

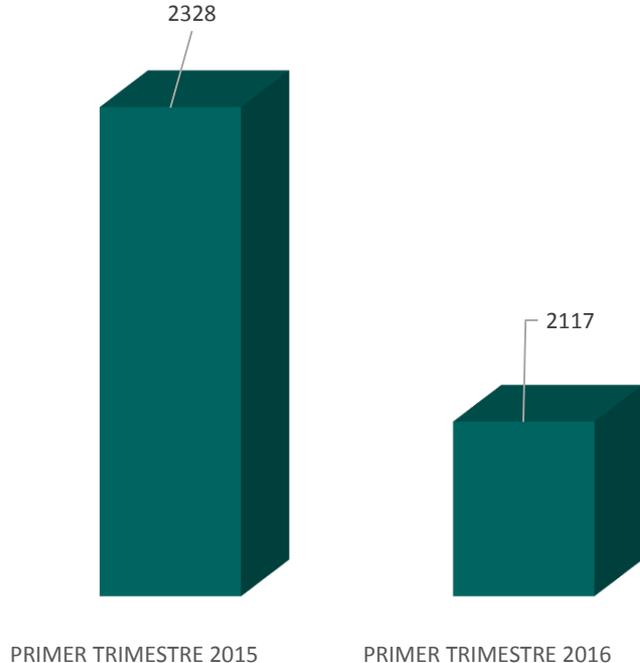
INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS ENERO-MARZO 2016

**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. OBJETIVOS

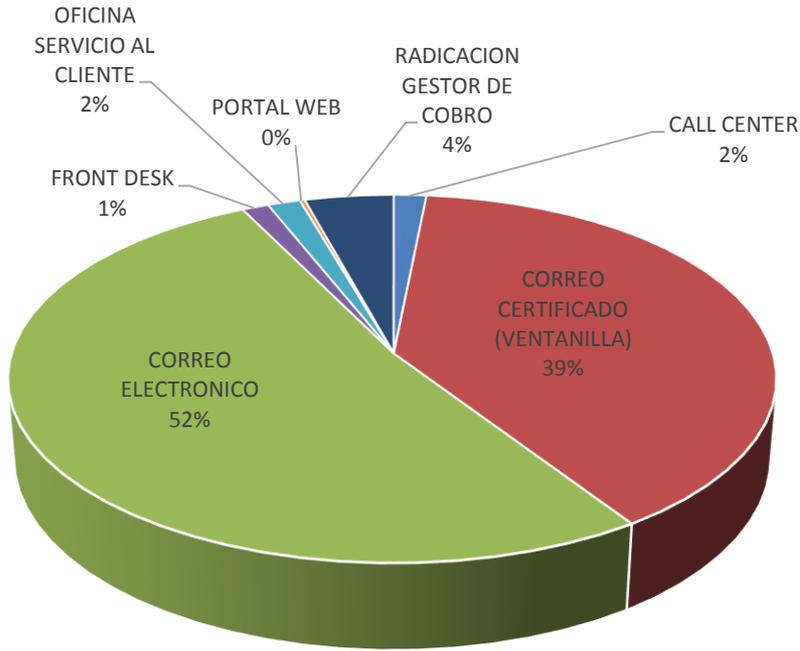
- Identificar los medios de contacto utilizados por los clientes para la radicación de sus PQR.
- Determinar los tipos de radicaciones de los PQR en el trimestre.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el trimestre.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios respecto a los trámites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

