

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE MARZO DE 2014

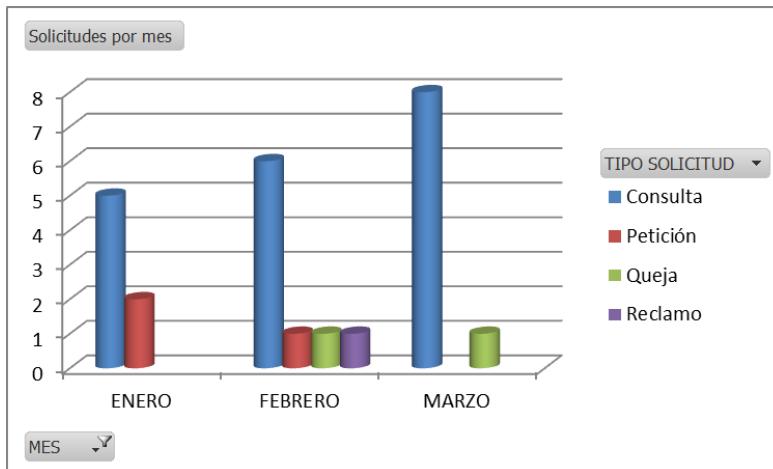
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Marzo se recibieron un total de 25 solicitudes. Del total de solicitudes, el 76% corresponden a Consultas (19 solicitudes) y el 14% corresponden a Peticiones, Quejas y Reclamos atendidas a los usuarios.

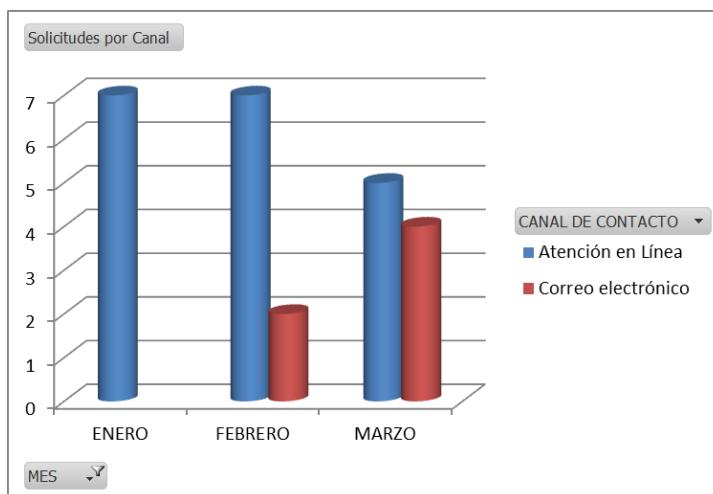
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES					
Solicitudes por mes	Tipo	Consulta	Petición	Queja	Reclamo
Mes / Tipo					Total general
ENERO		5	2		7
FEBRERO		6	1	1	9
MARZO		8		1	9
Total general	19	3	2	1	25



Por Canal de Contacto

Las 25 solicitudes se reciben en su mayoría (76%) mediante la Página web y el resto mediante el correo electrónico de Atención al Ciudadano.

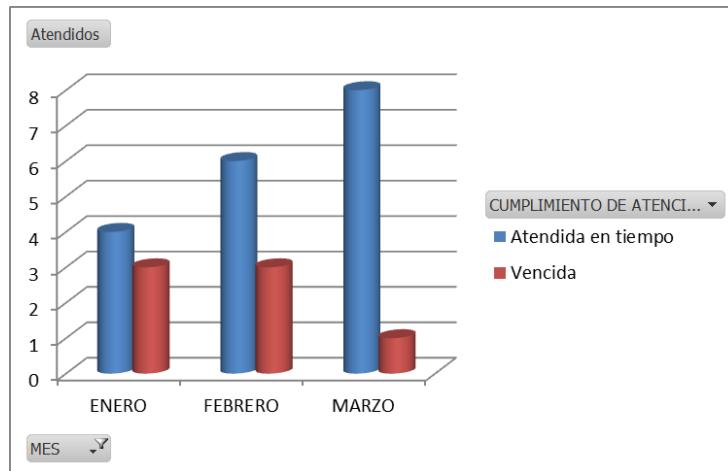
CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO			
Solicitudes por Canal	Canal		
Mes / Canal	Atención en Línea	Correo electrónico	Total general
ENERO	7		7
FEBRERO	7	2	9
MARZO	5	4	9
Total general	19	6	25



Por Oportunidad de atención

Del total de solicitudes, 18 de ellas se atendieron en los tiempos previstos, esto es el 94%, 7 solicitudes se encuentran vencidas al corte del presente informe.

