

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO-MARZO 2015

Servicio Integral al Usuario

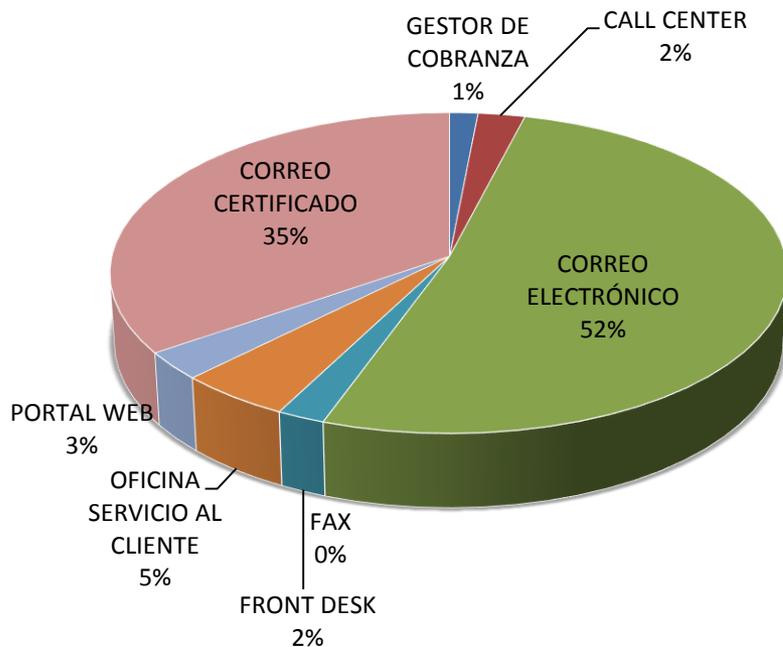
Gerencia de Procesos y Tecnología

Vicepresidencia Financiera y Administrativa

1. OBJETIVOS

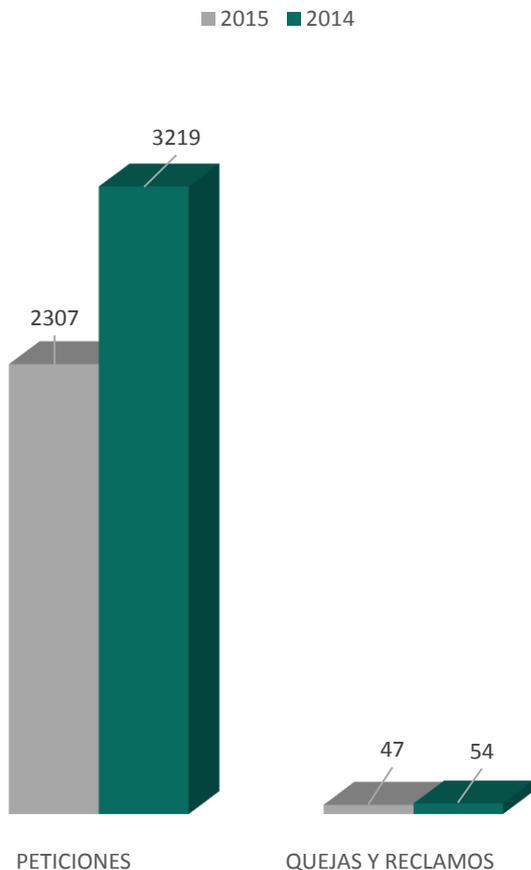
- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR.
- Analizar el comportamiento y las causas de las radicaciones de PQR durante el primer trimestre de 2015.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el primer trimestre del año 2015.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA.

