

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE MARZO DE 2013

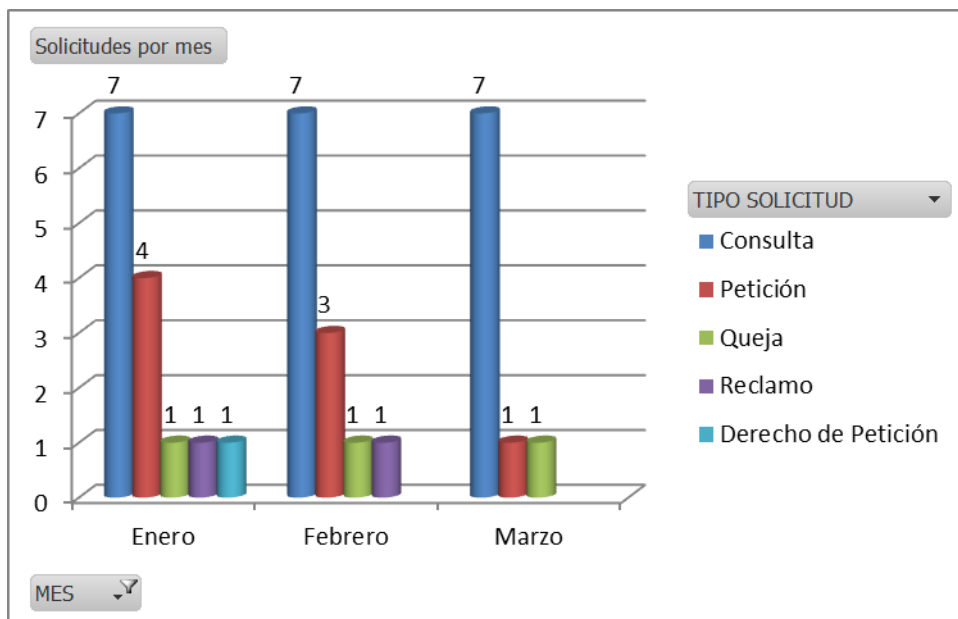
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

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.

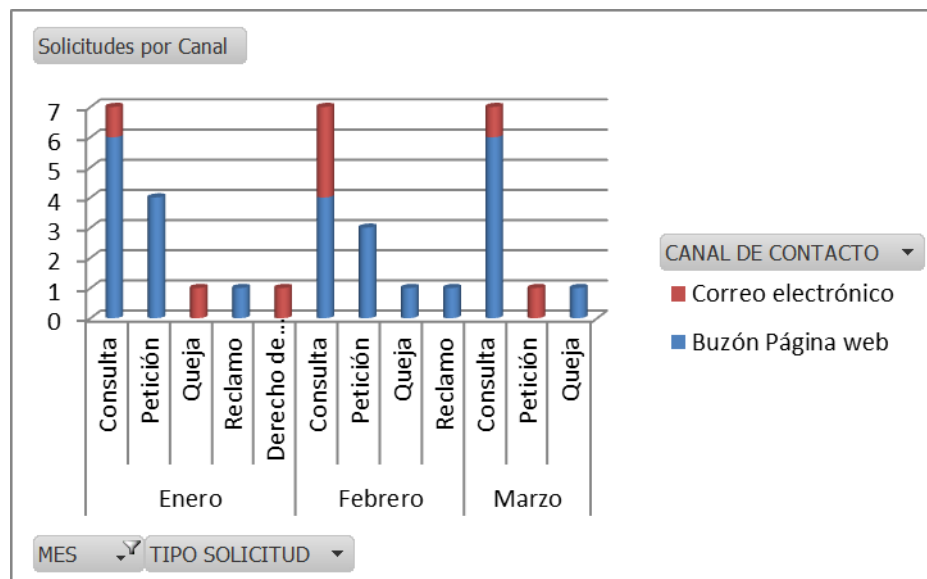
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES						
Solicitudes por mes	Tipo de Solicitud					
Mes	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Derecho de Petición	Total general
Enero	7	4	1	1	1	14
Febrero	7	3	1	1		12
Marzo	7	1	1			9
Total general	21	8	3	2	1	35



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.

