	60%	64%	65%	60%	66%	66%	70%	79%	76%				

PQR de Cesantías

Resultado Quejas y Reclamos Febrero

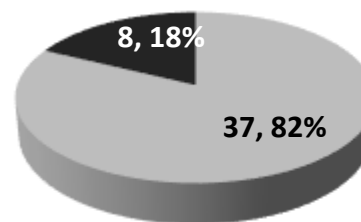


Cesantías 306 QR's

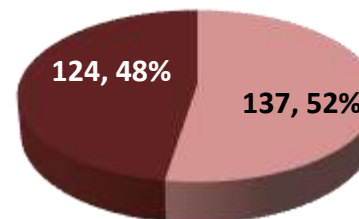
- RADICADAS DURANTE EL MES
- PENDIENTES MES ANTERIOR



- Tramitada
- Reclamaciones en tramite

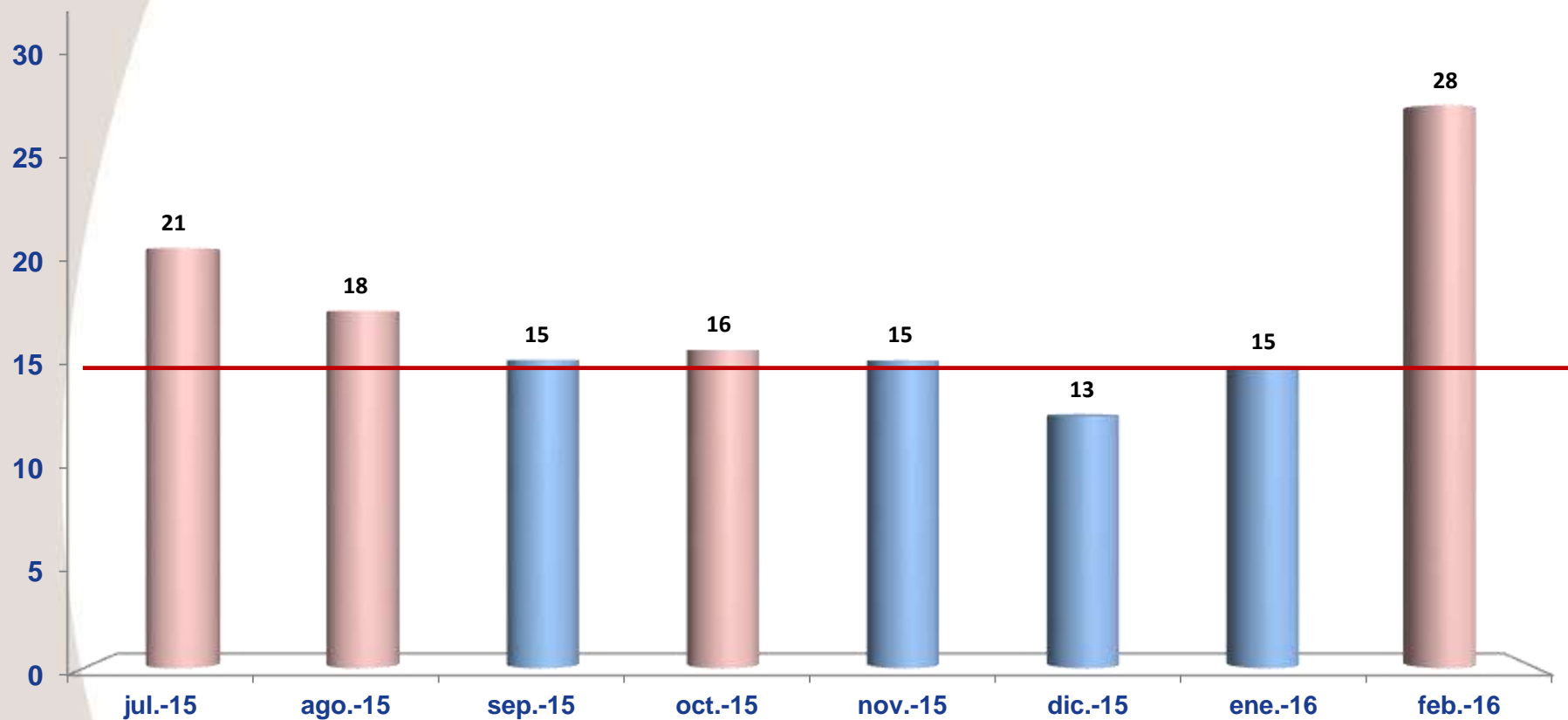


- Reclamaciones en trámite dentro de términos
- Reclamaciones en trámite fuera de términos



- Tramitado dentro de terminos
- Trámitado extemporaneo

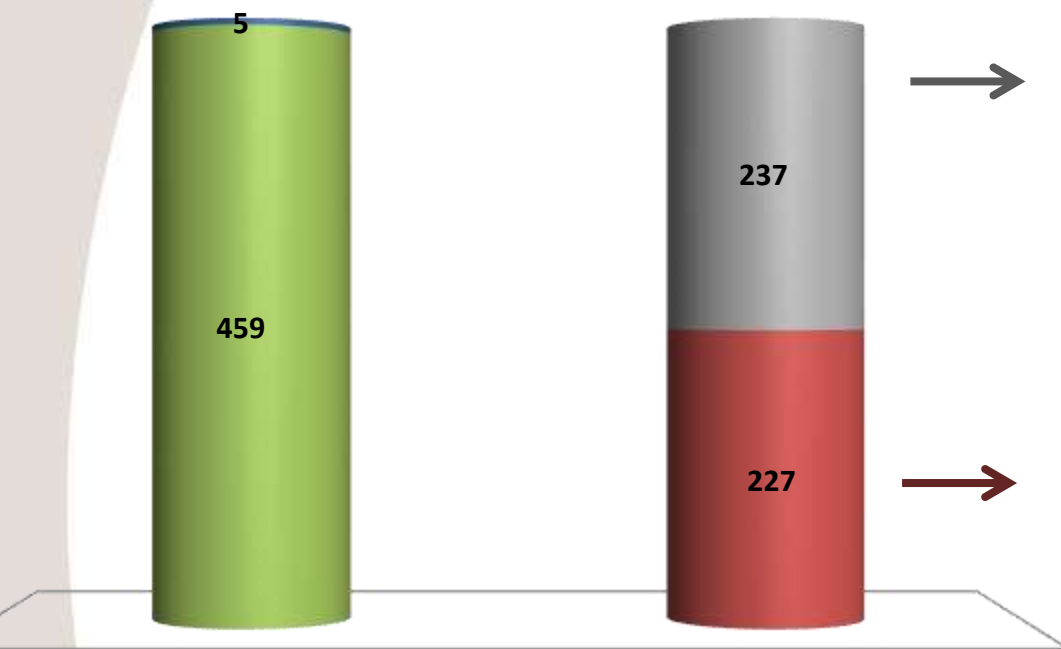
Tiempo de Respuesta



TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Febrero 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	feb-16	Acum. 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ultimos 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	209	447	87%	72%	-12%	-29
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	82	149	7%	24%	22%	15
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	6	9	0%	1%	100%	3
CESANTÍAS	Inconformidad en Reintegros de Cesantías	0	0	1	142	0	0	0	0	0	0	1	2	146	12	2	5	7	1%	1%	150%	3
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	2	0%	0%	-100%	-2
	Demás Tipologías	20	13	63	62	7	0	2	300	0	4	7	3	481	40	4	3	7				
	TOTAL	109	108	727	2422	372	1250	2746	2115	1629	721	271	232	12702	1059	316	305	621				
	Total Top 5	89	95	664	2360	365	1250	2744	1815	1629	717	264	229	12221	1018	312	302	614				
	% Top 5	82%	88%	91%	97%	98%	100%	100%	86%	100%	99%	97%	99%	96%	96%	99%	99%	99%				

