

INFORME ESTADÍSTICAS ATENCIÓN AL CIUDADANO CORTE SEPTIEMBRE DE 2014

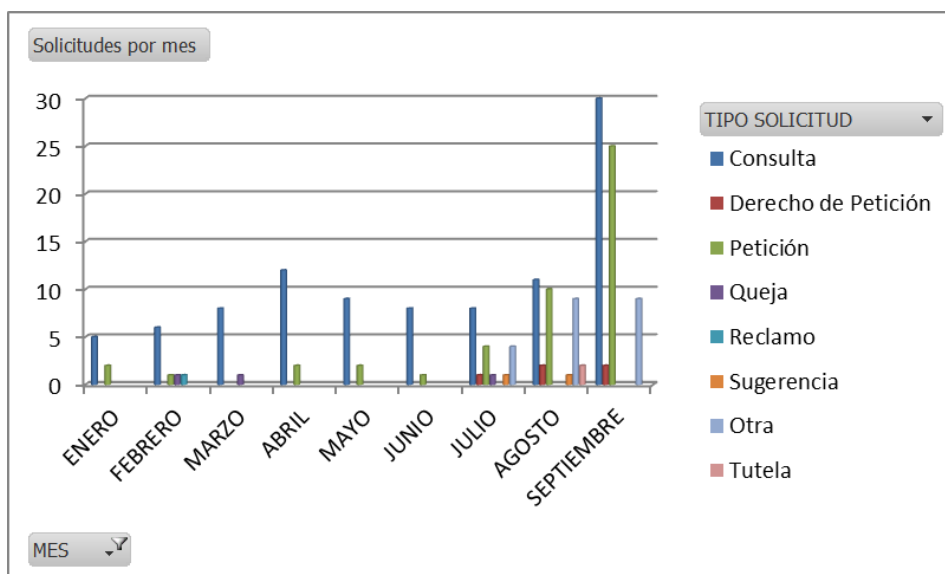
La Sociedad de Activos Especiales – SAE de acuerdo con el compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general, informa sobre las estadísticas de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes que se reciben en la Entidad mediante correo electrónico, buzón de atención al ciudadano y escrito.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES

Por tipo de Solicitud

Al corte del mes de Septiembre se recibieron un total de 179 solicitudes. Del total de solicitudes, el 54% corresponden a Consultas (97 solicitudes) y el 26% corresponden a Peticiones, entre las más representativas.

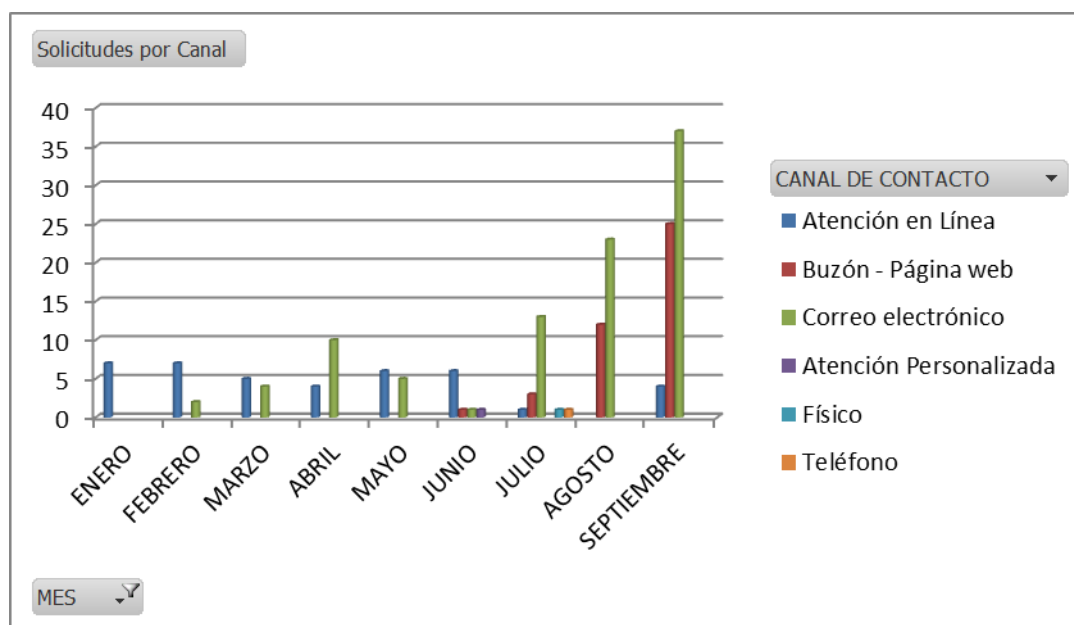
| CANTIDAD DE SOLICITUDES POR MES | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|---------------------|-----------|----------|----------|------------|-----------|----------|---------------|
| Solicitudes por mes | Tipo | | | | | | | | |
| Mes / Tipo | Consulta | Derecho de Petición | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Otra | Tutela | Total general |
| ENERO | 5 | | 2 | | | | | | 7 |
| FEBRERO | 6 | | 1 | 1 | 1 | | | | 9 |
| MARZO | 8 | | | 1 | | | | | 9 |
| ABRIL | 12 | | 2 | | | | | | 14 |
| MAYO | 9 | | 2 | | | | | | 11 |
| JUNIO | 8 | | 1 | | | | | | 9 |
| JULIO | 8 | 1 | 4 | 1 | | 1 | 4 | | 19 |
| AGOSTO | 11 | 2 | 10 | | | 1 | 9 | 2 | 35 |
| SEPTIEMBRE | 30 | 2 | 25 | | | | 9 | | 66 |
| Total general | 97 | 5 | 47 | 3 | 1 | 2 | 22 | 2 | 179 |



Por Canal de Contacto

Las 179 solicitudes se reciben en su mayoría (53%) mediante Correo Electrónico y el siguiente mayor porcentaje (45%) mediante Atención en línea y Página web.

| CANTIDAD DE SOLICITUDES POR CANAL DE CONTACTO | | | | | | | |
|---|-------------|------------|-------------|---------------|----------|----------|------------|
| Solicitudes por Cana | Canal | | | | | | |
| Mes / Canal | Atención en | Buzón - | Correo | Atención | Físico | Teléfono | Total |
| | Línea | Página web | electrónico | Personalizada | | | general |
| ENERO | 7 | | | | | | 7 |
| FEBRERO | 7 | | 2 | | | | 9 |
| MARZO | 5 | | 4 | | | | 9 |
| ABRIL | 4 | | 10 | | | | 14 |
| MAYO | 6 | | 5 | | | | 11 |
| JUNIO | 6 | 1 | 1 | 1 | | | 9 |
| JULIO | 1 | 3 | 13 | | 1 | 1 | 19 |
| AGOSTO | | 12 | 23 | | | | 35 |
| SEPTIEMBRE | 4 | 25 | 37 | | | | 66 |
| Total general | 40 | 41 | 95 | 1 | 1 | 1 | 179 |



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.

Se continúa recibiendo solicitudes personalizadas de información, las cuales en el segundo trimestre no cuentan con registro dado el cambio de sede en Bogotá. Teniendo en cuenta el proceso de empalme que realizó SAE con la DNE EL, el cual finalizó el 30 de Septiembre de 2014, SAE revisará las diferentes solicitudes, a fin de establecer las que quedaron pendientes de respuesta y las nuevas que se presenten a partir de este corte.