

Caracterización Global Usuarios 2014

Servicio Integral al Usuario
Gerencia de Procesos y Tecnología

Que es caracterizar ?

Según la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés del DAFP, “**caracterizar**” hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para el diseño o adecuación de la oferta institucional, el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención, el diseño de una estrategia de comunicaciones, etc.

Que busca la caracterización ?

La caracterización permite asegurar el uso óptimo de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado.

La información sobre la caracterización global de los clientes de CISA, se obtuvo en la aplicación de la encuesta de satisfacción de cliente de los meses de enero a octubre 2014, que corresponden a 1.074 usuarios de cartera e inmuebles.

Caracterización global

Así mismo, se les pregunto si de acuerdo con la experiencia que ha tenido con CISA, cual fue su nivel de satisfacción con respecto al servicio que se ofreció? Y el porque? Si se le presentó algún problema con nuestra entidad y si le fue solucionado. Por ultimo, que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA?

Se identificaron factores generadores de satisfacción e insatisfacción que han sido percibidos por los usuarios a partir de las repuestas y comentarios recibidos. En este grupo se incluyeron las sugerencias de los 623 clientes que diligenciaron la encuesta de atención en sucursales.

Caracterización global

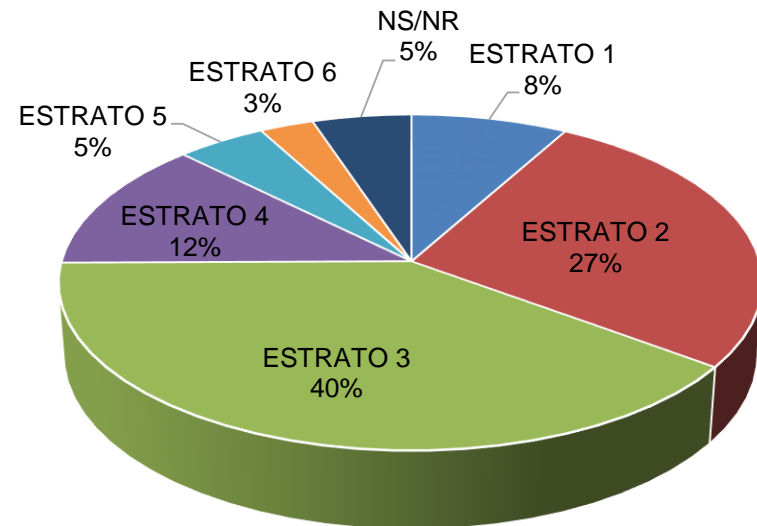
Adicionalmente esta información apoyó las diferentes iniciativas realizadas en materia de servicio al ciudadano, registro en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SIUT) y Gobierno en Línea, durante el 2014.

En general los usuarios están satisfechos con el servicio recibido y agradecen las oportunidades que la Entidad les brinda para solucionar sus problemas de endeudamiento; así mismo reconocen como muy buena la atención recibida de nuestros funcionarios.

A continuación se relacionan los resultados de las diferentes variables:

