

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE SEPTIEMBRE DE 2013

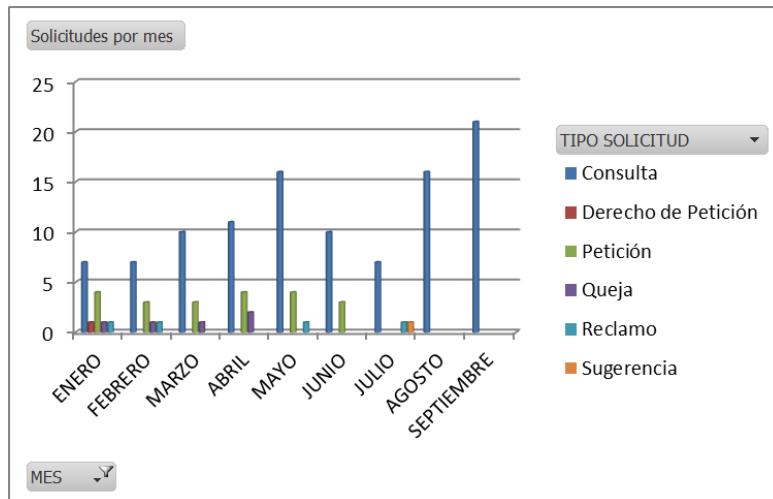
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Septiembre se recibieron un total de 137 solicitudes de las cuales en Julio se recibieron 9 solicitudes, en Agosto 16 solicitudes y en Septiembre 21 solicitudes. Del total de solicitudes, el 76% corresponden a Consultas (105 solicitudes) y el 24% corresponden a Peticiones (21 solicitudes).

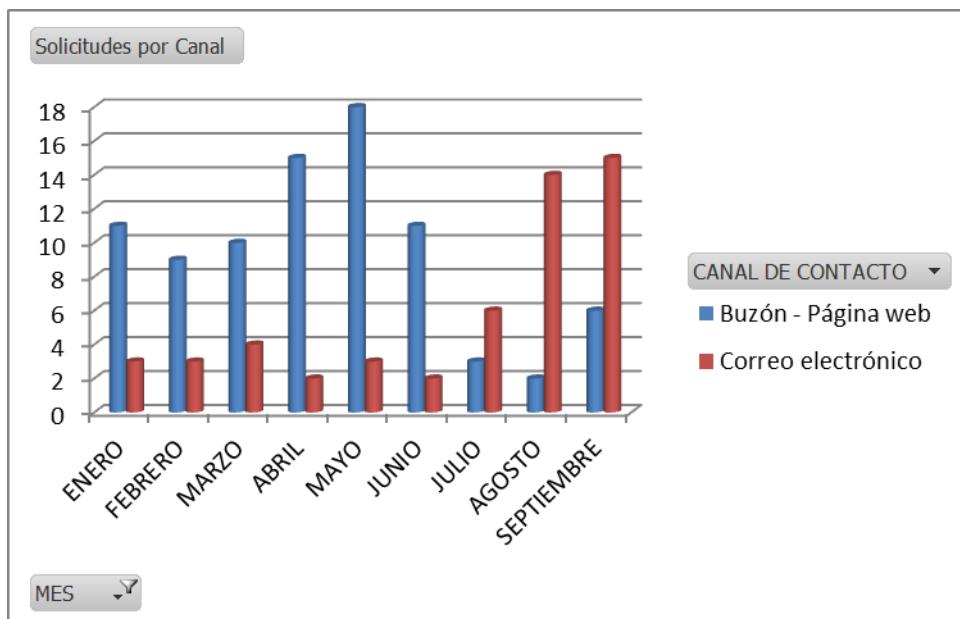
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES							
Solicitudes por mes	Tipo						
Mes / Tipo	Consulta	Derecho de Petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
ENERO	7	1	4	1	1		14
FEBRERO	7		3	1	1		12
MARZO	10		3	1			14
ABRIL	11		4	2			17
MAYO	16		4		1		21
JUNIO	10		3				13
JULIO	7				1	1	9
AGOSTO	16						16
SEPTIEMBRE	21						21
Total general	105	1	21	5	4	1	137



Por Canal de Contacto

Las 137 solicitudes se reciben en su mayoría (62%) mediante el Buzón de la Página web y el resto (38%) mediante el correo electrónico de Atención al Ciudadano.

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO			
Solicitudes por Canal	Canal		
Mes / Canal	Buzón - Página web	Correo electrónico	Total general
ENERO	11	3	14
FEBRERO	9	3	12
MARZO	10	4	14
ABRIL	15	2	17
MAYO	18	3	21
JUNIO	11	2	13
JULIO	3	6	9
AGOSTO	2	14	16
SEPTIEMBRE	6	15	21
Total general	85	52	137



