



**CISA**

Central de Inversiones S.A.

# INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO-SEPTIEMBRE 2014

**Servicio Integral al Usuario**

**Gerencia de Procesos y Tecnología**

**Vicepresidencia Financiera y Administrativa**



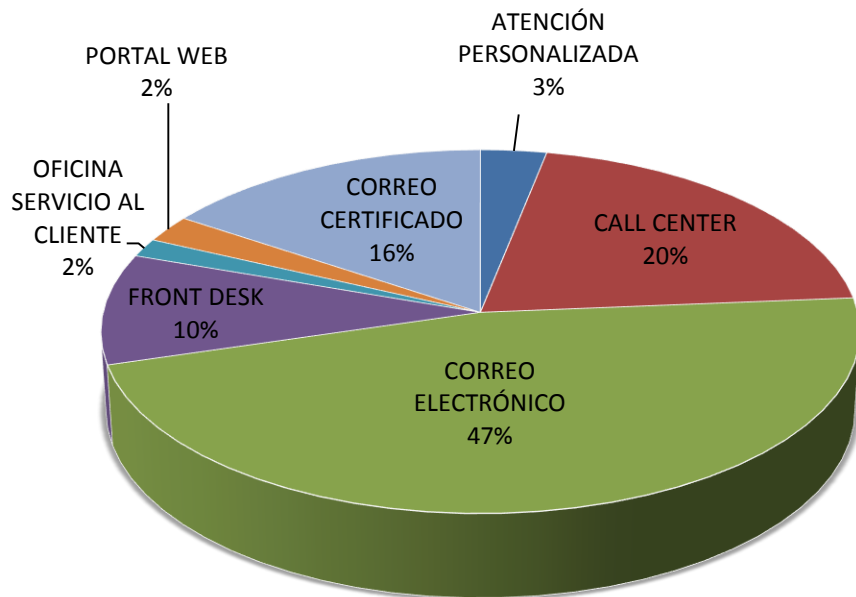
# 1. OBJETIVOS

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



## 2. CANALES DE CONTACTO – RADICACION PQR

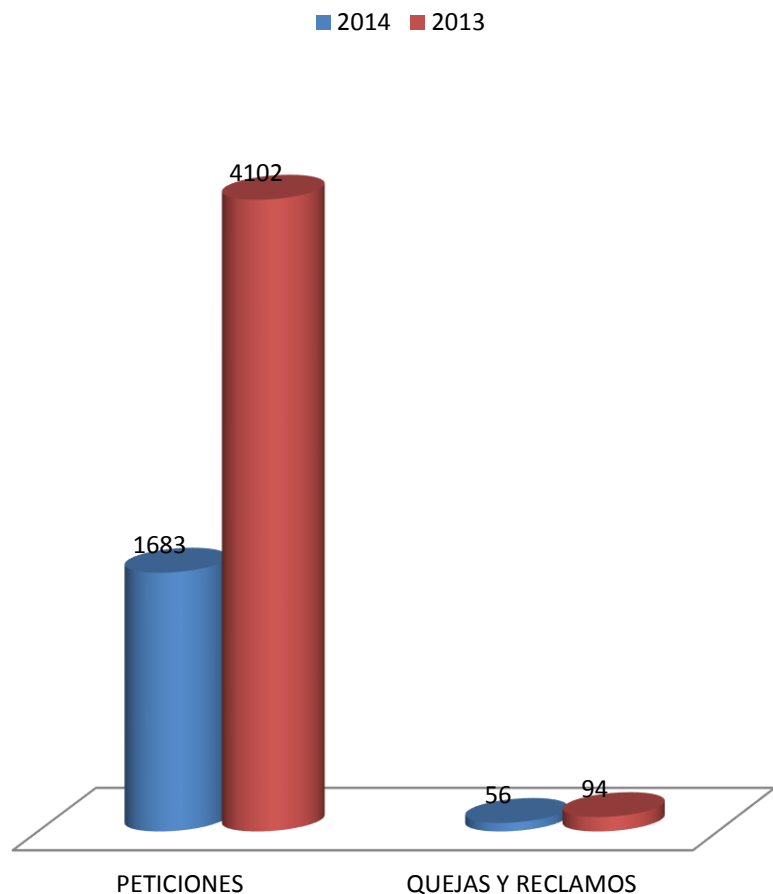
2



Los canales de comunicación mas utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico, Call Center, Correo Certificado y Font Desk de las Sucursales.



# 3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



- Respecto al tercer trimestre del año 2013, se presentó una disminución del 59% en el total de PQR radicadas.

