

# INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO-MARZO 2014

**Servicio Integral al Usuario**

**Gerencia de Procesos y Tecnología**

**Vicepresidencia Financiera y Administrativa**



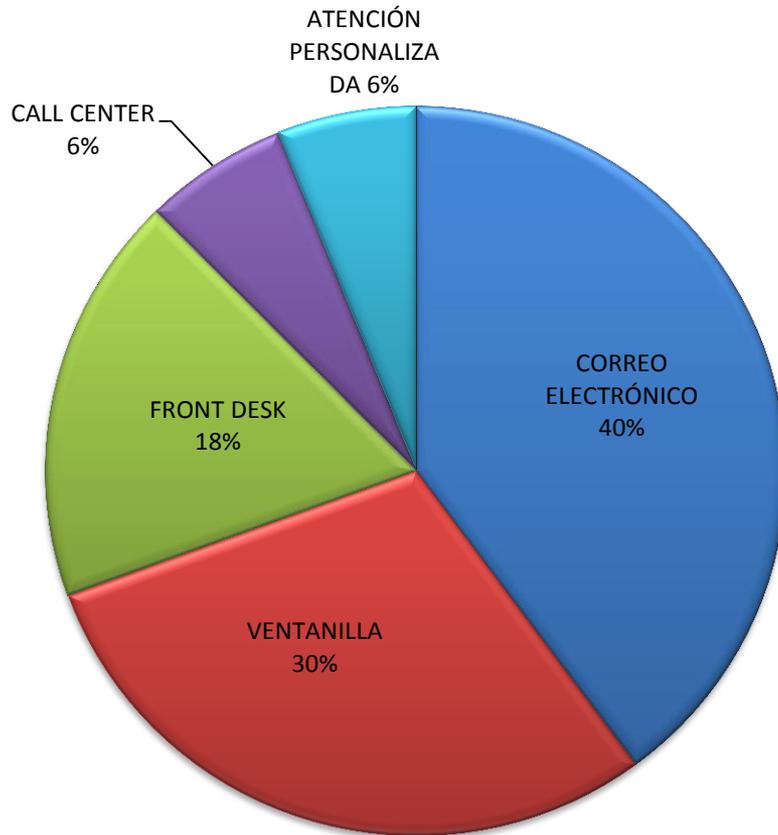
# 1. OBJETIVOS

- 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

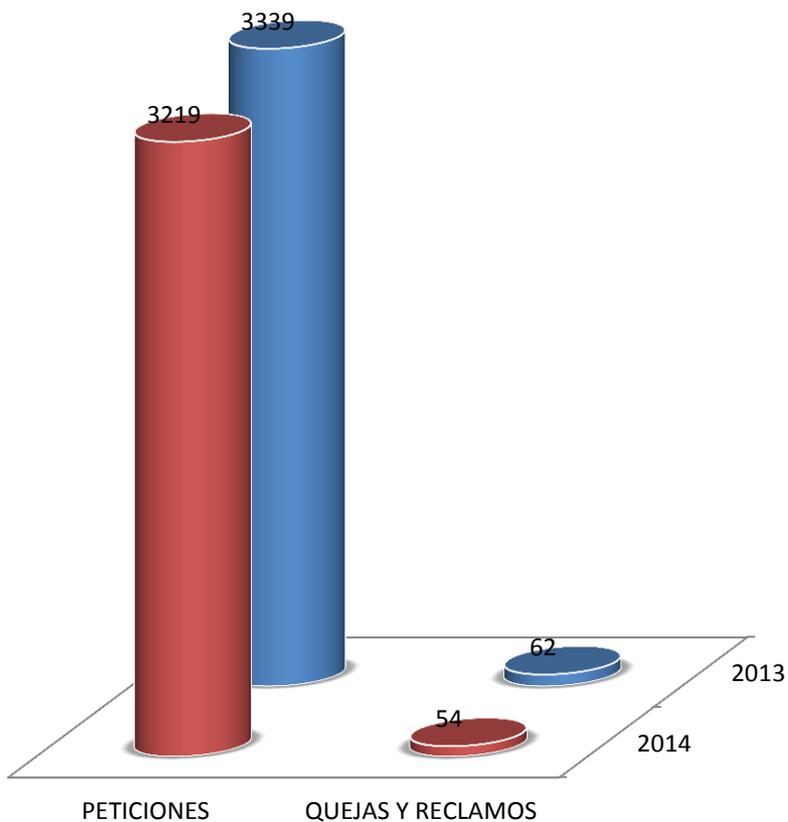
2



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:

