

INFORME PQRSD Y TRÁMITES 2018

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO



Consolidado de solicitudes recibidas en 2018:

En el 2018, recibimos **17,879** solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales **12,737** correspondieron a trámites y **5,142** a peticiones, quejas y reclamos (PQRS). El volumen de solicitudes se incrementó con relación al 2017, en un **237%** debido a la gestión de nuevas carteras del ICETEX y el Ministerio de Agricultura-Finagro.

TIPO SOLICITUD	TIPOLOGÍA	POR TEMA	TOTAL	TOTAL POR TEMA
Congresistas y periodistas	PQR	Administrativa	4	309
Peticiones entre autoridades	PQR	Administrativa	3	
Peticiones otras áreas	PQR	Administrativa	203	
Queja funcionario	PQR	Administrativa	10	
Requerimientos judiciales y tutelas	PQR	Administrativa	86	
Solicitud información publica	PQR	Administrativa	-	
Sistema gestión ambiental	PQR	Administrativa	3	
SUBTOTAL			309	
Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	PQR	Cartera	62	4,833
Aplicación de pagos	PQR	Cartera	152	
Devolución de saldos	PQR	Cartera	34	
Histórico de pagos	PQR	Cartera	26	
Terminación de proceso	PQR	Cartera	155	
Traslado otras entidades	PQR	Cartera	195	
Normalización de cartera	PQR	Cartera	312	
Requerimientos cobro coactivo	PQR	Cartera	3,846	
Requerimientos inmuebles	PQR	Inmuebles	51	
SUBTOTAL			4,833	
Actualización de información financiera de deudores	Tramite	Cartera	557	12,737
Cancelación de garantías	Tramite	Cartera	1,381	
Certificación sobre el estado de una obligación	Tramite	Cartera	1,524	
Paz y salvo por cancelación de la obligación	Tramite	Cartera	5,145	
Revisión de la obligación	Tramite	Cartera	3,314	
Documentos de una obligación (copia o devolución)	Tramite	Cartera	816	
SUBTOTAL			12,737	
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS				17,879





1. Consolidado de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) recibidas en 2018

Durante el periodo 2018 recibimos en total **5,142** PQRS, las cuales clasificamos de acuerdo al tema, así:

- **4,782** Estuvieron relacionados con temas de cartera, destacándose que **3,846** pertenecieron a la gestión de la cartera de cobro coactivo.
- **309** Correspondieron a temas administrativos, dentro de los que se atendieron un total de **56** tutelas provenientes de Derecho de Petición, de las cuales trece (**13**) se vulneraron debido a que las solicitudes no fueron atendidos en términos o no se les dio respuesta de fondo.
- **51** Fueron requerimientos de inmuebles a nivel nacional.



1.1 PQR'S correspondientes a temas de Cartera

En el siguiente cuadro comparativo de PQRS recibidas en 2017 vs 2018, podemos observar que las PQRS recibidas en 2018 aumentaron 8.4 veces de acuerdo a las recibidas en 2017.

La tipología de REQUERIMIENTO COBRO COACTIVO ocupa el 80% de las PQRS que ingresaron a Servicio Integral al Usuario por temas de cartera, también hubo aumentos significativos en tipologías como NORMALIZACIÓN DE CARTERA, APLICACIÓN DE PAGOS, RECLAMOS HABEAS DATA e HISTÓRICO DE PAGOS.

TIPOLOGÍA POR PQR	TIPOLOGÍA	ÁREA	TOTAL 2017	TOTAL 2018	% FUERA DE TÉRMINOS
Requerimientos cobro coactivo	PQR	Cartera	0	3846	3%
Normalización de cartera	PQR	Cartera	136	312	11%
Traslado otras entidades	PQR	Cartera	182	195	15%
Terminación de proceso	PQR	Cartera	120	155	3%
Aplicación de pagos	PQR	Cartera	80	152	2%
Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	PQR	Cartera	12	62	0%
Devolución de saldos	PQR	Cartera	32	34	6%
Histórico de pagos	PQR	Cartera	6	26	4%
TOTAL PQR RECIBIDAS			568	4782	4%



1.2 Comparativo de PQRS recibidas en 2017 vs. 2018

Este gráfico comparativo de PQRS recibidas en 2017 vs 2018 es posible observar las diferencias de volúmenes por tipologías de un año a otro.

En el año 2017 el flujo de REQUERIMIENTOS COBRO COACTIVO no estaba creado, una vez creado en 2018 se observa el impacto de **3.846** requerimientos radicados.





