

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ABRIL – JUNIO 2014



COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.
El aliado del Estado y de los colombianos.

Servicio Integral al Usuario
Gerencia de Procesos y Tecnología
Vicepresidencia Financiera y Administrativa

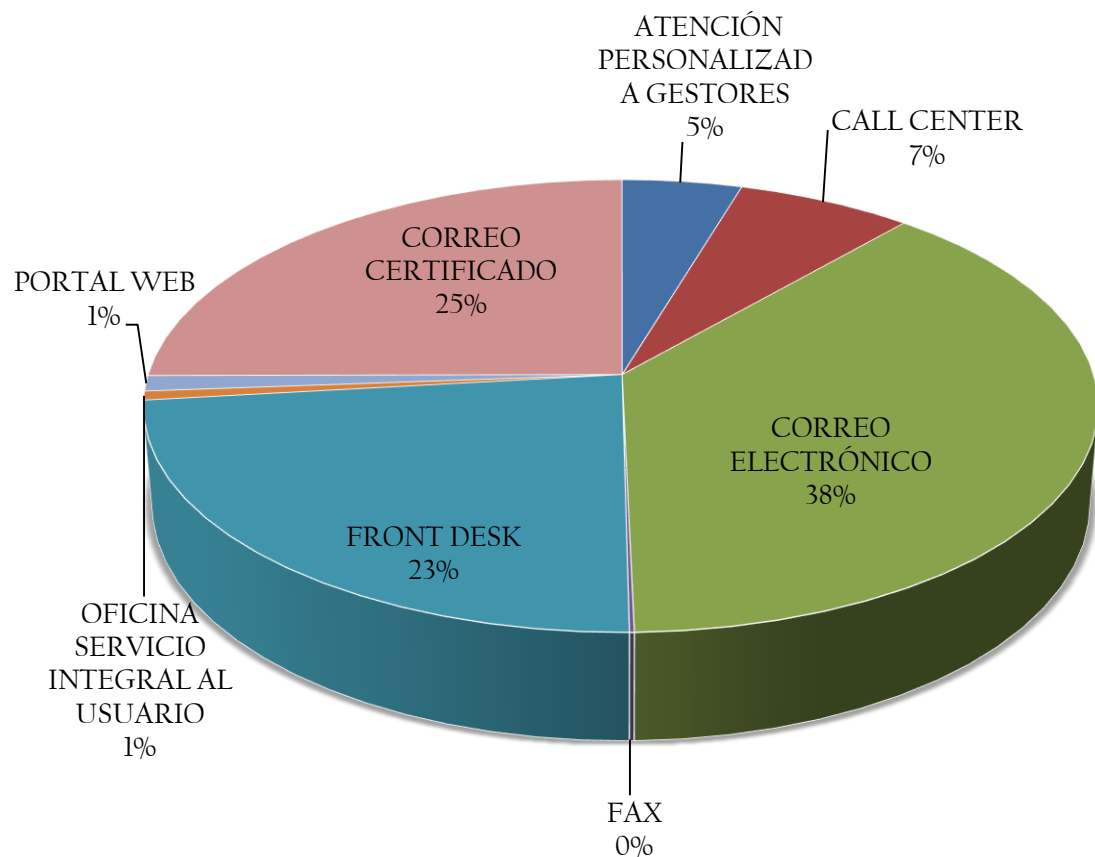


1. OBJETIVOS

- 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 segundo trimestre de 2014.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el segundo trimestre del año.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios respecto de los trámites adelantados en CISA, para retroalimentar a las áreas correspondientes con el fin de tomar las medidas pertinentes y mejorar la calidad y oportunidad en la atención.



