

## INFORME PQR Y TRAMITES 2018

### SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Durante el primer trimestre del año 2018, hemos recibido de 3,357 solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales dispuestos para ellos, de los cuales 2.005 son trámites y 1.149 son peticiones.

#### Canales de Atención

Las solicitudes se recibieron en los diferentes canales de atención de acuerdo con la siguiente distribución:

CANAL DE ATENCIÓN		SOLICITUDES RECIBIDAS 2017	SOLICITUDES RECIBIDAS 2018 (Enero- Marzo)	PARTICIPACIÓN 2018%
Radicación Atención Presencial	Front desk	236	118	4%
	Oficina servicio al usuario	101	30	1%
	<b>Total Canal Presencial</b>	<b>337</b>	<b>148</b>	<b>4%</b>
Radicación Atención	Call Center	221	127	4%
No Presencial	Atención personalizada (gestor cobranza)	109	71	2%
	Correo electrónico	4.51	2472	74%
	Portal web	16	83	2%
	Correo certificado	234	456	14%
	<b>Total Canal No Presencial</b>	<b>7.196</b>	<b>3209</b>	<b>96%</b>
<b>Total Radicación Presencial y No Presencial</b>		<b>7,533</b>	<b>3,357</b>	<b>100%</b>

Con relación a los canales de atención empleados por los clientes para presentar sus solicitudes 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 a las sucursales de la Entidad y los costos de envío de las solicitudes.

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 AÑO 2017	SOLICITUDES RECIBIDAS 2018 (Enero- Marzo)	%
Tramites	3,913	2,205	66%
Petición	3,574	1,149	34%
Queja	2	0	0%
Tutelas	29	2	0%
Reclamo	14	1	0%
Denuncias	1	0	0%
<b>Total</b>	<b>7,533</b>	<b>3,357</b>	<b>100%</b>

### Canales de atención Presencial

La sucursal con más flujo de clientes es la sucursal Bogotá con una participación de 26 %.

CANALES DE ATENCIÓN	NUMERO DE CLIENTES AÑO 2017	NUMERO DE CLIENTES 2018 (Enero- Marzo)	%
SUCURSAL BOGOTA	1,781	696	26%
SUCURSAL BARRANQUILLA	1,408	532	20%
SUCURSAL MEDELLIN	1,827	536	20%
SUCURSAL CALI	875	375	14%
ATENCION OFICINA SIU	1,546	517	19%
<b>TOTAL ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>7,437</b>	<b>2,656</b>	<b>100%</b>

## Indicadores del proceso de Servicio Integral

Para la evaluación de la atención del Proceso de Servicio Integral al Usuario se aplican los siguientes indicadores:

INDICADOR	RESULTADO PROMEDIO 2017	RESULTADO ENERO 2018	RESULTADO FEBRERO 2018	RESULTADO MARZO 2018	RANGO DE ACEPTACIÓN 2018	OBSERVACIONES
Satisfacción del cliente	91%	90%			>=90%	Establecido a Tráves de Encuesta de Satisfacción Bimensual
Índice de reclamos	1.5%	0.26%	0.09%	0.00%	<=1.5%	Numero de Reclamos del total de Requerimientos recibidos.
Índice PQR atendidas	94%	<b>88%</b>	96%	95%	>=85	PQR atendidas del total recibidas.
Índice Trámites atendidos	96%	97%	<b>83%</b>	94%	>=85	Trámites atendidos del total recibidos.
Índice PQR atendidas dentro de términos	98%	97%	98%	96%	>=70	PQR atendidas en términos del total resueltas.
Índice Trámites atendidos dentro de términos	97%	93%	96%	<b>82%</b>	>=96	Trámites atendidos en términos del total recibidos.

