



CISA

Central de Inversiones S.A.

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS OCTUBRE-DICIEMBRE 2014

Servicio Integral al Usuario

Gerencia de Procesos y Tecnología

Vicepresidencia Financiera y Administrativa



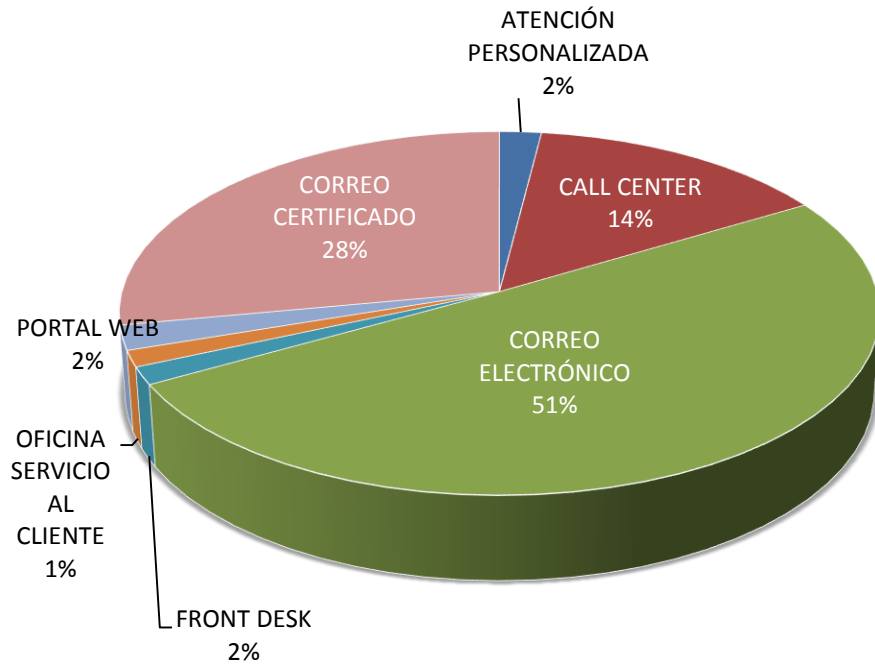
1. OBJETIVOS

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



2. CANALES DE CONTACTO – RADICACION PQR

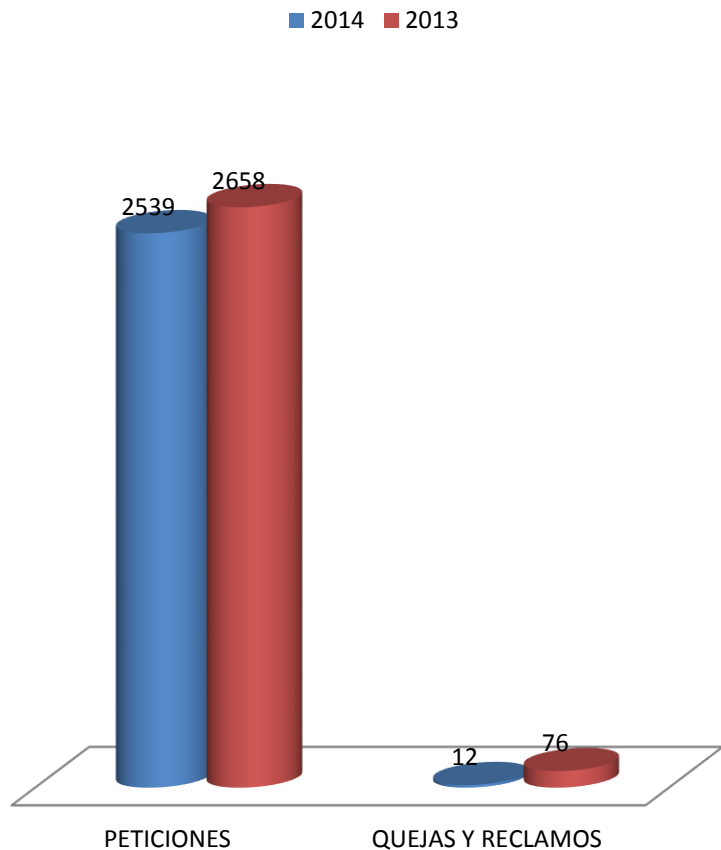
2



Los canales de comunicación mas utilizados por nuestros clientes, para la radicación de sus PQR, corresponden a Correo Electrónico, Correo Certificado, Call Center.



3. COMPORTAMIENTO PQR RADICADAS



•Respecto al cuarto trimestre del año 2013, se presentó una disminución del 4% en el total de PQR radicadas.

