

# INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO-SEPTIEMBRE 2015

**Servicio Integral al Usuario**  
**Vicepresidencia de Negocios**



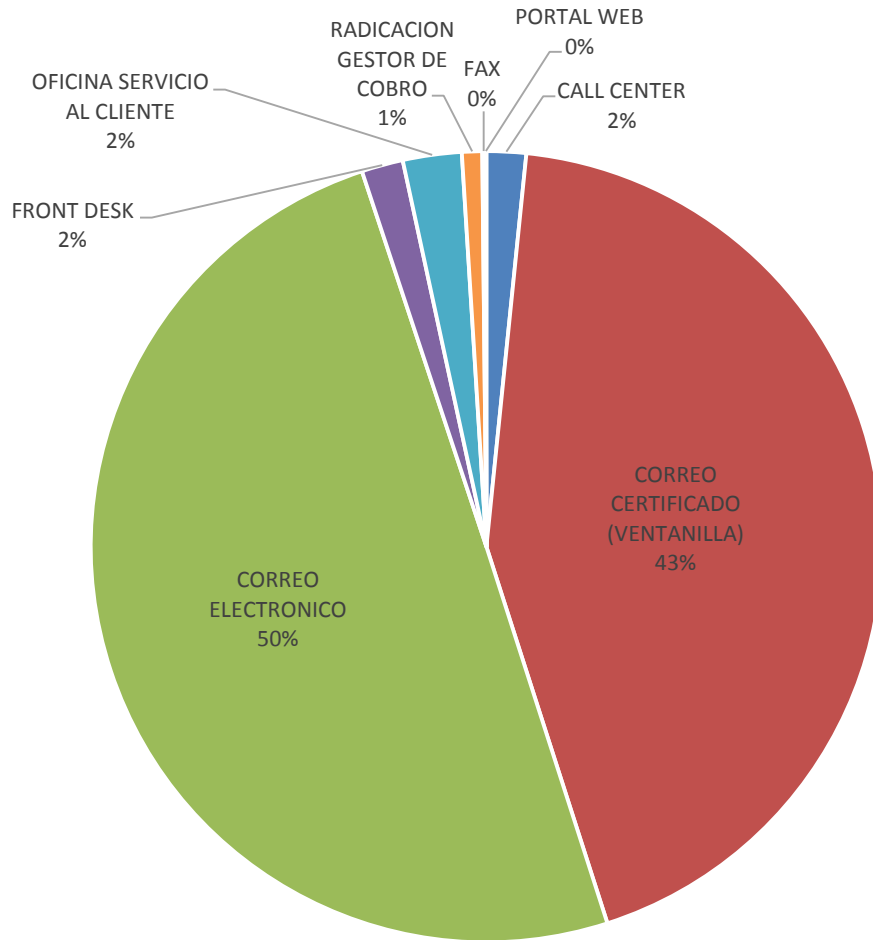
# 1. OBJETIVOS

- 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 2015.
- Validar la gestión de los casos recibidos en el tercer trimestre del año 2015.
- Evaluar el grado de satisfacción de los peticionarios, respecto a los trámites adelantados en CISA.



## 2. CANALES DE CONTACTO - RADICACIÓN

2

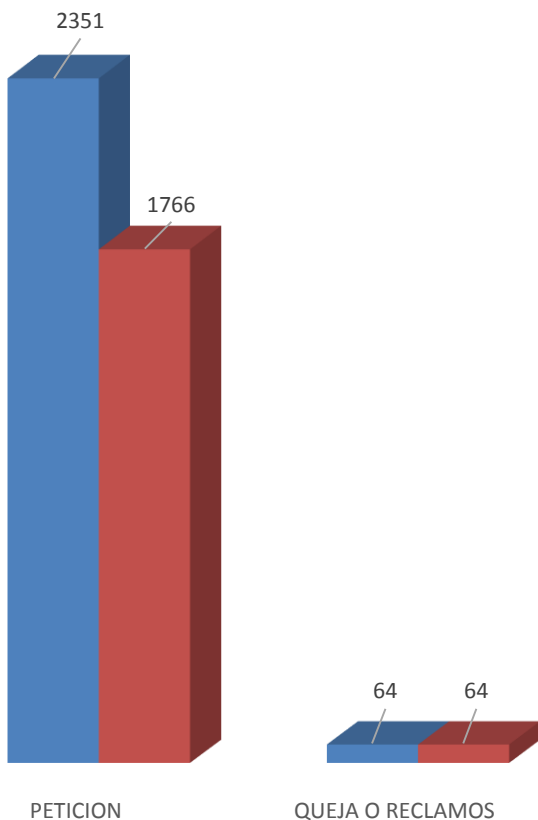


Los canales de comunicación más utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico y Correo Certificado (Ventanilla).



