

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE JUNIO DE 2013

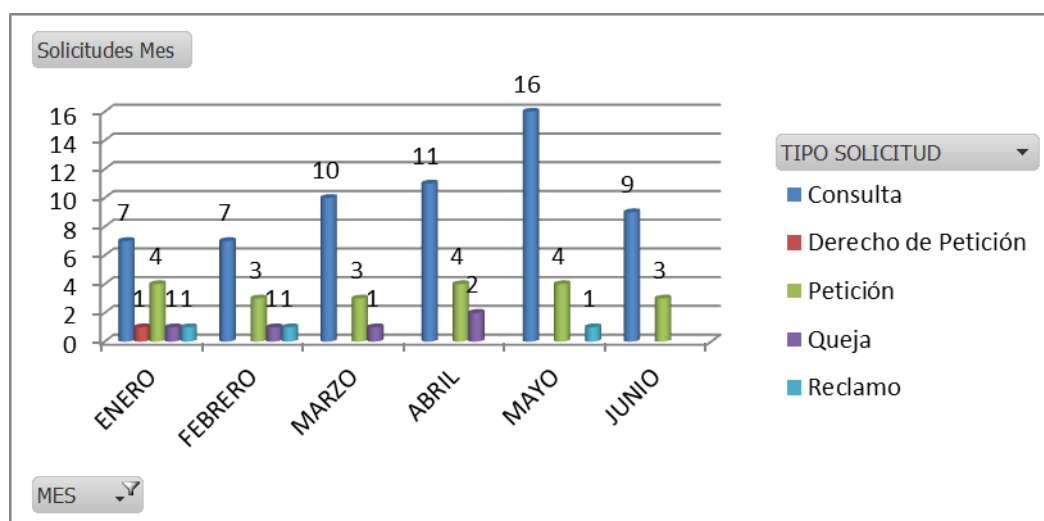
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Junio se recibieron un total de 90 solicitudes de las cuales en Abril se recibieron 17 solicitudes, en Mayo 21 solicitudes y en Junio 12 solicitudes. Del total de solicitudes, el 67% corresponden a Consultas (60 solicitudes) y el 23% corresponden a Peticiones (21 solicitudes).

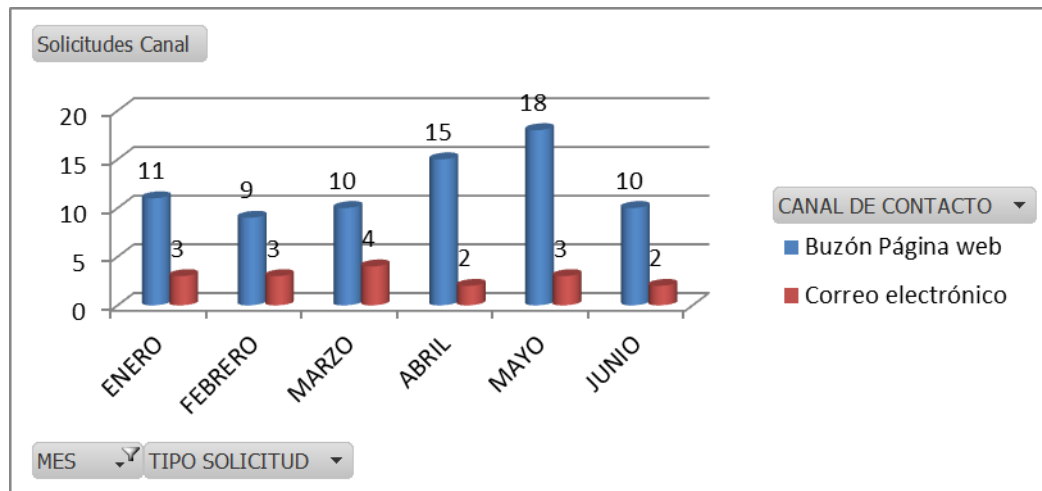
| CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------|---------------------|-----------|----------|----------|---------------|
| Solicitudes Mes | Tipo <input type="text"/> | | | | | |
| Mes <input type="text"/> | Consulta | Derecho de Petición | Petición | Queja | Reclamo | Total general |
| ENERO | 7 | 1 | 4 | 1 | 1 | 14 |
| FEBRERO | 7 | | 3 | 1 | 1 | 12 |
| MARZO | 10 | | 3 | 1 | | 14 |
| ABRIL | 11 | | 4 | 2 | | 17 |
| MAYO | 16 | | 4 | | 1 | 21 |
| JUNIO | 9 | | 3 | | | 12 |
| Total general | 60 | 1 | 21 | 5 | 3 | 90 |



Por Canal de Contacto

Las 90 solicitudes se reciben en su mayoría (81%) mediante el Buzón de la Página web y el resto (19%) mediante el correo electrónico de Atención al Ciudadano.