Resultado Peticiones Febrero



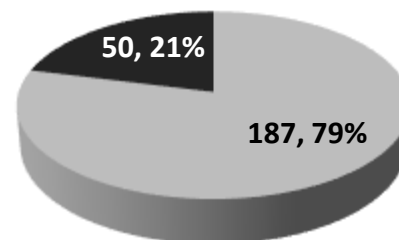
Cesantías 464 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR

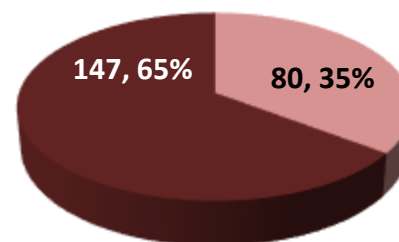
■ Tramitada

■ Reclamaciones en trámite



■ Reclamaciones en trámite dentro de términos

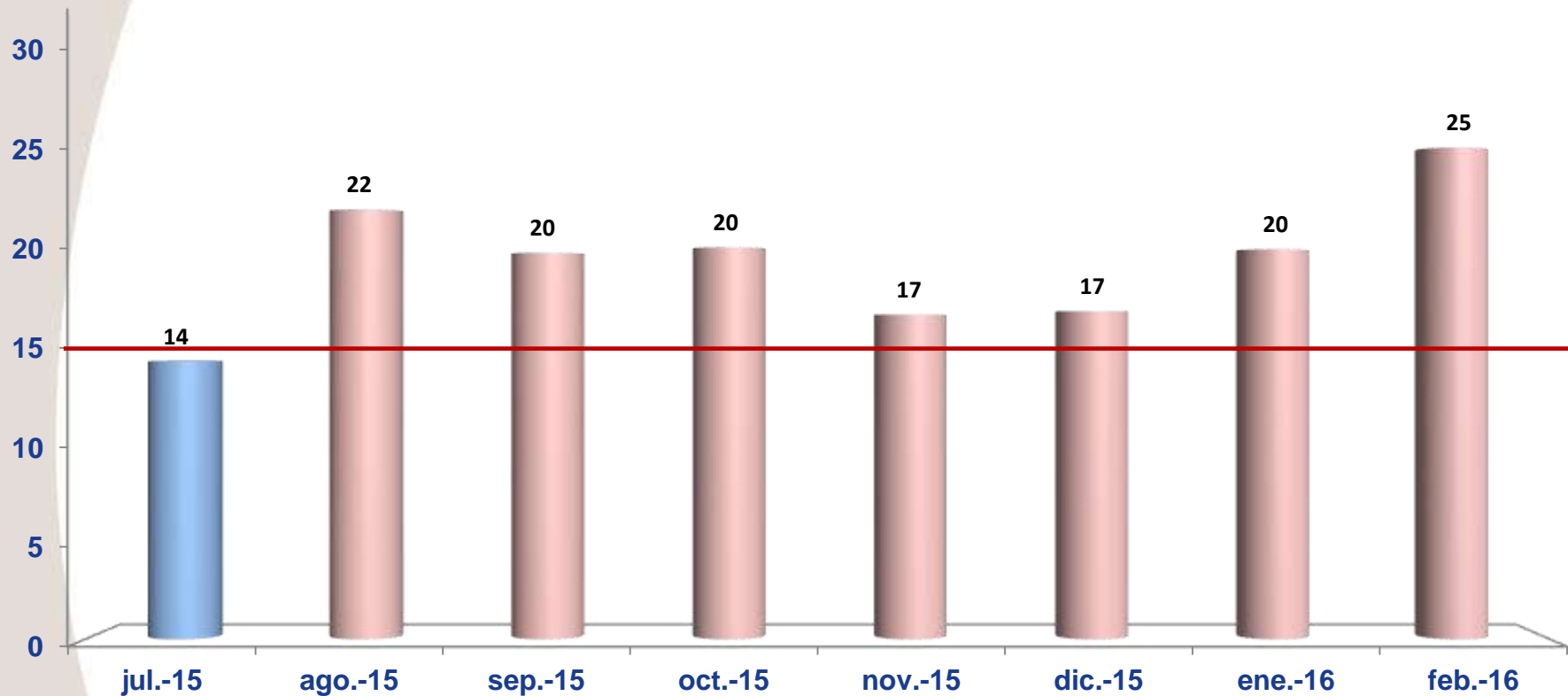
■ Reclamaciones en trámite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