- El año 2018, se realizó el cambio del cálculo de los indicadores de PQR Y Tramites, de terminando nuevos rangos de aceptación, por lo que se hizo necesario establecer un plan de acción para mejorar los indicadores.
- En el mes de Enero podemos evidenciar que el indicador de PQR atendidas, obtuvo un 88% toda vez que quedaron 17 PQR abiertas de periodos anteriores y 7 PQR con respuesta parcial.
- En el mes de Febrero podemos evidenciar que el indicador de Trámites atendidos, obtuvo un 83%, toda vez que quedaron 542 trámites abiertos de periodos anteriores y 102 tramites con respuesta parcial.
- En el mes de Marzo podemos evidenciar que el indicador de Trámites atendidos dentro de términos obtuvo un 82%, toda vez que se presentaron 120 respuestas fuera de términos.

## Contactos telefónicos

Podemos evidenciar el total de 55,931 llamadas recibidas en el primer trimestre del año 2018 relacionadas con las gestiones de cartera, e información de los inmuebles.

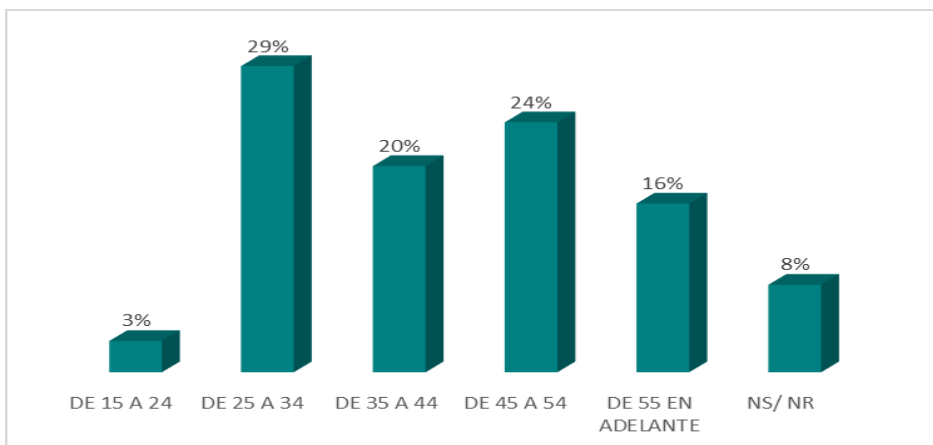
LLAMADAS ENTRADA CALL CENTER 2018 (Enero- Marzo)	
SERVICIO AL CLIENTE	14,271
COBRANZA	41,660
<b>TOTAL</b>	<b>55,931</b>
CHAT	49

## Caracterización de Clientes de Cartera

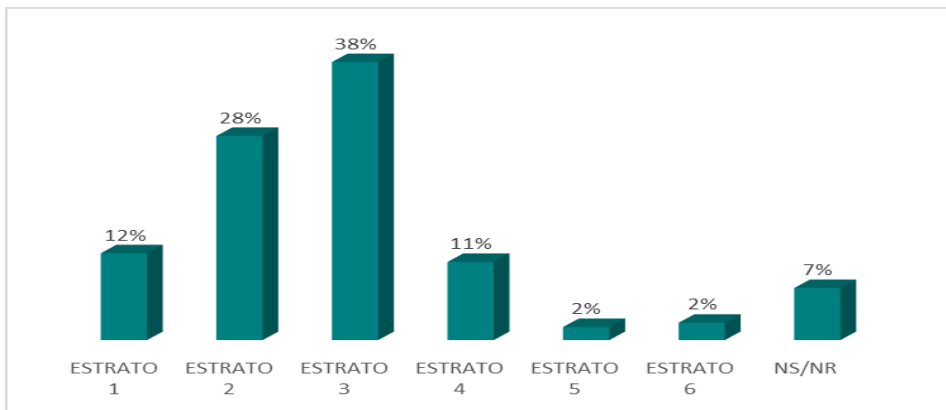
Se efectuaron 168 encuestas telefónicas con el fin de calificar el grado de satisfacción que tienen nuestros clientes con respecto al servicio prestado.