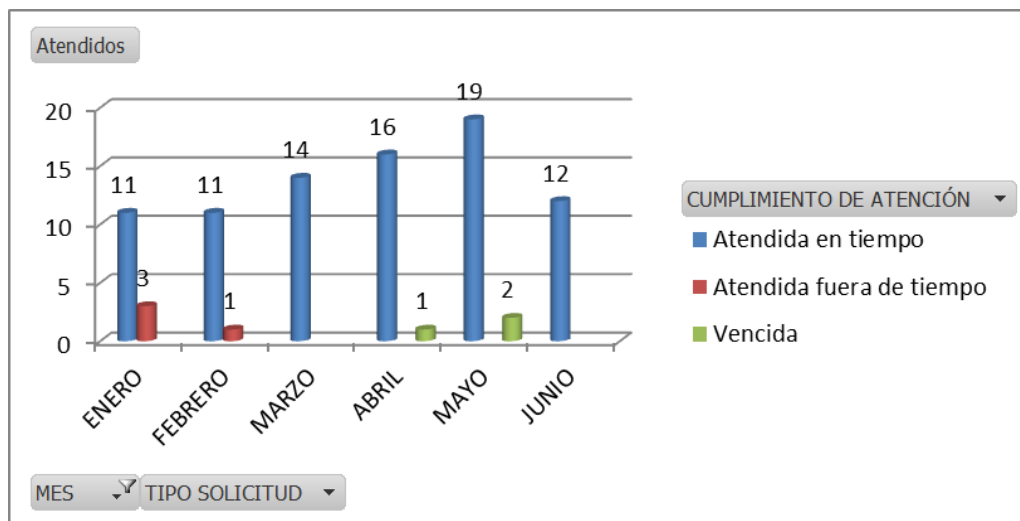
| CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO | | | |
|---|------------------|--------------------|---------------|
| Solicitudes Canal | Canal | | |
| Tipo de Solicitud | Buzón Página web | Correo electrónico | Total general |
| ENERO | 11 | 3 | 14 |
| Consulta | 6 | 1 | 7 |
| Derecho de Petición | | 1 | 1 |
| Petición | 4 | | 4 |
| Queja | | 1 | 1 |
| Reclamo | 1 | | 1 |
| FEBRERO | 9 | 3 | 12 |
| Consulta | 4 | 3 | 7 |
| Petición | 3 | | 3 |
| Queja | 1 | | 1 |
| Reclamo | 1 | | 1 |
| MARZO | 10 | 4 | 14 |
| Consulta | 8 | 2 | 10 |
| Petición | 1 | 2 | 3 |
| Queja | 1 | | 1 |
| ABRIL | 15 | 2 | 17 |
| Consulta | 10 | 1 | 11 |
| Petición | 3 | 1 | 4 |
| Queja | 2 | | 2 |
| MAYO | 18 | 3 | 21 |
| Consulta | 15 | 1 | 16 |
| Petición | 3 | 1 | 4 |
| Reclamo | | 1 | 1 |
| JUNIO | 10 | 2 | 12 |
| Consulta | 7 | 2 | 9 |
| Petición | 3 | | 3 |
| Total general | 73 | 17 | 90 |



Por Oportunidad de atención

Del total de solicitudes, 83 de ellas se atendieron en los tiempos previstos, esto es el 92%, 4 se atendieron fuera de tiempo, y el resto, es decir 3 solicitudes se encontraban vencidas al mes de Mayo.

