

# INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE-DICIEMBRE DE 2015

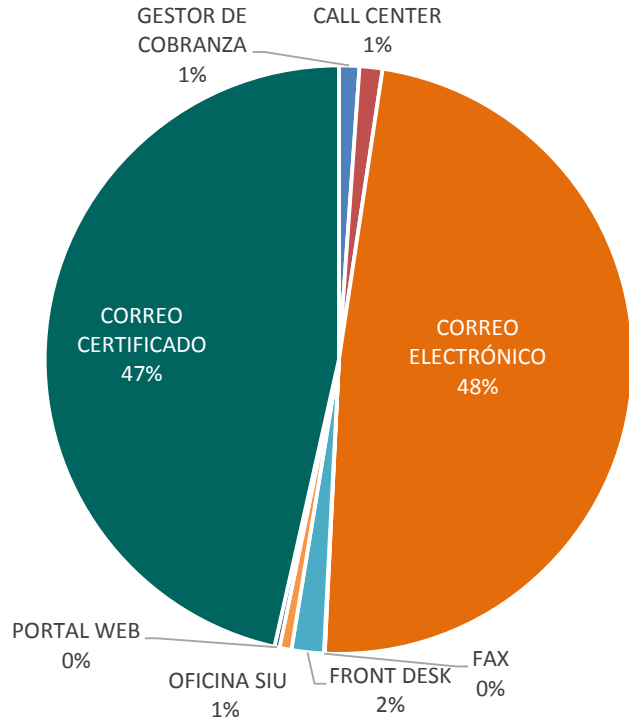
**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS  
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

# OBJETIVOS

- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR's.
- Evidenciar el comportamiento y los tipos de radicaciones de PQR's durante el cuarto trimestre de 2015.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el cuarto trimestre del año 2015.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA y su participación a nuestra invitación de propuestas de mejoras en los procesos.

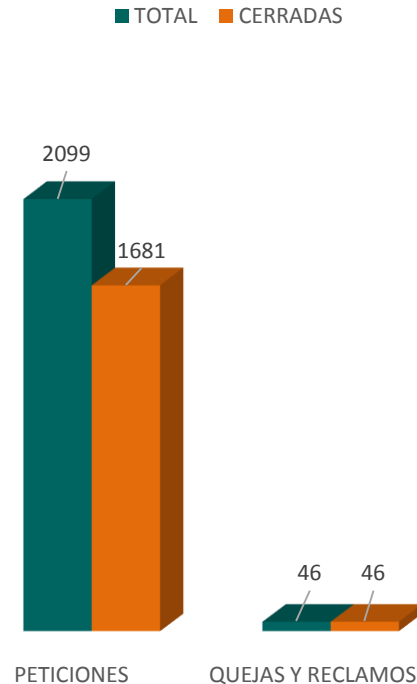


# CANALES DE CONTACTO - RADICACIÓN



Los canales de comunicación mas utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico y Correo Certificado (Ventanilla).

