

INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR's) Octubre - Diciembre 2017

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO**

1. INFORMACION GENERAL SOLICITUDES

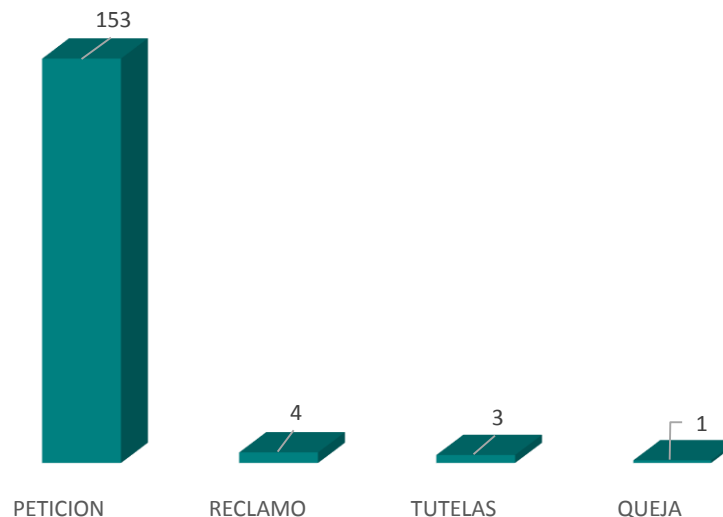
- En el periodo analizado de las 161 PQR'S recibidas, el 28% fueron trasladadas por corresponder a ventas de cartera.
- Fueron atendidas 100 PQR's con un tiempo de respuesta promedio de 7 días.
- En este cuarto trimestre quedaron pendiente por atender 61 PQR's las cuales se encuentran dentro de términos.

| DESCRIPCION | CANTIDAD SOLICITUDES |
|-----------------------------------|----------------------|
| PQR RECIBIDAS | 161 |
| PQR GESTIONADAS | 100 |
| PQR TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES | 28 |
| TIEMPO RESPUESTA PROMEDIO (DIAS) | 7 |

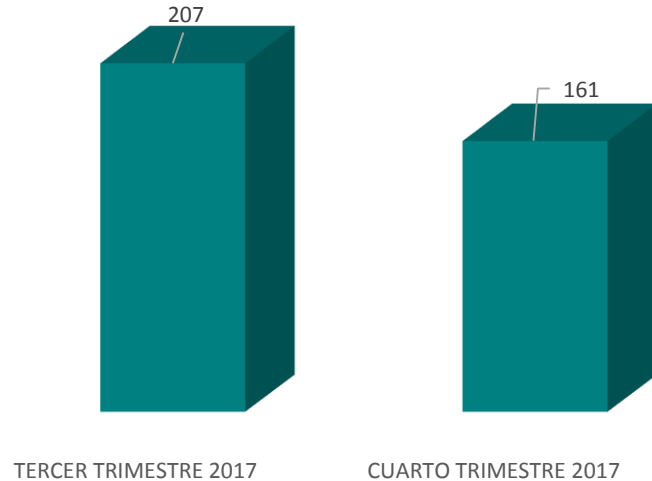
2. DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS

Durante el periodo reportado se recibieron un total de 161 PQR's, distribuidas por categorías así:

| | |
|-----------|-----|
| Petición: | 95% |
| Reclamo: | 2% |
| Tutela: | 2% |
| Queja: | 1% |



