

INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS enero - marzo 2017

**VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. INFORMACION GENERAL SOLICITUDES

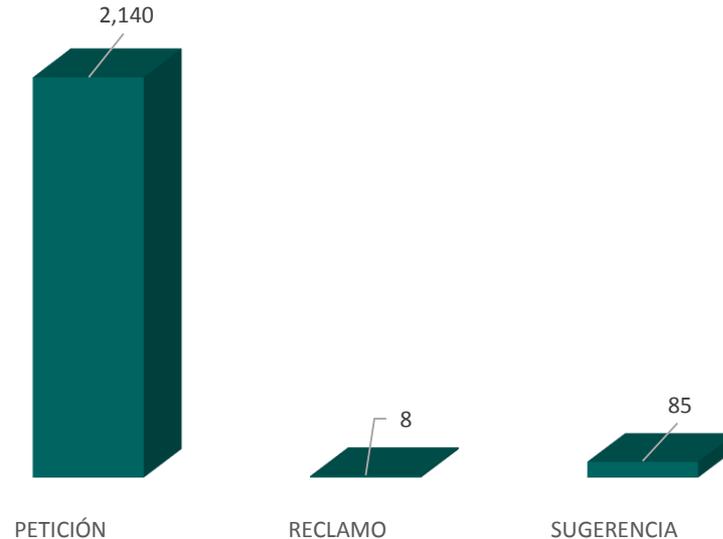
- En el periodo analizado de las 2.148 PQR recibidas el 2% fueron trasladada por corresponder a ventas de cartera.
- Fueron atendidas 1.709 PQR con un tiempo de respuesta promedio de 7 días.
- Del total de solicitudes atendidas 1.582 se resolvieron durante los primeros quince días.
- En este primer trimestre quedaron pendiente por atender 440 PQR.

DESCRIPCION	CANTIDAD SOLICITUDES
PQR RECIBIDAS	2,148
PQR GESTIONADAS	1,709
PQR TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	47
TIEMPO RESPUESTA PROMEDIO (DIAS)	7

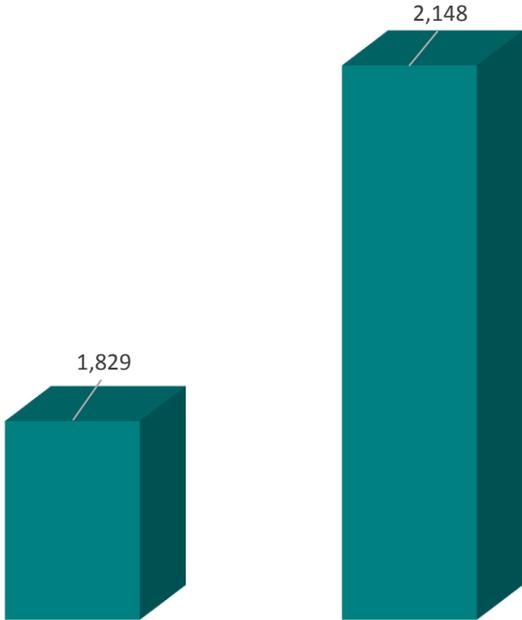
2. DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS

En la entidad durante el periodo reportado se recibieron un total de 2.233 PQRS, distribuidas por categorías así:

