

## INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE MARZO DE 2013

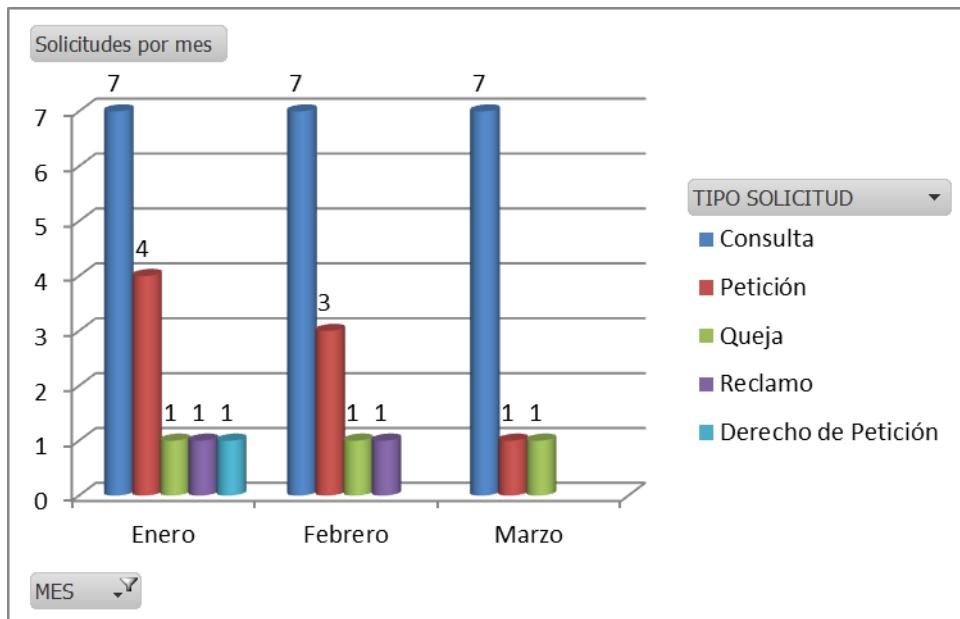
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicituds que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES**

#### Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Marzo se recibieron un total de 35 solicitudes de las cuales en Enero se recibieron 14 solicitudes, en Febrero 12 solicitudes y en Marzo 9 solicitudes. Del total, el 60% corresponden a Consultas, esto es 21 solicitudes.

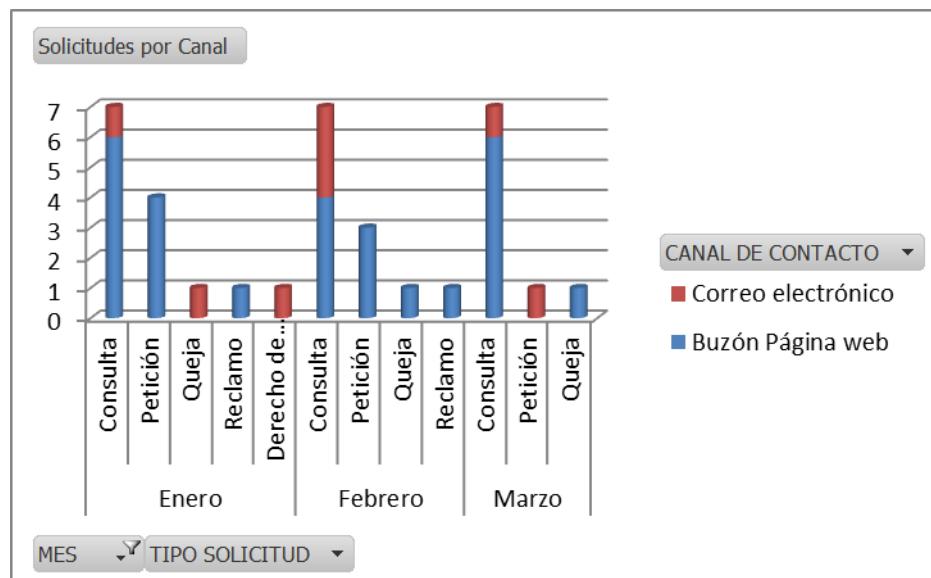
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES							
Solicitudes por mes	Tipo de Solicitud	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Derecho de Petición	Total general
Mes							
Enero		7	4	1	1	1	14
Febrero		7	3	1	1		12
Marzo		7	1	1			9
<b>Total general</b>		<b>21</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>35</b>



Por Canal de Contacto

Las 35 solicitudes se reciben en su mayoría (77%) mediante el Buzón de la Página web y el resto (23%) mediante el correo electrónico de Atención al Ciudadano.

