

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO-MARZO 2014

Servicio Integral al Usuario

Gerencia de Procesos y Tecnología

Vicepresidencia Financiera y Administrativa



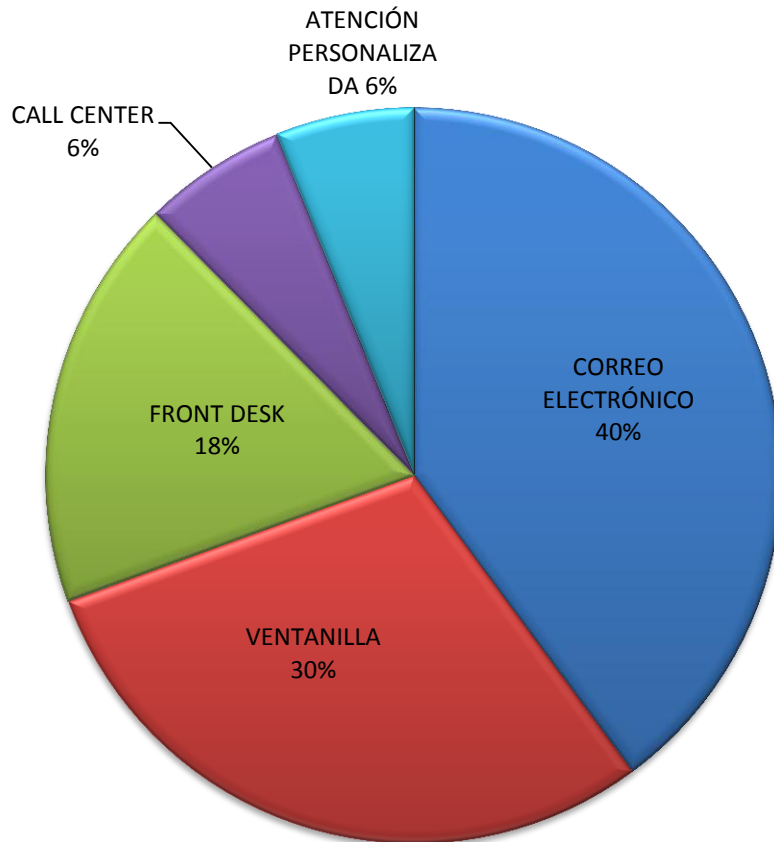
1. OBJETIVOS

- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR.
- Analizar el comportamiento y las causas de las radicaciones de PQR durante el primer trimestre de 2014.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el primer trimestre del año 2014.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA, para retroalimentar a las áreas correspondientes a fin de tomar las medidas pertinentes y mejorar la calidad y oportunidad en la atención.