•En el cuarto trimestre del año 2014 el porcentaje de radicación de PQR fue de:

- Peticiónes: 99%
- Quejas y Reclamos: 1%

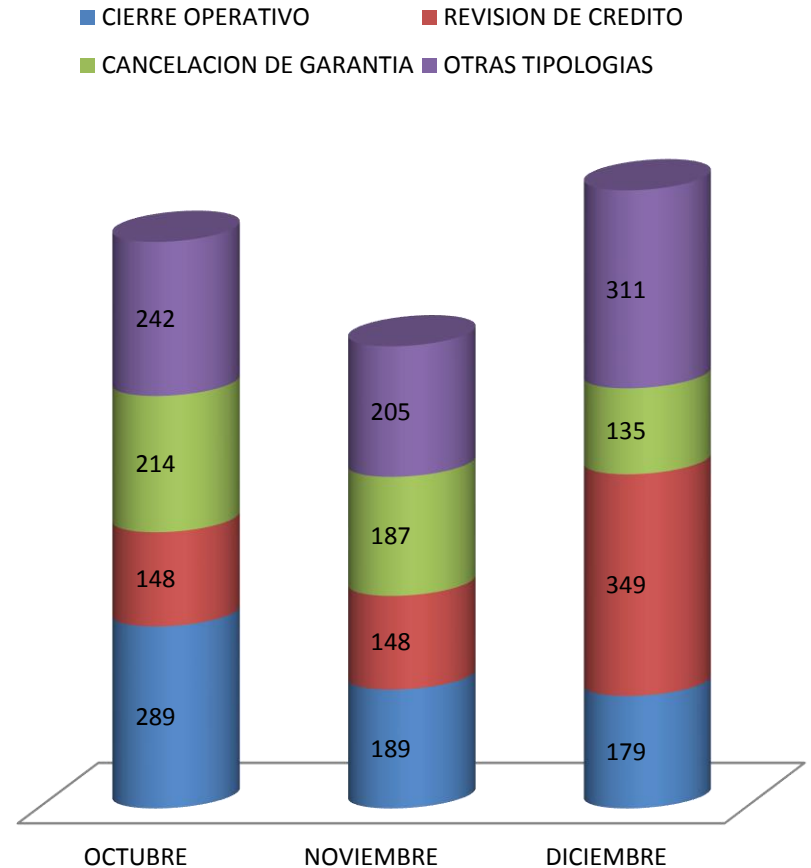
•El mayor porcentaje de PQR radicadas del cuarto trimestre/2014, corresponde al proceso de Servicio Integral al Usuario, promedio del 74%



4. PRINCIPALES TIPOLOGIAS DE LAS PQR RADICADAS

- **Cierre Operativo: 25%**
- **Revisión de crédito: 25%**
- **Cancelación Garantías: 21%**
- **Otras tipologías: 29%***

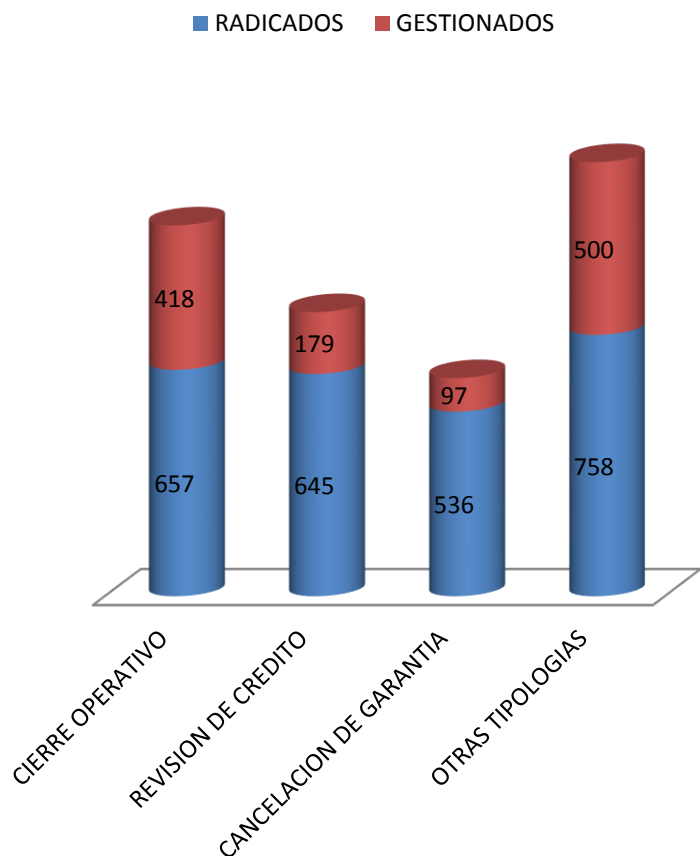
*Corresponden a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgos, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionario, requerimiento inmuebles, requerimientos judiciales





5. ATENCIÓN PQR-TIPOLOGIAS

5



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

- Cierre Operativo: 64%
- Revisión de crédito: 28%
- Cancelación Garantías: 18%
- Otras tipologías: 66%*