- En el tercer trimestre del año 2014 el porcentaje de radicación de PQR fue de:

- Peticiónes: 98%
- Quejas y Reclamos: 2%

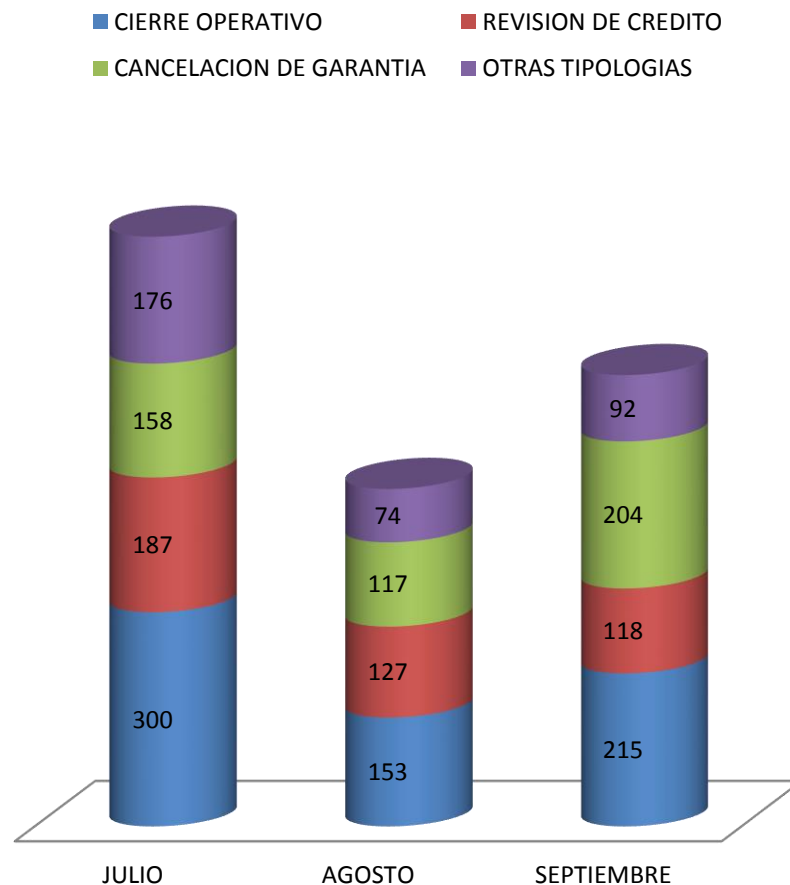
- El mayor porcentaje de PQR radicadas del tercer trimestre/2014, corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario, promedio del 67%



# 4. PRINCIPALES TIPOLOGIAS DE LAS PQR RADICADAS

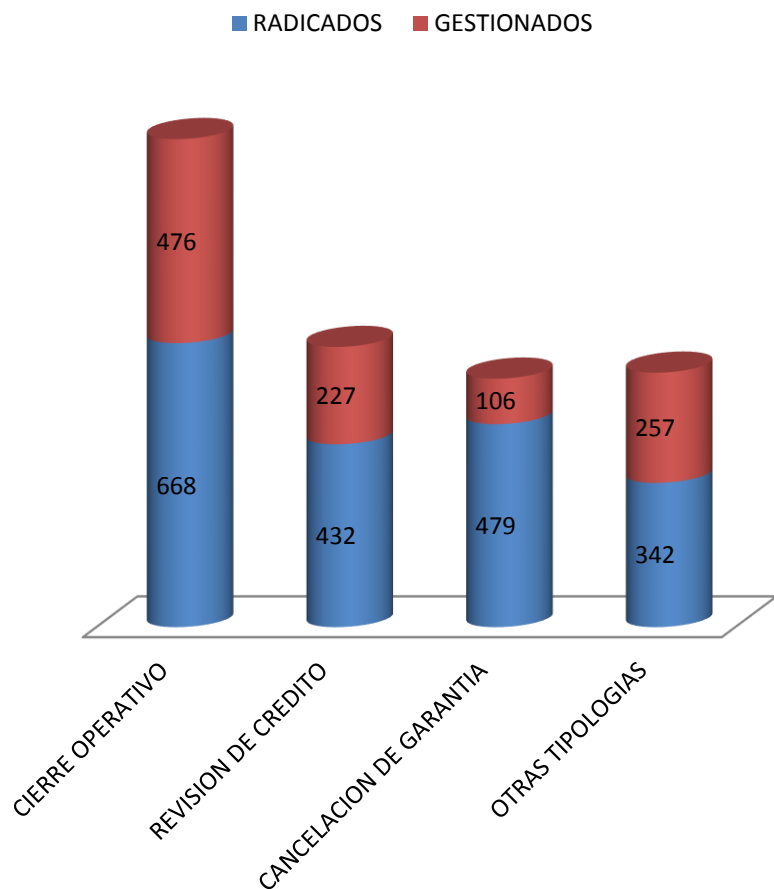
- **Cierre Operativo: 35%**
- **Revisión de crédito: 22%**
- **Cancelación Garantías: 25%**
- **Otras tipologías: 18%\***