2. CANALES DE CONTACTO - RADICACIÓN



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

3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



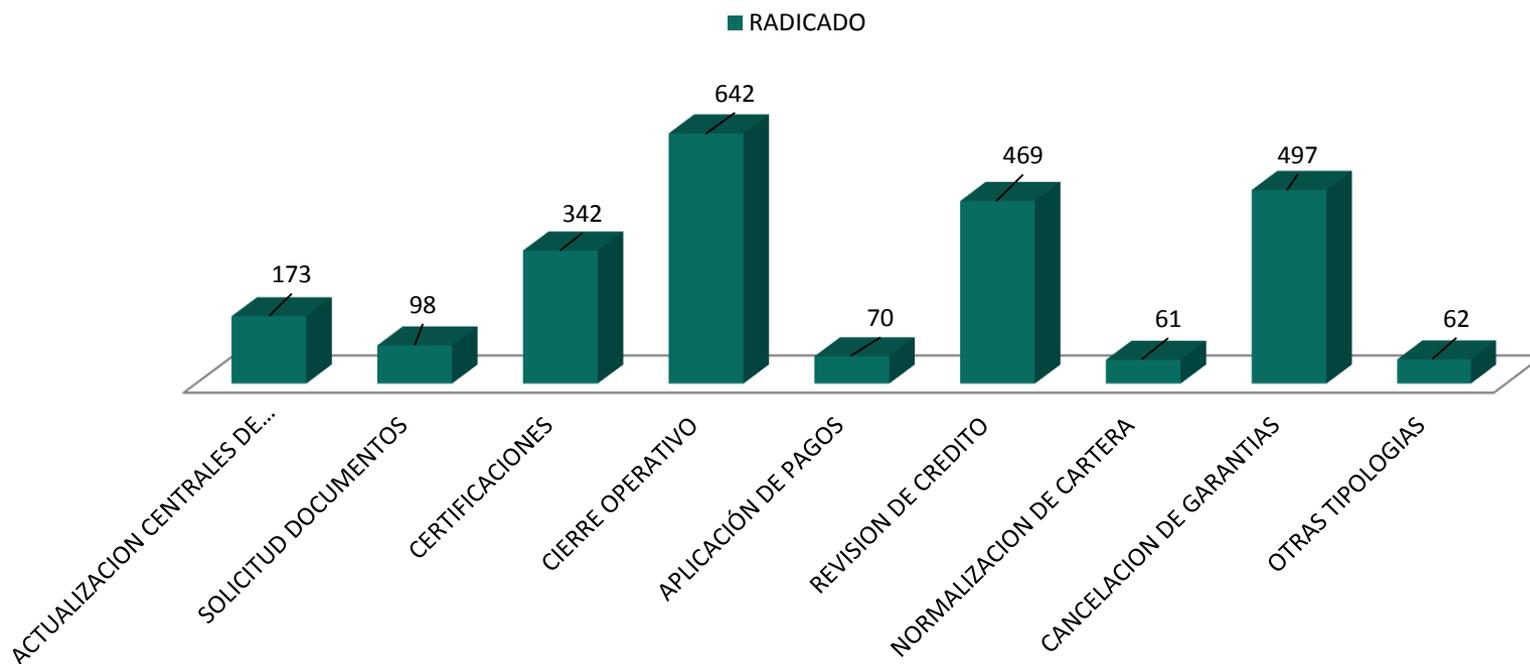
•Respecto al primer trimestre del año 2014, se presentó una disminución del 28% en el total de PQR radicadas.

•En los años 2014 y 2015 el porcentaje de radicación de PQR fue:

•Peticiones: 98%

•Quejas y Reclamos: 2%

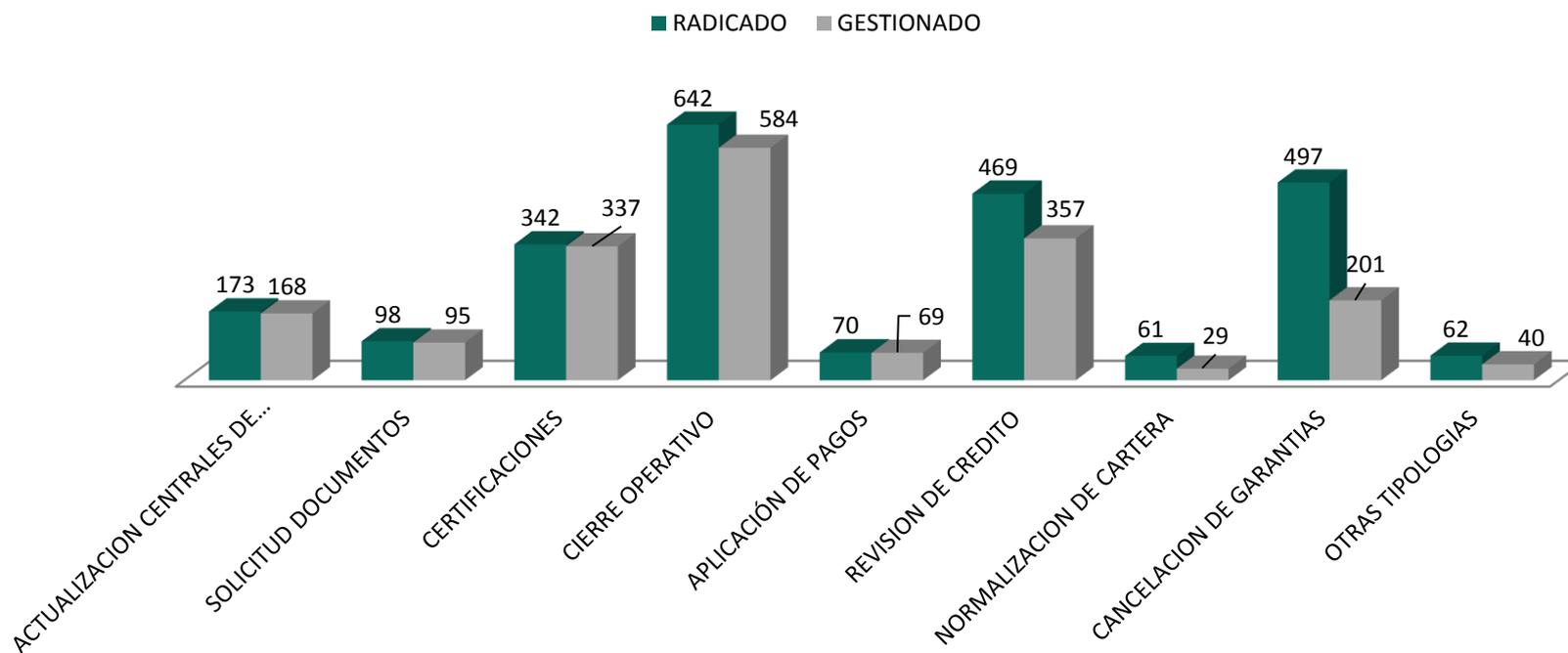
4. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQR



La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- Cierre Operativo: 27%
- Cancelación Garantías: 21%
- Revisión de crédito: 19%
- Certificaciones: 14%

