

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
ABRIL – JUNIO 2014



COMPRA, VENTA Y ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS DEL ESTADO.  
**El aliado del Estado y de los colombianos.**

Servicio Integral al Usuario  
Gerencia de Procesos y Tecnología  
Vicepresidencia Financiera y Administrativa

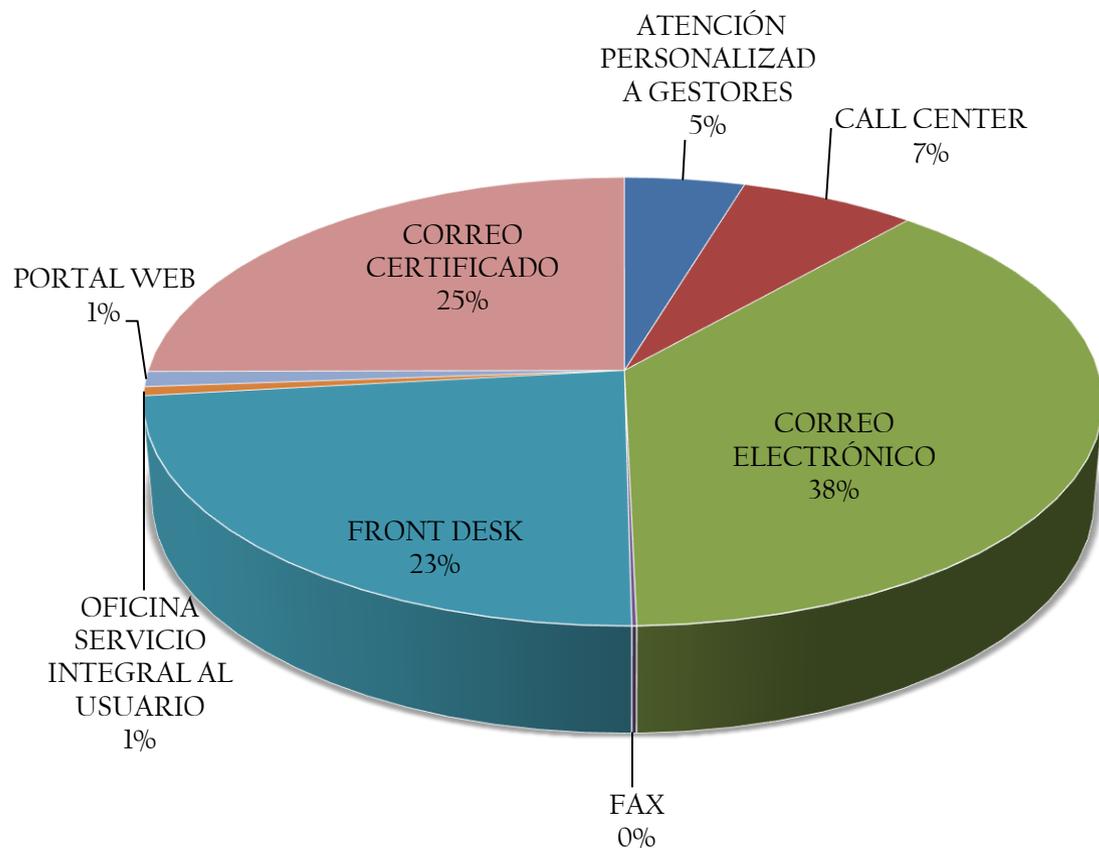


# 1. OBJETIVOS

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



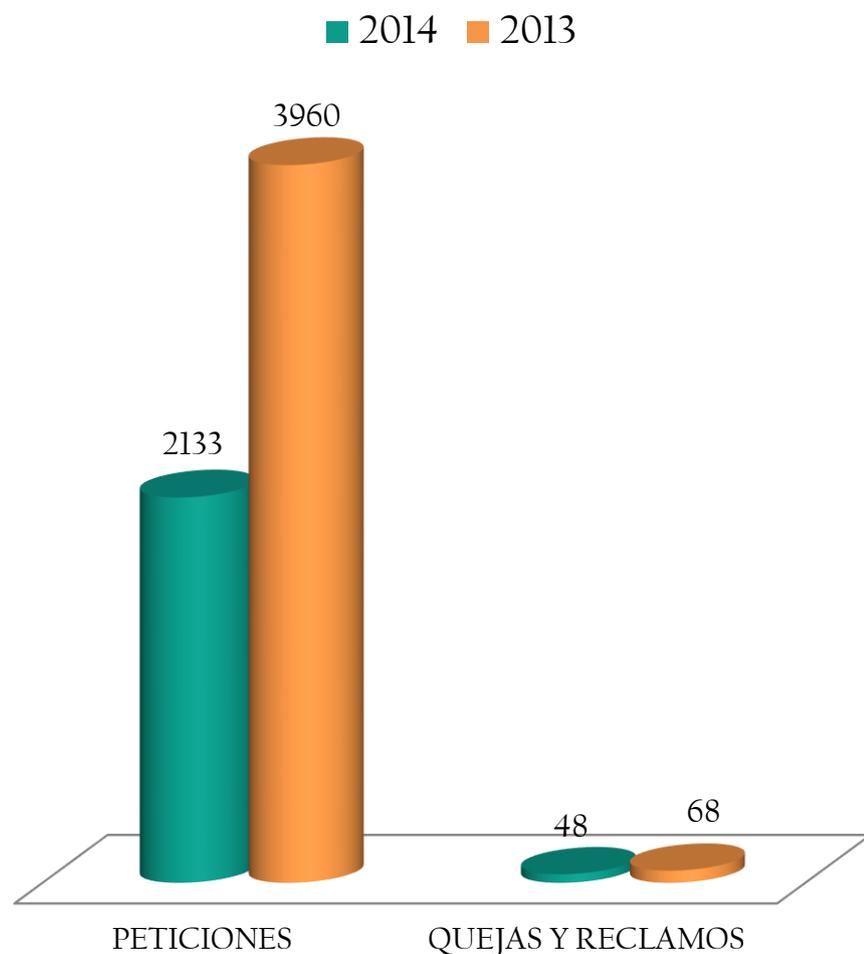
## 2. CANALES DE CONTACTO – RADICACIÓN



Los canales de comunicación más utilizados por nuestros clientes para la radicación de PQR, corresponden a Correo Electrónico (38%), Correo Certificado (25%) y los Font Desk de las Sucursales (23%).



### 3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



Respecto al segundo trimestre del 2013 y al primer trimestre del 2014, se presentó una disminución del 46% en el total de PQR radicadas.