Tiempo de Respuesta

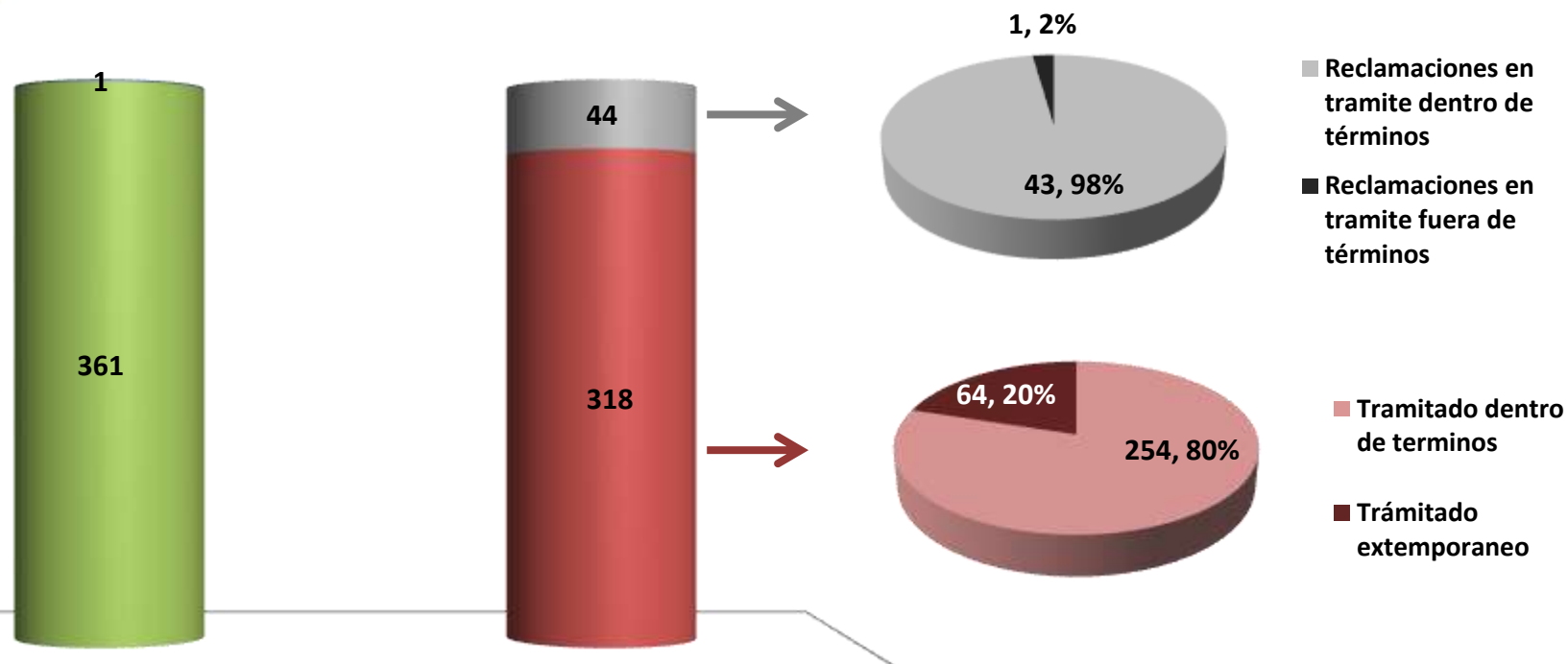


TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

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	feb-16	Acumulado 2016	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	261	323	12%	58%	321%	199
CESANTÍAS	Solicitud extracto o certificaciones de cesantías	15	42	49	64	26	23	61	106	154	145	78	27	790	66	23	114	137	31%	24%	396%	91
CESANTÍAS	Solicitud de información de AVC	7	6	45	7	25	6	12	32	8	8	2	6	164	14	15	30	45	6%	8%	100%	15
CESANTÍAS	Información sobre embargos y pignoración de Cesantías	4	3	21	0	52	2	1	4	8	2	2	8	107	9	0	22	22	4%	4%	0%	22
	Demás Tipologías	15	17	955	4	70	5	6	68	3	17	2	10	1172	98	1	32	33				
	TOTAL	84	104	1081	82	175	37	82	358	173	184	96	93	2549	212	101	459	560				
	Total Top 3	65	84	105	78	53	30	75	286	162	165	92	75	1270	106	100	405	460				
	% Top 3	77%	81%	10%	95%	30%	81%	91%	80%	94%	90%	96%	81%	50%	50%	99%	88%	82%				