\*Corresponden a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgos. Solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionario, requerimiento inmuebles, requerimientos judiciales





# 5. ATENCIÓN PQR-TIPOLOGIAS



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

- Cierre Operativo: 71%
- Revisión de crédito: 53%
- Cancelación Garantías: 22%
- Otras tipologías: 75%\*

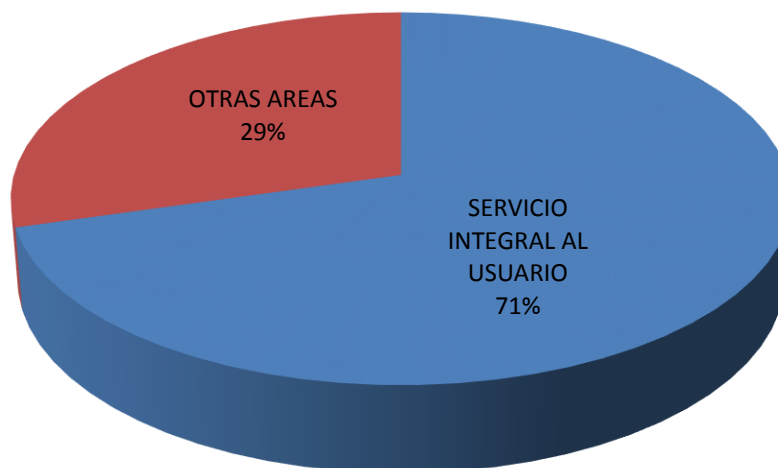
★ Corresponden a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgos. Solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionario, requerimiento inmuebles, requerimientos judiciales



## 6. ATENCIÓN PQR-AREAS

Para el tercer trimestre de 2014, se radicaron en CISA 1.921 PQR, las cuales fueron asignadas así:

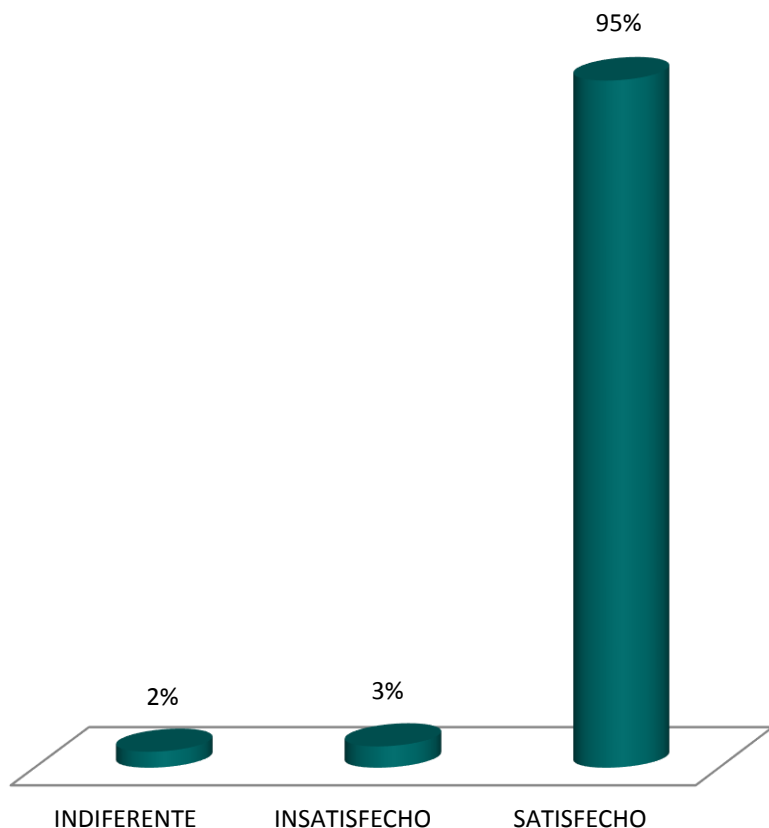
- Servicio Integral al Usuario: 1.355
- Otras Areas:566







# 7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



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

- No ha recibido información clara
- Procedimiento para cancelar
- Intervención Presidencia de la República para aceptar pago
- Falta comunicación con el cliente



## 8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

- ✓ Revisión respuestas generadas por el proceso de Servicio Integral al Usuario
- ✓ Escalar a la Gerencia de Cobranza lo informado por los clientes, respecto a los tres caso, para que se mejore el proceso de negociación