3. COMPARATIVO REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

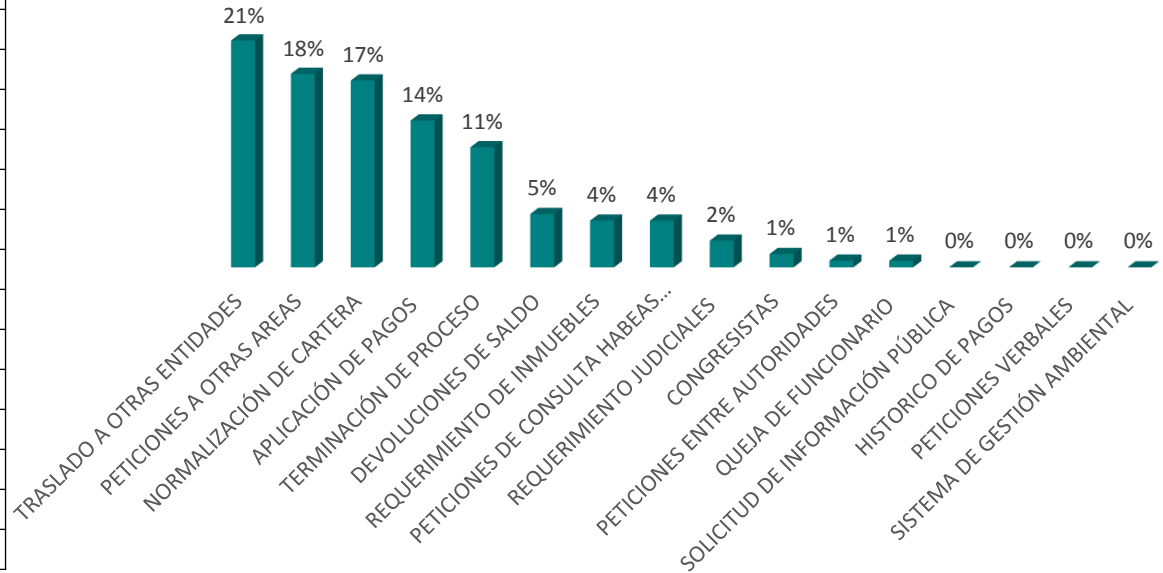


Respecto al cuarto trimestre del año 2017 se presentó una disminución en radicaciones en PQR's, debido a que se realizó un cambio en la radicación, separando trámites y PQR's.

4. TIPOLOGIAS PQR

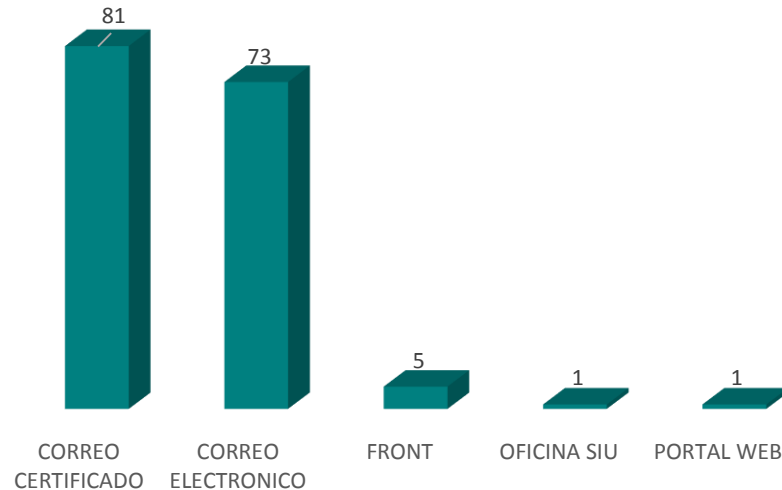
Distribución de las 161 PQR's recibidas en el trimestre, de acuerdo a su tipologías y porcentaje de participación:

| TIPOLOGIA | CANTIDAD |
|---|----------|
| TRASLADO A OTRAS ENTIDADES | 34 |
| PETICIONES A OTRAS AREAS | 29 |
| NORMALIZACIÓN DE CARTERA | 28 |
| APLICACIÓN DE PAGOS | 22 |
| TERMINACIÓN DE PROCESO | 18 |
| DEVOLUCIONES DE SALDO | 8 |
| REQUERIMIENTO DE INMUEBLES | 7 |
| PETICIONES DE CONSULTA HABEAS DATA | 7 |
| REQUERIMIENTO JUDICIALES | 4 |
| CONGRESISTAS | 2 |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES | 1 |
| QUEJA DE FUNCIONARIO | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA | 0 |
| HISTORICO DE PAGOS | 0 |
| PETICIONES VERBALES | 0 |
| SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL | 0 |



