

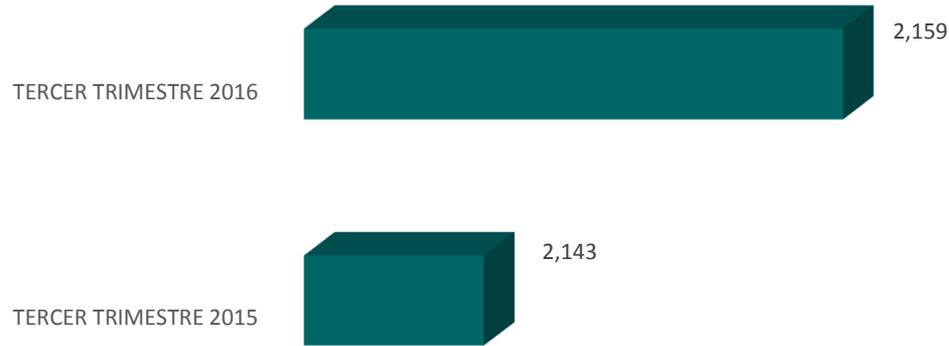
INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO-SEPTIEMBRE 2016

**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. OBJETIVOS

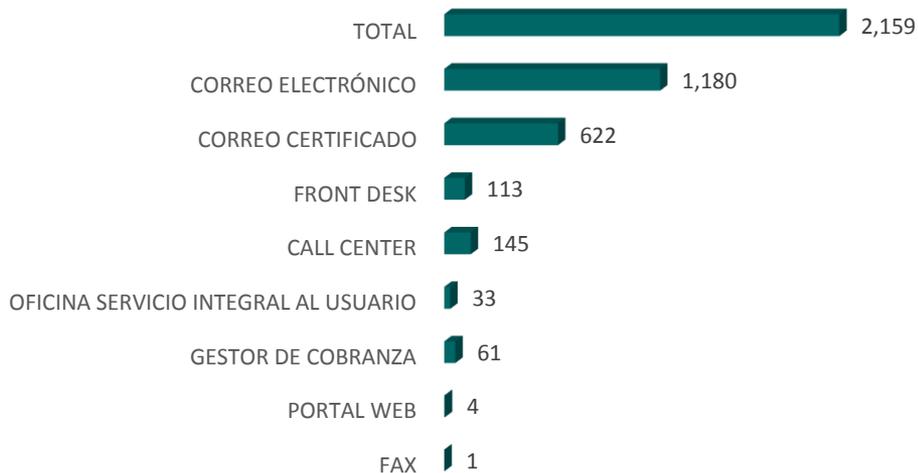
- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR.
- Determinar las clases de radicaciones de los PQR en el trimestre.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el trimestre.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites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