# 3. RADICACIÓN Y GESTIÓN PQR

■ RADICADO ■ GESTIONADO



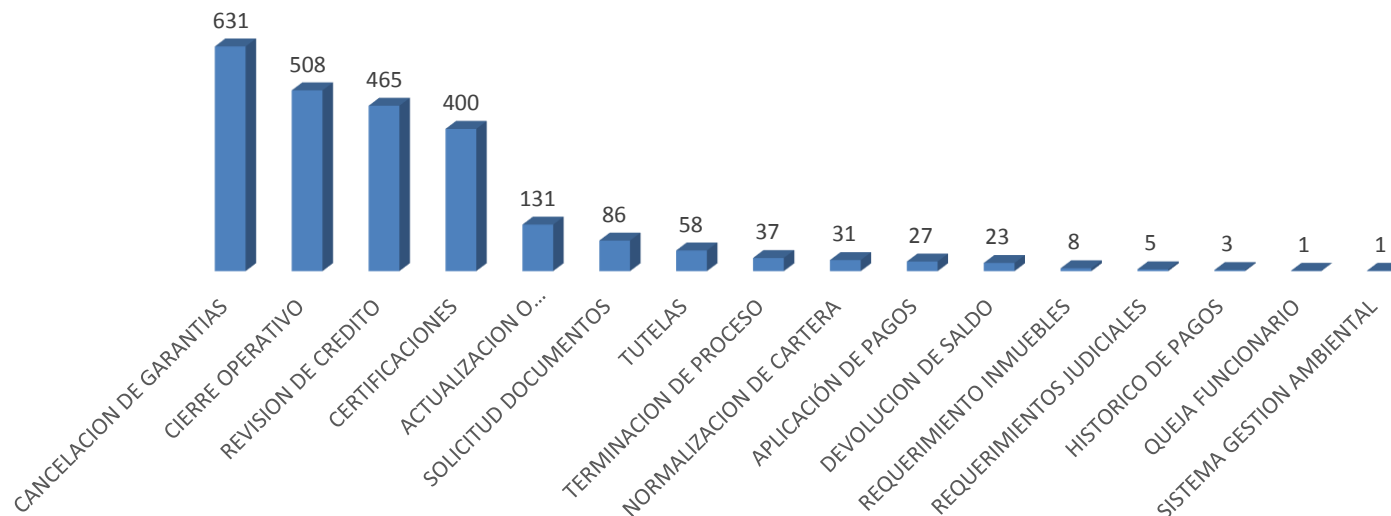
•En el tercer trimestre de 2015, se gestionaron el 75% de las Peticiones y el 100% de las Quejas y Reclamos.