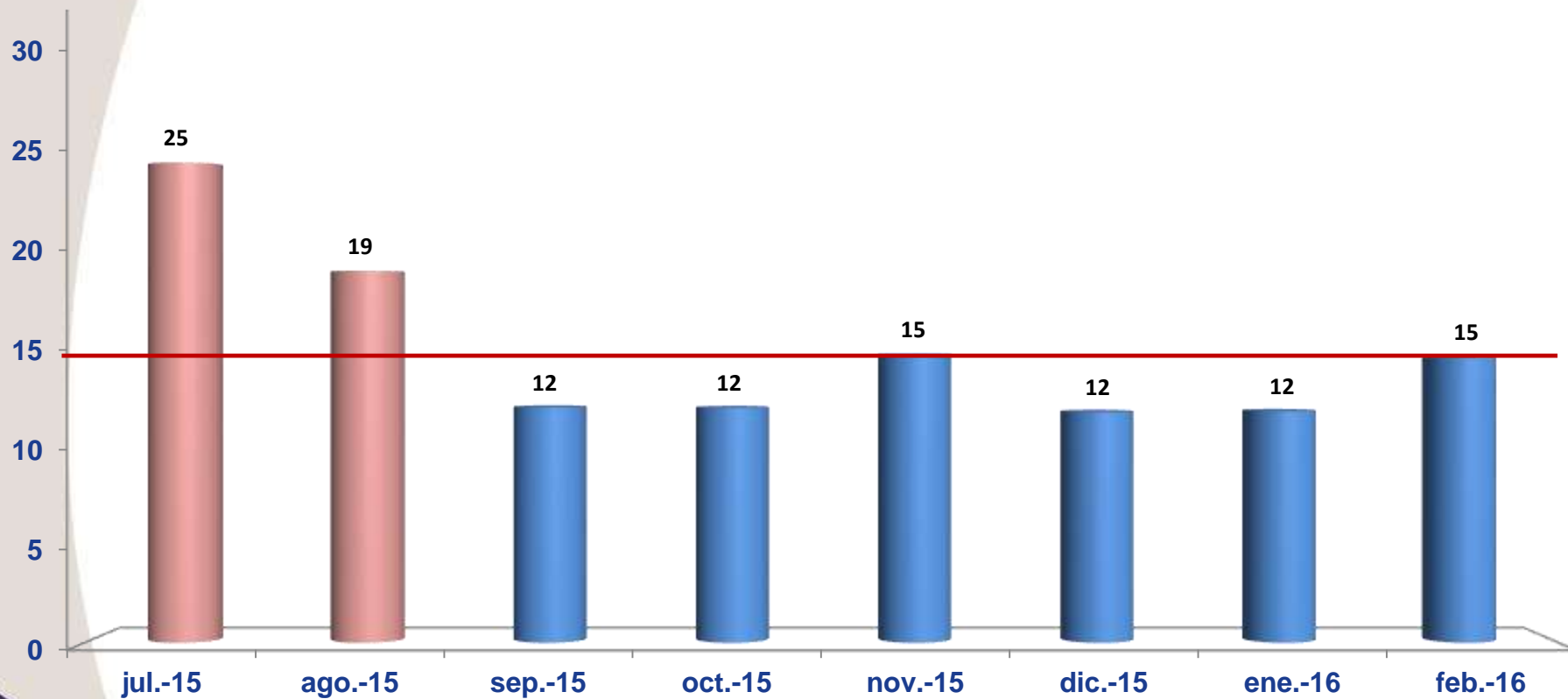
PQR Comercial

Resultado Quejas y Reclamos Febrero



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

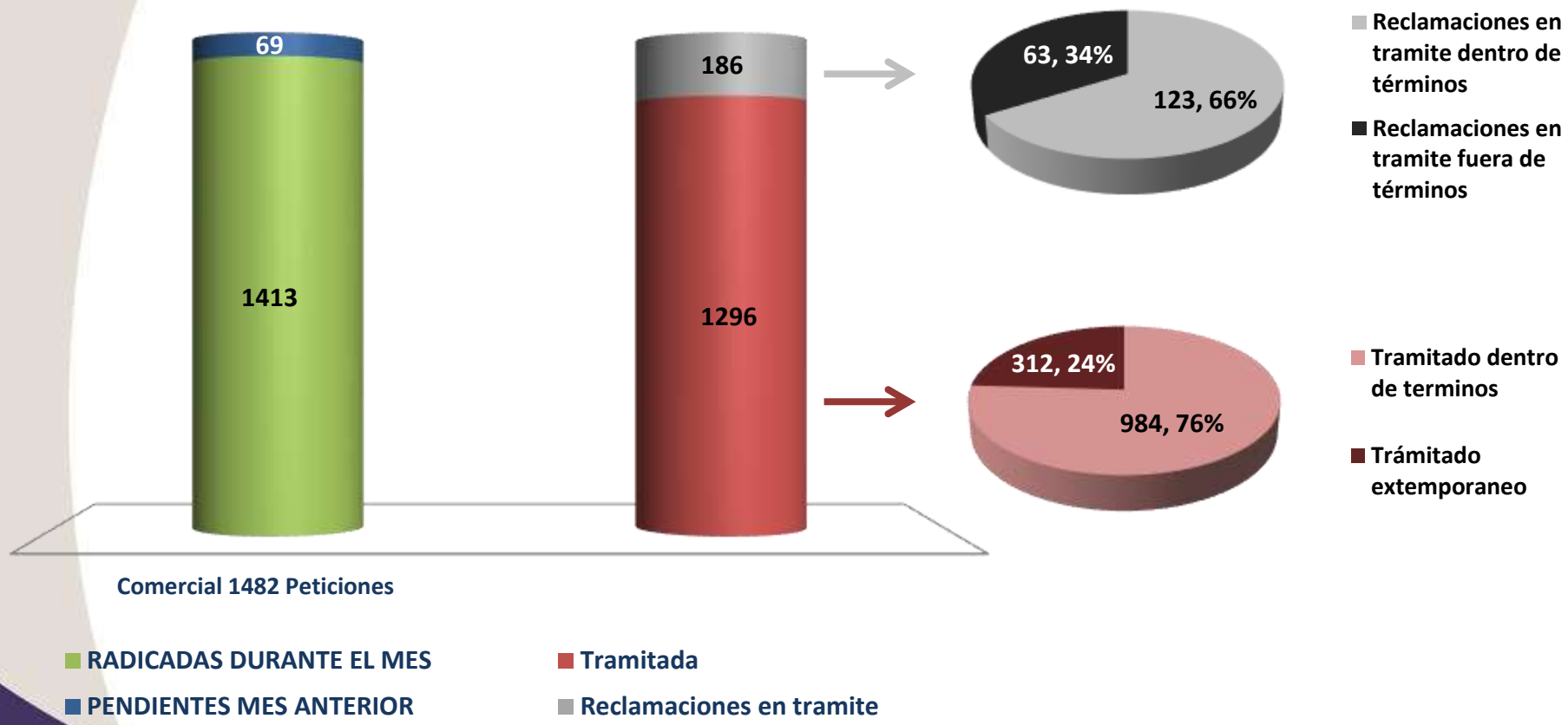
Tiempo de Respuesta



TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Febrero 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	feb-16	Acumulado 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 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	165	282	49%	45%	41%	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	63	102	16%	16%	62%	24
COMERCIAL	Problemas con la pagina Web (Cesantías)	20	32	0	33	17	8	12	6	8	5	3	18	162	14	26	32	58	3%	9%	23%	6
COMERCIAL	Mala atención en los puntos de atención (AVC)	19	24	18	28	26	29	16	10	6	4	23	12	215	18	24	22	46	4%	7%	-8%	-2
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	4	16	1%	3%	-67%	-8
	Demás Tipologías	80	91	55	160	74	105	237	152	162	134	104	63	1417	118	54	75	129				
	TOTAL	208	273	237	460	516	433	714	881	659	418	333	197	5329	444	272	361	633				
	Total Top 5	128	182	182	300	442	328	477	729	497	284	229	134	3912	326	218	286	504				
	% Top 5	62%	67%	77%	65%	86%	76%	67%	83%	75%	68%	69%	68%	73%	73%	80%	79%	80%				

