

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL-JUNIO 2015

Servicio Integral al Usuario
Vicepresidencia de Negocios



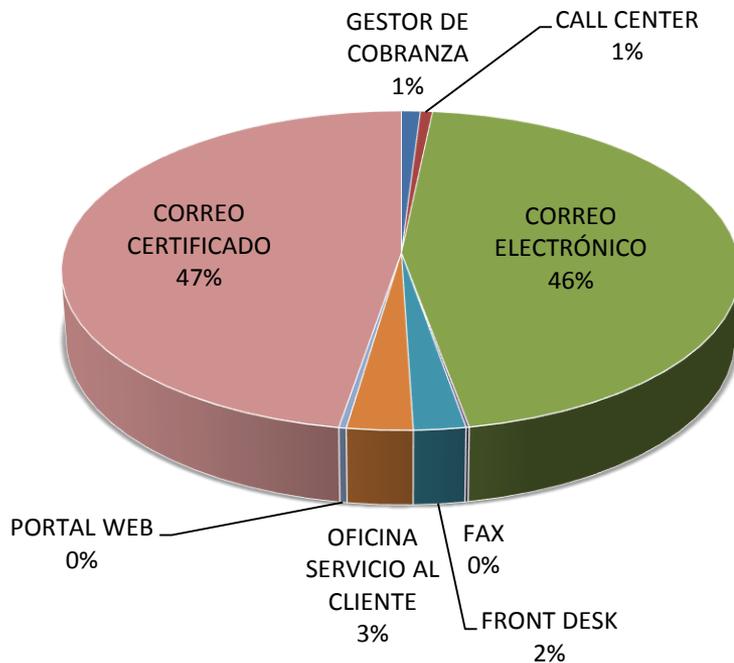
1. OBJETIVOS

- 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 2015.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el segundo trimestre del año 2015.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA.



2. CANALES DE CONTACTO - RADICACION

2

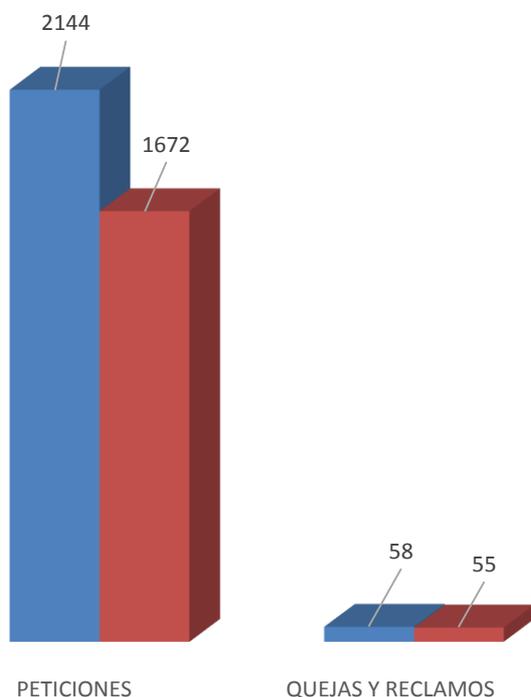


Los canales de comunicación mas utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico y Correo Certificado (Ventanilla).



3. RADICACION Y GESTION PQR

■ RADICADAS ■ GESTIONADAS



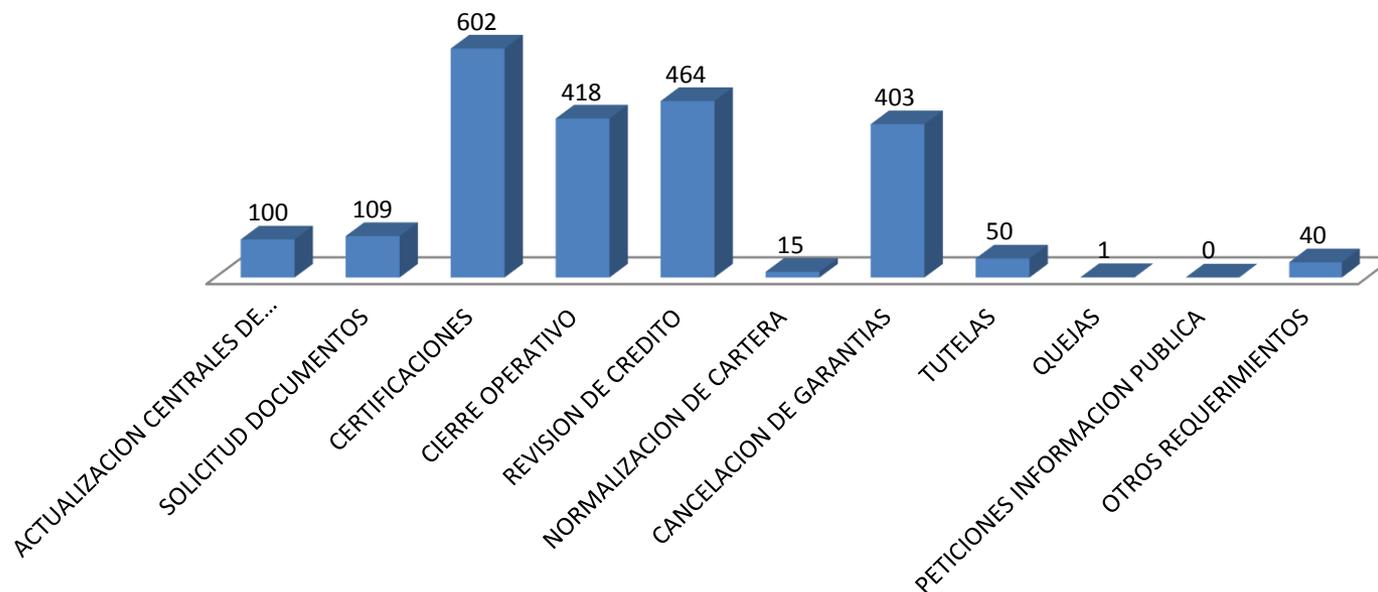
•En el segundo trimestre de 2015, se gestionaron el 78% de las Peticiones y el 95% de las Quejas y Reclamos.