2. PQR RECIBIDAS 2015-2016



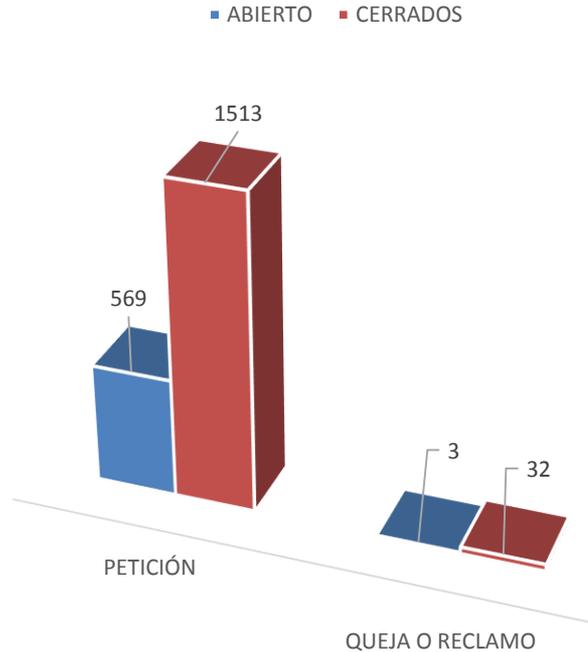
Respecto al primer trimestre del 2015 se presentó una disminución del 10% en las peticiones presentadas por los clientes a nuestra entidad.