5. DISTRIBUCION CANAL CONTACTO

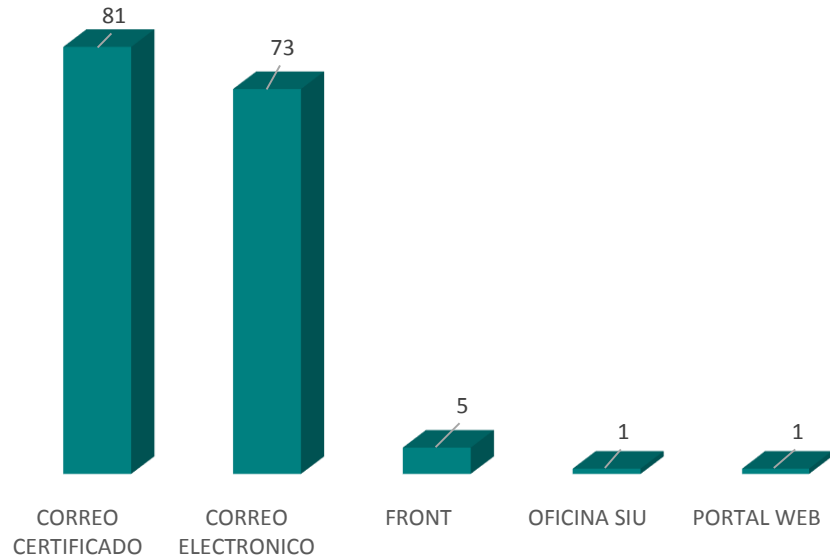
A continuación se detallan los medios de contacto por los cuales los clientes solicitaron asesoría o remitieron solicitudes para radicación de PQR's.



6. CANALES DE CONTACTO RECEPCION PQR's

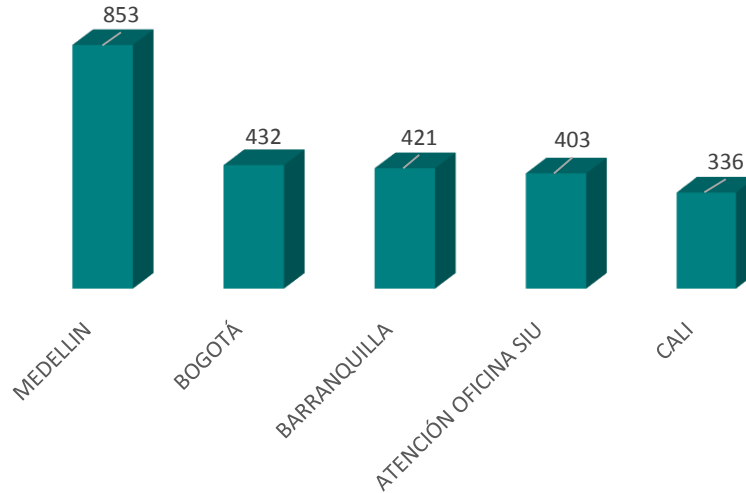
El correo certificado fue el medio preferido de los ciudadanos para radicar sus requerimientos, la participación de cada uno de los canales de contacto fue:

- Correo Certificado: 50%
- Correo Electrónico: 45%
- Front 3%
- Oficina SIU 1%
- Portal Web 1%



7. ATENCION FRONT'S SUCURSALES

La sucursal con mayor flujo de clientes fue Medellín con una participación de 35%, sucursal Bogotá con 18%, sucursal Barranquilla con 17%, atención Oficina SIU con 16 % y sucursal Cali con 14%.



11. LINEA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el cuarto trimestre de 2017 se recibieron en el Call Center 8,969 llamadas.

| | |
|--------------------|-------|
| LLAMADAS RECIBIDAS | 8,969 |
|--------------------|-------|