2. CANALES DE CONTACTO - RADICACION

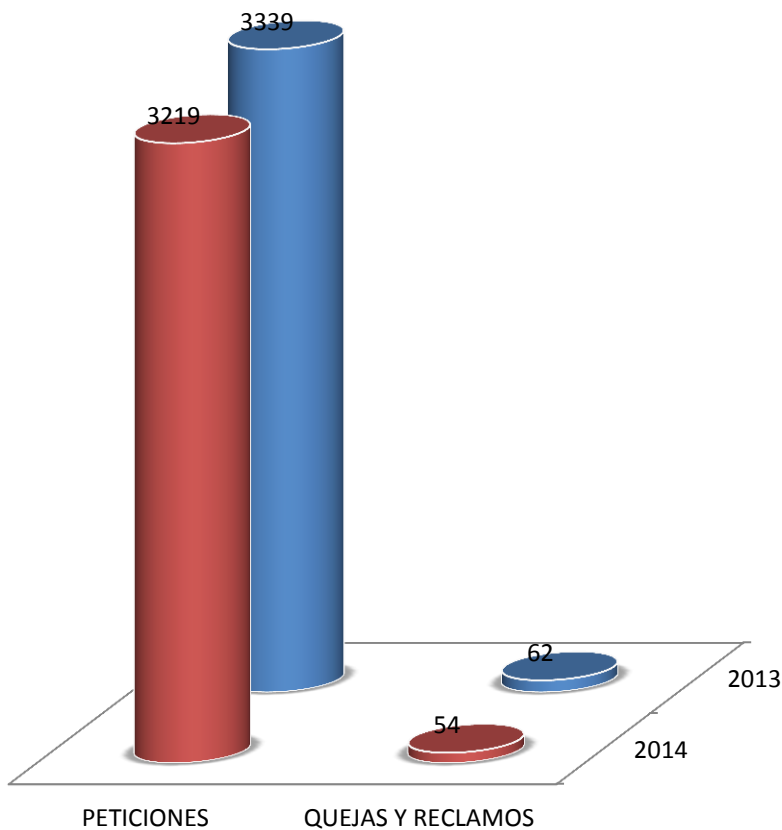
2



Los canales de comunicación más utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico, Correo Certificado (Ventanilla), y los Font Desk de las Sucursales.



3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



- Respecto al primer trimestre del año 2013, se presentó una disminución del 1% en el total de PQR radicadas.

- En el año 2013 y 2014 el porcentaje de radicación de PQR fue de:

- Peticiónes: 98%
- Quejas y Reclamos: 2%

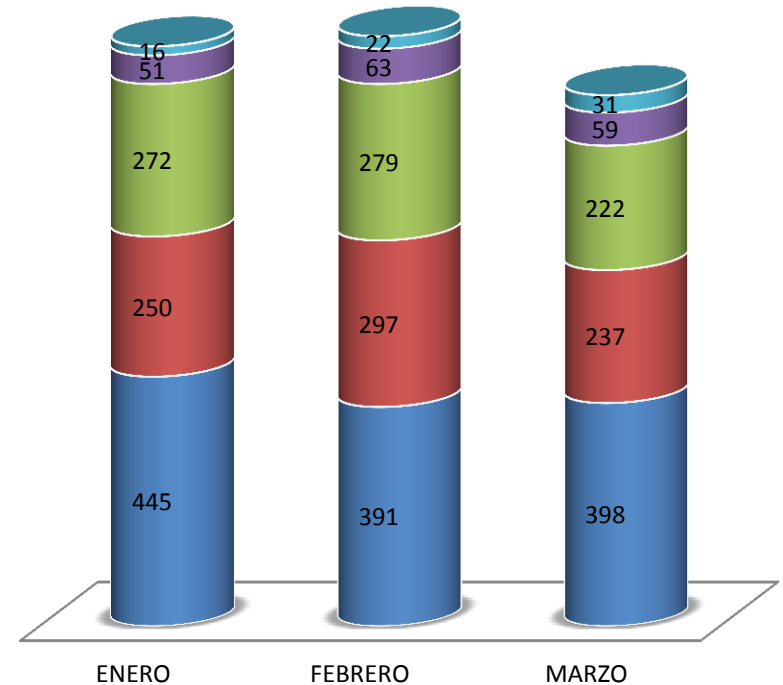
- El mayor porcentaje de PQR radicadas, corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario.



4. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQR

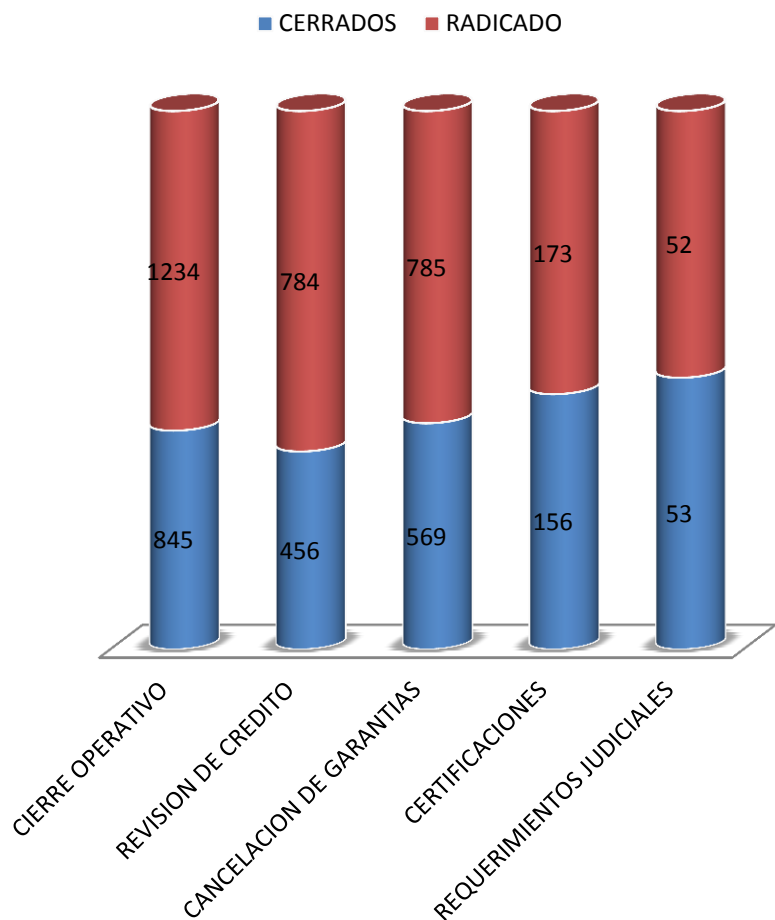
La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- Cierre Operativo: 38%
- Revisión de crédito y Cancelación Garantías: 24%
- Certificaciones: 5%
- Solicitud Documentos: 2%
- Otros requerimientos: 6%





5. ATENCIÓN PQR



El porcentaje de cierre de casos con respecto a la radicación con corte a 31 de marzo:

- Cierre Operativo: 68%
- Revisión de crédito: 58% *
- Cancelación Garantías: 72% **
- Certificaciones: 90%
- Solicitud Documentos: 74%

*Pendiente de entidades externas registran 29 casos.

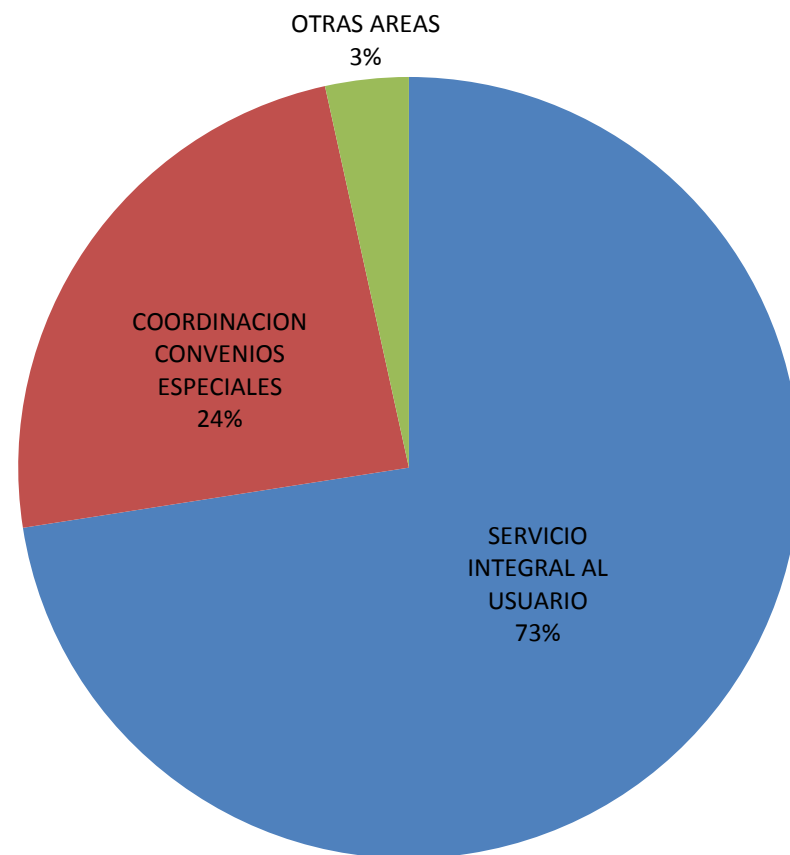
**Se registran como cerrados 161 casos que dependen de pagos de cliente a Cisa y Notarias.



