

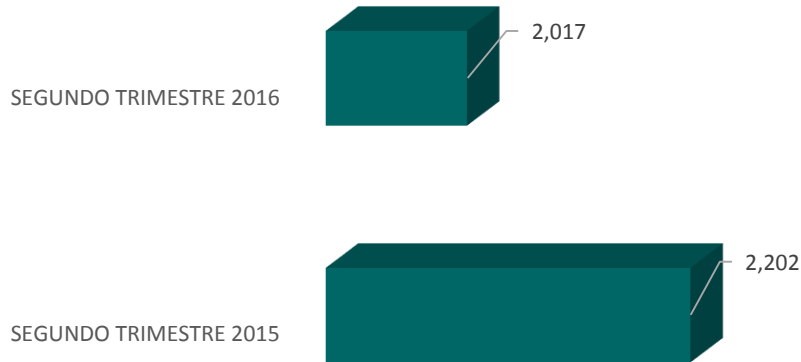
INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ABRIL-JUNIO 2016

**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. OBJETIVOS

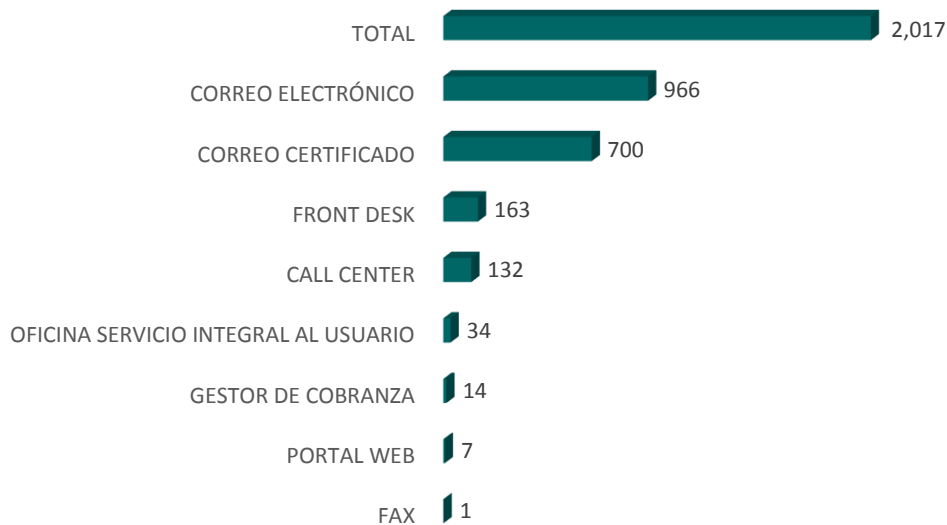
- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR's.
- Determinar las clases de radicaciones de los PQR's en el trimestre.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el trimestre.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los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