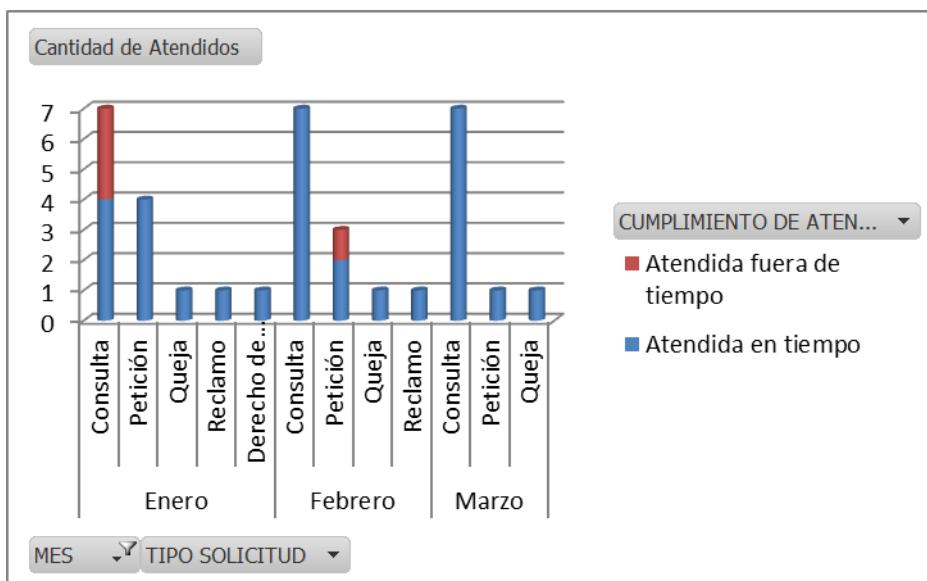
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO				
Solicitudes por Canal	Canal contacto			
TIPO DE SOLICITUD	Buzón	Página web	Correo electrónico	Total general
■ Enero	11	3	14	
Consulta	6	1	7	
Petición	4		4	
Queja		1	1	
Reclamo	1		1	
Derecho de Petición		1	1	
■ Febrero	9	3	12	
Consulta	4	3	7	
Petición	3		3	
Queja	1		1	
Reclamo	1		1	
■ Marzo	7	2	9	
Consulta	6	1	7	
Petición		1	1	
Queja	1		1	
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	



Por Oportunidad de atención

Del total de solicitudes, 31 de ellas se atendieron en los tiempos previstos, esto es el 88%, y el resto, es decir 4 solicitudes (12%) se atendieron fuera de tiempo.

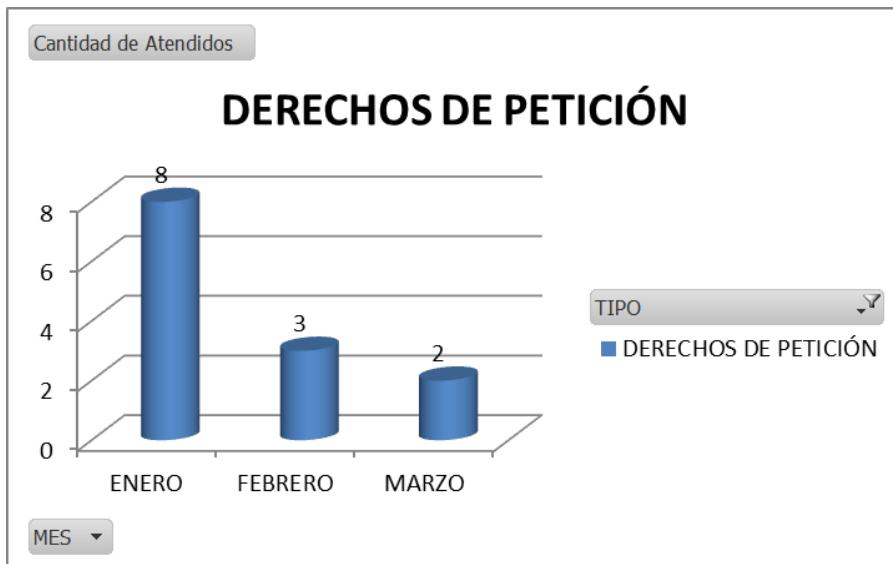
CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO				
TIPO DE SOLICITUD	Cantidad de Atendidos	CUMPLIMIENTO		Total general
		Atendida en tiempo	Atendida fuera de tiempo	
<b>Enero</b>	<b>11</b>		<b>3</b>	<b>14</b>
Consulta	4		3	7
Petición	4			4
Queja	1			1
Reclamo	1			1
Derecho de Petición	1			1
<b>Febrero</b>	<b>11</b>		<b>1</b>	<b>12</b>
Consulta	7			7
Petición	2		1	3
Queja	1			1
Reclamo	1			1
<b>Marzo</b>	<b>9</b>			<b>9</b>
Consulta	7			7
Petición	1			1
Queja	1			1
<b>Total general</b>	<b>31</b>		<b>4</b>	<b>35</b>



### **DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS**

Al corte del mes de Marzo se recibieron 13 Derechos de Petición y ninguna Tutela, los cuales se atendieron en los tiempos previstos.

CUMPLIMIENTO ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS		
Cantidad de Atendidos	Tipo	
Mes de Recepción	DERECHOS DE PETICIÓN	Total general
ENERO	8	8
FEBRERO	3	3
MARZO	2	2
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>13</b>



## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Las encuestas se aplican a los ciudadanos y usuarios que se acercan a la sede de Bogotá a realizar alguna consulta o solicitud. Al corte del mes de Marzo se presentaron 26 ciudadanos a quienes se les atendió su solicitud el mismo día de la visita, calificando en un 100% como Excelente la atención recibida.

CANTIDAD DE ENCUESTAS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y PQR						
MES	Total Encuestas	Excelente	Bueno	Regular	Malo	En blanco
Enero	8	8				
Febrero	15	15				
Marzo	3	3				
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