6. ATENCIÓN PQR-AREAS

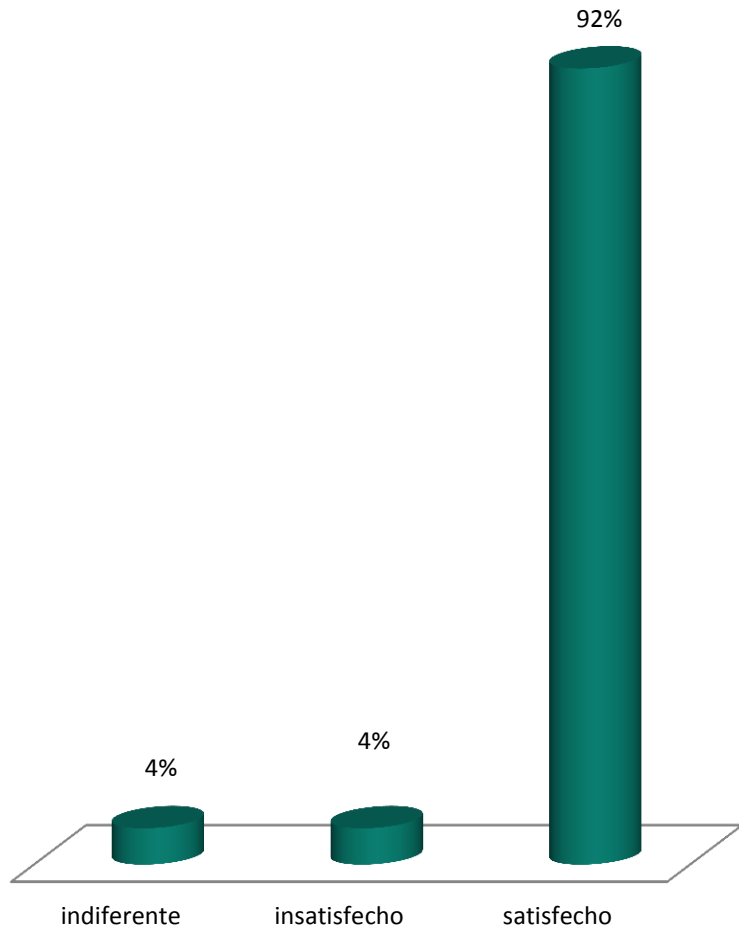
Para el primer trimestre de 2014, se radicaron en CISA 3.219 PQR, las cuales fueron asignadas así:

- Servicio Integral al Usuario: 2.335
- Cancelación Garantías: 773
- Otras Áreas: 111





7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



En la primera encuesta de satisfacción del cliente del año 2014, 16 clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA, por las siguientes causas:

- Temas normalización de cartera.
- Respuestas demoradas ó que no cumplen con las expectativas del cliente.
- Ventas cartera.
- Inmuebles con problemas administrativos y/o legales.



8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

- ✓ Se efectuó una revisión a los casos atendidos por el proceso de Servicio Integral al Usuario, para validar las respuestas y tiempos de las mismas, con el fin de identificar las causas de la insatisfacción y retroalimentar a los asesores de acuerdo a los hallazgos.
- ✓ Se retroalimentó a las diferentes áreas con las sugerencias informadas por los clientes, para que se mejore el proceso de negociación.
- ✓ Se notificó al proceso de Inmuebles, los problemas presentados con los inmuebles, para que se subsanen dichas situaciones.
- ✓ En el trámite de Cancelación de Garantías, se tomó la decisión de descentralizarlo enviando los trámites a la ciudad de Medellín.