

## INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE JUNIO DE 2013

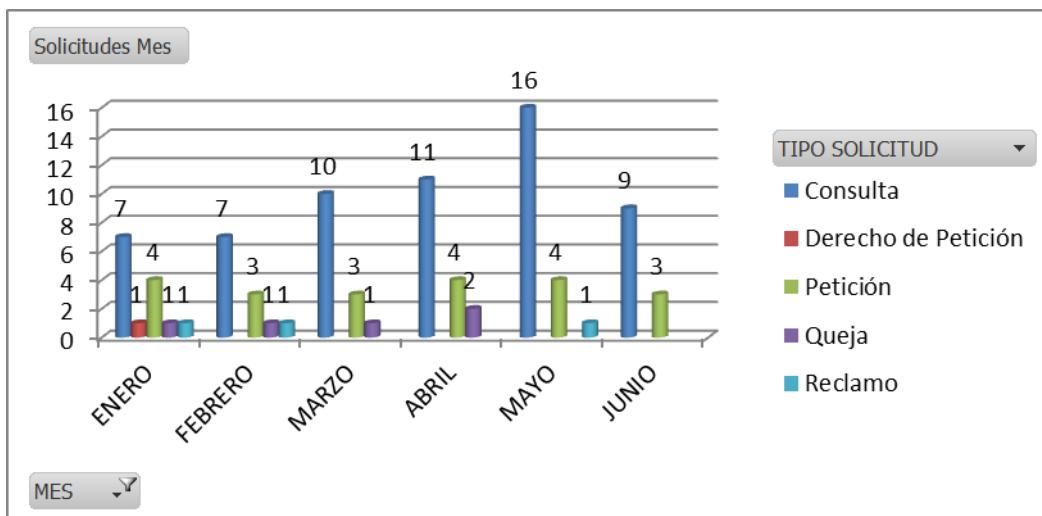
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

### **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).

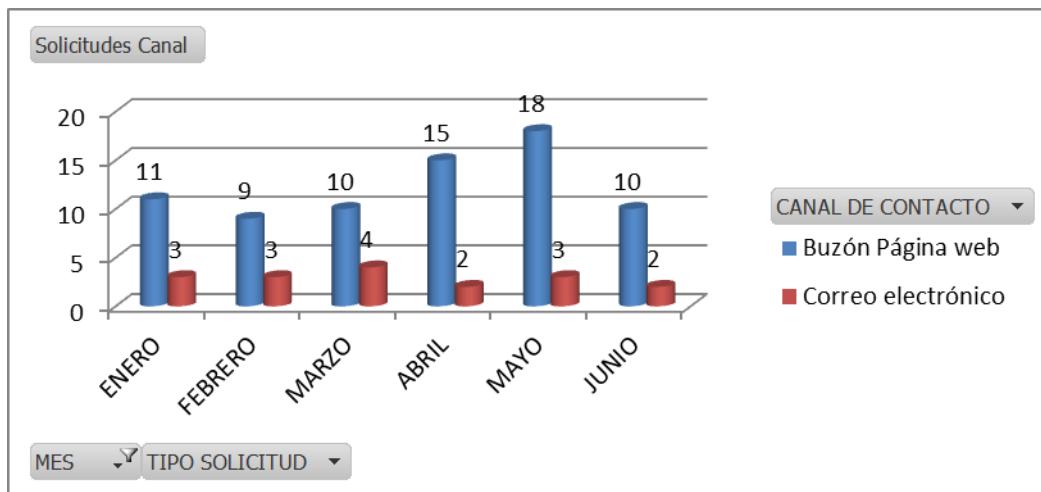
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES						
Solicitudes Mes	Tipo	Derecho de Petición	Petición	Queja	Reclamo	Total general
Mes	Consulta					
ENERO	7	1	4	1	1	14
FEBRERO	7		3	1	1	12
MARZO	10		3	1		14
ABRIL	11		4	2		17
MAYO	16		4		1	21
JUNIO	9		3			12
<b>Total general</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>5</b>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



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.

