

HISTORIAL DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIA

Código: CO-SA-FR-004

Versión: 001



No.	Tipo de Solicitud	Fecha recepción en la Compañía	Hora de Recepción	Fecha de recepción y Registro en la Unidad	Hora del Registro	Medio de Registro	Descripción	Descripción de las comunicaciones con el cliente	Fecha de las comunicaciones con el cliente	Unidad Responsable	Fecha de Entrega Unidad	Hora Entrega Registro	Fecha de Respuesta a la solicitud	Hora de Respuesta a la solicitud	Fecha de Vencimiento	Tiempo Total Solicitud	Tiempo Total Solicitud Real	Observaciones
1	Queja o Reclamo	29 de abril de 2014	12:04 PM	5 de mayo de 2014	09:36 a.m.	Correo Electrónico	Solicitan explicación y solución del proceso jurídico que se está llevando en contra de la empresa que representa	N/A	N/A	Dirección Jurídica	29 de abril de 2014	01:52 p.m.	29 de abril de 2014	06:24 p.m.	21 de mayo de 2014	1	0	
2	Queja o Reclamo	12 de junio de 2014	12:42 PM	12 de junio de 2014	02:00 p.m.	Correo Electrónico	solicita una constancia de recibido de un Avalúo lo anterior debido a que no le quieren hacer el pago respectivo de sus honorarios y que para poder entablar un proceso para dicho pago, necesita un acuse de recibido de tal documento y que a la fecha no se ha dado tal constancia	El cliente envía todas las comunicaciones enviadas a la Unidad Estratégica canales comerciales competitividad y plan de desarrollo	27de Mayo de 2014 28de Mayo de 2014 11 de Junio de 2014	Unidad Estratégica canales comerciales competitividad y plan de desarrollo	13 de junio de 2014	09:23 a.m.	13 de junio de 2014	12:21 p.m.	7 de julio de 2014	2	1	
3	Queja o Reclamo	13 de agosto de 2014	12:14 PM	14 de agosto de 2014	08:25 a.m.	Correo Electrónico	El CF manifiesta su inconformidad ya que el 23 de Julio solicito una certificación y una carta de cesión de derechos y a la fecha (13 de Agosto) no se ha recibido respuesta.	El cliente envía los correos electrónicos enviados a la Unidad de Cartera y Comercial	18 de Julio de 2014 22 de Julio de 2014 23 de Julio de 2014 13 de Agosto de 2014	Dirección de Cartera	13 de agosto de 2014	12:22 p.m.	14 de agosto de 2014	12:14 p.m.	5 de septiembre de 2014	2	1	
4	Queja o Reclamo	20 de agosto de 2014	1:17 PM	20 de agosto de 2014	02:00 p.m.	Correo Electrónico	La queja es presentada por el cliente dado a que se siente insatisfecho con la atención recibida por el Comercial que fue a hacerle una visita para ofrecer nuestros servicios	N/A	N/A	Vicepresidencia Comercial	20 de agosto de 2014	02:24 p.m.	2 de septiembre de 2014	N/A	10 de septiembre de 2014	10	9	
5	Queja o Reclamo	15 de octubre de 2014	1:02 PM	15 de octubre de 2014	01:45 p.m.	Correo Electrónico	El CF donde manifiestan su inconformidad frente a la atención recibida por parte del evaluador al momento de hacer un avalúo en el consultorio del cliente	N/A	N/A	Dirección de Operaciones	15 de octubre de 2014	05:21 p.m.	31 de octubre de 2014	03:22 p.m.	6 de noviembre de 2014	13	12	
6	Queja o Reclamo	22 de diciembre de 2014	10:57 AM	29 de diciembre de 2014	08:56 a.m.	Página Web	El manifiesta su inconformidad ya que al momento de solicitar información acerca de la aplicación de pagos de sus créditos, ya que en repetidas oportunidades han llamado y enviado correos con dicha solicitud al área de cartera y no ha sido posible obtenerla. Requieren la aplicación de pagos de sus créditos donde se especifique el abono a capital, intereses de mora y corrientes y demás cargos a nombre de la empresa a la que representa al momento de presentar esta queja.	N/A	N/A	Unidad de Cartera	29 de diciembre de 2014	10:04 a.m.	7 de enero de 2015	05:23 p.m.	15 de enero de 2015	13	10	
																0		
																0		