Resultado Peticiones Febrero

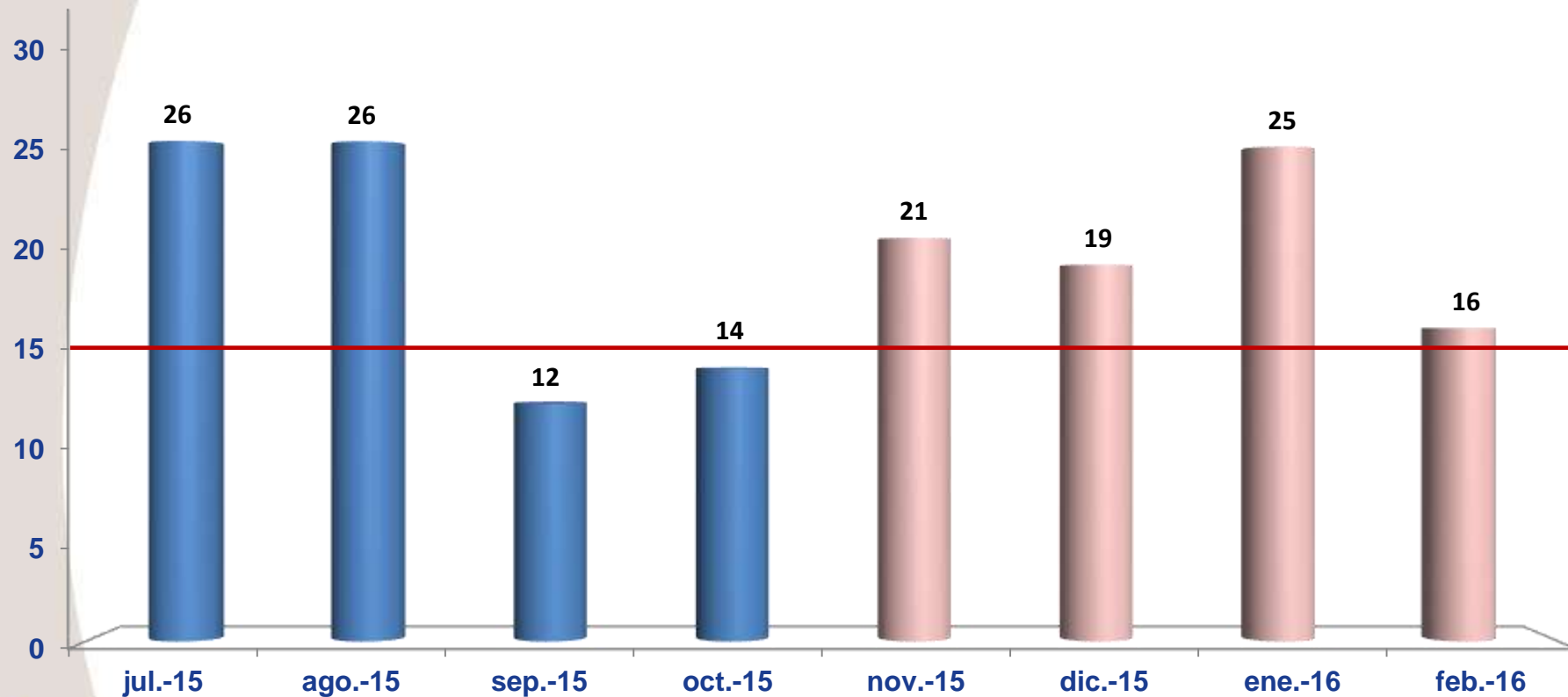


Comercial 1482 Peticiones

■ RADICADAS DURANTE EL MES
■ PENDIENTES MES ANTERIOR

■ Tramitada
■ Reclamaciones en tramite

Tiempo de Respuesta



TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 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	feb-16	Acumulado 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
COMERCIAL	Actualización de datos.	29	21	18	49	45	93	182	18	18	198	41	11	723	60	88	479	567	13%	29%	444%	391
COMERCIAL	cancelación de cuenta AVC.	40	36	31	27	14	20	0	0	3	25	21	5	222	19	79	212	291	4%	15%	168%	133
COMERCIAL	Información estado de cuentas AVC	3	10	9	21	11	4	20	36	26	22	23	31	216	18	93	124	217	4%	11%	33%	31
COMERCIAL	Información de afiliación de empresas	5	7	2	3	5	4	12	8	12	10	25	11	104	9	29	154	183	2%	9%	431%	125
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	93	178	59%	9%	9%	8
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	58	133	2%	7%	-23%	-17
COMERCIAL	Asignación de clave IVR.	55	138	61	51	19	19	23	67	6	19	12	8	478	40	24	46	70	9%	4%	92%	22
	Demás Tipologías	19	23	6	15	15	16	64	53	28	13	85	26	363	30	82	247	329				
	TOTAL	408	636	496	507	442	603	563	300	300	737	246	176	5414	451	555	1413	1968				
	Total Top 5	329	470	422	436	406	563	464	163	245	694	135	121	4448	371	374	1062	1436				
	% Top 5	81%	74%	85%	86%	92%	93%	82%	54%	82%	94%	55%	69%	82%	82%	67%	75%	73%				

PQR Afiliados y Entidades

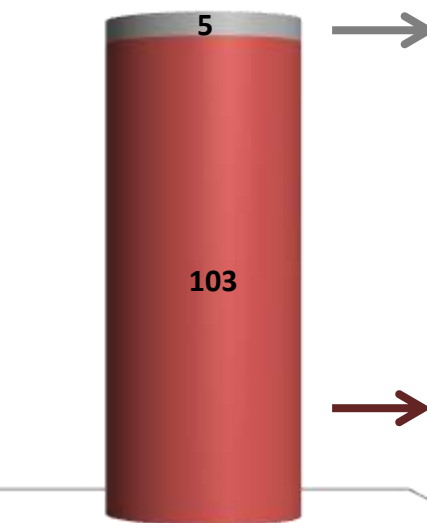
Resultado Quejas y Reclamos Febrero



DAE 108 QR's

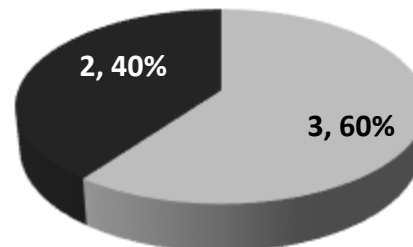
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR



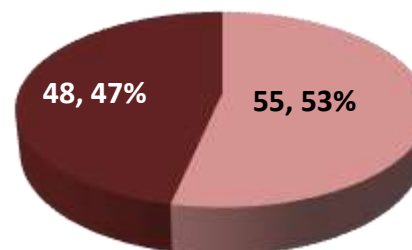
■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite



■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

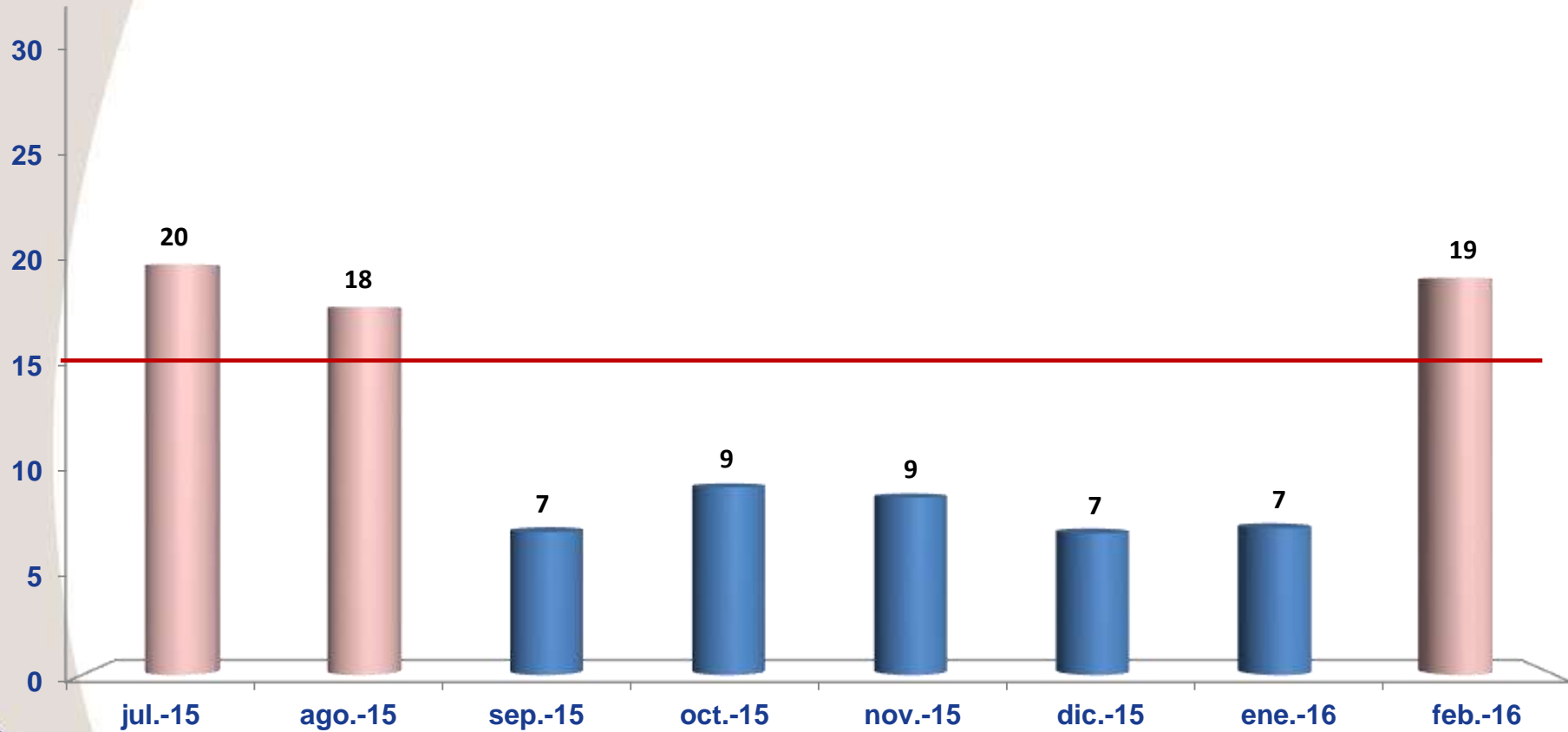
■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