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



# 4. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LAS PQR

4

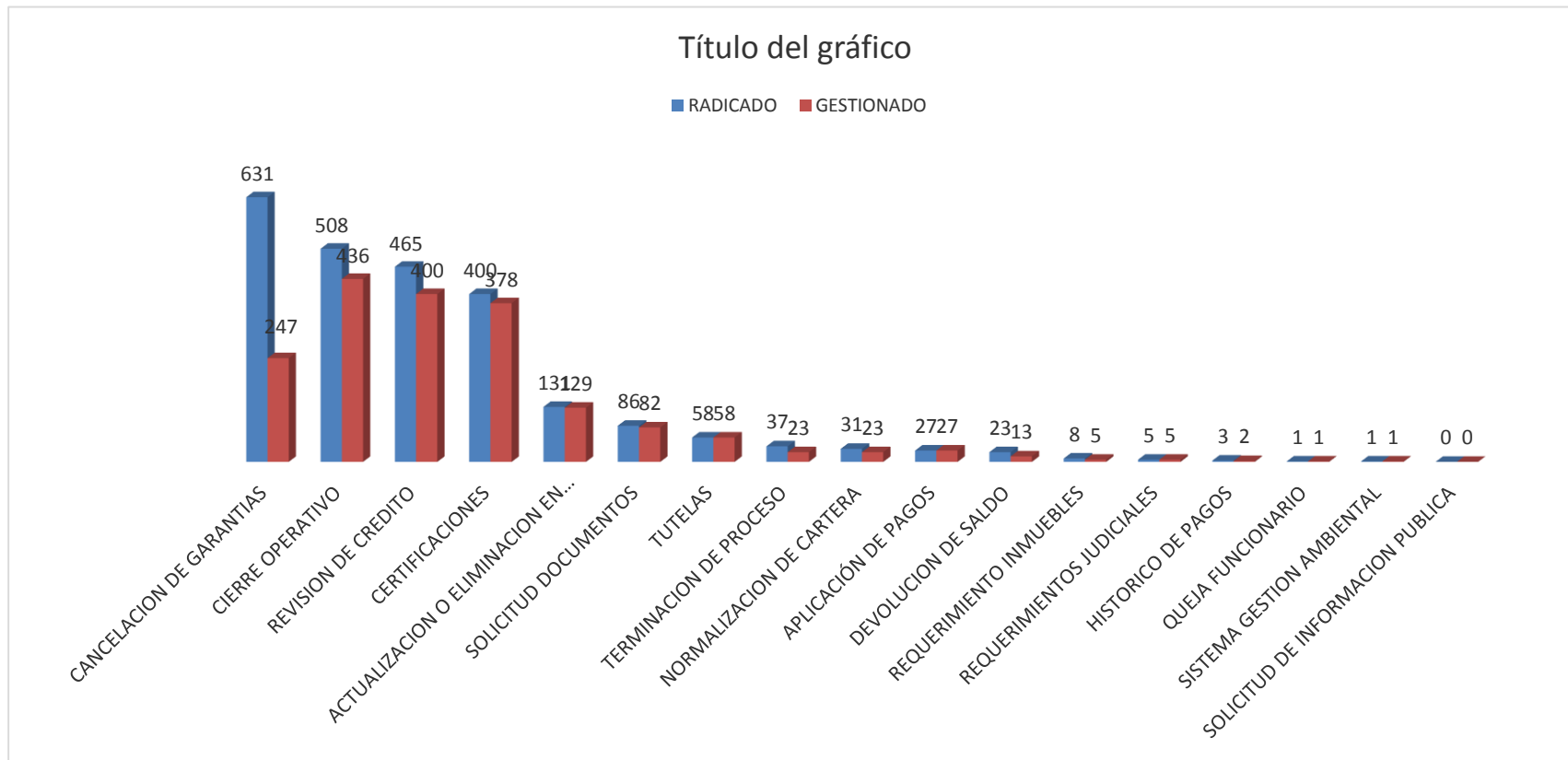


La mayor cantidad de casos radicados corresponde a :

- Cancelación Garantías: 26%
- Cierre Operativo: 21%
- Revisión de crédito: 19%
- Certificaciones: 17%



# 5. ATENCIÓN PQR



Las PQR que registran mayor porcentaje de cierre, con respecto a la radicación, son:

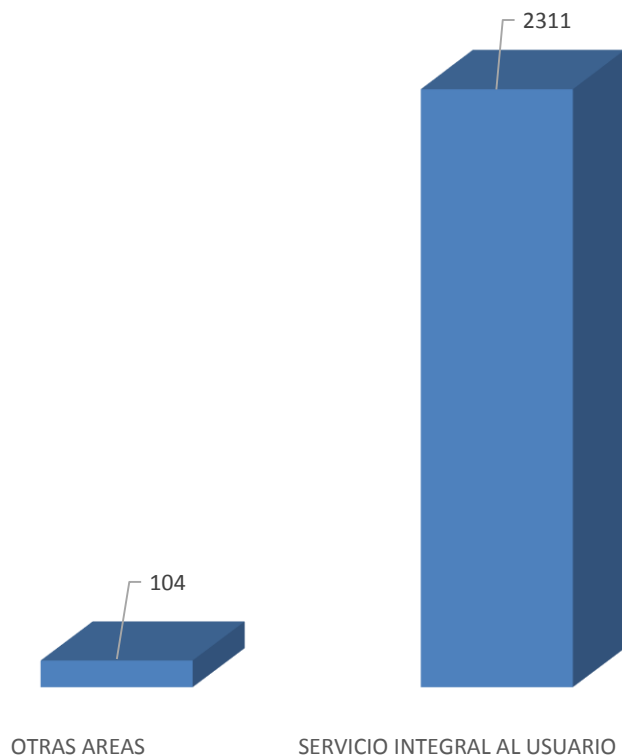
- Certificaciones y Solicitud de Documentos: 95%
- Cierre Operativo y Revisión de crédito: 86%
- Actualización Centrales de Riesgo:98%