1.3 PQR'S correspondientes a temas administrativos y otros

Dentro del tema ADMINISTRATIVOS y OTROS hemos clasificado aquellas PQRS que no tienen relación directa con el negocio, con excepción de los Requerimientos Judiciales y Tutelas .

En 2018 se recibieron un total de **309** solicitudes vs **164** recibidas durante el periodo 2017, lo que representó un aumento de **1.8** veces respecto de las recibidas en el periodo anterior.

Los Requerimientos Judiciales y Tutelas son las tipologías con mayor incremento y esta directamente relacionado con el mayor volumen de cartera gestionado durante el 2018.

TIPOLOGÍA POR PQR	TIPOLOGÍA	TEMAS	TOTAL 2017	TOTAL 2018
Peticiones otras áreas	PQR	Administrativa	134	203
Requerimientos judiciales y tutelas	PQR	Administrativa	17	86
Sistema gestión ambiental	PQR	Administrativa	5	3
Congresistas y periodistas	PQR	Administrativa	4	4
Queja funcionario	PQR	Administrativa	2	10
Peticiones entre autoridades	PQR	Administrativa	1	3
Solicitud información pública	PQR	Administrativa	1	0
TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS			164	309



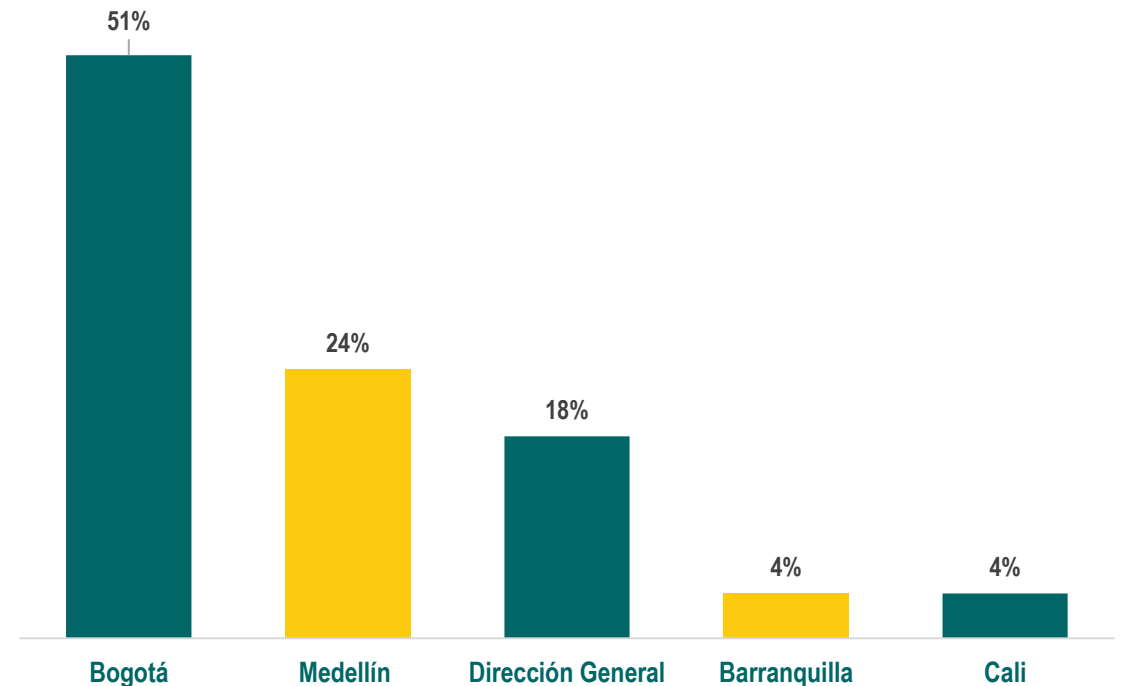
1.4 PQRS correspondientes al área de Inmuebles

El área de INMUEBLES recibió en el periodo 2018 un total de **51** PQRS por tipología Requerimientos Inmuebles.

Del total de solicitudes recibidas, cerca de la mitad de estas iban dirigidas para la Sucursal Bogotá, seguidas por la Sucursal Medellín y Dirección General.