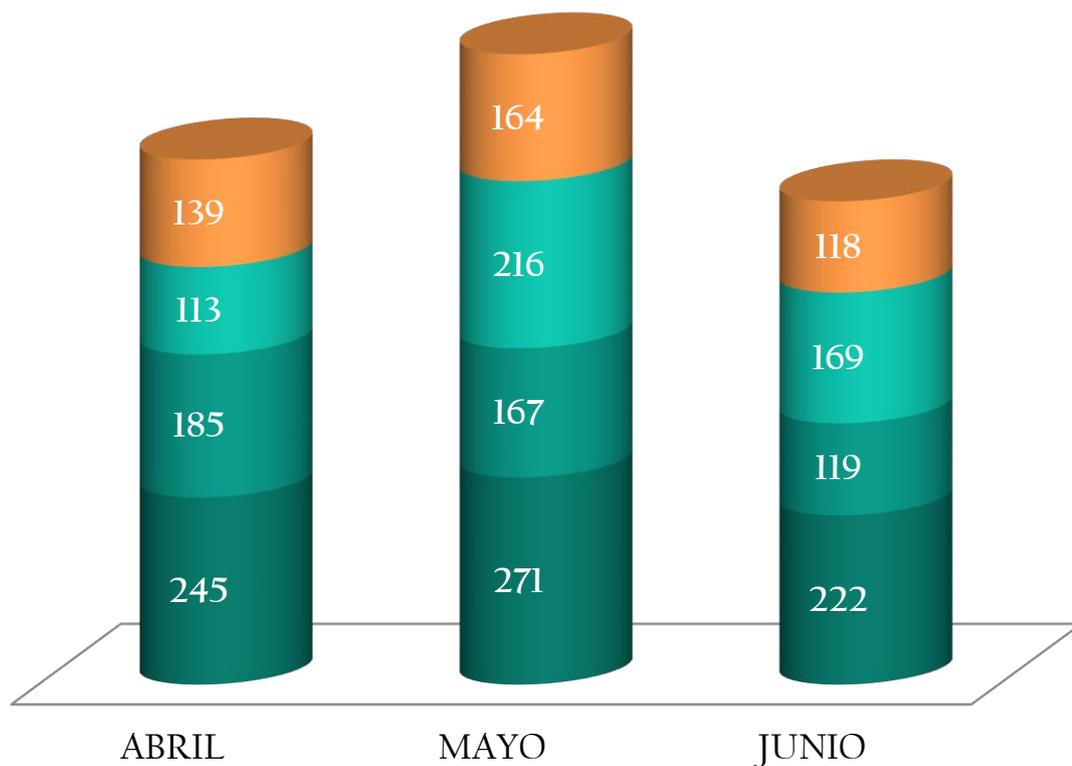
Se mantiene el porcentaje de radicación de PQR así:

Peticiones: 98%  
Quejas y Reclamos: 2%

El mayor porcentaje de PQR radicadas durante el trimestre corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario.

# 4. PRINCIPALES TIPOLOGÍAS DE LAS PQR RADICADAS

■ CIERRE OPERATIVO ■ REVISION DE CREDITO  
■ CANCELACION DE GARANTIA ■ OTRAS TIPOLOGIAS



La mayor cantidad de casos radicados corresponden a:

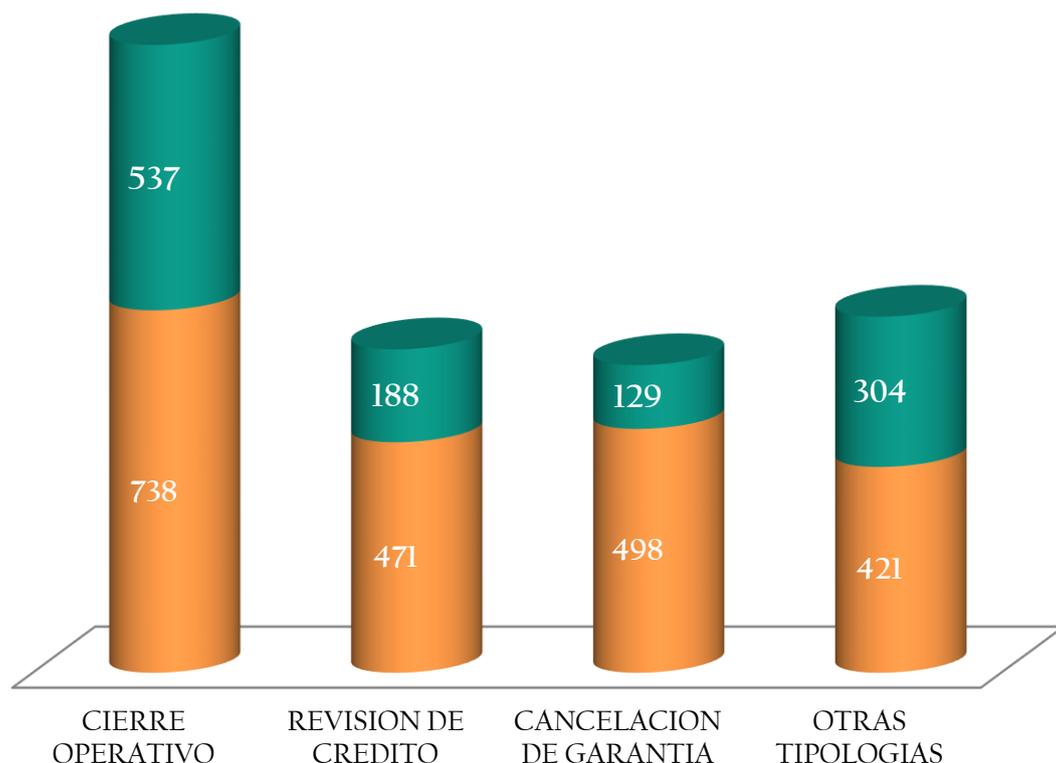
- Cierre operativo: 35%
- Revisión de crédito: 22%
- Cancelación de garantías: 23%
- Otras tipologías: 20%\*

