

INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Abril - Junio 2017

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. INFORMACION GENERAL SOLICITUDES

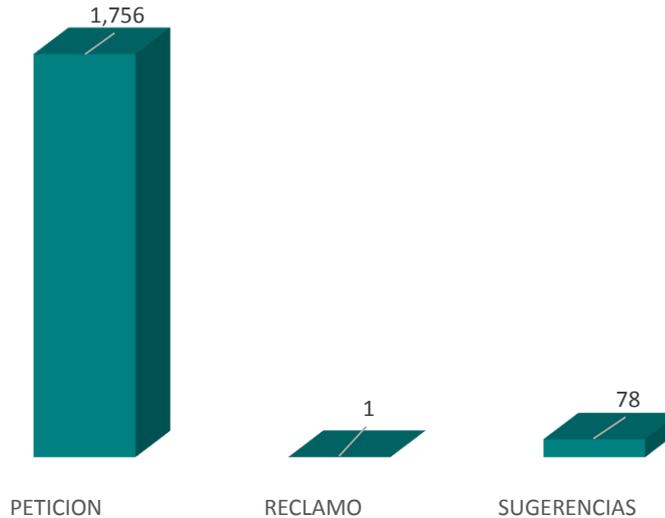
- En el periodo analizado de las 1.835 PQR'S recibidas, el 4% fueron trasladadas por corresponder a ventas de cartera.
- Fueron atendidas 1.324 PQR's con un tiempo de respuesta promedio de 7 días.
- En este primer trimestre quedaron pendiente por atender 496 PQR's las cuales se encuentran dentro de términos.

DESCRIPCION	CANTIDAD SOLICITUDES
PQR RECIBIDAS	1,835
PQR GESTIONADAS	1,324
PQR TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	56
TIEMPO RESPUESTA PROMEDIO (DIAS)	7

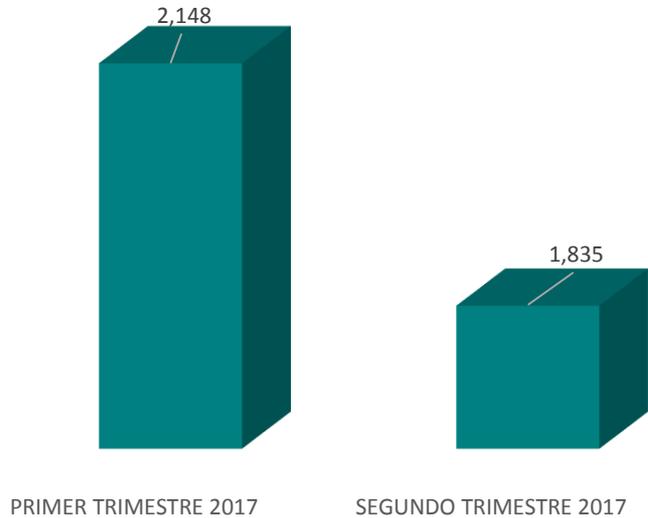
2. DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS

Durante el periodo reportado se recibieron un total de 1.835 PQR's, distribuidas por categorías así:

Petición: 95.7%
Reclamo: 0.1%
Sugerencia: 4.3%



3. COMPARATIVO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

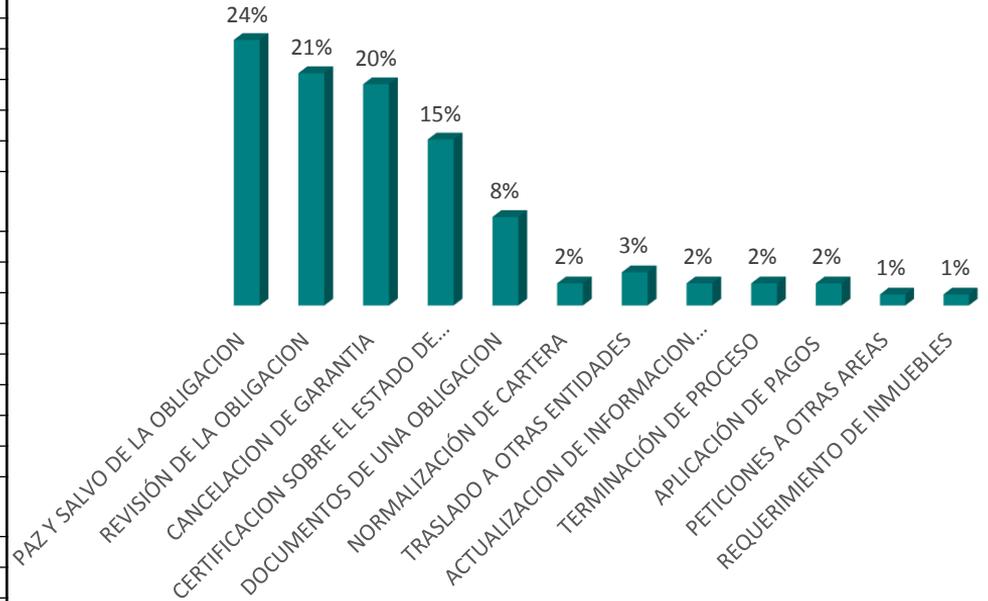


Respecto al primer trimestre del año 2017 se presentó una disminución en 313 PQR's.

4. TIPOLOGIAS PQR

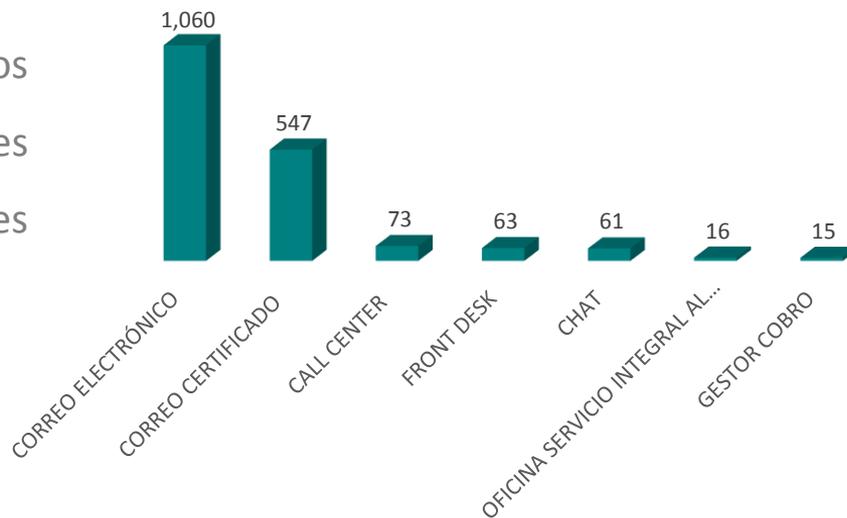
Distribución de las 1.835 PQR's recibidas en el trimestre, de acuerdo a su tipologías y porcentajes de participación:

TIPOLOGIA	CANTIDAD
PAZ Y SALVO DE LA OBLIGACIÓN	535
REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN	502
CANCELACION DE GARANTIA	409
CERTIFICACION SOBRE EL ESTADO DE LA OBLIGACIÓN	322
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACION	134
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	55
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	47
ACTUALIZACIÓN O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO	39
TERMINACIÓN DE PROCESO	37
PETICIONES A OTRAS AREAS	21
APLICACIÓN DE PAGOS	15
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	9
DEVOLUCIONES DE SALDO	8
TUTELA	7
HISTORICO DE PAGOS	3
CONGRESISTAS	1
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1
PETICIONES VERBALES	1
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	1
SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	0
QUEJA FUNCIONARIOS	0