Cantidad de requerimientos por Inmuebles periodo 2018

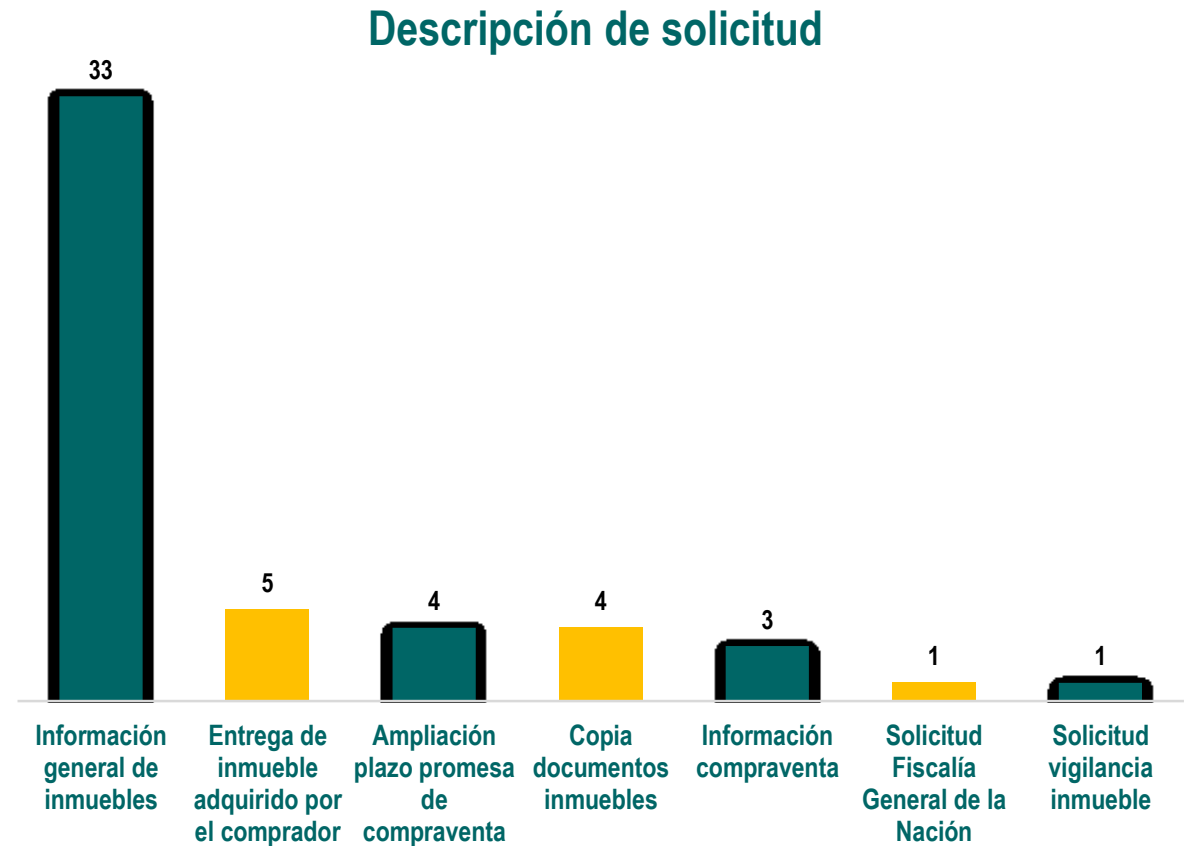




1.4 PQRS correspondientes a temas de Inmuebles

Bajo la tipología de REQUERIMIENTO DE INMUEBLES se recibieron en el periodo 2018 un total de 51 PQR'S.

En el gráfico de la derecha es posible observar de forma detallada los tipos de solicitudes que ingresaron.





2. Consolidado Quejas Período 2018

Durante el año 2018 se recibieron un total de 7 quejas de los clientes manifestando inconformidad con la atención recibida de los gestores de cobranza; sin embargo, revisados los casos, se pudo comprobar que no eran pertinentes o atribuibles a los funcionarios.

MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD	RADICADO ZEUS	ÁREA
Junio	Queja funcionario	1	365413	Cartera
Agosto	Queja funcionario	2	381141, 386879	Cartera
Noviembre	Queja funcionario	3	409234, 410672, 403002	Cartera
Diciembre	Queja funcionario	1	415612	Cartera
TOTAL		7		



3. Consolidado Reclamos Período 2018

Durante el año 2018 se recibieron un total de 11 reclamos relacionados con inconformidad con el servicio recibido en diferentes tipologías de cartera.

MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD	RADICADO	ÁREA
Enero	Reclamos	1	327101	Requerimientos judiciales
Abril	Reclamos	1	350978	Coactivo
Junio	Reclamos	3	369045	Actualización de información financiera centrales de riesgo
			370013	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data
			366526	Normalización de cartera
Julio	Reclamos	3	378070	Actualización de información financiera centrales de riesgo
			371654	Requerimientos de cobro coactivo
Agosto	Reclamos	1	373880	Actualización de información financiera centrales de riesgo
			383474	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data
Septiembre	Reclamos	1	388897	Revisión de obligación
Octubre	Reclamos	1	396504	Actualización de información financiera centrales de riesgo
TOTAL		11		



4. Consolidado Tutelas Período 2018

Durante el año 2018 se recibieron un total de **56** tutelas por Derechos de Petición, de las cuales en dieciséis (**16**) de ellas se presentó una vulneración de los derechos en unos por el incumplimiento en los términos de respuesta, y otros porque no se dio respuesta de fondo. Es pertinente aclarar que las tutelas son provenientes de trámites que se encuentran en tipología revisión de crédito.

MES	TIPOLOGÍA	CANTIDAD	RADICADO VULNERADO	No RADICADO	CAUSA
Enero	Tutela derecho petición	1	-	-	-
Febrero	Tutela derecho petición	1	-	-	-
Abril	Tutela derecho petición	6	1	354182	Sí se vulnero el derecho de petición por respuesta fuera de términos.
Mayo	Tutela derecho petición	5	-	-	-
Junio	Tutela derecho petición	5	1	371075	
Julio	Tutela derecho petición	8	1	373849	
Agosto	Tutela derecho petición	5	2	373765	
Septiembre	Tutela derecho petición	11	5	379456	
Octubre	Tutela derecho petición	5	1	383657	
Noviembre	Tutela derecho petición	6	2	391049	Sí se vulnero el derecho de petición por respuesta fuera de términos.
Diciembre	Tutela derecho petición	3	3	392590	
				392592	
				394068	
				394069	
				395441	
				404084	Sí se vulnero el derecho de petición por respuesta de fondo.
				410491	
				411066	Sí se vulnero el derecho de petición por respuesta de fondo.
				415105	
				416376	
TOTAL		56			



5. Resumen de Trámites recibidos en 2018

En el periodo 2018 CISA recibió en total **12.737** solicitudes correspondientes a Trámites.

Actualmente tenemos establecidos seis (6) tipologías de trámites registrados en el portal del Estado Colombiano “Si virtual”, que corresponden a temas relacionados con cartera.

Durante el periodo mencionado se destacó el volumen de solicitudes por PAZ Y SALVO POR CANCELACION DE LA OBLIGACION con 5.145 solicitudes y REVISION DE LA OBLIGACION con 3.314 solicitudes.

A continuación relacionamos los tipos de tramites registrados:

- Cancelación gravámenes
- Paz y salvo por cancelación de la obligación
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo
- Certificación sobre el estado de una obligación
- Revisión de Obligación
- Documentos de una obligación



5.1 Trámites correspondientes a temas de Cartera

En el siguiente cuadro comparativo de trámites recibidos en 2017 vs 2018, es posible observar que los trámites en 2018 aumentaron **1.8** veces la cantidad recibida durante el 2017.

En las solicitudes de trámites los que mas presentaron aumentos significativos fueron: PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN con aumento de **2.3** veces a las solicitudes recibidas en 2017, REVISIÓN DE LA OBLIGACIÓN aumentó **1.7** veces en 2018 y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE DEUDORES con un aumento de **4** veces a la cantidad de solicitudes recibidas en 2017.

TIPOLOGÍA POR TRÁMITE	TIPOLOGÍA	ÁREA	TOTAL 2017	TOTAL 2018	% FUERA DE TÉRMINOS
Paz y salvo por cancelación de la obligación	Trámite	Cartera	2208	5145	11%
Revisión de la obligación	Trámite	Cartera	1853	3314	3%
Certificación sobre el estado de una obligación	Trámite	Cartera	1186	1524	16%
Cancelación de garantías	Trámite	Cartera	1110	1381	1%
Documentos de una obligación (copia o devolución)	Trámite	Cartera	557	816	15%
Actualización de información financiera de deudores	Trámite	Cartera	136	557	11%
TOTAL TRÁMITES RECIBIDOS			7050	12737	9%



5.2 Comparativo de Trámites recibidos en 2017 vs 2018

En este gráfico comparativo de trámites recibidos en 2017 vs 2018 es posible observar las diferencias de volúmenes por tipologías de un año a otro, este incremento se presentó debido al ingreso de la cartera ICETEX y Ministerio de Agricultura.

