

# INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Julio- Septiembre 2017

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

# 1. INFORMACIÓN GENERAL

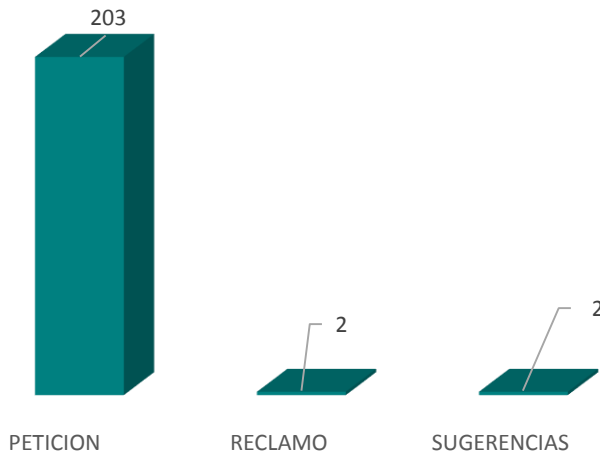
- En el periodo analizado, de las 207 PQR'S recibidas, el 19% fueron trasladadas por corresponder a ventas de cartera.
- Fueron atendidas 146 PQR's con un tiempo de respuesta promedio de 7 días hábiles.
- En este tercer trimestre quedaron pendiente por atender 61 PQR's, las cuales se encuentran dentro de términos.

DESCRIPCION	CANTIDAD SOLICITUDES
PQR RECIBIDAS	207
PQR GESTIONADAS	146
PQR TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	39
TIEMPO RESPUESTA PROMEDIO (DIAS)	7

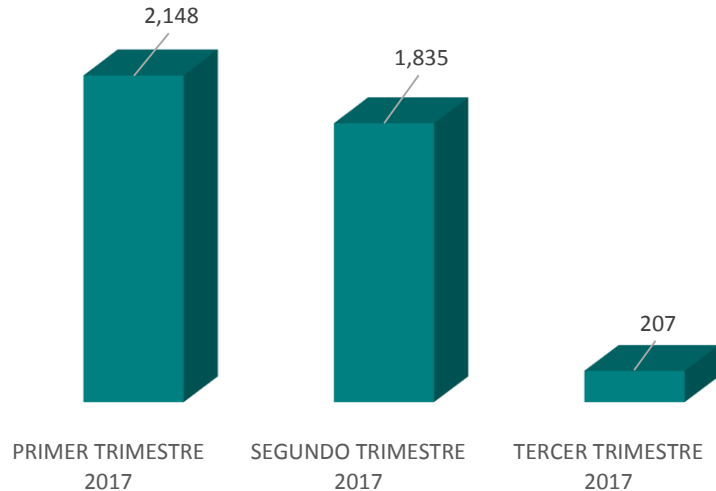
## 2. DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS

Durante el periodo reportado se recibieron un total de 207 PQR's, distribuidas por categorías así:

Petición: 98%  
Reclamo: 1%  
Sugerencia: 1%



### 3. COMPARATIVO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

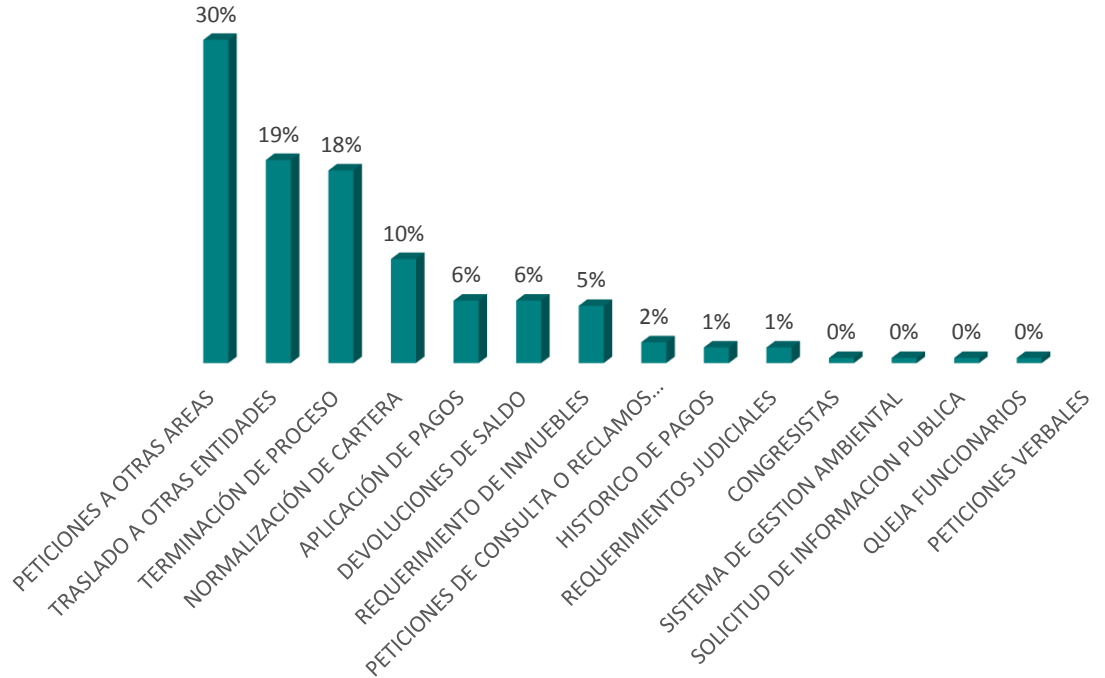


Respecto al segundo trimestre del año 2017 se presentó una disminución en 1.628 requerimientos, **teniendo en cuenta que a partir del mes de julio de 2017 se tipificó el proceso para separar la radicación de las PQR'S y los trámites.**

# 4. TIPOLOGIAS PQR

Distribución de las 207 PQR's recibidas en el trimestre, de acuerdo a su tipologías y porcentajes de participación:

TIPOLOGIA	CANTIDAD
PETICIONES A OTRAS AREAS	62
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	39
TERMINACIÓN DE PROCESO	37
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	20
APLICACIÓN DE PAGOS	12
DEVOLUCIONES DE SALDO	12
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	11
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	4
HISTORICO DE PAGOS	3
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	3
CONGRESISTAS	1
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	1
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>1</b>
QUEJA FUNCIONARIOS	1
PETICIONES VERBALES	0

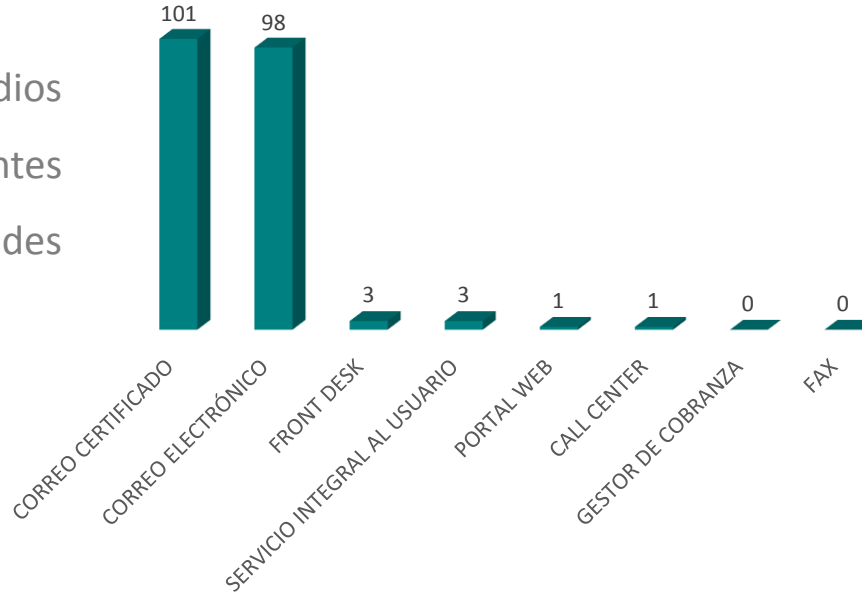


# 5. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA CIERRE	DÍAS DE RESPUESTA	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
186658	03/02/2016	11/02/2016	6	NO	NO
197850	23/03/2016	18/04/2016	17	NO	NO
220965	25/07/2016	05/08/2016	10	NO	NO
221731	28/07/2016	02/08/2016	4	NO	NO
221841	28/07/2016	04/08/2016	5	NO	NO
221843	28/07/2016	04/08/2016	5	NO	NO
221844	28/07/2016	04/08/2016	5	NO	NO
236700	05/10/2016	11/10/2016	4	NO	NO
-	30/11/2016	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	30/12/2016	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	30/01/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	28/02/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	31/03/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	30/04/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	30/05/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	30/06/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
297184	31/07/2017	31/07/2017	1	NO	NO
-	31/08/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-
-	31/09/2017	NO SE RECIBIO	-	-	-

