

Estudiante: **MARIA DEL PILAR TORRES GOMEZ**

Asesores: **SANDRA PATRICIA ROJAS BERRIO Y ÓSCAR JAVIER ROBAYO PINZÓN**

---

**IDENTIFICACIÓN DE NIVELES DE CALIDAD EN EL SERVICIO A PARTIR DE  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SERVICIO EN ENTIDADES  
BANCARIAS DE COLOMBIA 2007-2014**

**IDENTIFICATION OF LEVELS IN THE QUALITY SERVICES FROM  
PETITIONS, COMPLAINTS AND CLAIMS IN BANK SERVICES IN COLOMBIA  
2007-2014**

**RESUMEN.** Dado que la calidad del servicio en una entidad financiera como los bancos tiene como indicadores las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de sus usuarios, en esta investigación se revisan dichas medidas para el caso de las tarjetas de crédito de los bancos colombianos de 2007 a 2014. Lo anterior con el propósito de contribuir a la toma de decisiones con respecto al mercadeo de los servicios financieros y la relación con el cliente. La información fue obtenida de la Superintendencia Financiera y se realizaron análisis multivariados en SPSS. Los resultados muestran que los problemas que presentan los bancos y que aumentan el número de quejas, están asociados a temas operativos de servicio al cliente.

**PALABRAS CLAVE:** Peticiones, Quejas y Reclamos; Calidad del Servicio; Entidades Bancarias

**ABSTRACT.** Since the quality of service in a financial institution such as banks have as indicators Petitions, Complaints and Complaints of its users, in this research such measures in the case of credit cards at Colombian banks from 2007 to 2014. In order to contribute to takes decisions about the marketing of financial services and customer relationships; information was obtained from the Financial Supervisory Authority and multivariate analyzes were performed in SPSS. The main results show that the problems presented by banks and increasing the number of complaints are related to operational issues such as customer service.

**KEY WORDS:** Petitions, Complaints, and Claims; Service Quality; Banking Sector.

