

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE JUNIO DE 2014

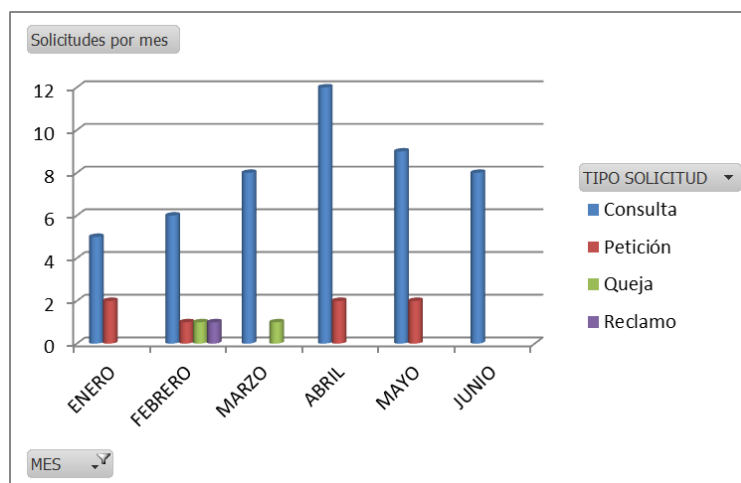
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Junio se recibieron un total de 58 solicitudes. Del total de solicitudes, el 83% corresponden a Consultas (48 solicitudes) y el 17% corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos atendidas a los usuarios.

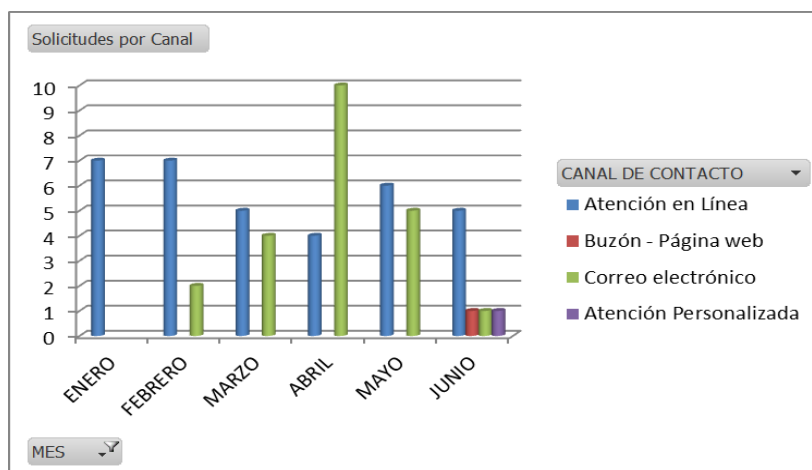
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES					
Solicitudes por mes	Tipo <input type="text"/>				
Mes / Tipo	<input type="text"/>	Consulta	Petición	Queja	Reclamo
ENERO		5	2		
FEBRERO		6	1	1	1
MARZO		8		1	
ABRIL		12	2		
MAYO		9	2		
JUNIO		8			
Total general		48	7	2	1
					58



Por Canal de Contacto

Las 58 solicitudes se reciben en su mayoría (60%) mediante la Página web y el resto mediante el correo electrónico de Atención al Ciudadano.

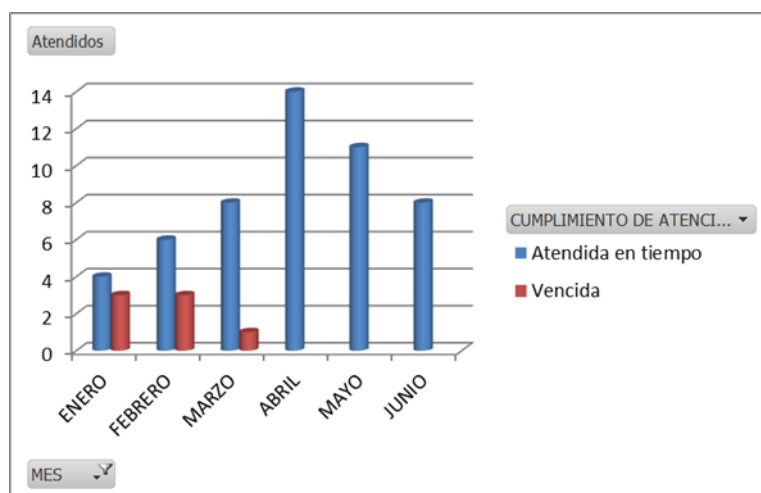
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO					
Solicitudes por Canal	Canal				
Mes / Canal	Atención en Línea	Buzón - Página web	Correo electrónico	Atención Personalizada	Total general
ENERO	7				7
FEBRERO	7		2		9
MARZO	5		4		9
ABRIL	4		10		14
MAYO	6		5		11
JUNIO	5	1	1	1	8
Total general	34	1	22	1	58