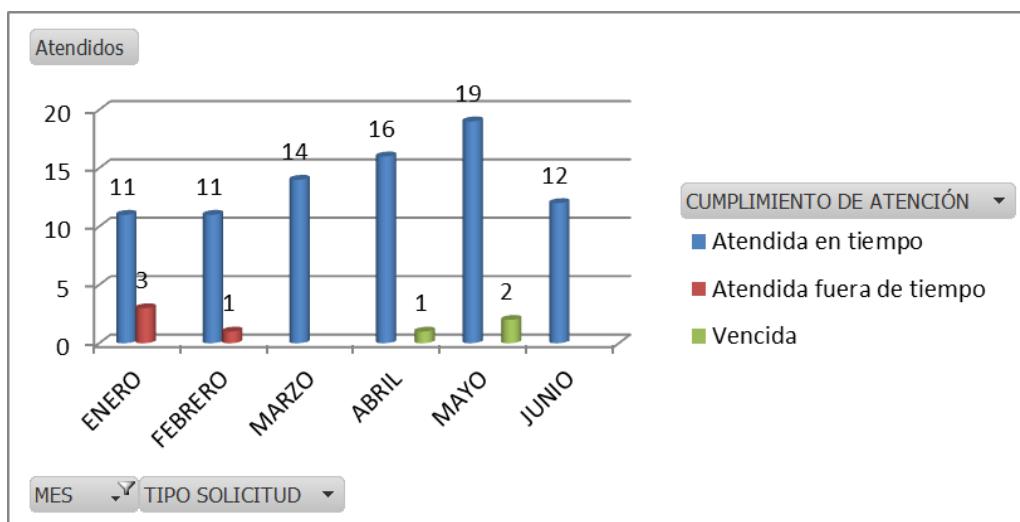
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO				
Solicitudes Canal	Canal			
Tipo de Solicitud	Buzón web	Página web	Correo electrónico	Total general
<b>ENERO</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	
Consulta	6	1	7	
Derecho de Petición		1	1	
Petición	4		4	
Queja		1	1	
Reclamo	1		1	
<b>FEBRERO</b>	<b>9</b>	<b>3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



#### 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.

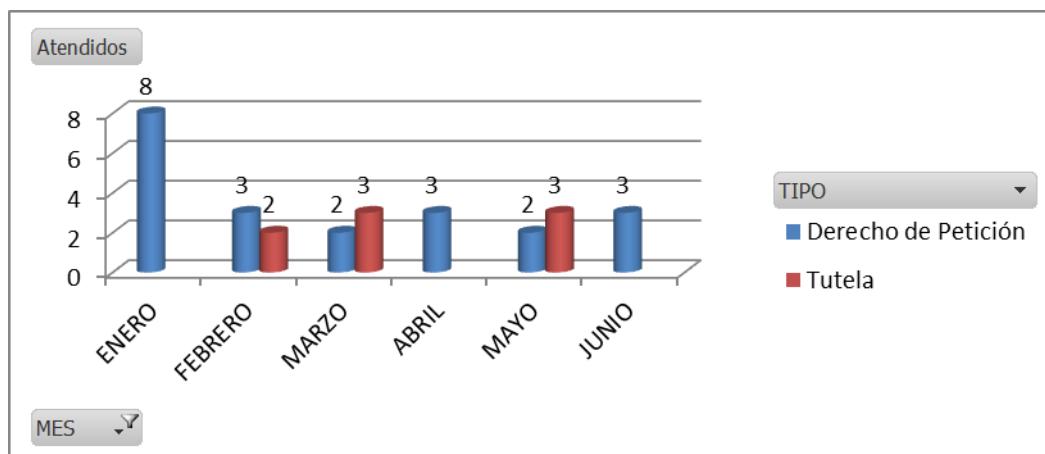
CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO				
Tipo de Solicitud	Atendidos	Cumplimiento		Atendida fuera de tiempo
		Atendida en tiempo	Vencida	
<b>ENERO</b>	<b>11</b>	<b>3</b>		<b>14</b>
Consulta	4	3		7
Derecho de Petición	1			1
Petición	4			4
Queja	1			1
Reclamo	1			1
<b>FEBRERO</b>	<b>11</b>	<b>1</b>		<b>12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



### **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		Tutela	Total general
Mes	Derecho de Petición	Tutela		
ENERO	8			8
FEBRERO	3	2		5
MARZO	2	3		5
ABRIL	3			3
MAYO	2	3		5
JUNIO	3			3
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>8</b>		<b>29</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 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			
MES	Calificación		Total general
	Bueno	Excelente	
ENERO	8	8	16
FEBRERO	15	15	30
MARZO	3	3	6
ABRIL	29	2	31
MAYO	15	1	16
JUNIO	24	3	27
Total general	94	6	100