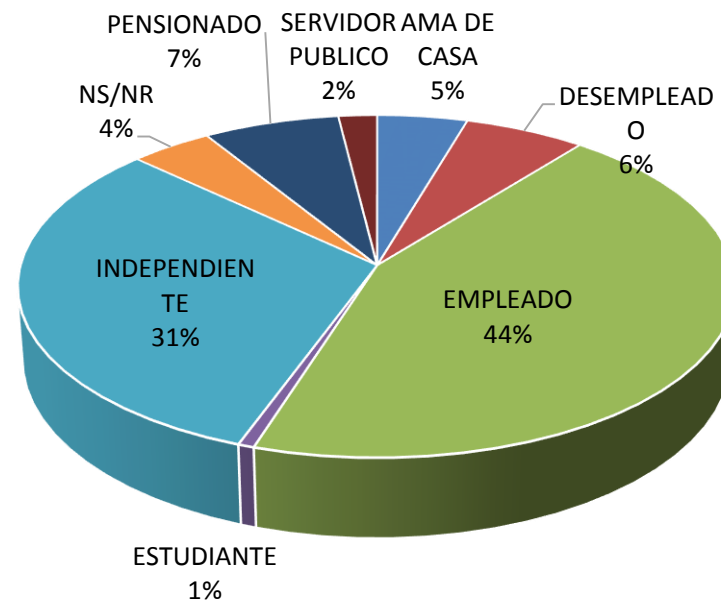
Variable Estrato Socioeconómico

ESTRATO SOCIOECONOMICO	TOTAL
ESTRATO 4	427
ESTRATO 2	290
ESTRATO 3	135
ESTRATO 1	87
NS/NR	55
ESTRATO 5	50
ESTRATO 6	30
TOTAL GENERAL	1.074



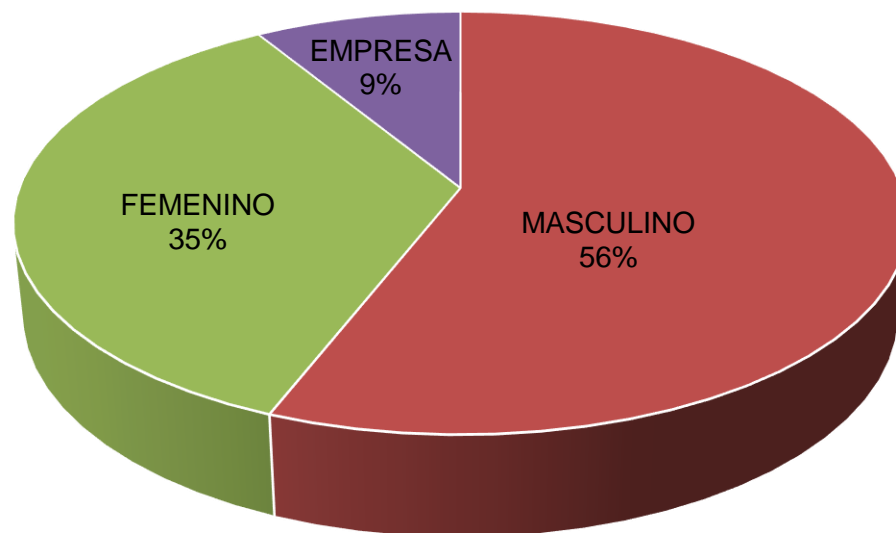
Variable Actividad Ocupacional

ACTIVIDAD OCUPACIONAL	TOTAL
EMPLEADO	475
INDEPENDIENTE	337
PENSIONADO	74
DESEMPLEADO	66
AMA DE CASA	49
NS/NR	45
ESTUDIANTE	7
TOTAL GENERAL	1.074