2. PQR RADICADAS TERCER TRIMESTRE 2015 - 2016



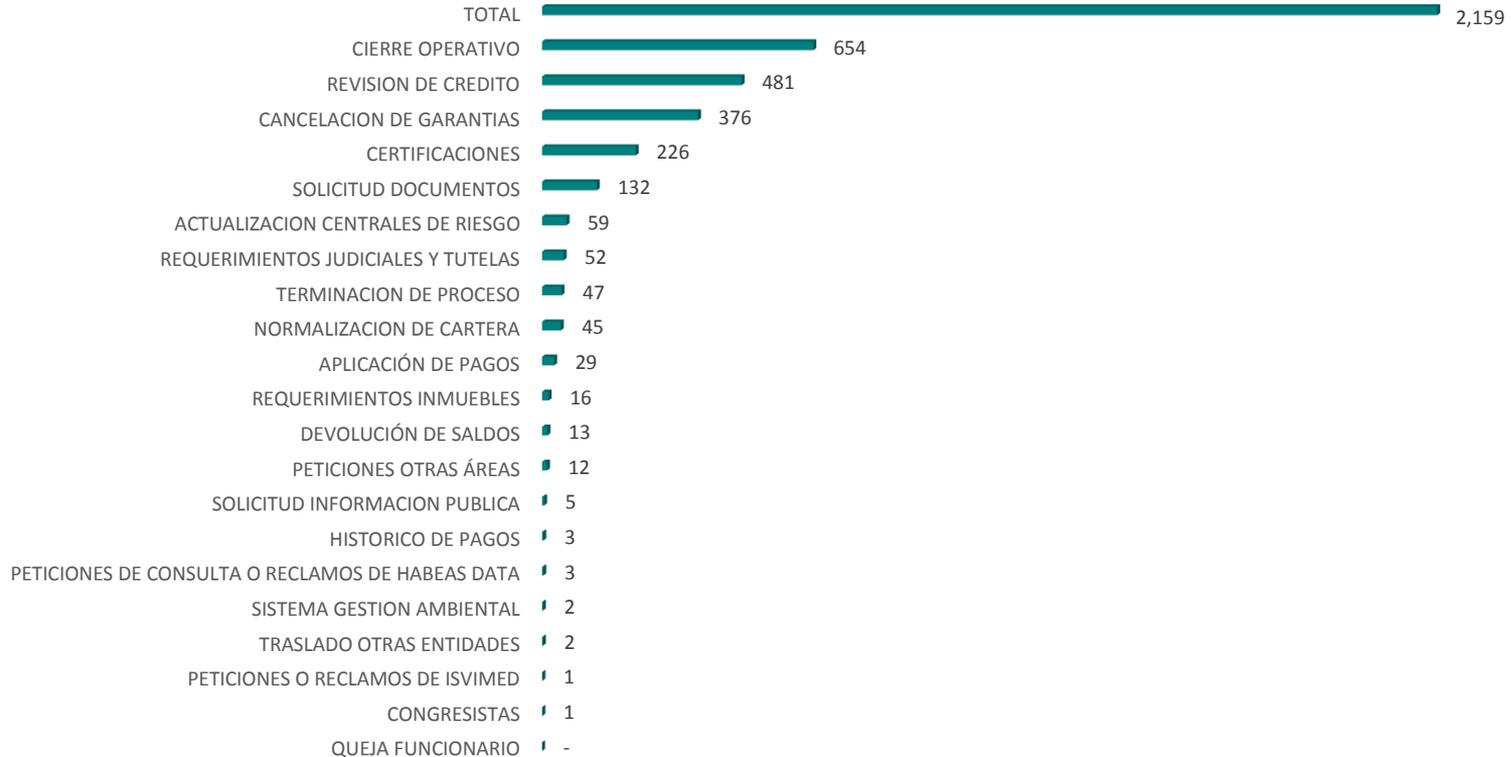
Respecto al tercer trimestre del 2015, se presentó un aumento del 1% en las PQR recibidas de los clientes.