3. CANALES DE CONTACTO



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

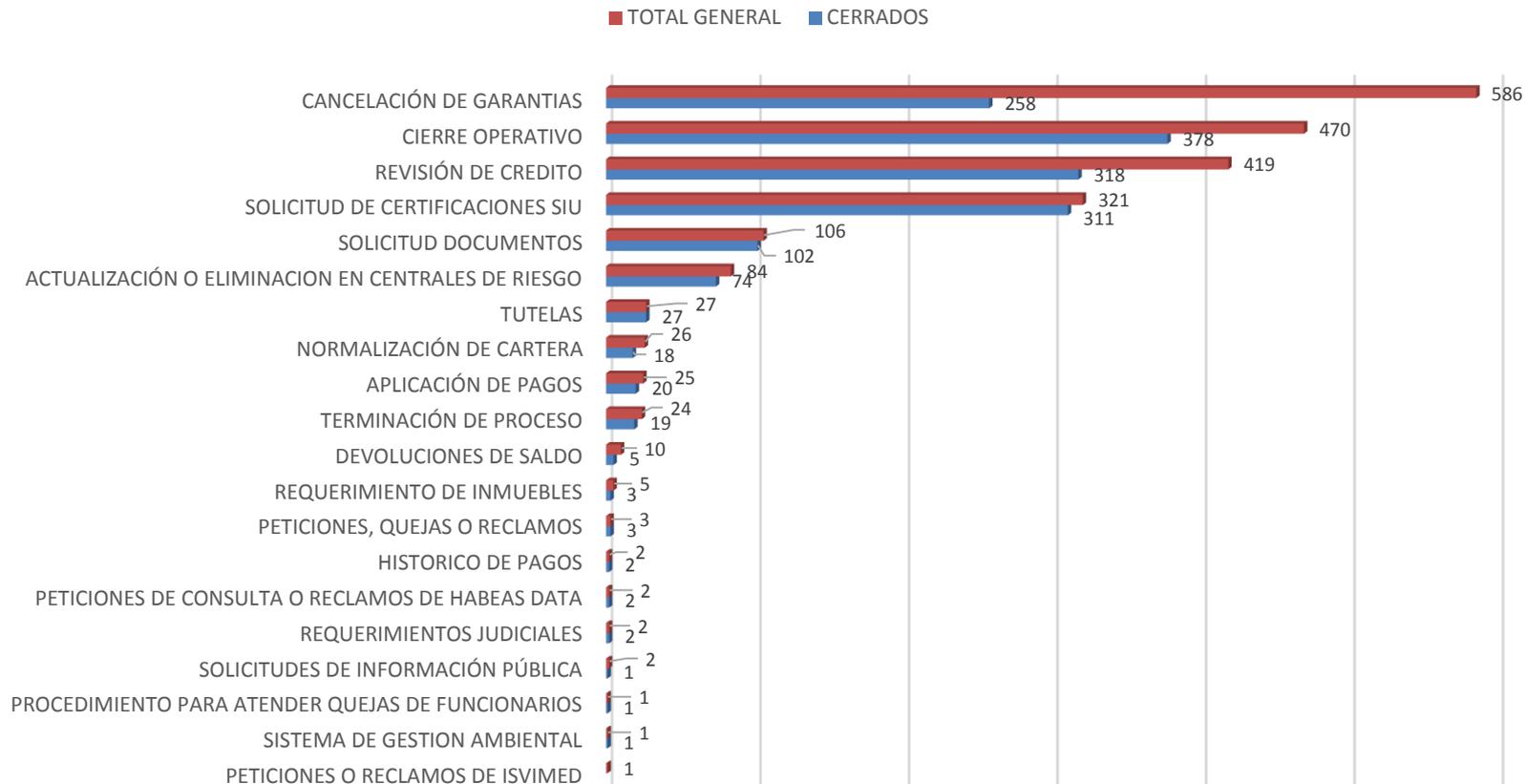
4. COMPORTAMIENTO PQR



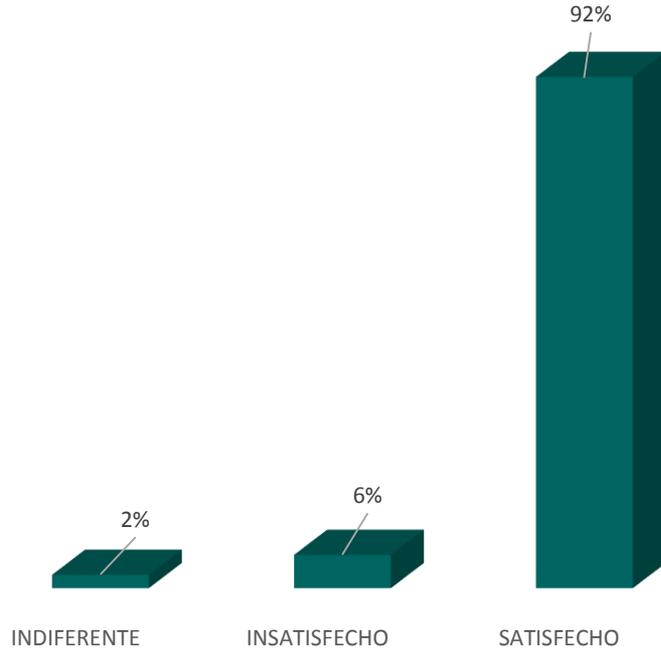
- En el primer trimestre de 2016 se gestionaron el 73% de las Peticiones y el 91% de las Quejas y Reclamos.

- Del total de radicación 98% corresponde a Peticiones y 2% a Quejas y Reclamos.

5. CONCEPTOS DE RADICACION PQR



6. NIVEL SATISFACCION DEL SERVICIO



La primera encuesta de satisfacción de 2016 (enero-febrero) se realizó a una muestra de 168 clientes, de los cuales 154 manifestaron estar satisfechos 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, añadiría 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:

- Respuestas oportunas a los requerimientos e información al cliente del estado del tramite.
- Validar datos de correspondencia, para que los clientes reciban oportunamente las respuestas a sus peticiones.
- Las respuestas a las PQR deberían ser manejadas por cada sucursal.
- Agilidad en la expedición de paz y salvo.
- Verificar la información que se envía en las respuestas.

Inmuebles

- Agendamiento de citas para visitar inmuebles los fines de semana.

7. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

Cobranza

- Actualizar reporte oportunamente ante las centrales de riesgo
- Actualizar información entre las entidades que realizan la compra y venta de las obligaciones.
- Facilidades de pago para la cancelación de las obligaciones.
- Asignación del gestor de cobranza de acuerdo al lugar de ubicación del cliente.
- En el proceso de cobranza brindar información precisa respecto al origen y documentación soporte de las obligaciones.
- Gestión de cobranza sin amenazas.
- Pagos por concepto de honorarios de abogado son altos.
- Mejorar el contacto de los gestores con los clientes.
- Extender horarios de atención.
- Enviar mensualmente estados de deuda al cliente.
- Validar si los clientes pasan de ser empleados a pensionados, para realizar descuentos automáticos de mesadas pensionales