

INFORME PQR Y TRÁMITES – Junio 2018

Durante el primero semestre del año 2018, hemos recibido 8.623 solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales 6.086 corresponde a trámites y 2.537 a peticiones, en su mayoría relacionadas con temas de cartera.

Radicación por los diferentes canales de atención

Las solicitudes (trámites y peticiones) se recibieron por los diferentes canales de atención de acuerdo con la siguiente distribución:

CANAL DE ATENCIÓN		SOLICITUDES RECIBIDAS 2017	SOLICITUDES RECIBIDAS 2018 (Enero- Junio)
Radicación Canal Atención Presencial	Front desk	236	459
	Oficina Servicio al Usuario	101	60
	Total Canal Presencial	337	519
Radicación Canal Atención Telefónica	Total Canal Call Center	221	172
Radicación Canal No Presencial	Atención por gestor cobranza	109	462
	Correo electrónico	4,510	6,222
	Portal web	16	250
	Correo certificado	234	998
	Total Canal No Presencial	7,196	8,104
Total Radicación Canales		7,533	8,623

Con relación a los canales de atención empleados por los clientes para presentar sus peticiones y tramites, continua en aumento el uso del canal correo electrónico facilitando a los clientes el contacto con la entidad, dado que se evitan el desplazamiento y los costos de envío de las solicitudes a las sucursales de la Entidad.

En la actualidad CISA cuenta con seis trámites registrados en el portal del Estado Colombiano "Si virtual" y que corresponden a:

- Cancelación de gravámenes
- Paz y salvo por cancelación de la obligación
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo
- Certificación sobre el estado de una obligación
- Revisión de Obligación
- Documentos de una obligación

En cuanto al tipo de solicitud se tiene la siguiente distribución:

TIPO SOLICITUD	SOLICITUDES RECIBIDAS 2017	SOLICITUDES ENE- JUN 2018	PARTICIPACIÓN 2018
Tramites y Peticiones	3,913	6,086	71%
Queja	2	3	0%
Tutelas	29	23	0%
Reclamo	14	4	0%
Denuncias	1	0	0%
Total	7,533	8,623	100%

Canales de Atención Presencial

La sucursal con más flujo de clientes es la sucursal Bogotá con una participación de 35%.

CANALES DE ATENCIÓN	NUMERO DE CLIENTES AÑO 2017	NUMERO DE CLIENTES 2018 (Enero- Junio)	%
Sucursal Bogotá	1,781	2,132	35%
Sucursal Barranquilla	1,408	988	16%
Sucursal Medellín	1,827	1,120	18%
Sucursal Cali	875	766	13%
Oficina SIU	1,546	1,102	18%
Total Atención Presencial	7,437	6,108	100%

Reclamos y Quejas

De las 2.537 peticiones hemos atendido 5 reclamos y 2 quejas; los reclamos corresponden a temas de habeas datos, y las quejas fueron sobre atención funcionario, todas fueron aclaradas y atendidas dentro de los términos.

RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPOLOGIA
327101	02/01/2018	RECLAMO
350978	05/04/2018	RECLAMO
362995	24/05/2018	QUEJA
369045	20/06/2018	RECLAMO
370013	25/06/2018	RECLAMO
366526	08/06/2018	RECLAMO
365413	05/06/2018	QUEJA

A continuación, podemos evidenciar que los tramites más representativos en el primer y segundo trimestre corresponden a Paz y salvos y Revisión de crédito.

TRAMITE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE
PAZ Y SALVOS	939	2,113
REVISION DE CREDITO	644	970

Encuesta de Satisfacción – oportunidades de mejora

En la encuesta de satisfacción bimensual, se aplica una pregunta al cliente sobre que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA, a continuación, indicamos los comentarios indicados por nuestros clientes, así:

Atención de PQR

- Agilidad en expedir los paz y salvos.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Mejorar el servicio donde se radican los documentos para que le den respuesta efectiva al cliente.

Tecnología

- Mejorar la comunicación telefónica para saber en qué se encuentra su solicitud.
- Que implementen una forma más sencilla en la página web para consultar sus estados de deuda.

Generales

- Que los horarios de atención sean más largos.
- Manejar más publicidad en todos los procesos a parte de la página web.
- Ser un poco más asequibles con el tema de los valores cuando la gente no tiene empleo.

Cobranza

- Que sea más rápida la actualización del pago mensual en el sistema ya que al ingresar a la página no registra.
- Que los asesores tengan un horario más cómodo para la atención de los clientes.
- Que los asesores tengan un mejor servicio y sepan escuchar al cliente cuando está interesado en pagar.
- Claridad en la información de la obligación.
- Notificar fin de obligaciones a entidades originadoras.

Al momento de negociar se debe hacer énfasis que no se paga la totalidad de la obligación de entidad originadora.