\*Esta categoría corresponde a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgo, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionarios, requerimientos inmuebles y requerimientos judiciales.



## 5. ATENCIÓN PQR- TIPOLOGÍAS

■ RADICADOS ■ GESTIONADOS



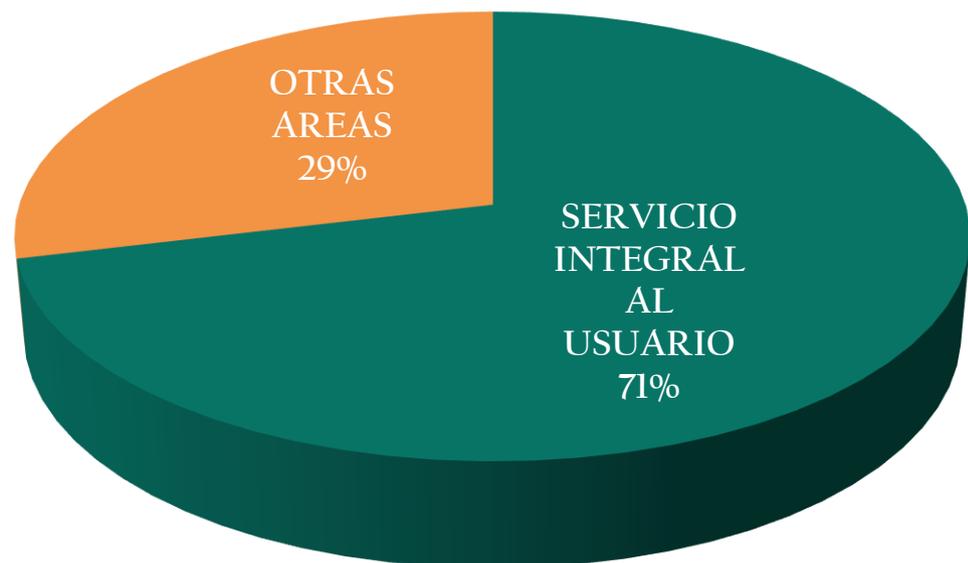
El porcentaje de atención de casos con respecto a la radicación fue de:

- Cierre operativo: 73%
- Revisión de crédito: 40%
- Cancelación garantías: 26%
- Otras tipologías: 72%\*

\*Esta categoría corresponde a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgo, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionarios, requerimientos inmuebles y requerimientos judiciales.