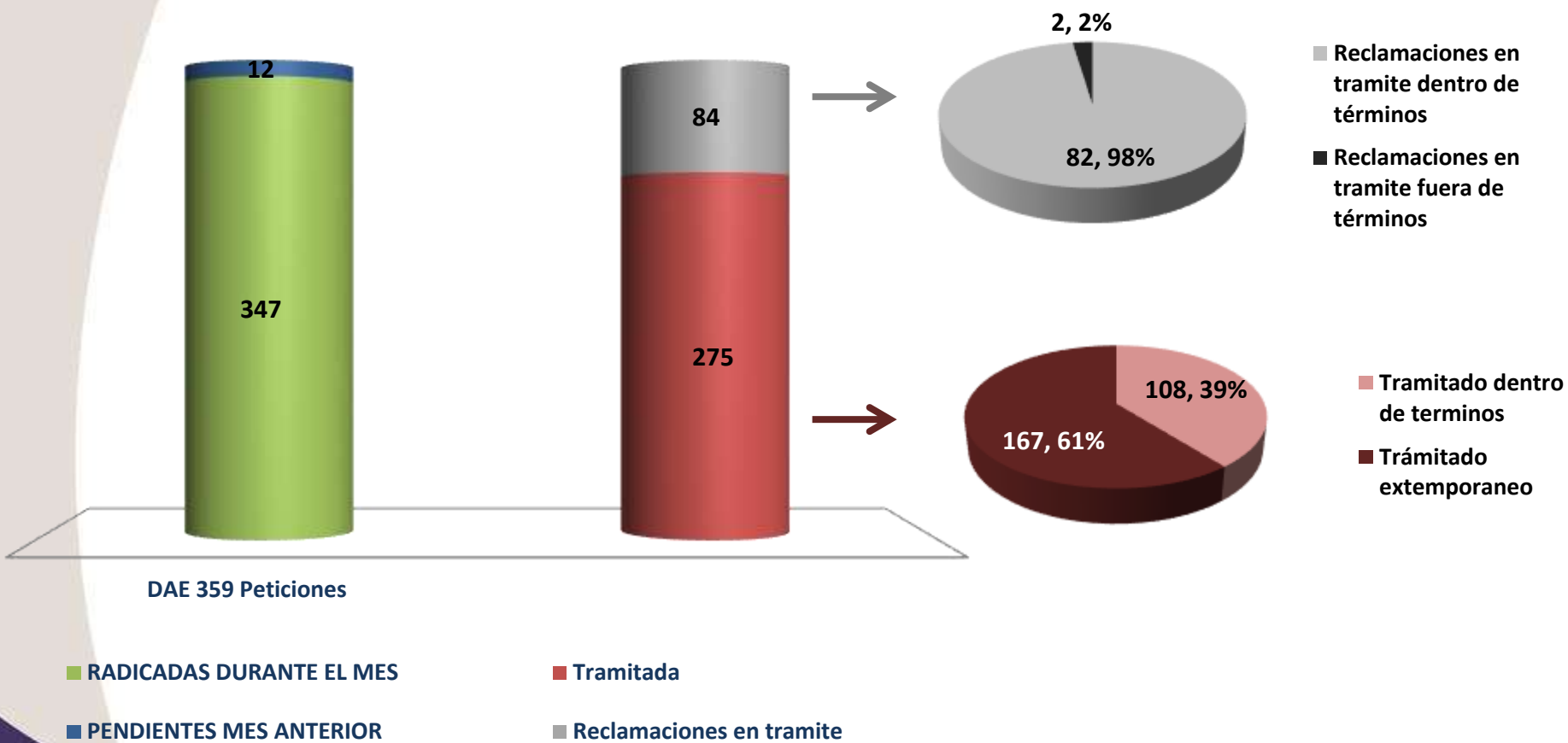
Tiempo de Respuesta



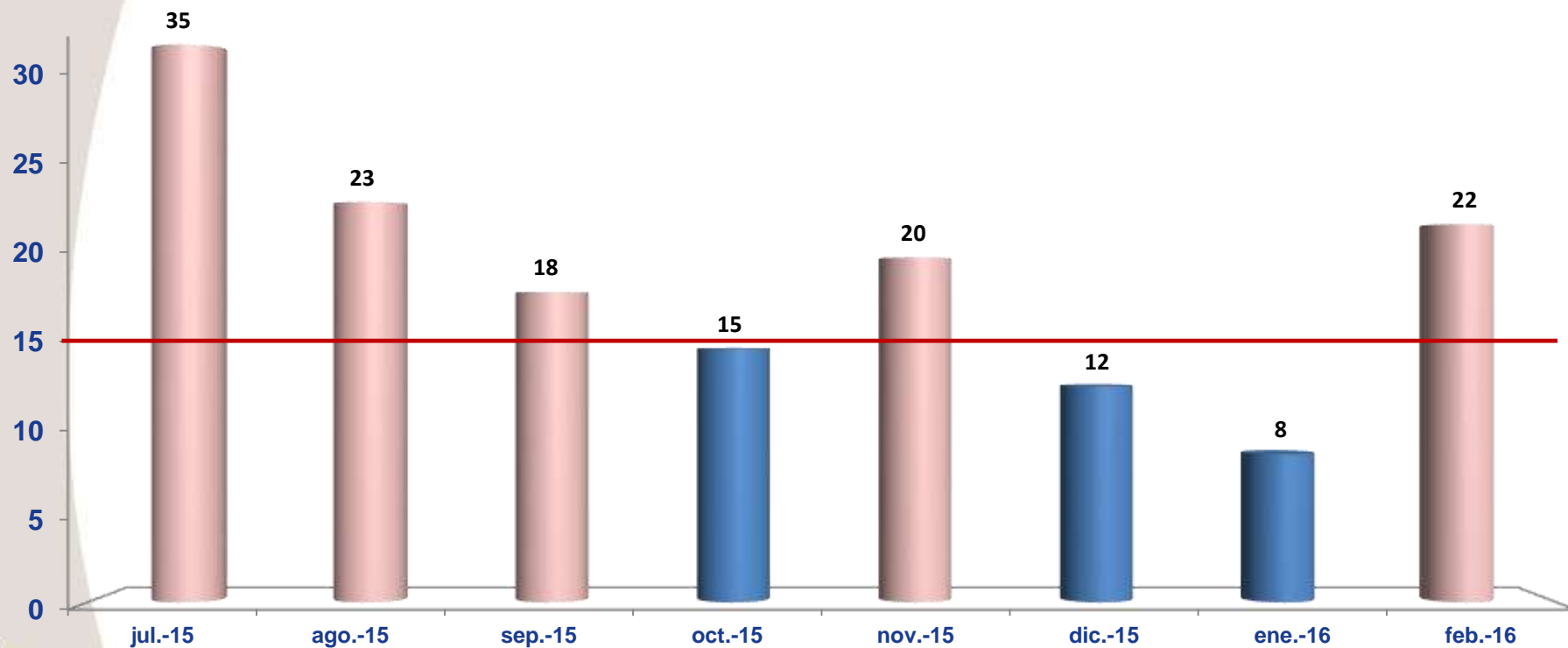
TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - febrero 2016

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	feb-16	Acumulado 2016	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	103	155	100%	100%	98%	51

Resultado Peticiones febrero



Tiempo de Respuesta



TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

PROCESO	Tema	ene-2016	feb-2016	Acumulado 2016	Prom. mensual 2016	part. % 2016	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
DAE	Información de entidad	88	305	393	197	85%	247%	217
DAE	Cargue de cesantías	28	41	69	35	15%	46%	13
DAE	Solicitud de clave IVR para persona jurídica, certificaciones, paz y salvo	1	1	2	1	0%	0%	0
	Demás Tipologías	0	0	0	0			
	TOTAL	117	347	464	42			
	Total Top 3	117	347	393	197			
	% Top 3	100%	100%	85%	466%			