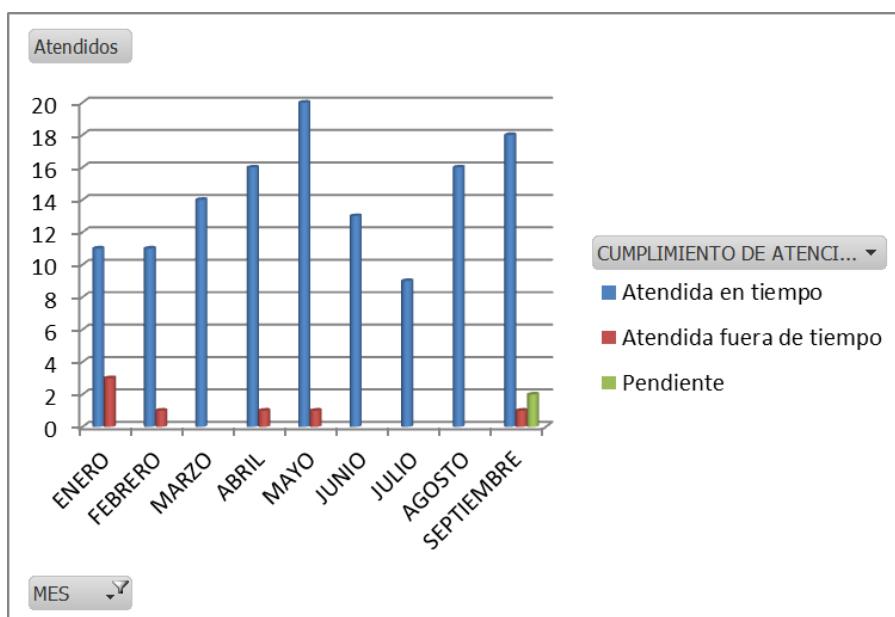
Continuación

Página 3 de 7

Por Oportunidad de atención

Del total de solicitudes, 128 de ellas se atendieron en los tiempos previstos, esto es el 93%, 7 se atendieron fuera de tiempo, y el resto, es decir 2 solicitudes se encuentran Pendientes porque al corte de Septiembre aún no se había cumplido el término de atención. Las 3 solicitudes que se encontraban vencidas y correspondían a meses anteriores (Abril y Mayo), se atendieron y quedaron incluidas en las atendidas fuera de tiempo.

CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO					
Atendidos	Cumplimiento	Atendida en tiempo	Atendida fuera de tiempo	Pendiente	Total general
Mes / Cumplimiento					
ENERO		11	3		14
FEBRERO		11	1		12
MARZO		14			14
ABRIL		16	1		17
MAYO		20	1		21
JUNIO		13			13
JULIO		9			9
AGOSTO		16			16
SEPTIEMBRE		18	1	2	21
Total general		128	7	2	137



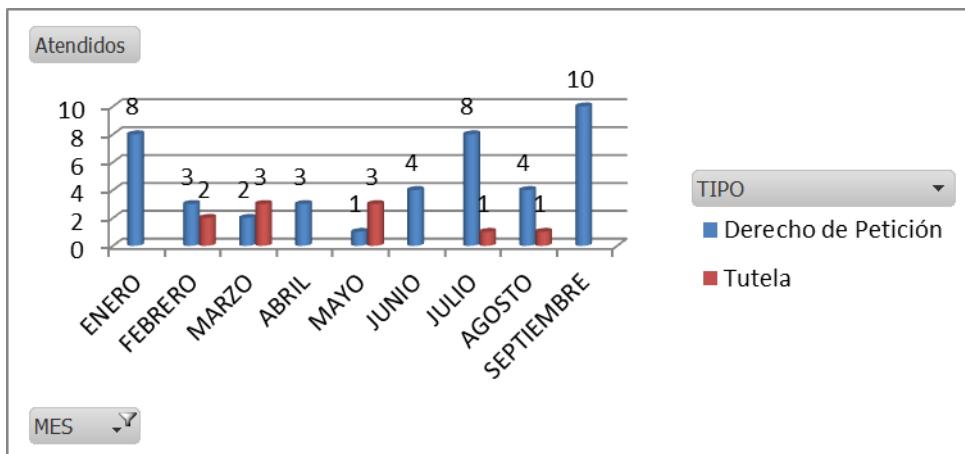
Continuación

Página 4 de 7

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

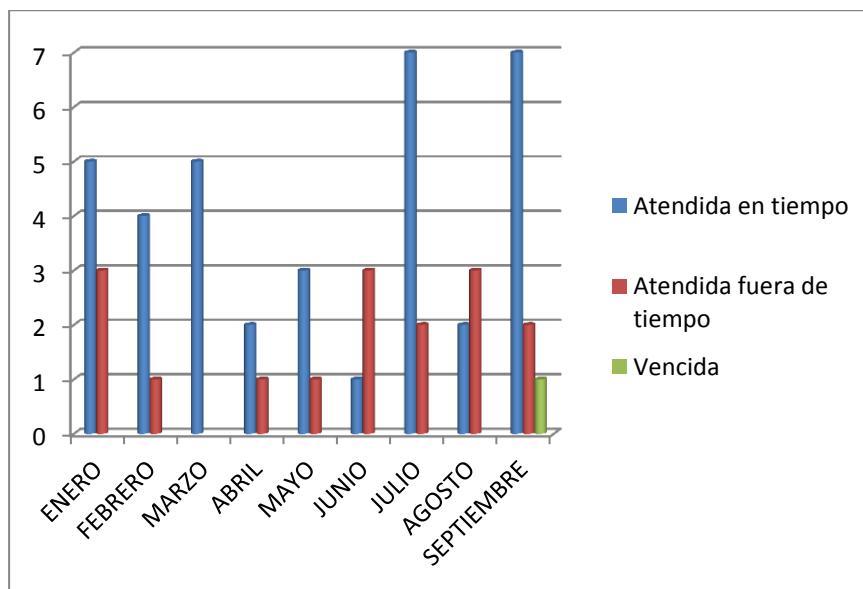
Al corte del mes de Septiembre se recibieron 43 Derechos de Petición y 10 Tutelas.

