

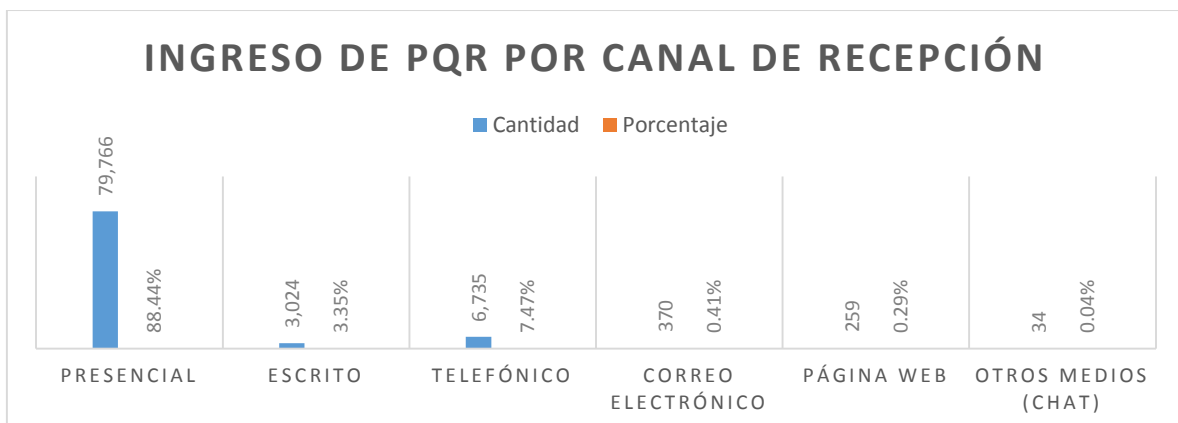


## INDICADORES DEL SISTEMA DE PQR – PROCESO ATENCIÓN CLIENTES

### INFORME DE PQR SEMESTRAL

#### 1. Estadística (cantidad por canal):

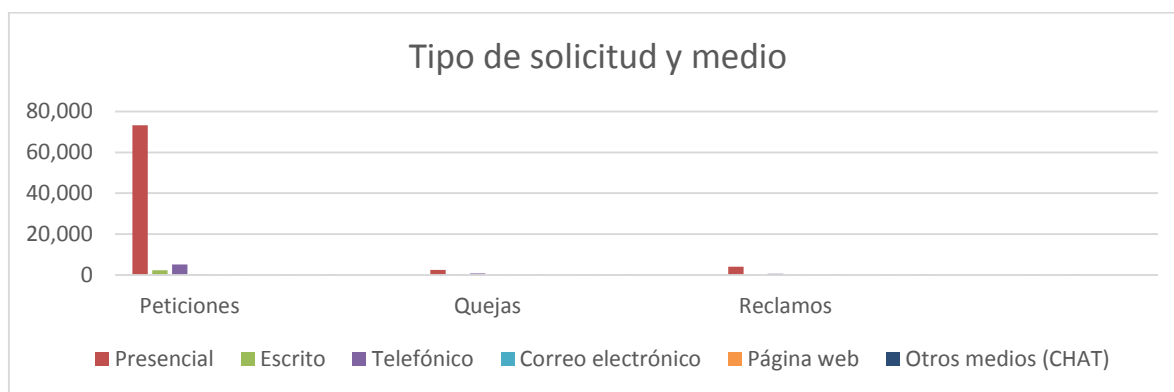
Canal de atención	TOTAL POR CANAL	
	Cantidad	Porcentaje
Transacciones segundo semestre año 2017		
Presencial	79.766	88,44%
Escrito	3.024	3,35%
Telefónico	6.735	7,47%
Correo electrónico	370	0,41%
Página web	259	0,29%
Otros medios (CHAT)	34	0,04%
<b>Total</b>	<b>90.189</b>	<b>100%</b>



**OBSERVACIONES:** A partir del segundo semestre del año 2017, las peticiones aumentaron notoriamente debido a la implementación de las disposiciones del Decreto 1166 de 2016 sobre el registro de peticiones verbales al sistema. Con corte al 31 de diciembre de 2017, no se tienen PQR pendientes por contestar.

2. Tipo de solicitud (petición, queja o reclamo) y por el medio (canal)

Transacciones segundo semestre año 2017	Peticiones		Quejas		Reclamos		TOTAL POR CANAL	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Presencial	73.260	90,24%	2.504	66,75%	4.001	80,25%	79.765	88,70%
Escrito	2.306	2,84%	239	6,37%	212	4,25%	2.757	3,07%
Telefónico	5.206	6,41%	840	22,38%	689	13,82%	6.735	7,49%
Correo electrónico	300	0,37%	35	0,94%	35	0,70%	370	0,41%
Página web	93	0,11%	125	3,32%	42	0,85%	260	0,29%
Otros medios (CHAT)	19	0,02%	9	0,24%	6	0,13%	34	0,04%
<b>Total</b>	<b>81.184</b>	<b>100%</b>	<b>3.752</b>	<b>100%</b>	<b>4.986</b>	<b>100%</b>	<b>89.922</b>	<b>100%</b>



**OBSERVACIÓN:** El mayor número de transacciones son las peticiones por el canal presencial (88,4%), lo que nos indica que nuestros clientes prefieren una atención personalizada.

3. Medio (canal) y tiempo de respuesta. Se pueden poner incluso las que están en trámite.  
Ejemplo: Peticiones (verbales, escritas, telefónicas) y el tiempo en cada una

Transacciones segundo semestre año 2017	TOTAL	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	79.766	6
Escrito	2.757	13
Telefónico	6.735	9
Correo electrónico	370	12
Página web	259	13
Otros medios (CHAT)	34	13
<b>Total</b>	<b>89.922</b>	<b>11</b>

**OBSERVACIÓN:** El dato del tiempo de respuesta corresponde al promedio de las peticiones, quejas y reclamos tramitados en cada canal, el cual tiene un promedio de 11 días desde su recepción hasta la respuesta.

4. Tipo de solicitud (petición, queja o reclamo) y tiempo (canal)

Transacciones segundo semestre año 2017	Peticiones		Quejas		Reclamos	
	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta	Cantidad	Tiempo promedio de respuesta
Presencial	73.260	1	2.504	6	4.001	11
Escrito	2.306	12	239	14	212	13
Telefónico	5.206	3	840	12	689	12
Correo electrónico	300	12	35	12	35	13
Página web	93	12	125	13	42	14
Otros medios (CHAT)	19	10	9	15	6	14
<b>Total</b>	<b>81.184</b>	<b>8</b>	<b>3.752</b>	<b>12</b>	<b>4.986</b>	<b>13</b>

5. Eficacia y porcentaje: Del todas de las PQRs del semestre (100%) – se respondieron en 100%

Transacciones segundo semestre año 2017	Transacciones resueltas en el segundo semestre año 2017	Porcentaje de eficacia
<b>89.922</b>	<b>89.922</b>	<b>100%</b>