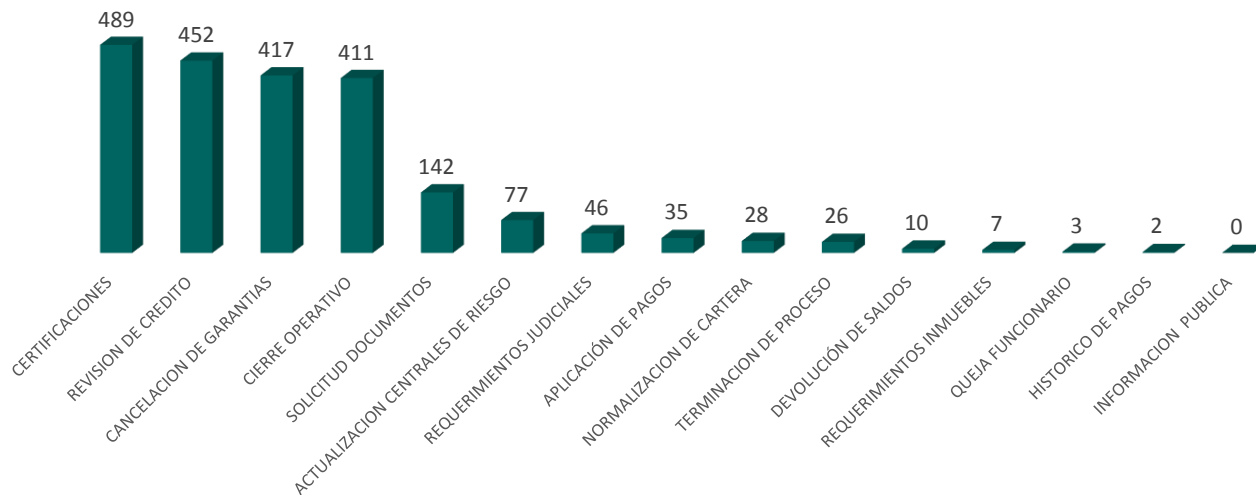
# RADICACIÓN Y GESTIÓN PQR's



- En el cuarto trimestre de 2015, se gestionaron el 80% de las Peticiones y el 100% de las Quejas y Reclamos.

- Del total de radicación, 98% corresponde a Peticiones y 2% a Quejas y Reclamos.

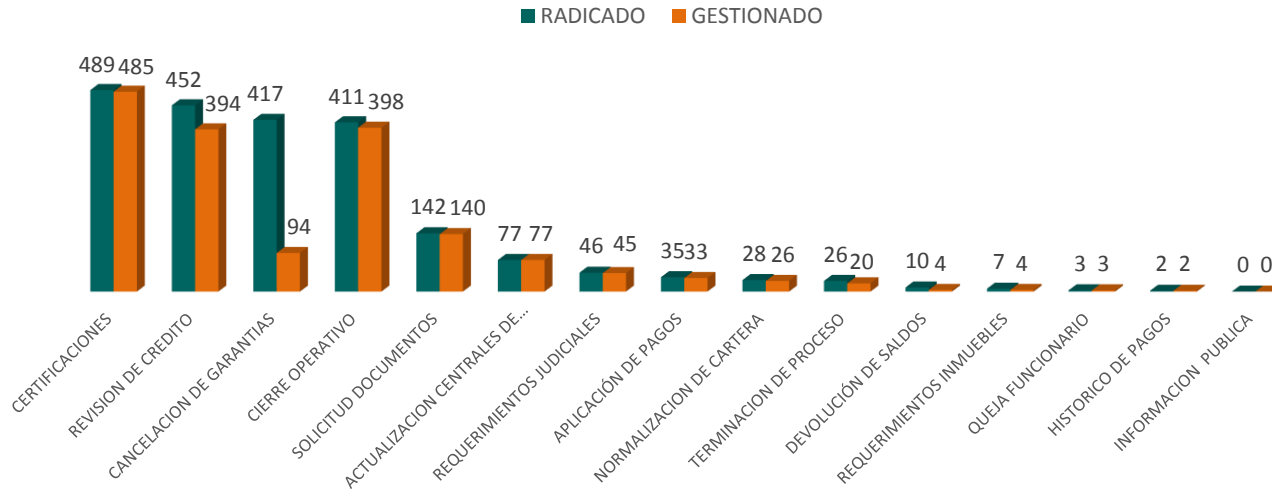
# PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE LAS PQR's



La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- Certificaciones: 23%
- Revisión de crédito: 21%
- Cancelación Garantías: 19%
- Cierre Operativo: 19%