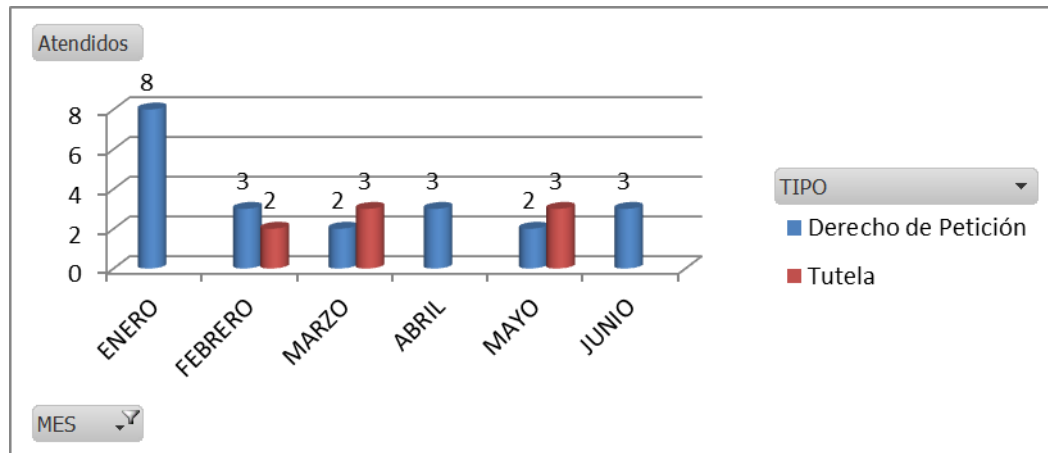
| CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------------|----------|---------------|
| Atendidos | Cumplimiento | | | |
| Tipo de Solicitud | Atendida en tiempo | Atendida fuera de tiempo | Vencida | Total general |
| ENERO | 11 | 3 | | 14 |
| Consulta | 4 | 3 | | 7 |
| Derecho de Petición | 1 | | | 1 |
| Petición | 4 | | | 4 |
| Queja | 1 | | | 1 |
| Reclamo | 1 | | | 1 |
| FEBRERO | 11 | 1 | | 12 |
| Consulta | 7 | | | 7 |
| Petición | 2 | 1 | | 3 |
| Queja | 1 | | | 1 |
| Reclamo | 1 | | | 1 |
| MARZO | 14 | | | 14 |
| Consulta | 10 | | | 10 |
| Petición | 3 | | | 3 |
| Queja | 1 | | | 1 |
| ABRIL | 16 | | 1 | 17 |
| Consulta | 10 | | 1 | 11 |
| Petición | 4 | | | 4 |
| Queja | 2 | | | 2 |
| MAYO | 19 | | 2 | 21 |
| Consulta | 14 | | 2 | 16 |
| Petición | 4 | | | 4 |
| Reclamo | 1 | | | 1 |
| JUNIO | 12 | | | 12 |
| Consulta | 9 | | | 9 |
| Petición | 3 | | | 3 |
| Total general | 83 | 4 | 3 | 90 |



DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

Al corte del mes de Junio se recibieron 21 Derechos de Petición y 8 Tutelas, los cuales se atendieron en los tiempos previstos.

| CUMPLIMIENTO ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS | | | |
|--|---------------------|----------|---------------|
| Atendidos | Tipo | | |
| Mes | Derecho de Petición | Tutela | Total general |
| ENERO | 8 | | 8 |
| FEBRERO | 3 | 2 | 5 |
| MARZO | 2 | 3 | 5 |
| ABRIL | 3 | | 3 |
| MAYO | 2 | 3 | 5 |
| JUNIO | 3 | | 3 |
| Total general | 21 | 8 | 29 |



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 Junio se presentaron 100 ciudadanos a quienes se les atendió su solicitud el mismo día de la visita, 94% de ellos calificaron la atención recibida como Excelente y el 6% restante como Bueno.

| CANTIDAD DE ENCUESTAS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y PQR | | | |
|--|-----------------------------------|-----------|---------------|
| Cantidad por Mes | Calificación <input type="text"/> | | |
| MES <input type="text"/> | Bueno | Excelente | Total general |
| <input type="text"/> ENERO | | 8 | 8 |
| <input type="text"/> FEBRERO | | 15 | 15 |
| <input type="text"/> MARZO | | 3 | 3 |
| <input type="text"/> ABRIL | 2 | 29 | 31 |
| <input type="text"/> MAYO | 1 | 15 | 16 |
| <input type="text"/> JUNIO | 3 | 24 | 27 |
| Total general | 6 | 94 | 100 |