## 6. ATENCIÓN PQR-AREAS

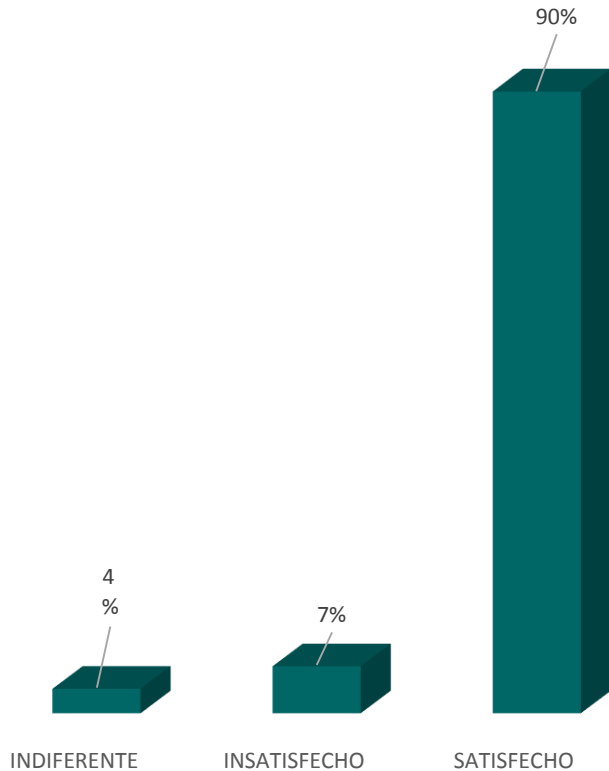
Para el tercer trimestre de 2015, la asignación de PQR fue la siguiente:

- Servicio Integral al Usuario: 94%
- Otras Áreas: 4%





# 7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



En la cuarta encuesta de satisfacción del cliente del año 2015, 302 clientes manifestaron estar satisfechos y 23 insatisfechos con el servicio prestado por CISA.



# 8. 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 transcribimos las propuestas solicitadas por nuestros clientes agrupados por temas:

En respuestas de las PQR:

- En el momento de solicitar información anexar el valor de la obligación.
- Que todas estas solicitudes se puedan solicitar por la pagina web.
- Que se mantenga informado al cliente del estado de la solicitud.
- Indica que se le cambio el nombre, redactaron mal el apellido en la respuesta enviada.

# 8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

En canales electrónicos:

- Prestar un mejor servicio por la página web.
- Verificar inmediatamente la información enviada a los correos institucionales.
- Mejorar el contacto y la comunicación para recibir la asesoría.

En cartera

- Sugiere que no sea necesario que ellos como clientes tengan que enviar soporte de pago de las obligaciones al cancelar.
- Mas clara la información con el cliente.
- Ser mas claros en la información al momento de realizar la consignación con los datos exactos de las referencias.
- Revisar la cartera para que en el momento en el que uno se pone al día no lo sigan llamando.

# 8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

## En cartera

- Que tienen que tener un pagaré para poder comprar una deuda.
- Mas agilidad en los procesos y que las obligaciones las tuviera un solo asesor
- Mas atención a los clientes con la obligación porque le cobran después de mucho tiempo
- Mas comunicación con la entidad intermediaria
- Sugiere que cuando los asesores se comuniquen con los clientes tengan la información sobre la obligación totalmente clara.
- Mejoraría que la información que suministren los asesores de la obligación que se adeudan fuera mas clara para así no realizar petición adicional vía correo electrónico.

# 8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

## En cartera

- Validar la información de los clientes para no enviar informar a personas que no deban nada.
- Sugiere que en el momento de cancelada la deuda, el paz y salvo se expida en el menor tiempo posible.
- Que las fechas de pago sean un poco mas amplias.
- Que cuando se haga la gestión de cartera brinden la información del paz y salvo.
- Tener en cuenta la problemática que enfrenta el deudor o codeudor al momento de generar los cobros.
- Confirmar los pagos a través de correo electrónico.

# 8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

## En certificaciones

- Que se pueda descargar las certificaciones cuando las necesite.
- Seria bueno aplicar mas descuentos, mas condescendencia con los morosos.
- Que se puedan descargar todas las certificaciones por la pagina web.
- Mejorar la calidad del paz y salvo, es muy simple.
- Sugiere que los reportes, actualizaciones o expedición de certificaciones se generen en la menor brevedad.

## En levantamiento de hipotecas

- Más agilidad en las respuesta a las solicitudes.
- Que se pudiera realizar el tramite en otras ciudades, no solo en Bogotá.
- No prometer cosas a los clientes.