

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE-DICIEMBRE 2016

**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. OBJETIVOS

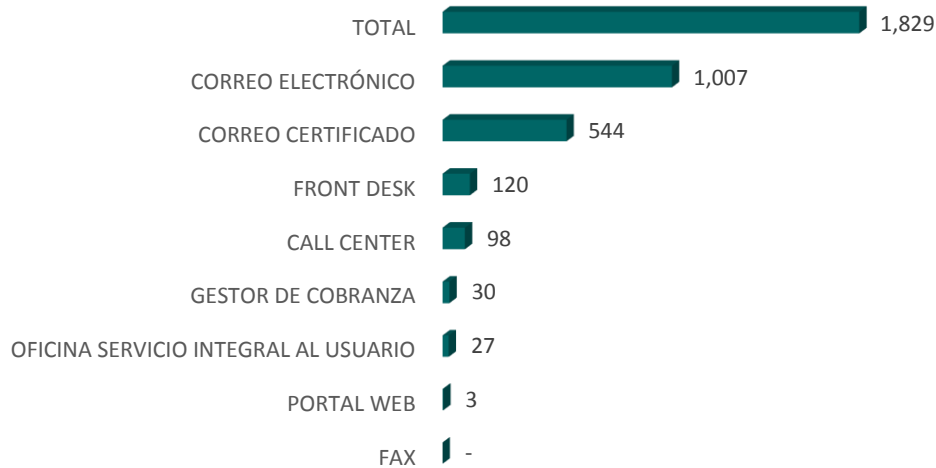
- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR.
- Determinar las clases de radicaciones de los PQR en el trimestre.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el trimestre.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA.

2. PQR RADICADAS CUARTO TRIMESTRE 2015 Vs 2016



Respecto al cuarto trimestre del 2015 se presentó disminución del 14% en las PQR recibidas de los clientes.