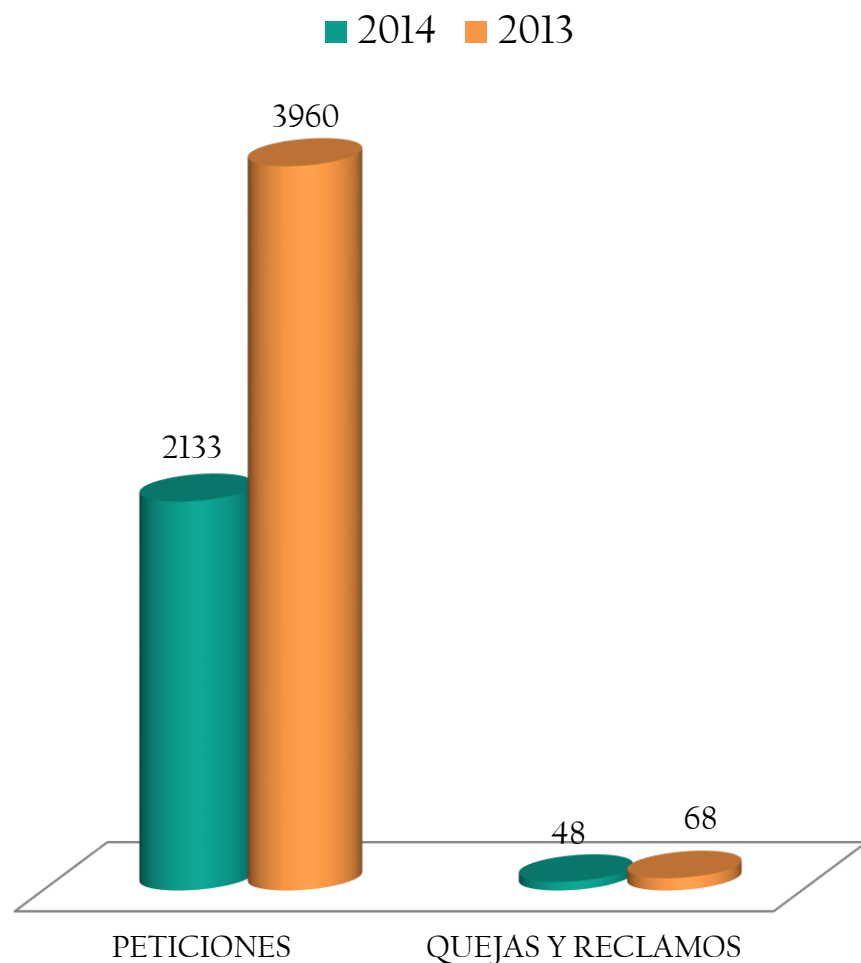
2. CANALES DE CONTACTO – RADICACIÓN



Los canales de comunicación más utilizados por nuestros clientes para la radicación de PQR, corresponden a Correo Electrónico (38%), Correo Certificado (25%) y los Font Desk de las Sucursales (23%).



3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



Respecto al segundo trimestre del 2013 y al primer trimestre del 2014, se presentó una disminución del 46% en el total de PQR radicadas.