# ATENCIÓN PQR's



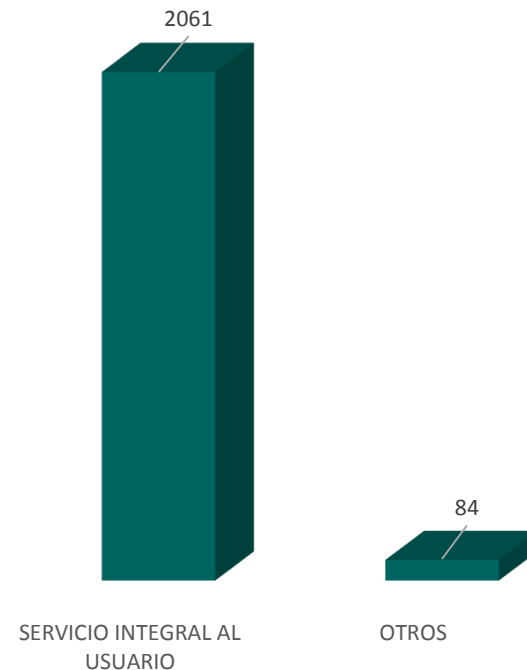
Las PQR que registran mayor porcentaje de cierre, con respecto a la radicación, son:

- Actualización Centrales de Riesgo: 100%
- Solicitud documentos y certificaciones: 99%
- Requerimientos judiciales: 98%
- Cierre operativo. 97%

# ATENCIÓN PQR - PROCESOS

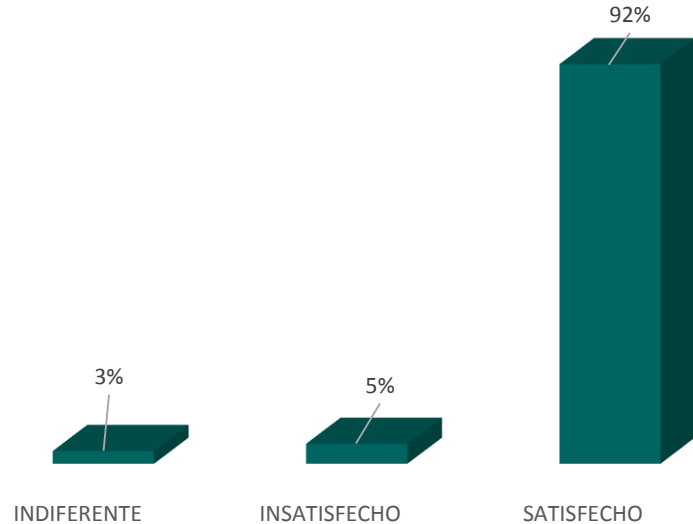
Para el cuarto trimestre de 2015, la asignación de PQR fue la siguiente:

- Servicio Integral al Usuario: 96%
- Otras Áreas: 4%



# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

En la quinta y sexta encuesta de satisfacción del cliente del año 2015, 440 clientes manifestaron estar satisfechos y 22 insatisfechos con el servicio prestado por CISA.





# PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

A la pregunta de la encuesta bimensual de satisfacción sobre que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA, a continuación transcribimos las propuestas solicitadas por nuestros clientes agrupados por temas:

En respuestas de las PQR:

- Atender las peticiones de los clientes, de acuerdo a lo solicitado por ellos.
- Expedición de paz y salvos de forma inmediata.
- Tiempos de respuesta mas cortos.
- Responder los correos enviados.
- Mejorar la comunicación con la línea de atención al cliente.

En canales electrónicos:

- Facilidades en el manejo de la pagina web.
- Correcto funcionamiento del servicio de descarga de paz y salvo por la página web.

En levantamiento de hipotecas

- Mas agilidad en el proceso.

# PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

## En cartera

- Mantener las mismas condiciones de acuerdos de pago, si este incumple por fechas.
- Actualizaciones oportunas en Centrales de Riesgo.
- Notificar oportunamente al cliente las deudas con CISA.
- Ofrecer buenas alternativas de pago, en cuanto a plazos y valores.
- Tener soportes documentales de las obligaciones.
- Publicar en diversos medios de comunicación las brigadas de cartera.
- Comunicación mas fácil con los gestores de cartera.
- Realizar los acuerdos de pago de manera presencial.
- Asesorar al cliente en los tramites de levantamiento de hipoteca.
- Claridad en cuanto al cobro que se esta realizando, desde el primer contacto.
- No reportar al cliente en Centrales de Riesgo, si no ha sido notificado de la deuda con CISA.
- Responder los correos enviados.