Por Oportunidad de atención

Del total de solicitudes, 51 de ellas se atendieron en los tiempos previstos, esto es el 88%, 7 solicitudes se encuentran vencidas al corte del presente informe.

CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO			
Atendidos	Cumplimiento		
Mes / Cumplimiento	Atendida en tiempo	Vencida	Total general
ENERO	4	3	7
FEBRERO	6	3	9
MARZO	8	1	9
ABRIL	14		14
MAYO	11		11
JUNIO	8		8
Total general	51	7	58



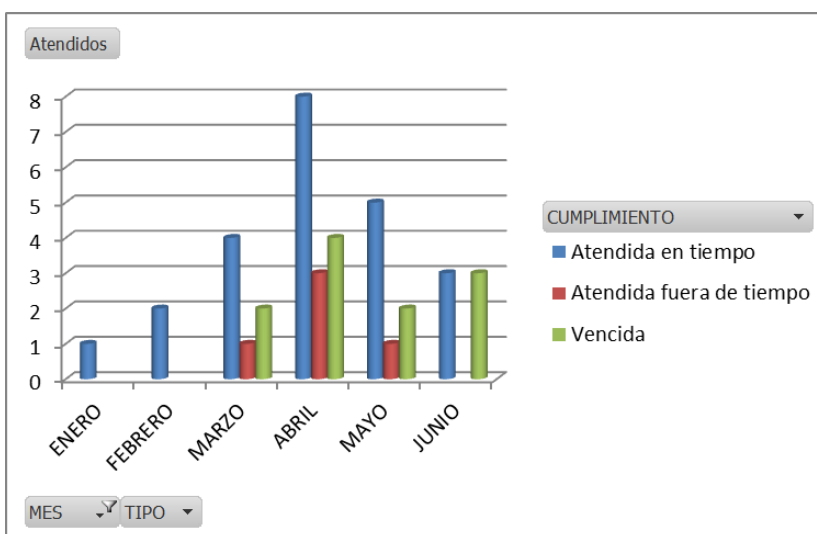
DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

Al corte del mes de Junio de 2014 se recibieron 29 Derechos de Petición y 10 Tutelas, para un total de 39 solicitudes.

CANTIDAD ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS			
Atendidos	Tipo		
Mes	Derecho de Petición	Tutela	Total general
ENERO		1	1
FEBRERO		2	2
MARZO	5	2	7
ABRIL	12	3	15
MAYO	8		8
JUNIO	4	2	6
Total general	29	10	39

De lo anterior, 23 solicitudes se han atendido dentro de los términos, 5 se atendió fuera de los tiempos previstos y 11 se encuentran vencidas.

CUMPLIMIENTO ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS				
Atendidos	Cumplimiento			
Mes / Tipo de Solicitud	Atendida en tiempo	Atendida fuera de tiempo	Vencida	Total general
ENERO	1			1
FEBRERO	2			2
MARZO	4	1	2	7
ABRIL	8	3	4	15
MAYO	5	1	2	8
JUNIO	3		3	6
Total general	23	5	11	39



ATENCIÓN PRESENCIAL y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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.

Se continúa recibiendo solicitudes personalizadas de información, las cuales en el segundo trimestre no cuentan con registro dado el cambio de sede en Bogotá. Una vez se reorganice la atención personalizada mediante el punto de Atención al Ciudadano que existe en el edificio en el cual nos encontramos (Edificio actual de la DNE EL), se continuará con el registro y con el diligenciamiento de las encuestas de Satisfacción al Cliente.