CANTIDAD 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	1	3		4
JUNIO	4			4
JULIO	8	1		9
AGOSTO	4	1		5
SEPTIEMBRE	10			10
Total general	43	10		53



De lo anterior, 36 solicitudes se han atendido dentro de los términos, 16 se atendieron fuera de los tiempos previstos y está vencido un Derecho de Petición recibido en el mes de Septiembre y correspondiente a una solicitud de información realizada por la Dirección Nacional de Estupefacientes en Liquidación

CUMPLIMIENTO ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS				
Atendidos	Cumplimient	Atendida fuera de tiempo	Vencida	Total general
Mes / Tipo de Solicitud	Atendida en tiempo			
ENERO	5	3		8
FEBRERO	4	1		5
MARZO	5			5
ABRIL	2	1		3
MAYO	3	1		4
JUNIO	1	3		4
JULIO	7	2		9
AGOSTO	2	3		5
SEPTIEMBRE	7	2	1	10
Total general	36	16	1	53



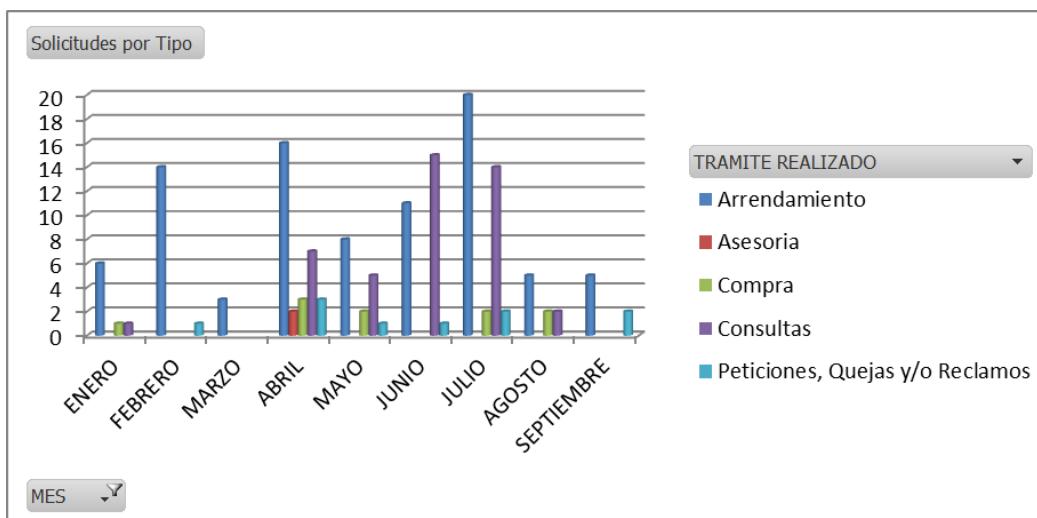
ATENCIÓN PRESENCIAL

Se reciben solicitudes de información de los diferentes temas relacionados con la Entidad de manera presencial en las instalaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá, por cada uno de los trámites.

A partir del mes de Octubre se iniciará la medición de las solicitudes en la sucursal Valle, a fin de contar con un registro consolidado.

Del total de 154 solicitudes, el 57% corresponde a información sobre arrendamiento de bienes inmuebles en administración de la Entidad y 28% sobre consultas en general de los servicios o trámites de la misma.

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR TIPO DE TRÁMITE						
Solicitudes por Tipo		Tipo				
MES		Arrendamiento	Asesoria	Compra	Consultas	Peticiones, Quejas y/o Reclamos
ENERO		6		1	1	8
FEBRERO		14			1	15
MARZO		3				3
ABRIL		16	2	3	7	31
MAYO		8		2	5	16
JUNIO		11			15	1
JULIO		20		2	14	2
AGOSTO		5		2	2	9
SEPTIEMBRE		5				2
Total general		88	2	10	44	154



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 de manera presencial, tal como se indicó en el ítem anterior. De igual manera, se iniciará la medición de las encuestas de satisfacción.

Al corte del mes de Septiembre se presentaron 154 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 PQRS			
Cantidad por Mes	Calificación		
MES	Bueno	Excelente	Total general
ENERO		8	8
FEBRERO		15	15
MARZO		3	3
ABRIL	2	29	31
MAYO	1	15	16
JUNIO	3	24	27
JULIO	2	36	38
AGOSTO	1	8	9
SEPTIEMBRE		7	7
Total general	9	145	154