2. PQR RADICADAS SEGUNDO TRIMESTRE 2015 Vs 2016



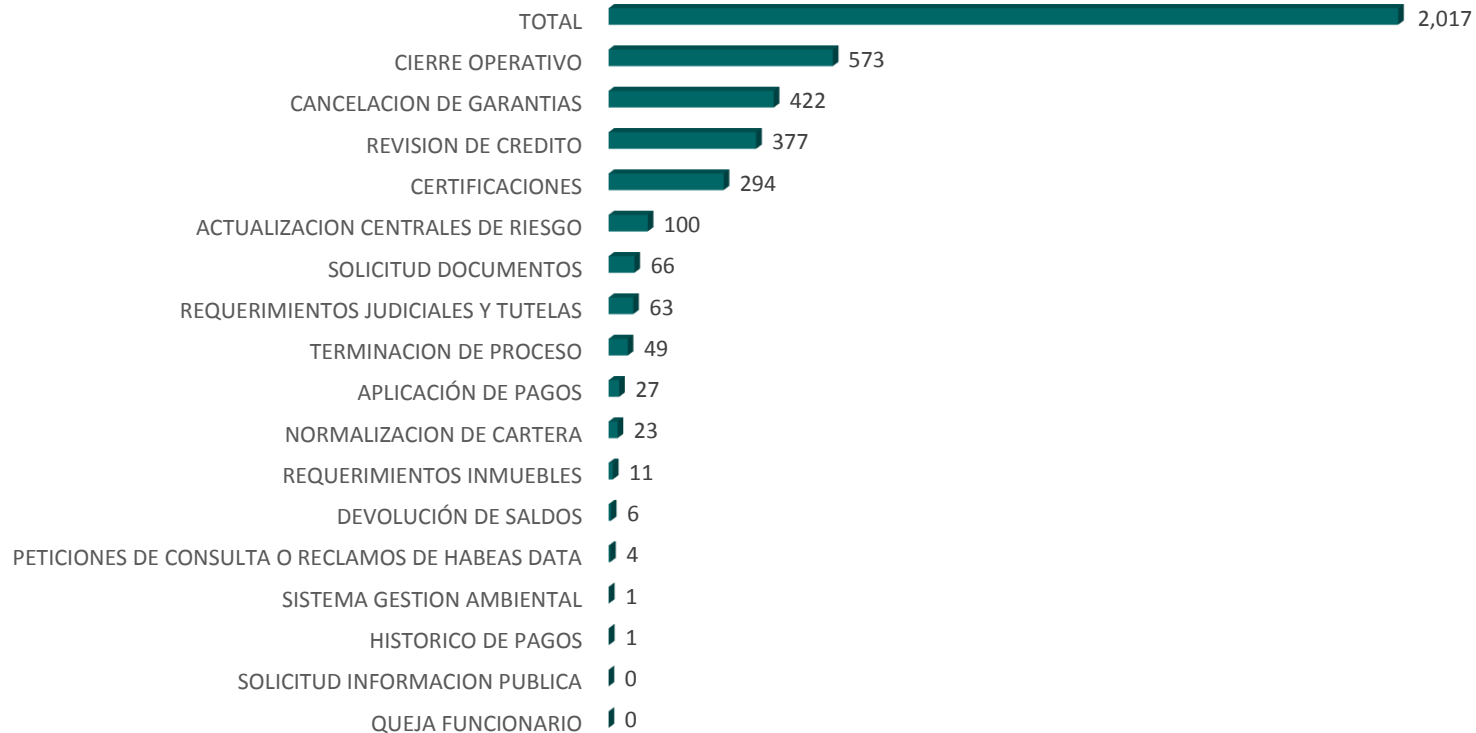
Respecto al segundo trimestre del 2015 se presentó una disminución del 9% en las PQR recibidas de los clientes.

3. CANALES DE CONTACTO

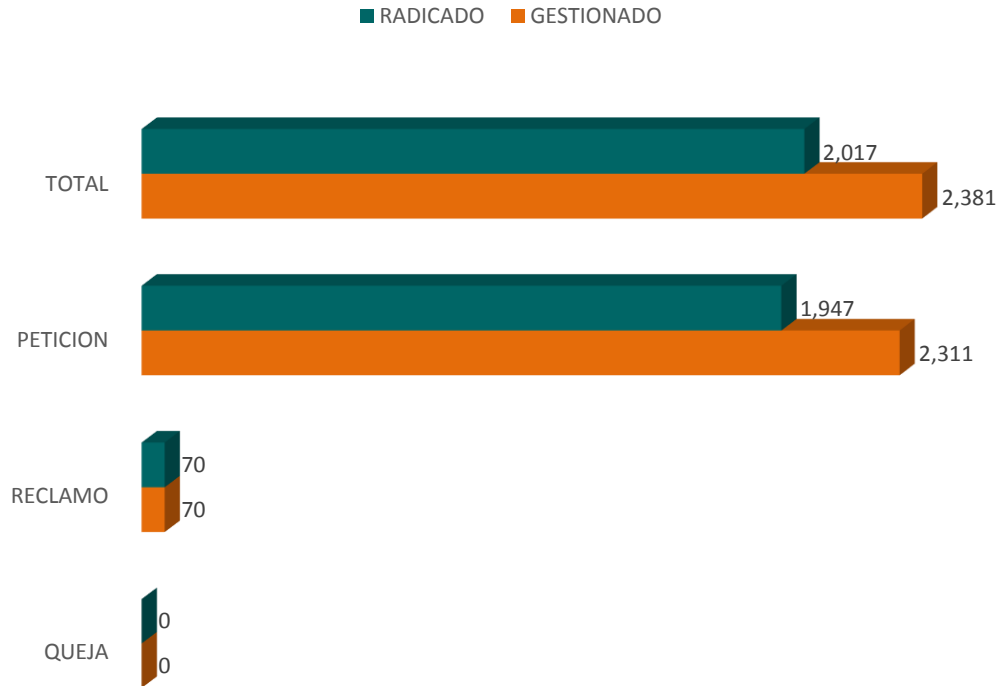


Los canales de contacto más utilizados por nuestros clientes para la radicación de sus PQR, corresponden a correo electrónico y correo certificado (Ventanilla).