Petición: 95.8%
Reclamo: 0.4%
Sugerencia: 3.8%



3. COMPARATIVO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



CUARTO TRIMESTRE 2016

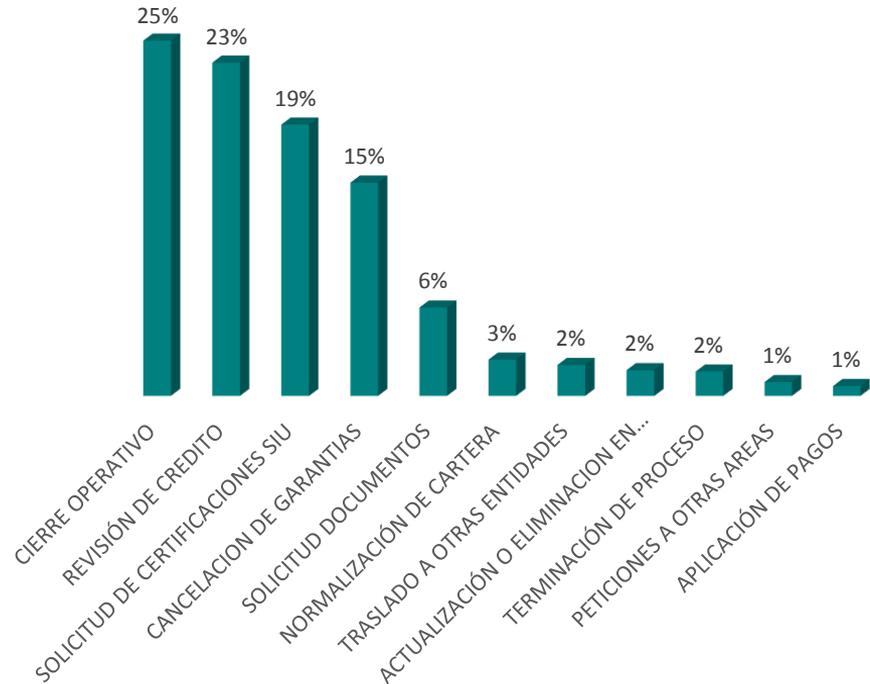
PRIMER TRIMESTRE 2017

Respecto al cuarto trimestre del 2016 se presento incremento en 319 PQR equivalentes 17%, representado en gran mayoría en la tipología Revisión de Crédito a causa de la compra de cartera realizada a la Universidad Nacional de Colombia y Solicitud Certificaciones requeridas por la Unidad de Restitución de Tierras.

4. TIPOLOGIAS PQR

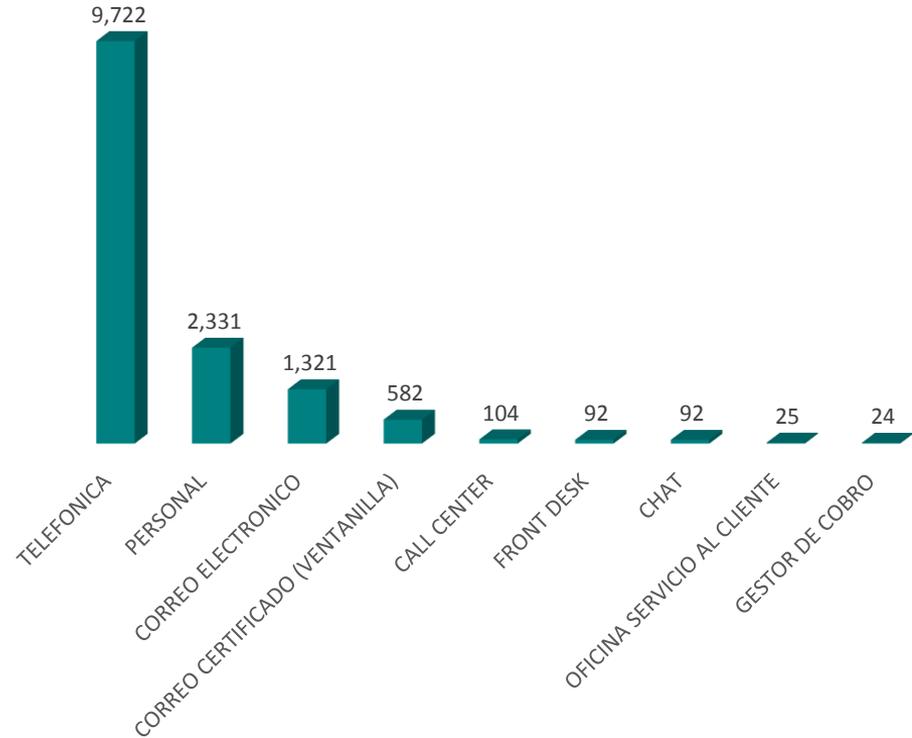
Distribución de las 2.148 PQR recibidas en el trimestre, de acuerdo a su tipologías y porcentajes de participación de las tipologías mas representativas:

TIPOLOGIA	CANTIDAD
CIERRE OPERATIVO	535
REVISIÓN DE CREDITO	502
SOLICITUD DE CERTIFICACIONES SIU	409
CANCELACION DE GARANTIAS	322
SOLICITUD DOCUMENTOS	134
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	55
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	47
ACTUALIZACIÓN O ELIMINACION EN CENTRALES DE RIESGO	39
TERMINACIÓN DE PROCESO	37
PETICIONES A OTRAS AREAS	21
APLICACIÓN DE PAGOS	15
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	9
DEVOLUCIONES DE SALDO	8
TUTELA	7
HISTORICO DE PAGOS	3
CONGRESISTAS	1
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1
PETICIONES VERBALES	1
REQUERIMIENTOS JUDICIALES	1
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	1
SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA	0
QUEJA FUNCIONARIOS	0



5. DISTRIBUCION CANAL CONTACTO

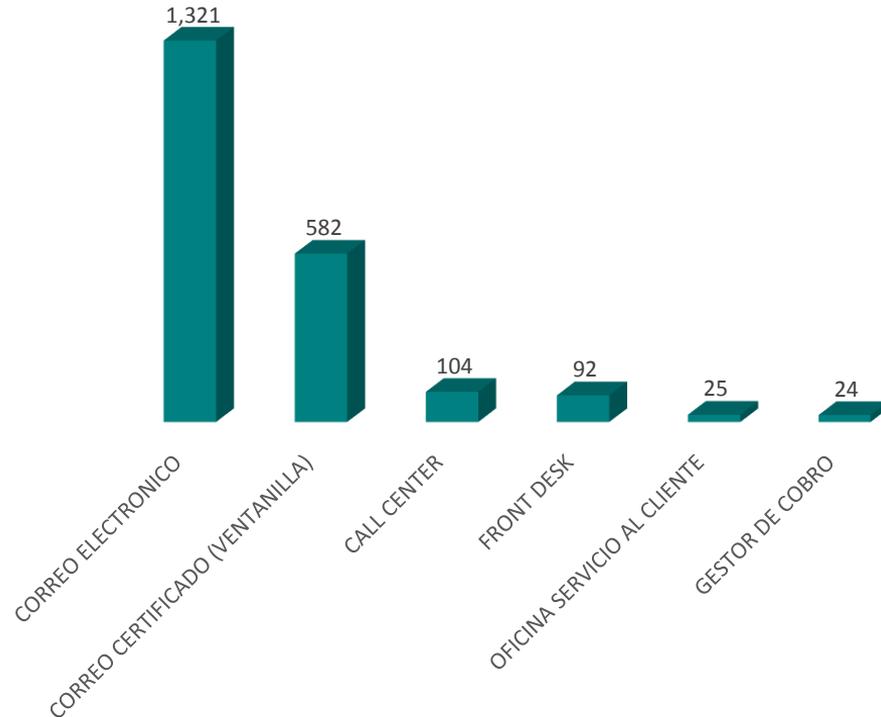
A continuación se detallan los medios de contacto por los cuales los clientes solicitan asesoría o remiten solicitudes para radicación de PQR.



6. CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR

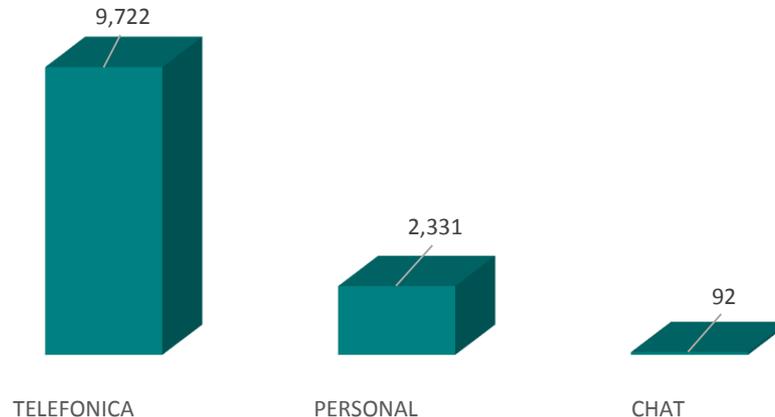
El correo electrónico es el medio preferido de los ciudadanos para radicar sus requerimientos, la participación de cada uno de los canales de contacto fue de:

- Correo electrónico: 61%
- Correo certificado: 27%
- Call center: 5%
- Front Desk: 4%
- Gestor de cobranza: 1%
- Oficina Servicio Integral al Usuario: 1%

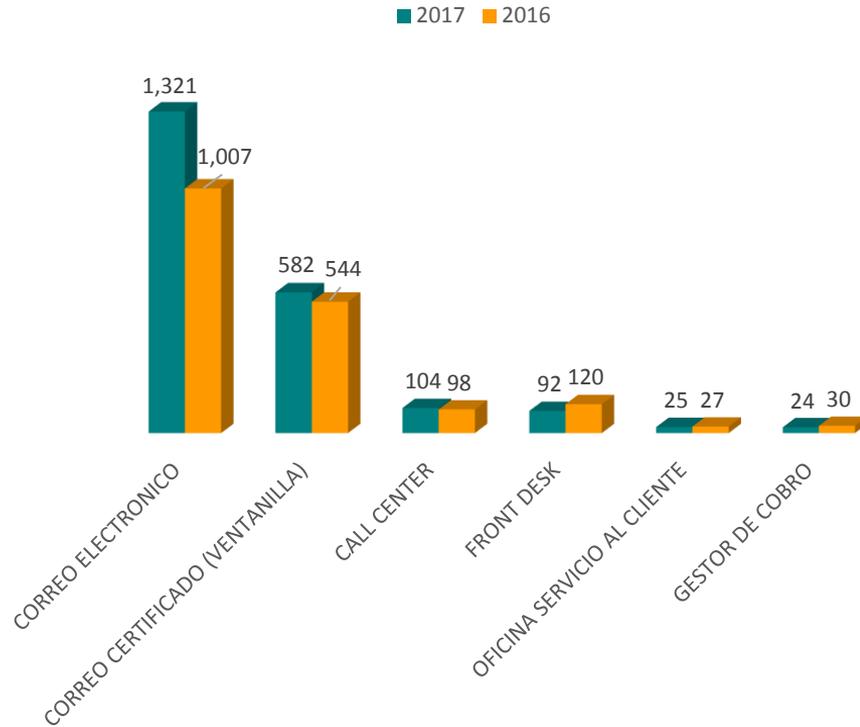


7. CANALES DE CONTACTO ASESORIA

El medio telefónico es el canal por el cual los ciudadanos solicitan mayor asesoría con 9.722 llamadas atendidas, equivalente al 80%; en segundo lugar de preferencia se encuentra la atención personal que se lleva a cabo a través de los Front Desk de las sucursales y en la oficina de Servicio Integral al Usuario en la Dirección General con un total de 2.331 ciudadanos atendidos que representa el 19%, y por ultimo el canal chat tuvo 92 interacciones que representan el 1%.



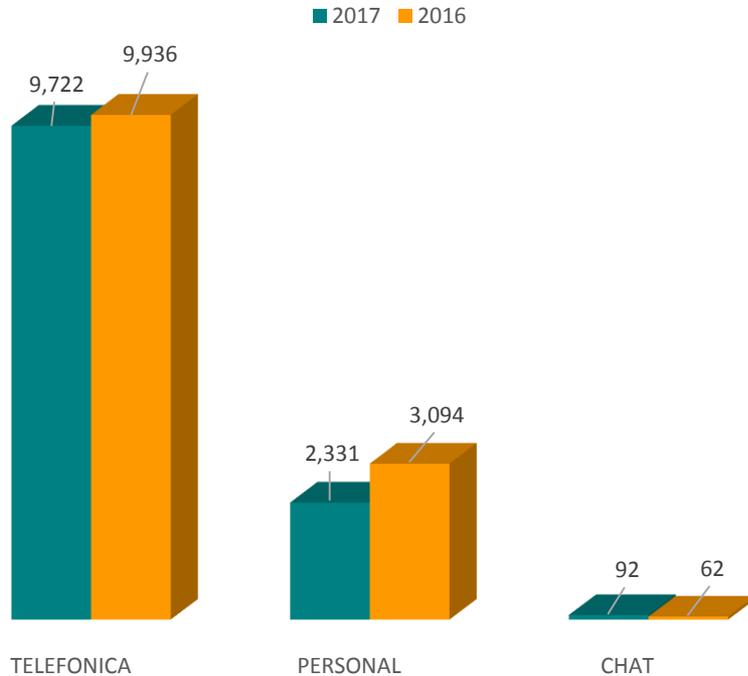
8. COMPORTAMIENTO CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR 2017 - 2016