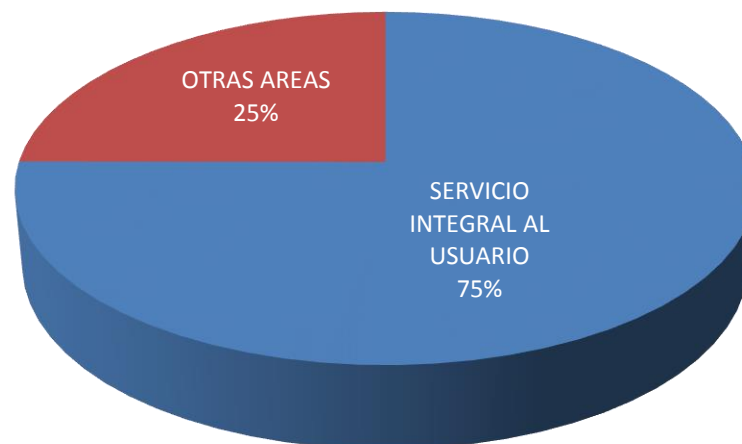
★ Corresponden a las tipologías de terminación de procesos, actualización centrales de riesgos, solicitud documentos, certificaciones, actualización de datos, normalización de cartera, queja funcionario, requerimiento inmuebles, requerimientos judiciales



6. ATENCIÓN PQR-AREAS

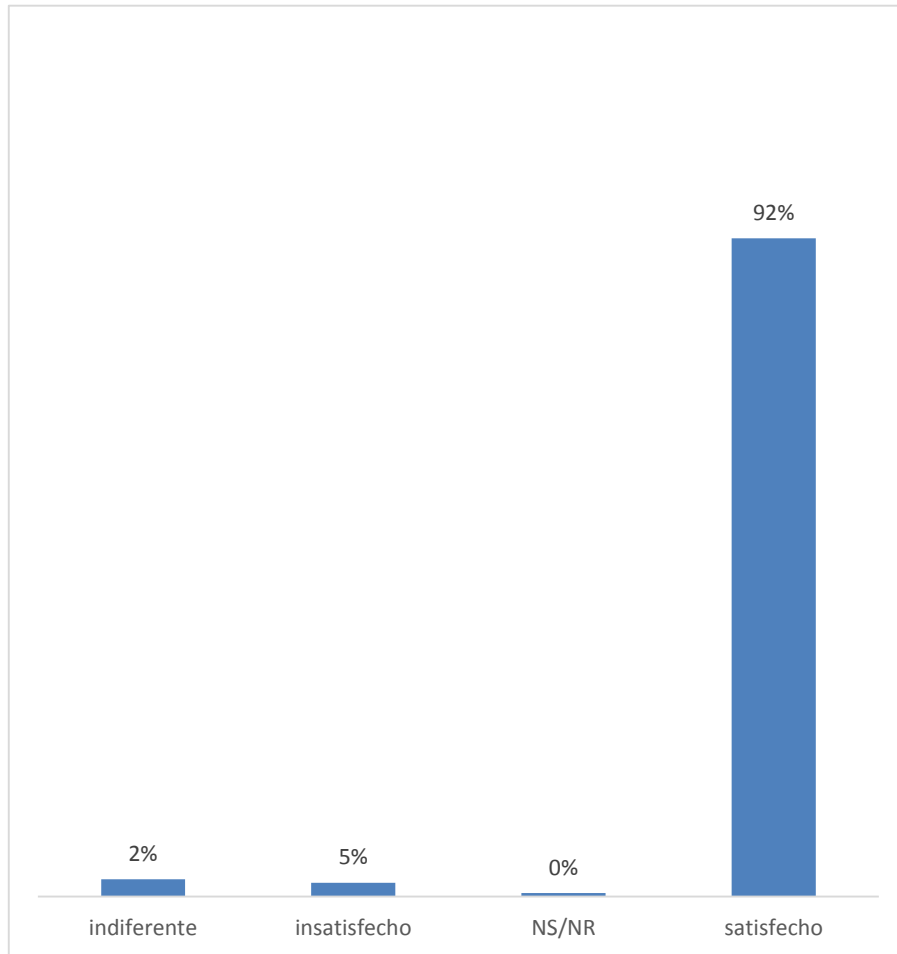
Para el cuarto trimestre de 2014, se radicaron en CISA 2.557 PQR, las cuales fueron asignadas así:

- Servicio Integral al Usuario: 1.919
- Otras Areas:638





7. NIVEL SATISFACCIÓN SERVICIO



En la quinta encuesta de satisfacción del cliente del año 2014, 4 clientes manifestaron estar insatisfechos con el servicio prestado por CISA, por las siguientes causas:

- Obligación cancelada, pero continúan descuentos
- Falta colaboración levantamiento de gravamen
- Demora tramite levantamiento de embargo
- Demora reportar a entidad originadora la cancelación de la obligación



8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

✓ Escalar a la Gerencia de Operaciones lo informado por los clientes de la cartera del Seguro Social y de levantamiento de gravámenes.