•Del total de radicación 97% corresponde a Peticiones y 3% a Quejas y Reclamos



4. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQR

4

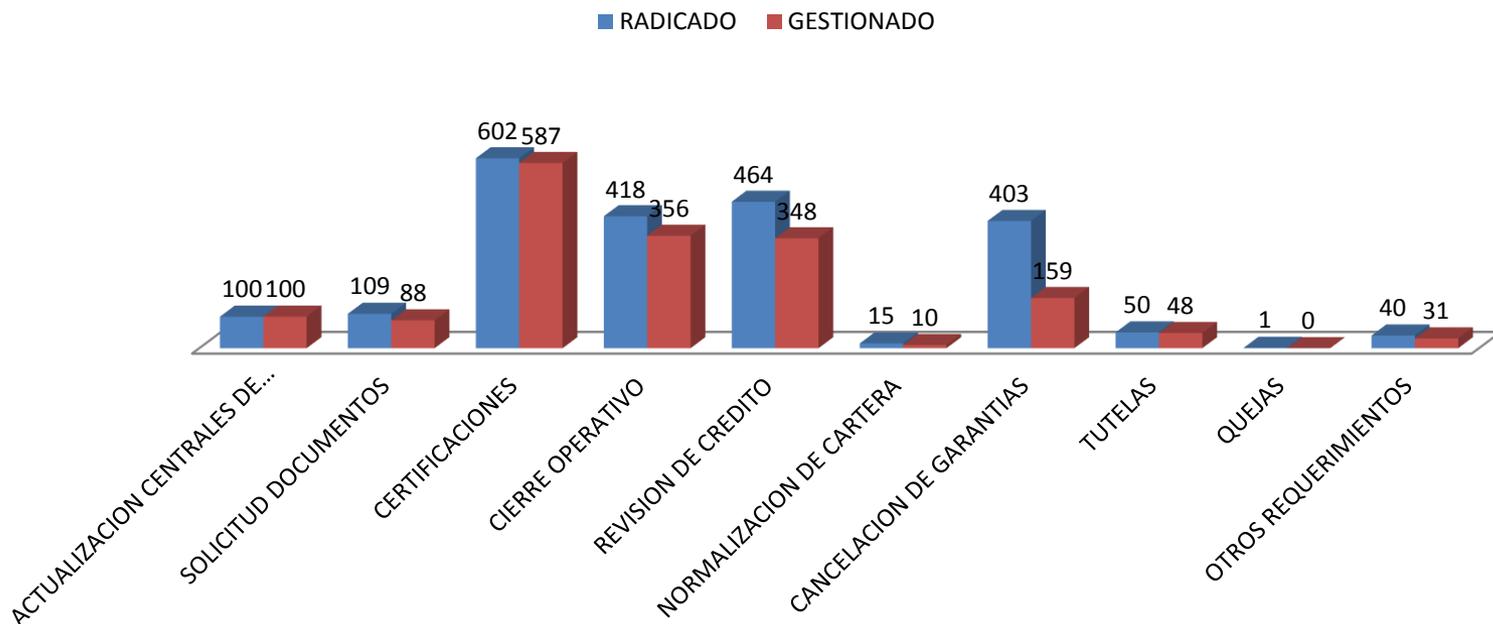


La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- Cierre Operativo: 19%
- Cancelación Garantías: 18%
- Revisión de crédito: 21%
- Certificaciones: 27%



5. ATENCIÓN PQR



Las PQR que registran mayor porcentaje de cierre, con respecto a la radicación, al 30 de junio/2015 son:

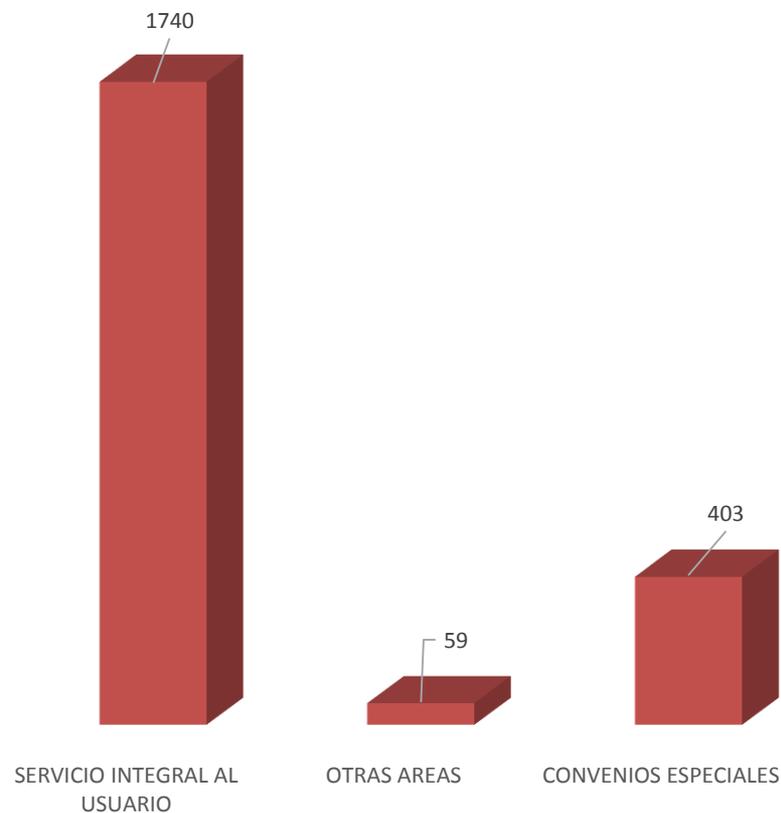
- Certificaciones: 34%
- Cierre Operativo: 21%
- Revisión de crédito: 20%



6. ATENCIÓN PQR-AREAS

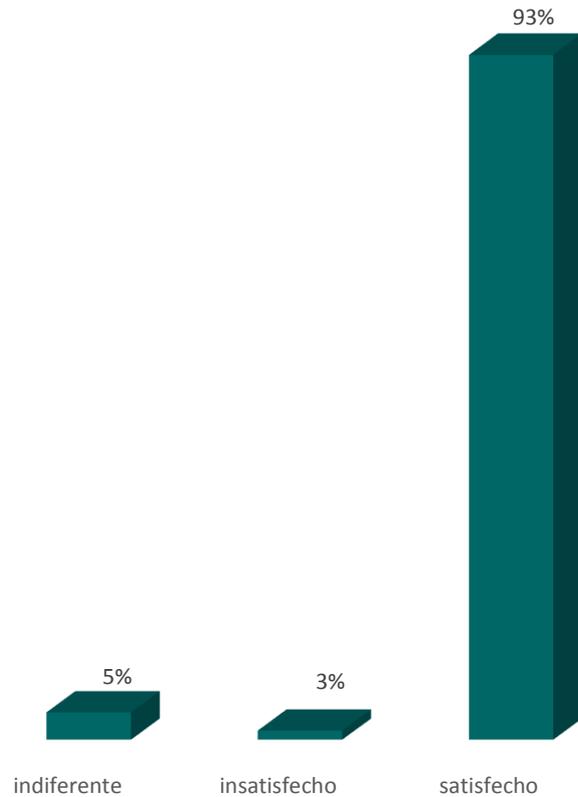
Para el segundo trimestre de 2015, la asignación de PQR fue la siguiente:

- Servicio Integral al Usuario: 79%
- Cancelación Garantías: 18
- Otras Áreas: 3%





7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



En la tercera encuesta de satisfacción del cliente del año 2015 correspondiente a los meses de mayo – junio , 5 clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA por demoras en los procesos, no se cuenta con información de cartera vendida, y por una respuesta equivocada.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

A la pregunta de que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA, nuestros clientes solicitan:

En canales electrónicos, prestar un mejor servicio por la página web.

En los tramites:

- asignar los trámites de levantamientos de hipoteca en la ciudad donde se encuentra ubicado el cliente.
- más agilidad en las respuesta a las solicitudes.

En cartera

- que la Entidad pueda otorgar más descuentos para realizar el pago total de la obligación.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

En cartera

- que se diera mas información de la deuda.
- sugiere que las Entidades Originadoras depuren las bases de datos antes de vender las obligaciones, para que las personas que ya han cancelado las deudas no se vean afectadas.
- Que al cliente mensualmente le sea enviada información con respecto al acuerdo de pago .
- que se pueda realizar todos los procesos y solicitudes telefónicamente, para que sea mas efectivo.
- mas agilidad en la entrega del certificado.
- que los horarios de atención sean mas largos.