Los datos demográficos que arrojó esta encuesta se relacionan a continuación:

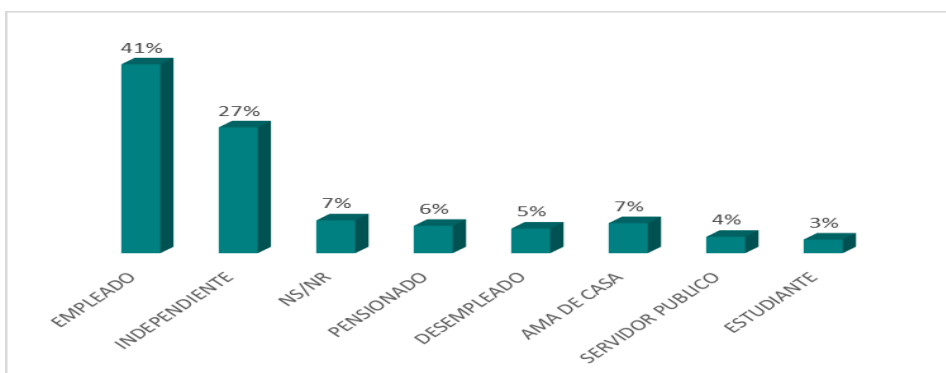
RANGO DE EDAD	TOTAL
DE 15 A 24	5
DE 25 A 34	49
DE 35 A 44	33
DE 45 A 54	40
DE 55 EN ADELANTE	27
NS/ NR	14
<b>TOTAL GENERADO</b>	<b>168</b>



ESTRATO SOCIOECONÓMICO	TOTAL
ESTRATO 1	20
ESTRATO 2	47
ESTRATO 3	64
ESTRATO 4	18
ESTRATO 5	3
ESTRATO 6	4
NS/NR	12
<b>TOTAL GENERADO</b>	<b>168</b>

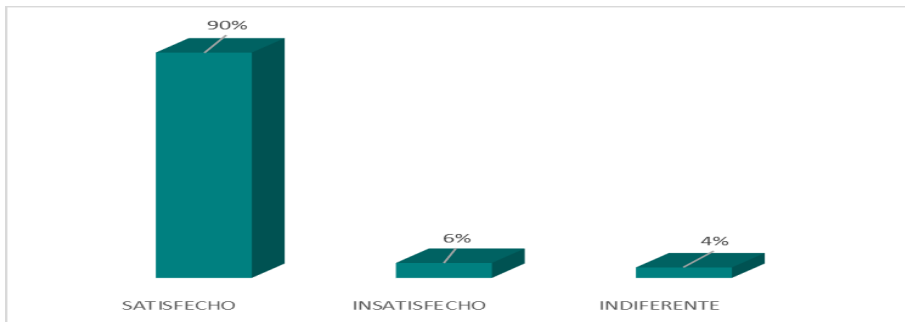


ACTIVIDAD OCUPACIONAL	TOTAL
EMPLEADO	69
INDEPENDIENTE	46
NS/NR	12
PENSIONADO	10
DESEMPLEADO	9
AMA DE CASA	11
SERVIDOR PUBLICO	6
ESTUDIANTE	5
<b>TOTAL GENERADO</b>	<b>168</b>



## Nivel de satisfacción

1. De acuerdo con la experiencia que ha tenido con CISA, cuál es su nivel de satisfacción con respecto al servicio en general que le ofreció?	TOTAL
SATISFECHO	151
INSATISFECHO	10
INDIFERENTE	7
<b>TOTAL GENERADO</b>	<b>168</b>



## SUGERENCIAS Encuesta Satisfacción 2018

A la pregunta de la encuesta bimensual de satisfacción sobre que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presta CISA, a continuación indicamos los comentarios indicados por nuestros clientes:

### Atención de PQR

Mayor agilidad en la respuesta a las solicitudes.  
Agilidad en la expedición de los paz y salvo.

### Jurídica

Mejorar el cobro jurídico (honorarios de abogado).  
Mejorar tiempos de respuesta en lo que corresponde a terminación de proceso.

### Tecnología

Mejorar la descarga de los paz y salvos por la página web.  
Permitir la visualización de los históricos de pagos por la página web.

### Generales

Facilitar la comunicación a la entidad.  
Más agilidad en todos los procesos.  
Manejar más publicidad en todos los procesos aparte de la página web.