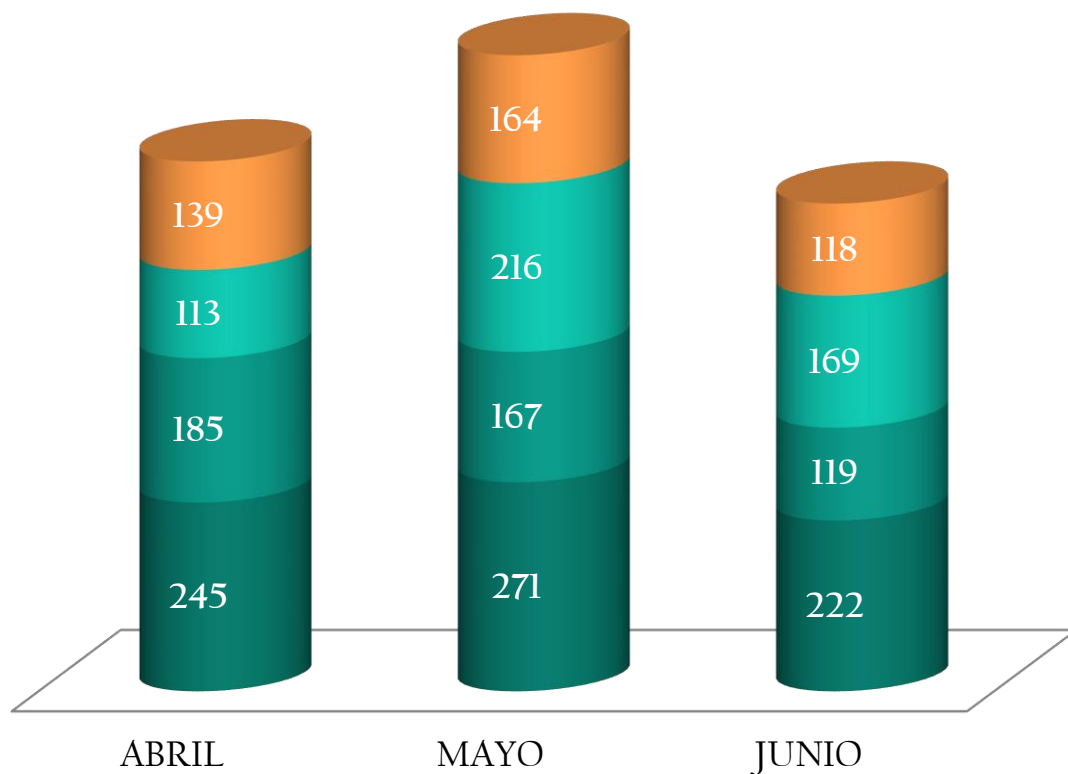
Se mantiene el porcentaje de radicación de PQR así:

Peticiones: 98%
Quejas y Reclamos: 2%

El mayor porcentaje de PQR radicadas durante el trimestre corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario.

4. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE LAS PQR RADICADAS

■ CIERRE OPERATIVO ■ REVISION DE CREDITO
■ CANCELACION DE GARANTIA ■ OTRAS TIPOLOGIAS



La mayor cantidad de casos radicados corresponden a:

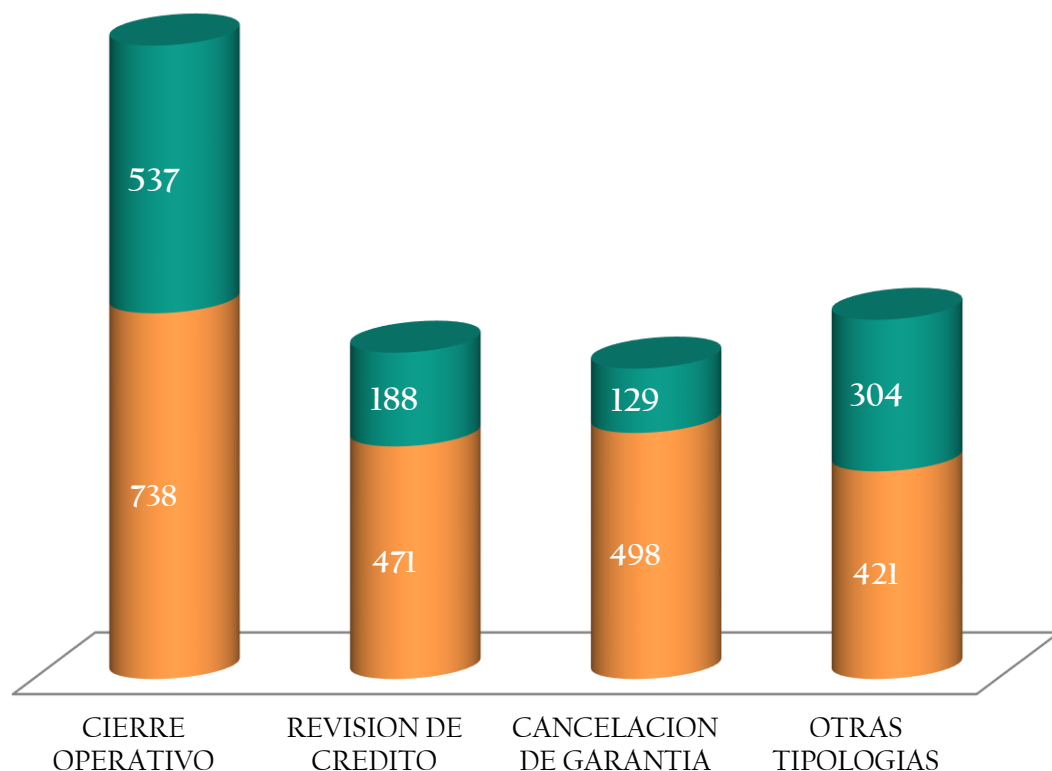
- Cierre operativo: 35%
- Revisión de crédito: 22%
- Cancelación de garantías: 23%
- Otras tipologías: 20%*