5. ATENCIÓN PQR



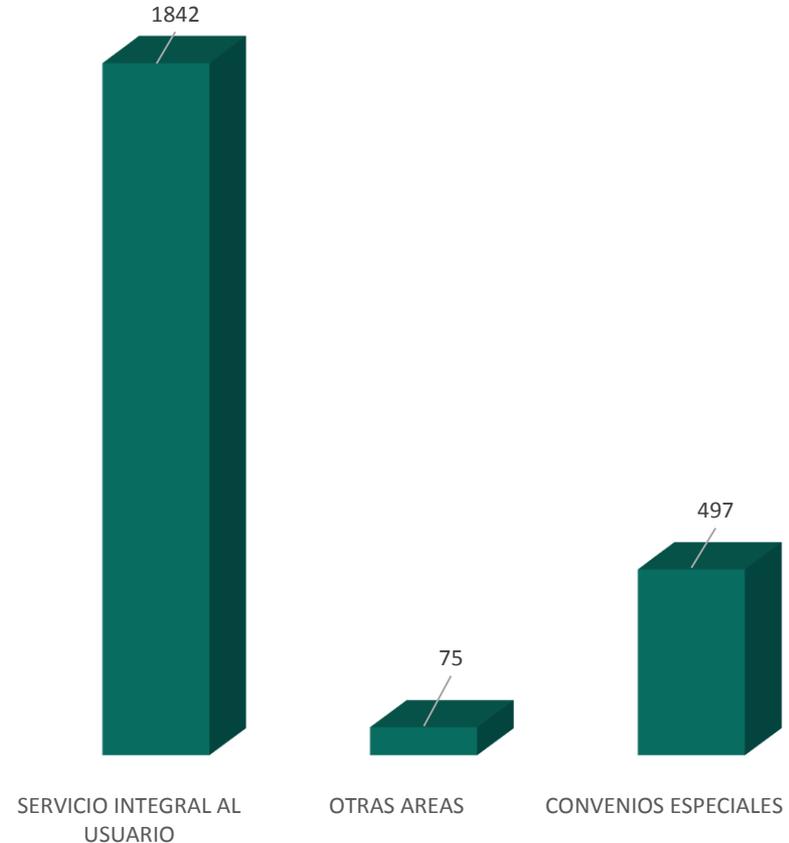
Los PQR que registran mayor porcentaje de cierre con respecto a la radicación, al 31 de marzo/2015:

- Certificaciones: 99%
- Cierre Operativo: 91%
- Revisión de crédito: 76%
- Cancelación Garantías: 40%

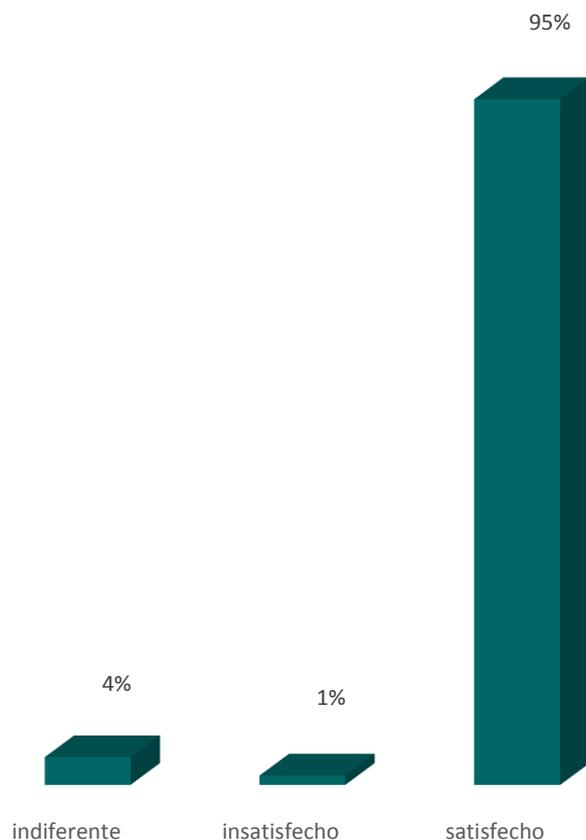
6. ATENCIÓN PQR POR AREAS

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

- Servicio Integral al Usuario: 76%
- Cancelación Garantías: 21%
- Otras Áreas: 3%



7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



En la primera encuesta de satisfacción del cliente del año 2015, únicamente dos clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Dentro de las necesidades manifestadas por los usuarios en las encuestas, algunas ya fueron implementadas en la entidad durante el 2014.

Cartera

- Realizar pagos electrónicamente.
- Recibir información clara y adaptada al tipo de deudor en los temas de cartera.
- mayor agilidad en el proceso de cartera

Canales electrónicos

- Paz y salvo automático
- Información clara
- Conocimiento de la Entidad
- Calidad de las respuestas dadas por correo