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

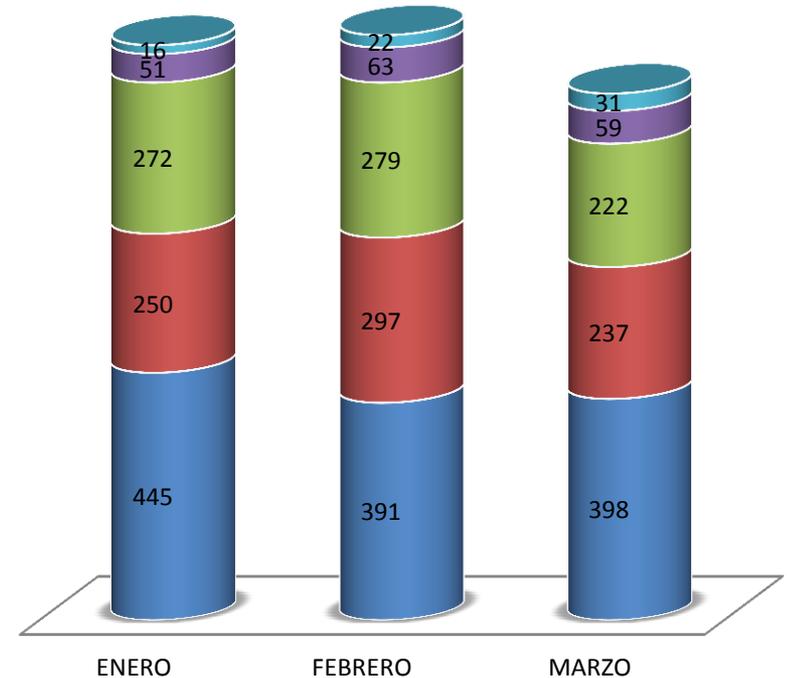
- El mayor porcentaje de PQR radicadas, corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario.



# 4. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQR

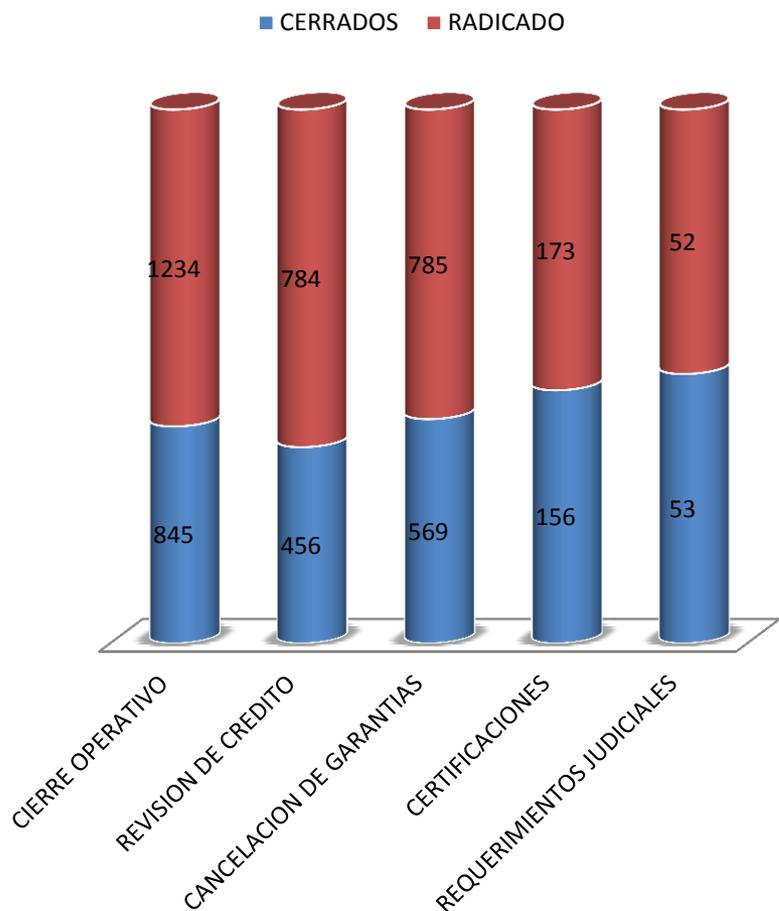
La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- 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.