PQR Cobranza

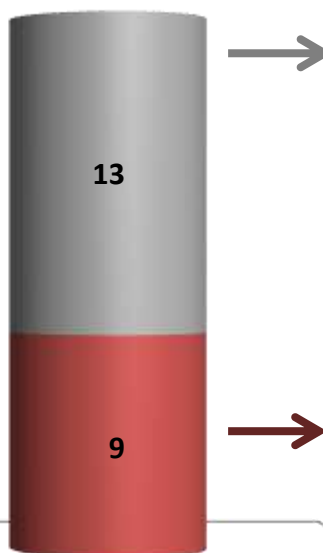
Resultado Quejas y Reclamos Febrero



Cobranza 22 QR's

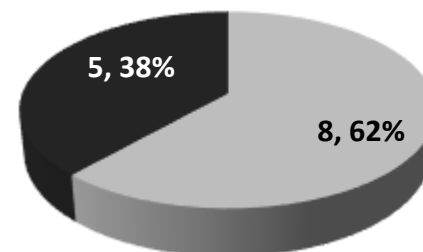
■ RADICADAS DURANTE EL MES

■ PENDIENTES MES ANTERIOR



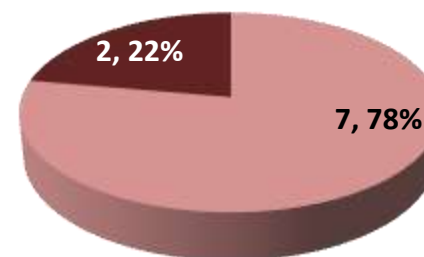
■ Tramitada

■ Reclamaciones en tramite



■ Reclamaciones en tramite dentro de términos

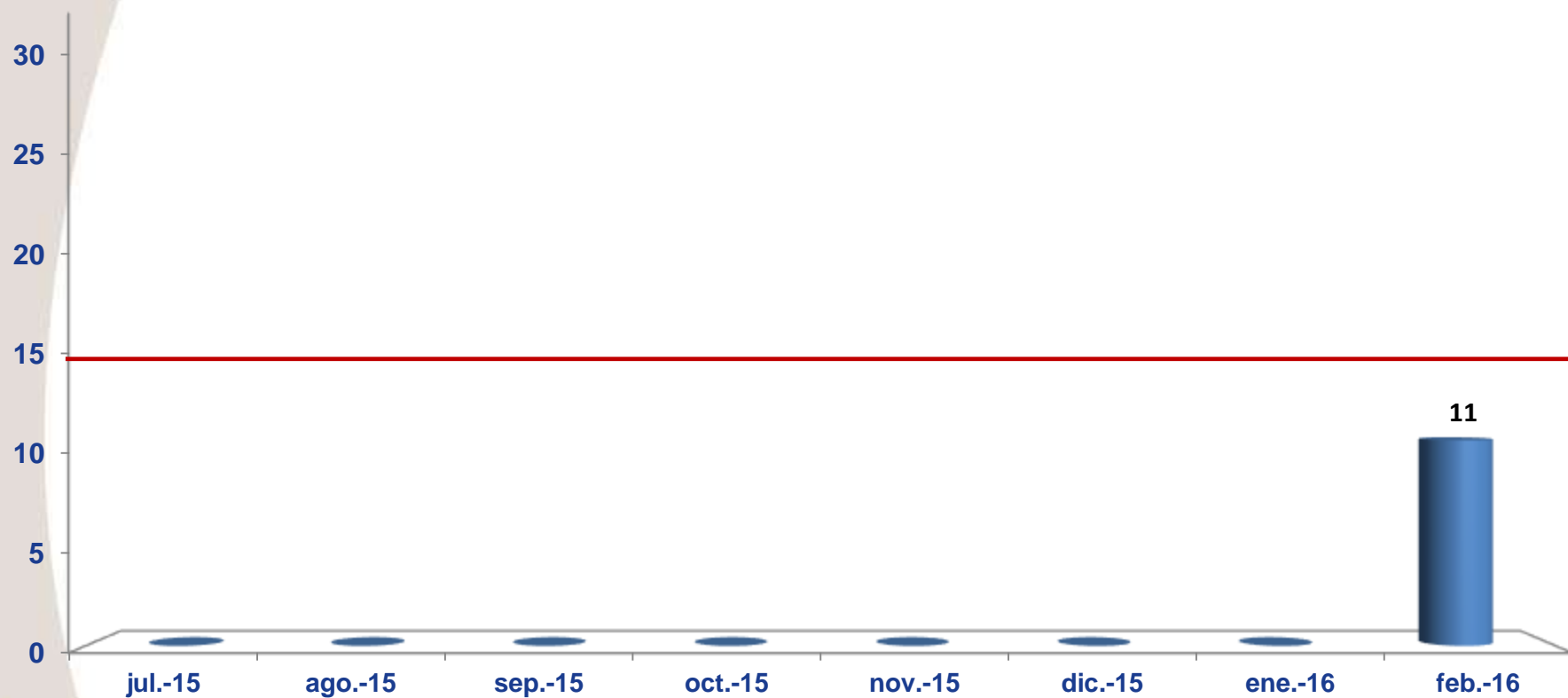
■ Reclamaciones en tramite fuera de términos