*Esta categoría corresponde a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgo, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionarios, requerimientos inmuebles y requerimientos judiciales.



5. ATENCIÓN PQR- TIPOLOGÍAS

■ RADICADOS ■ GESTIONADOS



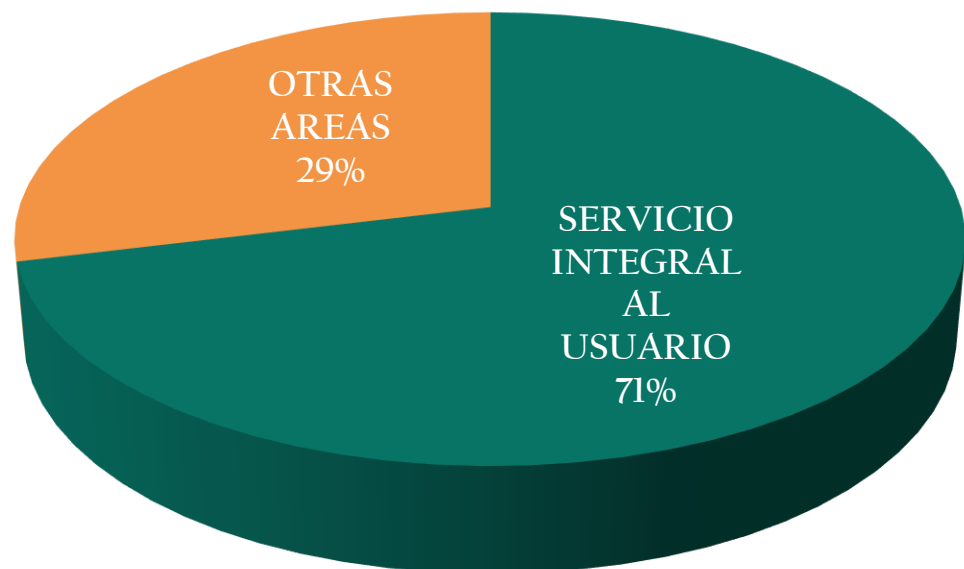
El porcentaje de atención de casos con respecto a la radicación fue de:

- Cierre operativo: 73%
- Revisión de crédito: 40%
- Cancelación garantías: 26%
- Otras tipologías: 72%*

*Esta categoría corresponde a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgo, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionarios, requerimientos inmuebles y requerimientos judiciales.