3. CANALES DE CONTACTO

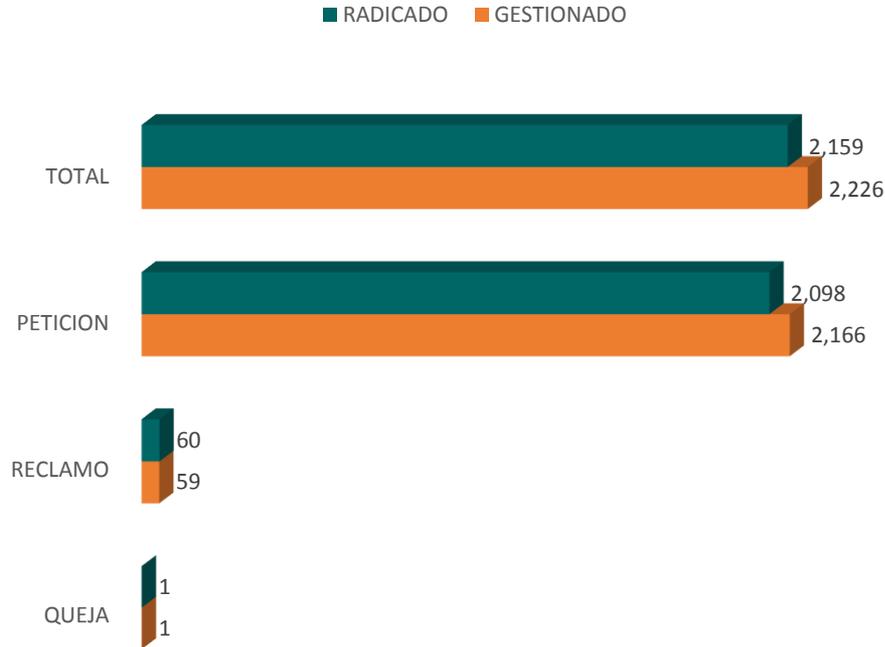


Los canales de contacto más utilizados por nuestros clientes para la radicación de sus PQR, corresponden a correo electrónico (55%) y correo certificado - ventanilla (29%).

4. CONCEPTOS DE RADICACIÓN PQR

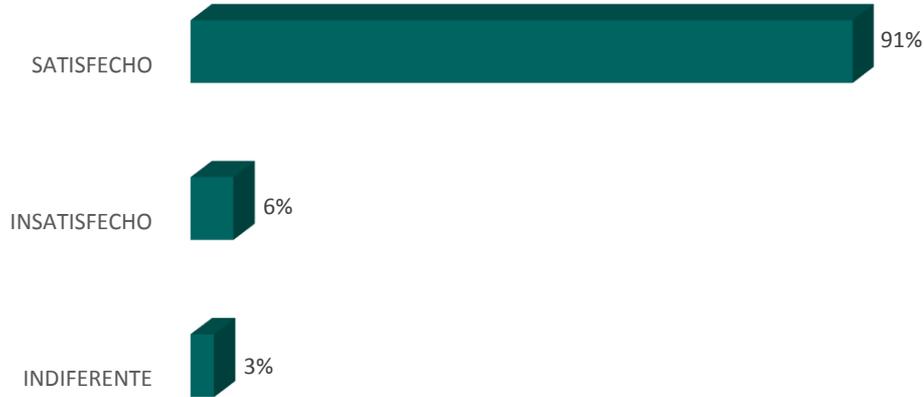


5. GESTIÓN PQR



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

6. NIVEL SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



En la cuarta encuesta de satisfacción de 2016 (julio-agosto) la cual se aplicó a 375 clientes, 341 manifestaron estar de acuerdo con el nivel de servicio prestado en CISA.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

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.
- Agilidad en tramite de escrituras del levantamiento de la hipoteca.
- Envío de la respuesta de forma eficiente.

Inmuebles

- Mejor acompañamiento en lo posible por una sola persona ya que le genera molestas al cliente por los conflictos en la medida que la información no se encuentra actualizada siente que CISA se queda limitado con SAE.
- Mejorar los precios de los inmuebles.
- Flexibilidad con el tema de la documentación del inmueble.
- Entrega del inmueble es muy demorado.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Cobranza

- Mas comunicación sobre los paz y salvo
- Dejar de enviar muchos mensajes de recordación de pago.
- Que se notifique a los deudores ya que el se acercaba a CISA a validar si su obligación estaba con nosotros y hasta los cuatro meses se le brindo la información.
- El servicio con los clientes.
- Que la información, la gestión y el acompañamiento del proceso sea transparente.
- Que la información se mantenga actualizada.
- Mas explicación en detalle de las obligaciones.
- Amplitud en los acuerdos de pago.
- Para realizar un cobro obtener soportes para realizar el cobro.
- Información sea correcta y actualizar las bases de datos de sus clientes.
- Continuar con los buenos descuentos para con los demás clientes.
- Que se les reporte el estado de la cuenta.
- Mejorar los tiempos de respuesta en las propuesta de pago.
- Mejores descuentos para las deudas.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Tecnología

- Que no se presenten errores en la pagina web para la descarga de paz y salvos.

Generales

- Agilidad en los procesos.
- Horarios de atención mas largos.
- Gestión mas eficiente.
- Mejorar el filtro de las subastas.
- Sucursal en Cartagena.