■ Tramitado dentro de terminos

■ Trámitado extemporaneo

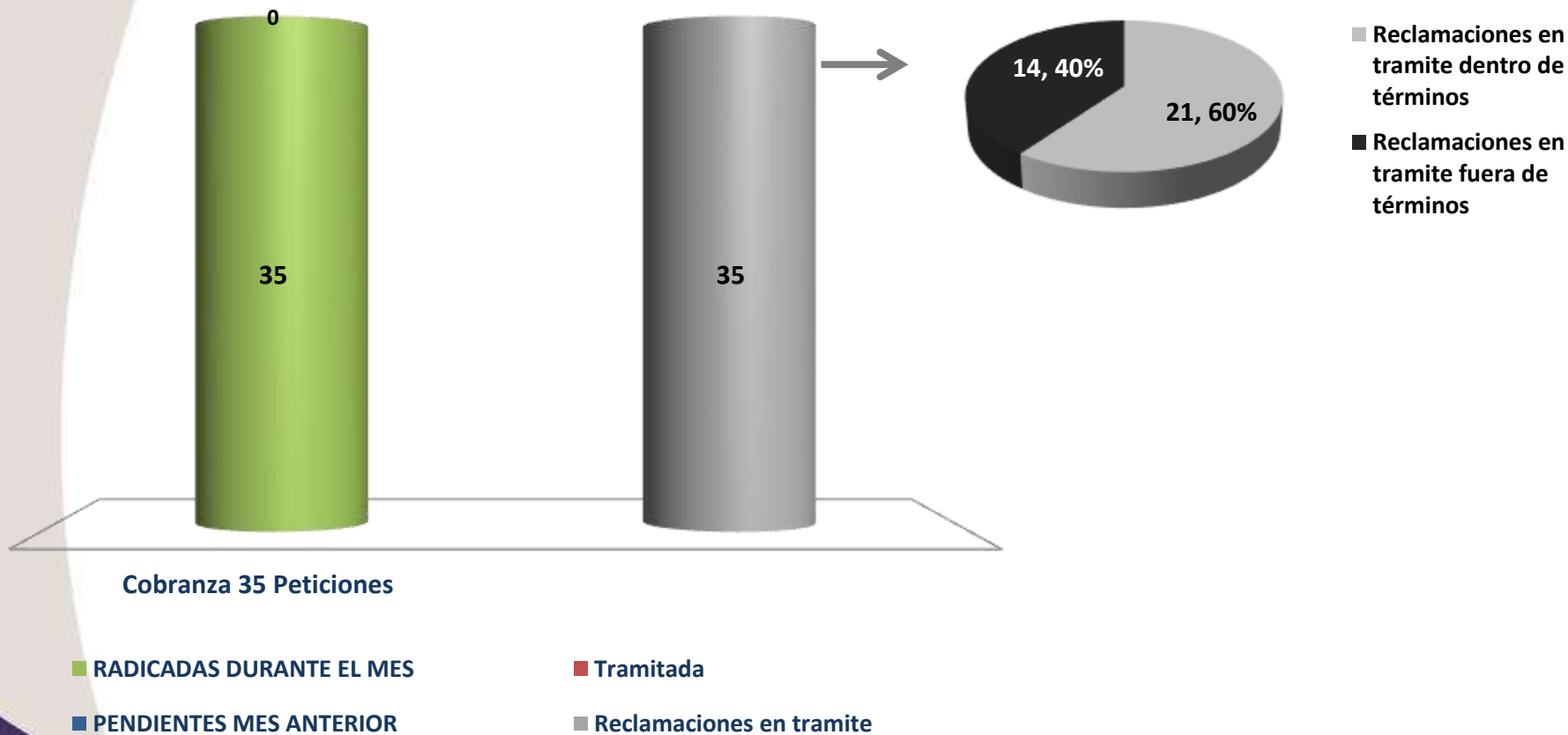
Tiempo de Respuesta



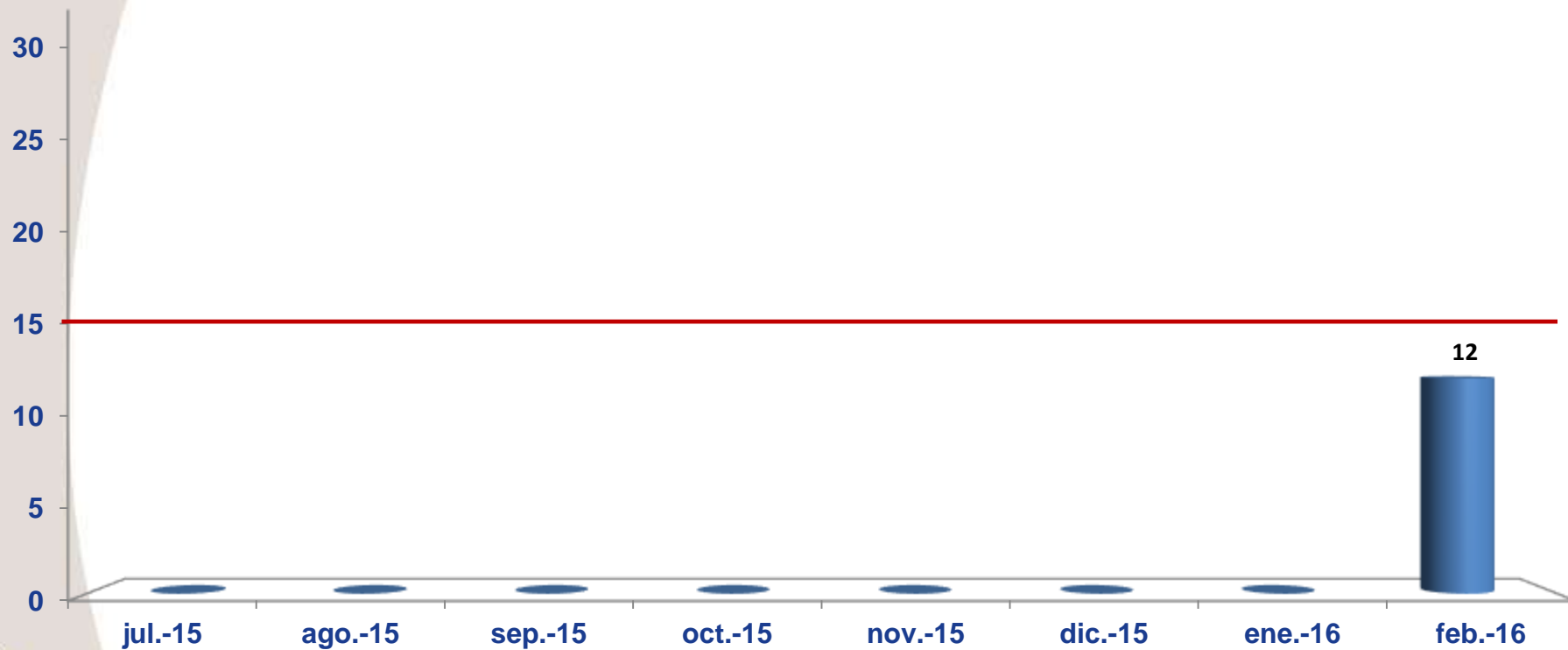
TOP Quejas y Reclamos Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

PROCESO	Tema	ene-16	feb-16	Acumulado 2016	part. % 2015	part. % 2016	Var. % últimos 2 meses	Var. Vol. Últimos 2 meses
Cobranza	Inconformidad por llamadas realizadas por casas de cobranzas	0	11	11	0%	50%	0%	11
Cobranza	Inconformidad con el cobro de honorarios de abogado de cobranza	0	4	4	0%	18%	0%	4
Cobranza	Inconformidad por crédito educativo en cobro jurídico	0	4	4	0%	18%	0%	4
Cobranza	Demora en retiro casa de cobranza	0	1	1	0%	5%	0%	1
Cobranza	Demora en cancelación de embargos sobre inmuebles	0	1	1	0%	5%	0%	1
	Demás Tipologías	0	21	1				
	TOTAL	0	22	22				
	Total Top 5	0	21	21				
	% Top 5	0%	95%	95%				

Resultado Peticiones febrero



Tiempo de Respuesta



TOP Peticiones Acumulado Enero 2015 - Febrero 2016

PROCESO	Tema	ene-2016	feb-2016	Acumulado 2016	Prom. mensual 2016	part. % 2016	Var. % ultimos 2 meses	Var. Vol. Ultimos 2 meses
Cobranza	Levantamiento de marquilla	0	15	15	8	3%	0%	15
Cobranza	Información Normalización (Acuerdo de pago o Extinción - Alternativas Resoluciones 138, 171 Y 176).	0	10	10	5	2%	0%	10
Cobranza	Oferta de Pago	0	9	9	5	2%	0%	9
	Demás Tipologías	0	1	1	0			
	TOTAL	0	35	35	3			
	Total Top 5	0	34	15	8			
	% Top 5	0%	97%	43%	236%			