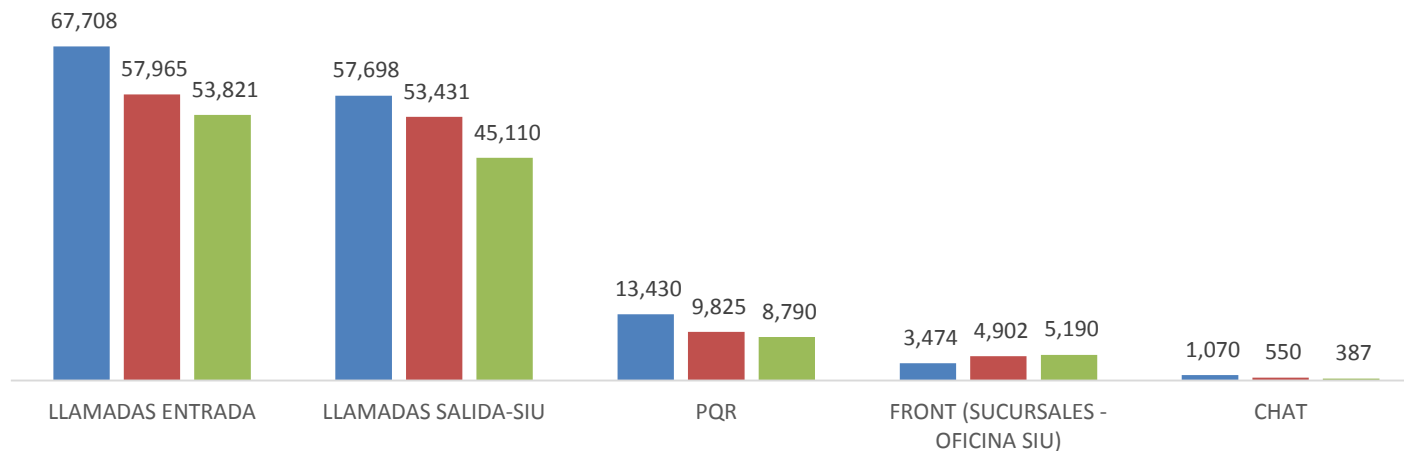
## En inmuebles

- Mas información y clara, respecto a los inmuebles.
- Facilidades para visitar los inmuebles.
- Respetar las ofertas de los clientes.

# CONTACTOS USUARIOS CISA - 2015

CONTACTO	2013	2014	2015
LLAMADAS ENTRADA	67,708	57,965	53,821
LLAMADAS SALIDA-SIU	57,698	53,431	45,110
PQR	13,430	9,825	8,790
FRONT (SUCURSALES - OFICINA SIU)	3,474	4,902	5,190
CHAT	1,070	550	387
<b>TOTAL</b>	<b>143,380</b>	<b>126,673</b>	<b>113,298</b>

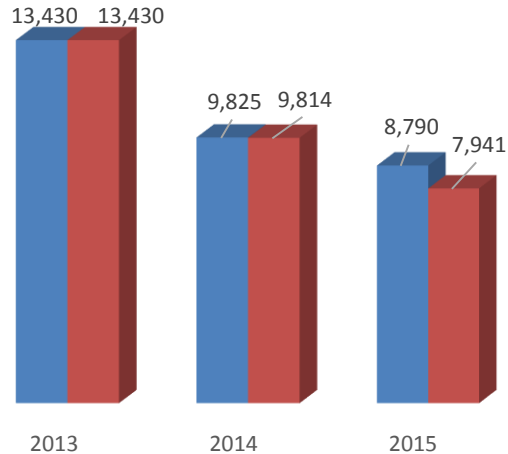
■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



# ATENCIÓN PQR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO - 2015

PQR	2013	2014	2015
RADICADAS	13,430	9,825	8,790
GESTIONADAS	13,430	9,814	7,941

■ RADICADAS ■ GESTIONADAS



INDICADOR DE EFECTIVIDAD	2013	2014	2015
SATISFACCION DEL USUARIO	91%	93%	93%