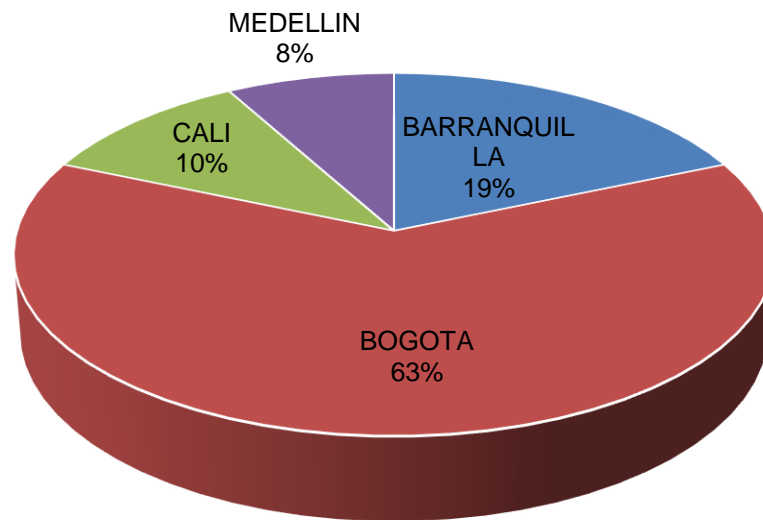
Variable Clase de Cliente

CLASE CLIENTE	
MASCULINO	601
FEMENINO	379
EMPRESA	94
TOTAL	1.074



Variable Ubicación Geográfica

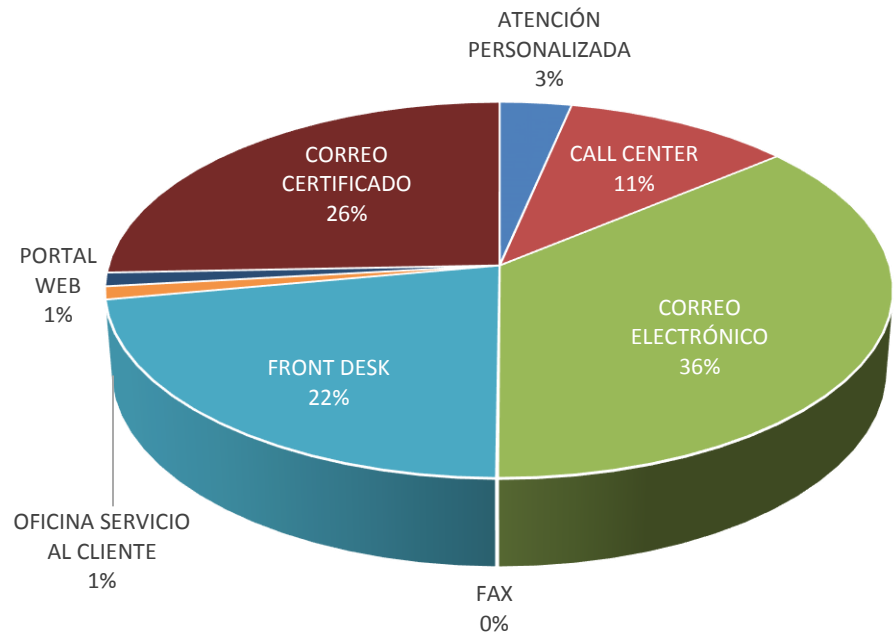
REGIONAL	TOTAL
BOGOTA	674
BARRANQUILLA	200
CALI	113
MEDELLIN	87
TOTAL GENERAL	1.074



Canales de contacto utilizados por los Usuarios

Alineados con el cuarto componente de la estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estamos comprometidos con mejorar la atención al ciudadano. A continuación presentamos las cifras de **solicitudes radicadas** a través de los canales de atención.

CANAL DE CONTACTO	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	3.548
CORREO CERTIFICADO	2.516
FRONT DESK	2.161
CALL CENTER	1.044
ATENCIÓN PERSONALIZADA GESTORES	327
PORTAL WEB	115
OFICINA SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO	109
FAX	5
TOTAL GENERAL	9.825



Canales de contacto utilizados por los Usuarios

A través de la gestión del **call center** se apoya al proceso comercial en las diferentes campañas del 2014 relacionadas con cartera, inmuebles, levantamiento de hipotecas, soluciones para el Estado, subastas electrónicas de bienes muebles, y subastas de inmuebles.

Durante el año 2014 el total de llamadas fue de 111.396 distribuidas así:

TIPOLOGIA	TOTAL LLAMADAS
LLAMADAS ENTRADA	57,965
LLAMADAS SALIDA	53,431
CHAT	550

Atendimos de **manera presencial** 4.902 clientes; a través de los puntos de contacto ubicados en las sucursales de Bogotá, Barranquilla, Cali y Medellín a 2,729, y en la Oficina de Servicio Integral al Usuario ubicada en Dirección de General a 2,173.

Identificación de factores de nuestro servicio

De los más de 100 comentarios y sugerencias realizados por nuestros usuarios durante el 2014 se realizó una clasificación con el propósito de identificar factores generadores de satisfacción e insatisfacción, necesidades y expectativas en nuestro servicio.

Un factor generador de satisfacción es aquel que resalta, permite al usuario expresar y calificar su acuerdo y satisfacción con la calidad del servicio que recibe de una organización.

El factor generador de insatisfacción es una percepción o un hecho que el usuario manifiesta y califica, de conformidad con el servicio que recibe.

El resultado de esta gestión fue comunicada al comité Gel y las áreas de Cartera e inmuebles con el propósito de mejorar el servicio.