## 6. DISTRIBUCIÓN CANAL CONTACTO

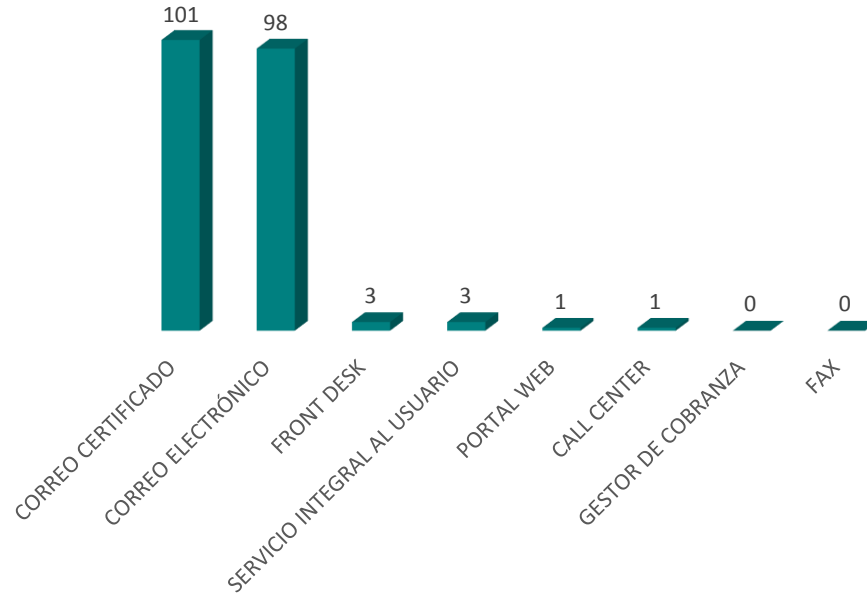
A continuación se detallan los medios de contacto por los cuales los clientes solicitan asesoría o remiten solicitudes para la radicación de PQR.



## 7. CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR'S

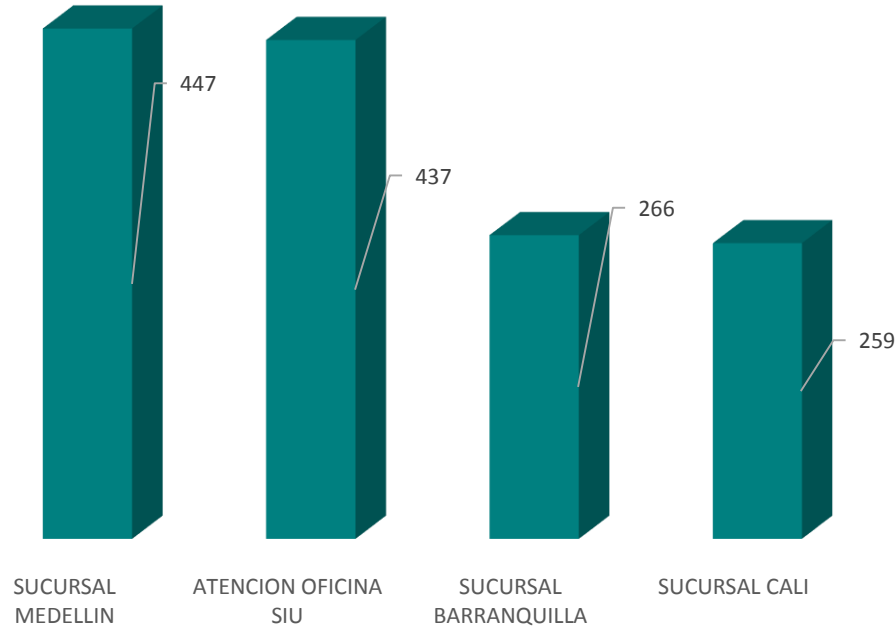
El correo certificado es el medio preferido de los ciudadanos para radicar sus requerimientos, la participación de cada uno de los canales de contacto fue de:

- Correo certificado: 49%
- Correo electrónico: 47%
- Front Desk : 1%
- Servicio Integral: 1%
- Portal Web: 0%
- Call Center: 0%
- Gestor de Cobro: 0%
- Fax: 0%





## 8. ATENCIÓN FRONT DESK



## 9. CANALES DE CONTACTO para ASESORIA

El medio telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con 6.104 llamadas atendidas, 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 1.409 ciudadanos atendidos, y por ultimo el canal chat tuvo 55.