6. ATENCIÓN PQR-ÁREAS

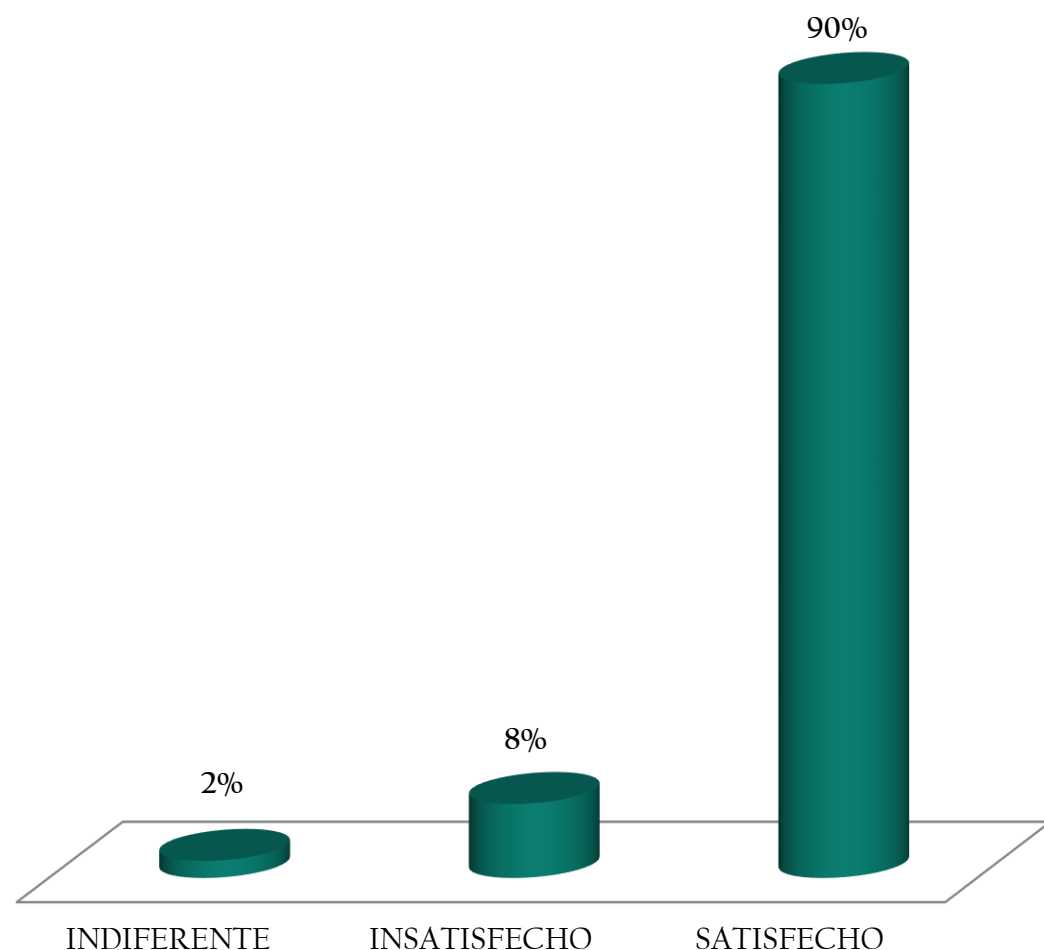


Para el segundo trimestre de 2014, se radicaron en CISA 2.128 PQR las cuales fueron asignadas así:

- Servicio Integral al Usuario: 1.515
- Otras Áreas: 613



7. NIVEL SATISFACCIÓN DE SERVICIO



En la tercera encuesta de satisfacción del cliente del año 2014, 13 clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA por las siguientes causas:

- Información para normalización de cartera
- Entrega de respuestas
- Reporte en centrales de riesgo
- Demoras en compra de inmuebles



8. ACCIONES TOMADAS

- Apoyo a revisión de crédito en el proceso de Servicio Integral al Usuario.
- Se escaló a la Gerencia de Cobranza lo informado por cada cliente, para mejorar el proceso de negociación.
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de las demás áreas.
- Seguimiento a los colaboradores que intervienen en el flujo que se encuentren vacaciones, con el fin de no retrasar los tiempos de respuesta.