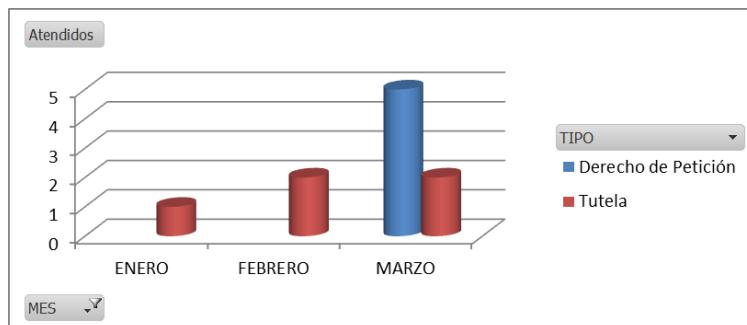
CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES POR TIPO			
Atendidos	Cumplimiento		
Mes / Cumplimiento	Atendida en tiempo	Vencida	Total general
ENERO	4	3	7
FEBRERO	6	3	9
MARZO	8	1	9
Total general	18	7	25



DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

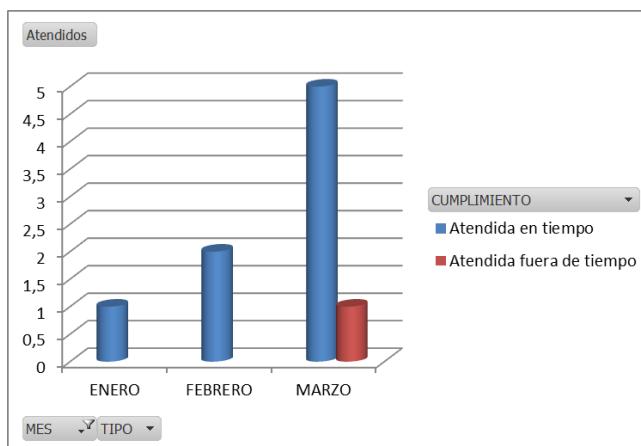
Al corte del mes de Marzo de 2014 se recibieron 5 Derechos de Petición y 5 Tutelas, para un total de 10 solicitudes.

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	
Total general	5	5	10	



De lo anterior, 8 solicitudes se han atendido dentro de los términos, 1 se atendió fuera de los tiempos previstos.

CUMPLIMIENTO ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS			
Atendidos	Cumplimiento	Atendida fuera de tiempo	Total general
Mes / Tipo de Solicitud	Atendida en tiempo		
ENERO	1		1
FEBRERO	2		2
MARZO	5	1	6
Total general	8	1	9

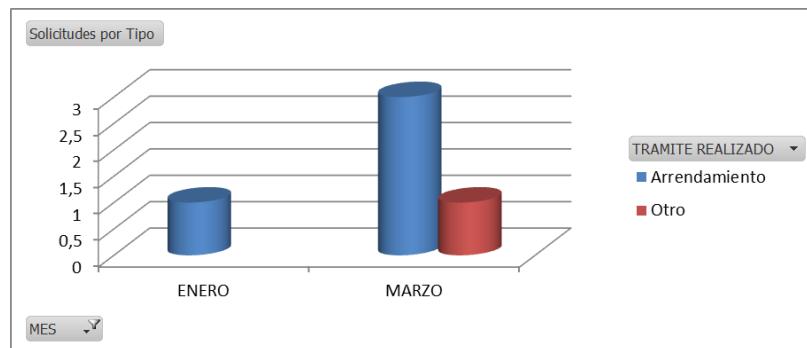


ATENCIÓN PRESENCIAL

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.

En total se recibieron 5 solicitudes, el 80% corresponde a información sobre arrendamiento de bienes inmuebles en administración de la Entidad y 20% sobre consultas en general de los servicios o trámites de la misma.

CANTIDAD DE SOLICITUDES POR TIPO DE TRÁMITE			
Solicitudes por Tipos			
MES	Arrendamiento	Otro	Total general
ENERO	1		1
MARZO	3	1	4
Total general	4	1	5



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.

Al corte del mes de Marzo se presentaron 5 ciudadanos a quienes se les atendió su solicitud el mismo día de la visita, el 100% de ellos calificaron la atención recibida como Excelente. En el mes de febrero no se presentaron solicitudes.

CANTIDAD DE ENCUESTAS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y PQRS		
MES	Calificación	
	Excelente	Total general
ENERO	1	1
MARZO	4	4
Total general	5	5