5. DISTRIBUCION CANAL CONTACTO

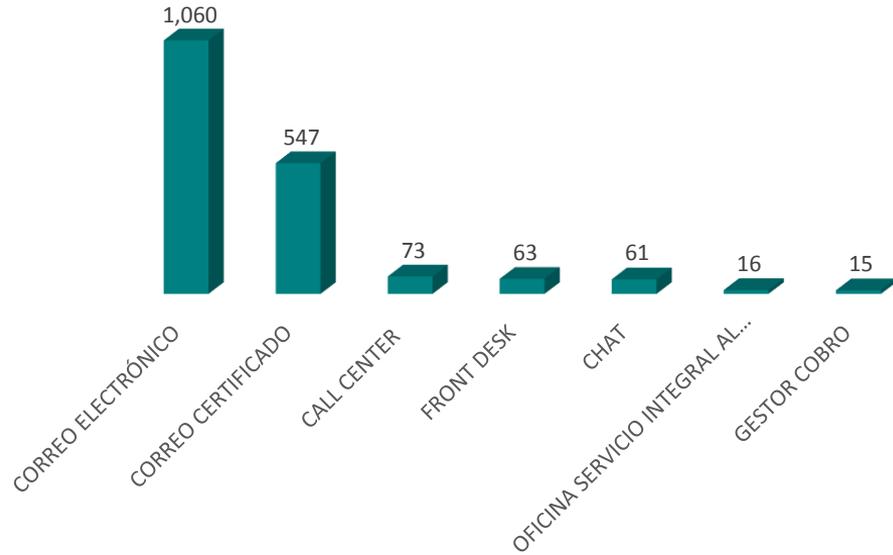
A continuación se detallan los medios de contacto por los cuales los clientes solicitan asesoría o remiten solicitudes para radicación de PQR.



6. CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR's

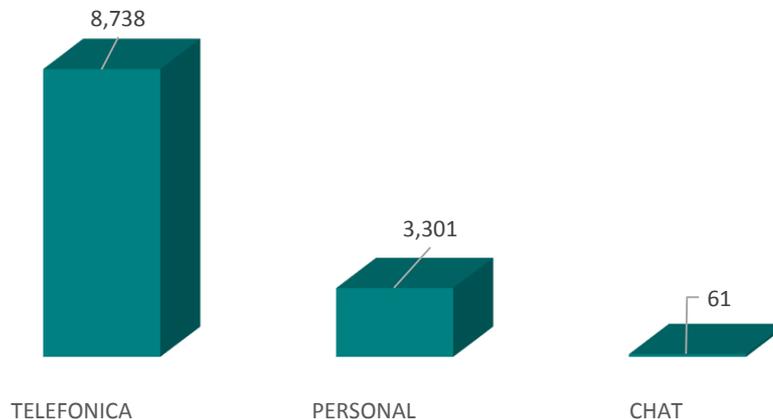
El correo electrónico es el medio preferido de los ciudadanos para radicar sus requerimientos, la participación de cada uno de los canales de contacto fue de:

- Correo electrónico: 58%
- Correo certificado: 30%
- Call Center: 4%
- Front Desk: 3%
- Chat: 3%
- Servicio Integral 1%
- Gestor de Cobro 1%



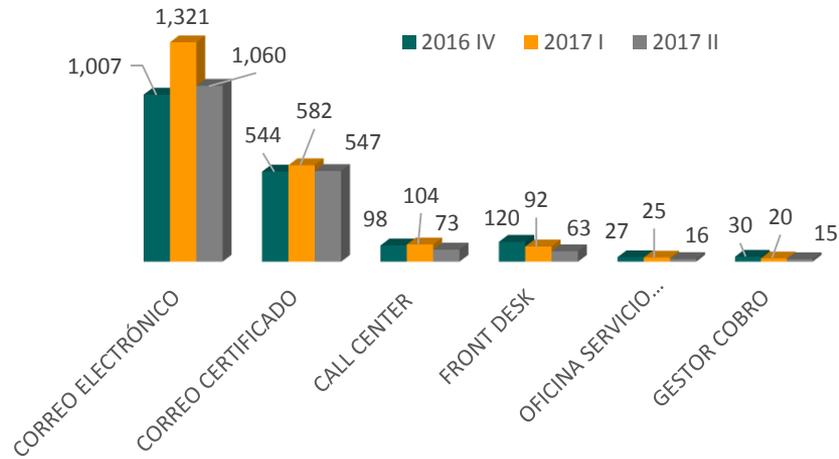
7. CANALES DE CONTACTO para ASESORIA

El medio telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con 8,738 llamadas atendidas, equivalente al 72%; en segundo lugar de preferencia se encuentra la atención personal que se lleva a cabo a través de los Front Desk de las sucursales y en la oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General con un total de 3,301 ciudadanos atendidos que representa el 27%, y por ultimo el canal chat tuvo 61 interacciones que representan el 1%.