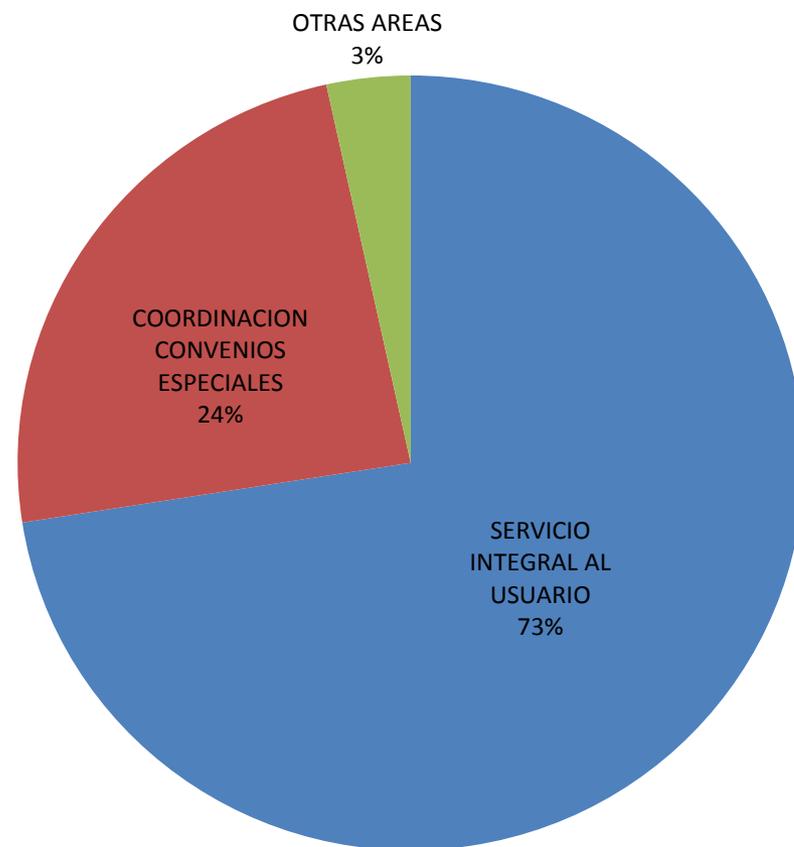
\*\*Se registran como cerrados 161 casos que dependen de pagos de cliente a Cisa y Notarias.



## 6. ATENCIÓN PQR-AREAS

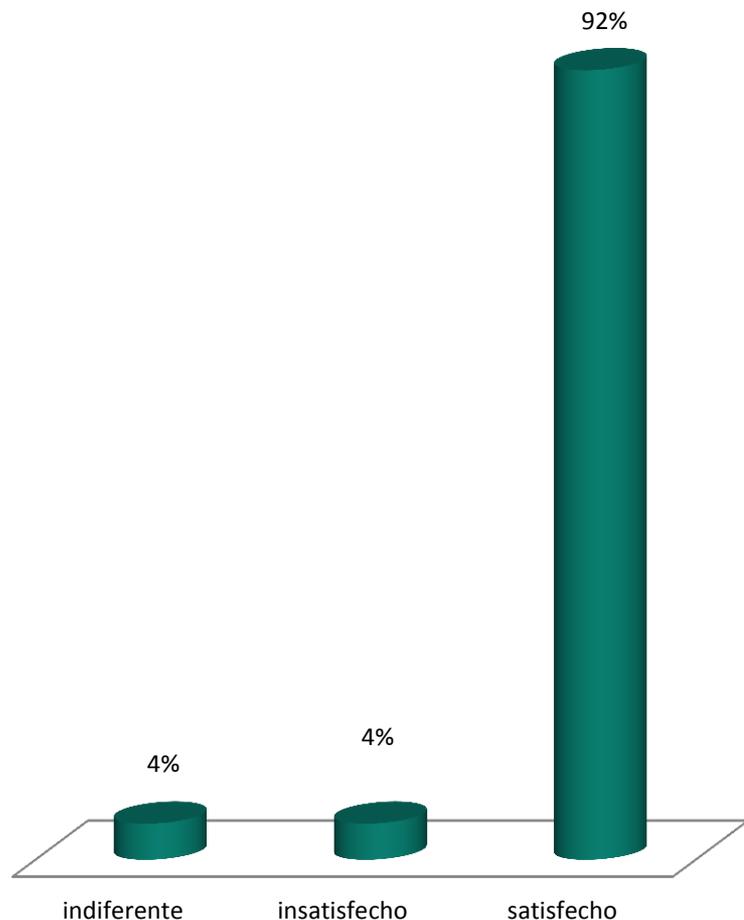
Para el primer trimestre de 2014, se radicaron en CISA 3.219 PQR, las cuales fueron asignadas así:

- 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.