4. CONCEPTOS DE RADICACION PQR

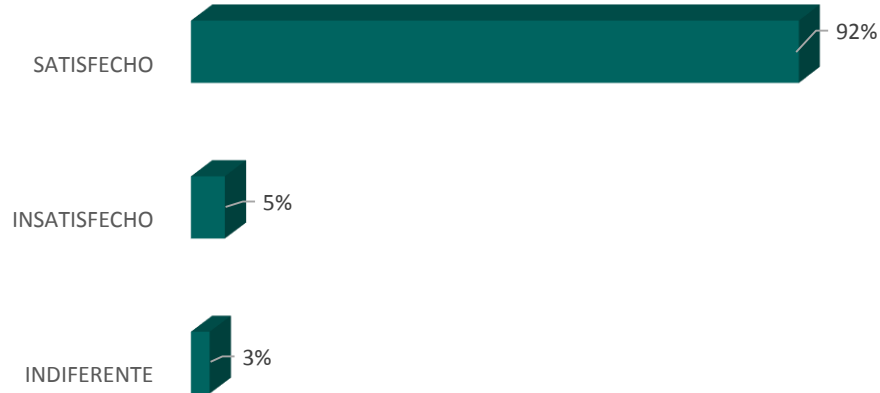


5. GESTION PQR



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

6. SATISFACCION DEL SERVICIO



Las encuestas de satisfacción de 2016 (marzo-abril, mayo-junio) se aplicaron a 390 clientes, de los cuales 359 (92%) manifestaron estar satisfechos con el nivel de servicio prestado en CISA.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

A la pregunta de la encuesta bimensual de satisfacción (mayo – junio) sobre que le mejoraría, añadiría o eliminaría a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA, a continuación indicamos los comentarios indicados por nuestros clientes:

Atención de PQR

- Agilidad y cumplimiento en los términos de respuesta a las PQR.
- Que se analice mas a fondo las solicitudes de los clientes.
- Que los asesores tengan más contacto con los clientes para que le informen el estado del trámite.
- Más agilidad y compromiso en las respuesta y aclaraciones con la obligaciones.

Inmuebles

- Que se le explicara cual era el metraje directamente en la zona que le entregaban el inmueble.
- Mas claridad en brindar información en cuanto de la obligación con relación a los honorarios de abogados.
- Medidas para que los invasores no se apoderen de los terrenos.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Cobranza

- Que se cuente con información real de las obligaciones.
- Tener en cuenta condiciones de los clientes, para aplicar descuentos.
- Continuidad en la comunicación con los clientes.
- Enviar paz y salvo inmediato al pago de la obligación, sin necesidad se radicar solicitud.
- Estar pendiente de enviar reportes ante los intermediarios.
- Contar con toda la información relacionada con el origen de la obligación.
- Amplitud en los acuerdos de pago y flexibilidad en los descuentos.
- Que se notifique cada vez que se realice un pago, cuantas cuotas quedan por cancelar.
- Mas claridad en brindar información en cuanto a los honorarios de abogados.
- Acompañamiento para realizar todo el proceso de cancelación de la obligación.
- Aclaración en cuanto a la entidad bancaria para consignar la obligación.
- Actualizar las obligaciones.
- Hacer la debida actualización ante las centrales de información.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Tecnología

- Mayor facilidad para descargar el paz y salvo por la página web.
- Pagos se puedan realizar en línea para que sea mas fácil para los clientes, activar el PSE.
- Que todas las certificaciones se puedan descargar por la página web.
- Poder consultar las obligaciones en la página web.

Generales

- Agilidad en los procesos.
- Horarios de atención mas largos.