## 6. ATENCIÓN PQR-ÁREAS

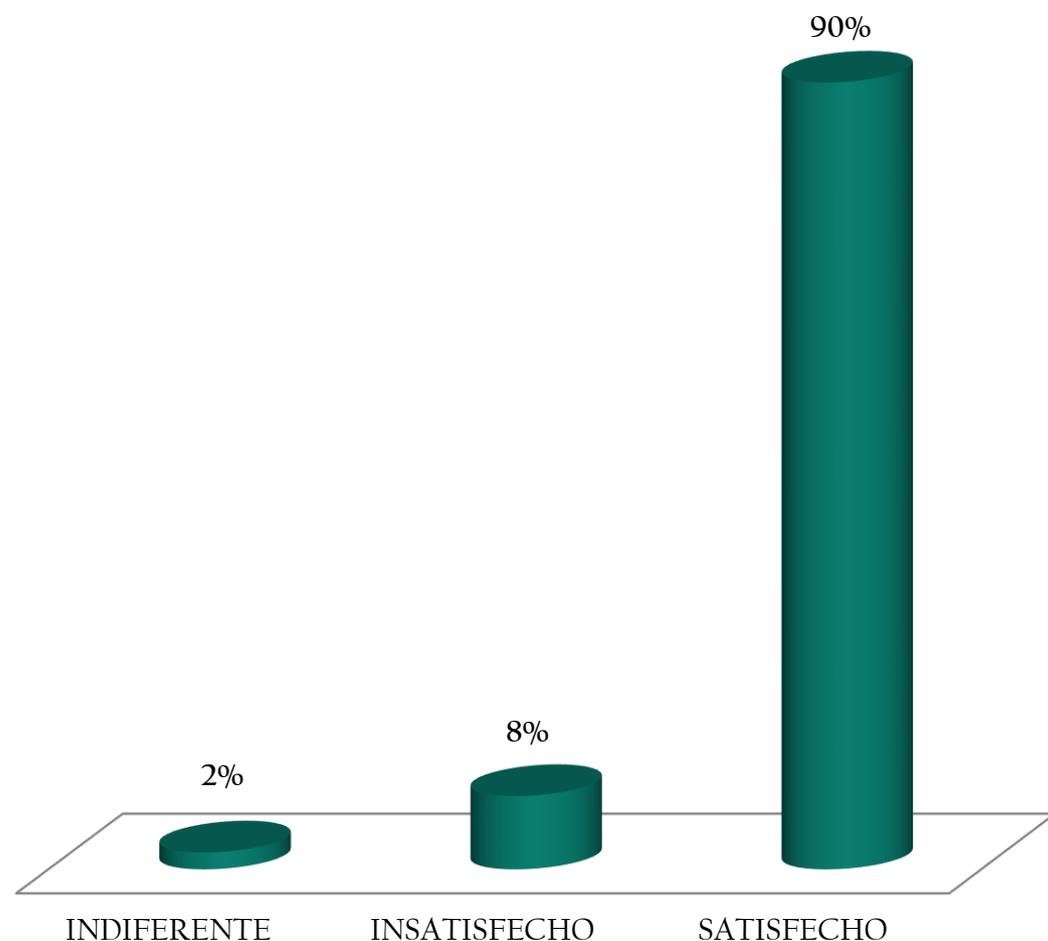


Para el segundo trimestre de 2014, se radicaron en CISA 2.128 PQR las cuales fueron asignadas así:

- Servicio Integral al Usuario: 1.515
- Otras Áreas: 613



## 7. NIVEL SATISFACCIÓN DE SERVICIO



En la tercera encuesta de satisfacción del cliente del año 2014, 13 clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA por las siguientes causas:

- Información para normalización de cartera
- Entrega de respuestas
- Reporte en centrales de riesgo
- Demoras en compra de inmuebles



## 8. ACCIONES TOMADAS

- Apoyo a revisión de crédito en el proceso de Servicio Integral al Usuario.
- Se escaló a la Gerencia de Cobranza lo informado por cada cliente, para mejorar el proceso de negociación.
- Seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de las demás áreas.
- Seguimiento a los colaboradores que intervienen en el flujo que se encuentren vacaciones, con el fin de no retrasar los tiempos de respuesta.