3. CANALES DE CONTACTO



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

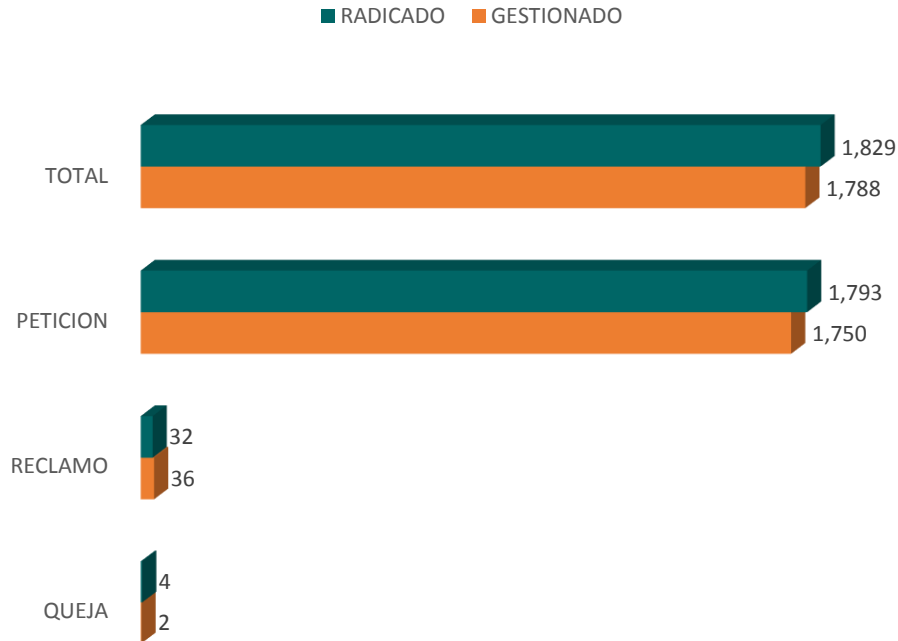
4. CONCEPTOS DE RADICACIÓN PQR



5. SOLICITUDES INFORMACIÓN PÚBLICA RECIBIDAS

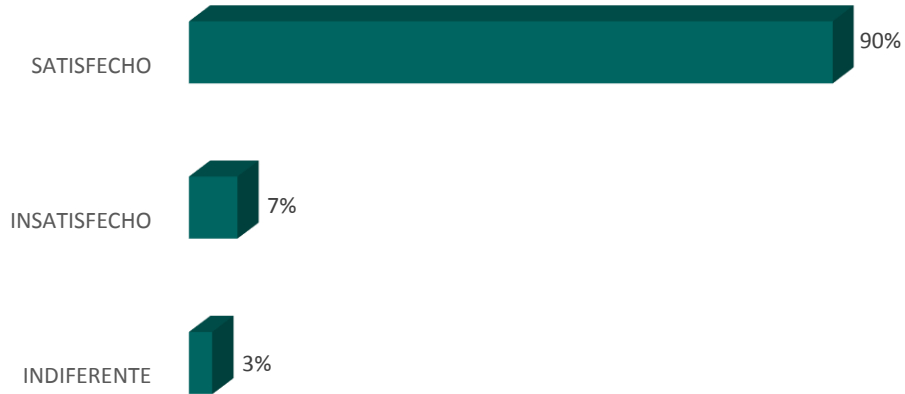
RADICADO	FECHA RADICADO	FECHA CIERRE	DIAS DE RESPUESTA	TRASLADO A OTRA ENTIDAD	SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACION
236700	05/10/2016	11/10/2016	4	NO	NO

6. GESTIÓN PQR



Del total de radicación 98% corresponde a Peticiones, 1.7% Reclamos y 0.2% a Quejas

7. NIVEL SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



En la quinta encuesta de satisfacción de 2016 (septiembre-octubre) la cual se aplicó a 370 clientes, 333 manifestaron estar satisfechos con el nivel de servicio prestado en CISA.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Quinta encuesta de satisfacción de 2016 (septiembre-octubre)

A la pregunta de la encuesta bimensual de satisfacción sobre que le mejoraría, adicionaría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA, a continuación indicamos los comentarios indicados por nuestros clientes, así:

Atención de PQR

- Expedición de paz y salvos mas ágil.
- Agilidad y cumplimiento en los términos de respuesta a las PQR.
- Mejorar tiempos de respuesta de las solicitudes de devolución de saldos.
- Tiempos de respuesta de solicitudes mas cortos.
- Que el reparto notarial sea lo mas cercano a la dirección de correspondencia suministrada
- Agilidad y claridad en respuesta

Jurídica

- Que cuando se envíen documentos al juzgado se le envíe copia de documentos al cliente
- Que se de respuesta inmediata las peticiones, porque la terminación de proceso sea demorado bastante tiempo sin tener respuesta

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Cobranza

- Mas explicación en detalle de las obligaciones.
- Información se encuentre actualizada correctamente.
- Brindar mayores opciones de descuentos al realizar los acuerdos de pago.
- Mejorar la comunicación con el cliente.
- Mejorar la información enviada por ley de protección de datos.
- No enviar mensajes de cobro de obligaciones inexistentes.
- Poder verificar el saldo de la obligación por medio de internet.
- Proceso de cobranza sea mas flexible.
- Se realice un mejor acompañamiento.
- Pasar un preaviso a cliente para que tengan conocimiento de la obligación.
- Que la persona que tenga la cartera no rote la cartera ya que genera insatisfacción.
- Mayor información con el cliente para las obligaciones del FNG.
- Que los asesores de cobranza sean amables.
- Mejorar la información antes de iniciar los cobros de la deuda.
- Mas facilidades para realizar los pagos.
- Agilidad en las negociaciones.
- Que los asesores que realizan los acuerdos de pago no se hagan pasar por abogados.
- Que cuando se realice el pago total de la obligación se realice la actualización ante central de riesgo.
- Que las llamadas sean después de las 9 a.m.
- Brindar la información correcta y completa y darle a conocer al cliente que la obligación se ha cedido a CISA.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Tecnología

- Que en la página web se pudiera realizar el pago de la obligación con mas facilidad.

Generales

- Agilidad en los procesos.
- Gestión mas eficiente.
- Confirman de forma más eficaz la aplicación de pago.
- Que los servicios que presta CISA también sea para entidades privadas.
- Enviar el paz y salvo una vez se cancele la deuda.