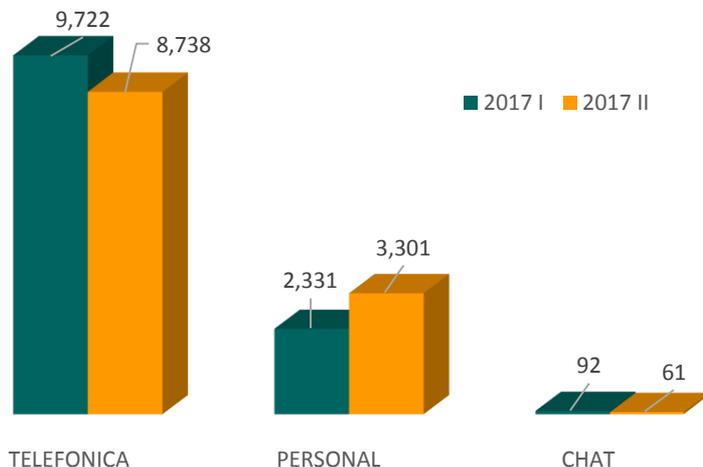
8. COMPORTAMIENTO CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR

Comparativo por trimestres 2016 IV - 2017 I – 2017 II



Por medio de estos canales las tipologías más frecuentes que se reciben corresponde a Revisión de una obligación, certificación sobre el estado de una obligación, documentos de una obligación y paz y salvos por cancelación de la obligación.

9. COMPORTAMIENTO CANALES DE ASESORIA 2017 - 2016

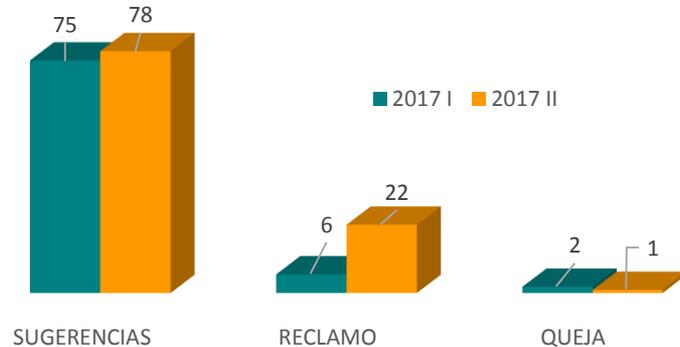


La asesoría de clientes en las oficinas presentó un incremento del 27% con respecto al primer trimestre del 2017, lo anterior debido a que se incremento el flujo de clientes atendidos en la Oficina de Servicio Integral al Usuario.

10. SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS

La mayoría de las sugerencias recibidas de los clientes se orientan hacia los temas relacionados con la gestión de cobranza, brindar facilidades de acceso a los canales virtuales para realizar diversas operaciones con la entidad y agilidad en procesos internos para finalizar sus tramites.

En cuanto a los reclamos, los cuales incluyen las tutelas originadas en atención a derechos de petición de los clientes, después de analizar cada una se determina que la entidad respondió las solicitudes de los clientes oportunamente y de fondo. Las quejas elevadas por los clientes respecto al servicio prestado por algún funcionario de la entidad, fueron atendidas oportunamente.



11. LINEA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el segundo trimestre de 2017 se recibieron en el Call Center 9,324 llamadas, de las cuales se contestaron 8.738 correspondiente al 95% .

Las llamadas atendidas durante el segundo trimestre de 2017 corresponden a temas relacionados con cartera, cancelación de garantías, inmuebles, subastas electrónicas, SAE, e información general relacionada con nuestros servicios prestados y tramites de la entidad.

LLAMADAS DE ENTRADA	ENTRADAS	9.324
	CONTESTADAS	8.738
LLAMADAS DE SALIDA	SERVICIO AL CLIENTE	18.406
	COBRANZA	42.384
	AGENTES EXTERNOS	23.705
	TOTAL LLAMAS DE SALIDA	84.895