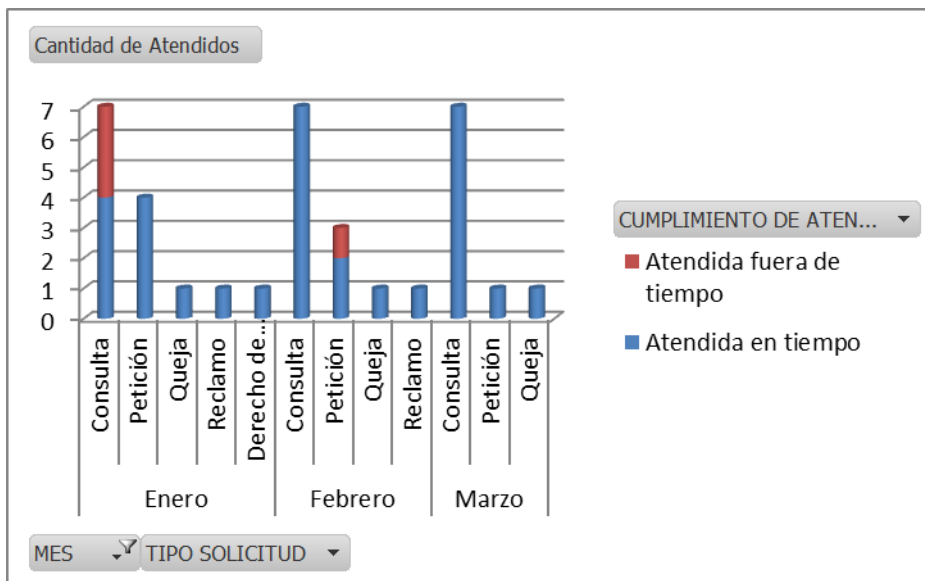
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO			
Solicitudes por Canal	Canal contacto		
TIPO DE SOLICITUD	Buzón Página web	Correo electrónico	Total general
Enero	11	3	14
Consulta	6	1	7
Petición	4		4
Queja		1	1
Reclamo	1		1
Derecho de Petición		1	1
Febrero	9	3	12
Consulta	4	3	7
Petición	3		3
Queja	1	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



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.

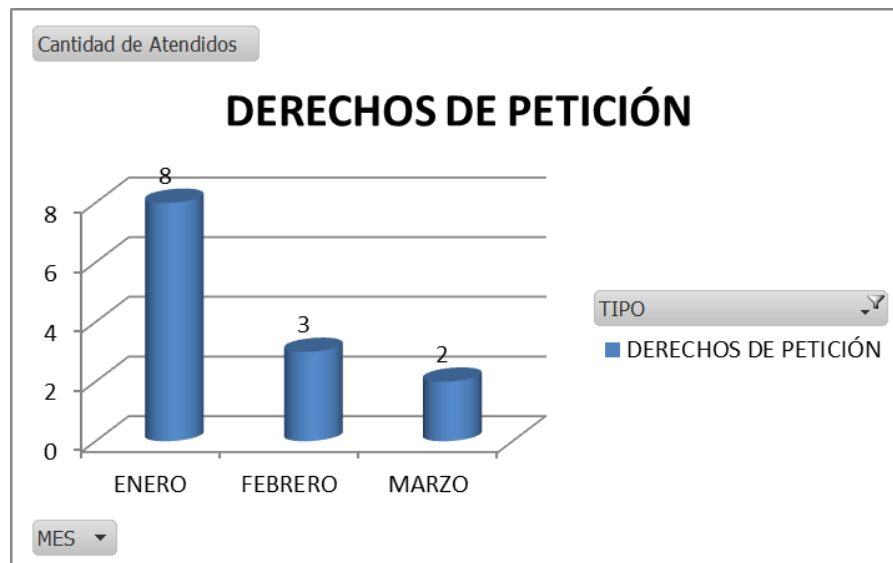
CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO			
Cantidad de Atendidos	CUMPLIMIENTO		
TIPO DE SOLICITUD	Atendida en tiempo	Atendida fuera de tiempo	Total general
Enero	11	3	14
Consulta	4	3	7
Petición	4		4
Queja	1		1
Reclamo	1		1
Derecho de Petición	1		1
Febrero	11	1	12
Consulta	7		7
Petición	2	1	3
Queja	1		1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



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
Total general	13	13



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				
Total	26	26	0	0	0	0