La recepción de solicitudes por correo electrónico presentó la mayor variación respecto a los demás canales de contacto, aumentando en un 31% con respecto al último trimestre del 2016, lo anterior debido a la compra de cartera de la Universidad Nacional de Colombia.

Las tipologías más frecuentes que se reciben por este canal corresponden a Revisión de Crédito, Solicitud de Certificaciones, Solicitud de documentos y Cierres Operativos.

9. COMPORTAMIENTO CANALES DE ASESORIA 2017 - 2016

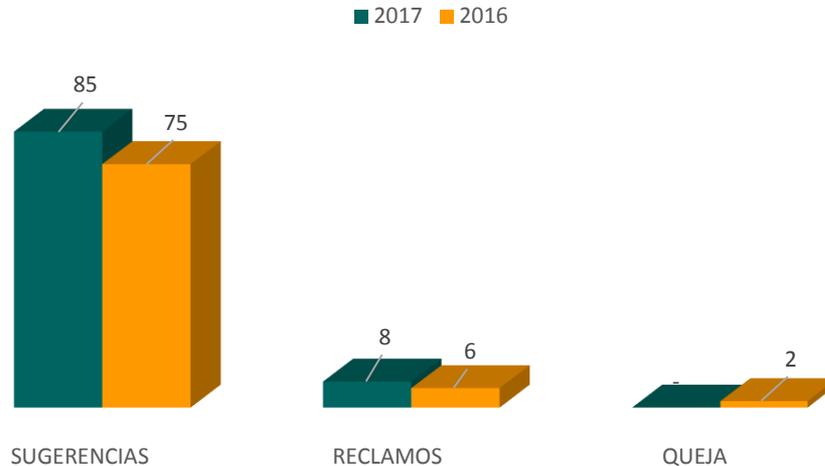


La asesoría de clientes personalmente presento la mayor variación respecto a los demás canales de contacto, disminuyendo en un 33% con respecto al ultimo trimestre del 2016, lo anterior debido a las brigadas de cartera.

10. SUGERENCIAS, RECLAMOS Y QUEJAS

La mayoría de las sugerencias recibidas de los clientes se orientan hacia los temas relacionados con la gestión de cobranza, brindar facilidades de acceso a los canales virtuales para realizar diversas operaciones con la entidad y agilidad en procesos internos para finalizar sus tramites.

En cuanto a los reclamos, los cuales incluyen las tutelas originadas en atención a derechos de petición de los clientes, después de analizar cada una se determina que la entidad respondió las solicitudes de los clientes oportunamente y de fondo. Las quejas elevadas por los clientes respecto al servicio prestado por algún funcionario de la entidad, fueron atendidas oportunamente.



11. LINEA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el primer trimestre de 2017 se recibieron en el Call Center 10.312 llamadas, de las cuales se contestaron 9.722 correspondiente al 94% .

Las llamadas atendidas durante el primer trimestre de 2017 corresponden a temas relacionados con cartera, cancelación de garantías, inmuebles, subastas electrónicas, SAE, SENA e información general relacionada con nuestros servicios prestados y tramites de la entidad.

LLAMADAS DE ENTRADA	ENTRADAS	10.312
	CONTESTADAS	9.722
LLAMADAS DE SALIDA	SERVICIO AL CLIENTE	23.647
	COBRANZA	30.557
	AGENTES EXTERNOS	25.499
	TOTAL LLAMAS DE SALIDA	79.703