

## SERVICIO INTEGRAL AL CIUDADANO

### INFORME PQR Y TRAMITES 2018

En el periodo de enero – septiembre del 2018, hemos recibido 12,968 solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales 9,094 corresponde a trámites y 3,874 a peticiones, estas ultimas en su mayoría relacionadas con temas de cartera-cobro coactivo.

#### Radicación por los diferentes canales de atención

Las solicitudes (trámites y peticiones) se recibieron por los diferentes canales de atención de acuerdo con la siguiente distribución:

CANAL DE ATENCIÓN		SOLICITUDES RECIBIDAS 2017	SOLICITUDES RECIBIDAS 2018 (enero- septiembre)
Radicación Canal de Atención Presencial	Front desk	236	576
	Oficina servicio al usuario	101	97
	<b>Total Canal Presencial</b>	<b>337</b>	<b>673</b>
Radicación Canal de Atención Telefónica	<b>Total Canal Call Center</b>	<b>221</b>	<b>205</b>
Radicación Canal No Presencial	Atención por gestor cobranza	109	571
	Correo electrónico	4,510	9,671
	Portal web	16	365
	Correo certificado	2,340	1,483
	<b>Total Canal No Presencial</b>	<b>7,196</b>	<b>12,295</b>
<b>Total Radicación por Canales</b>		<b>7,533</b>	<b>12,968</b>

## Canales de Atención Presencial

En el acumulado de visitantes durante el 2018, la sucursal Bogotá ha tenido el mayor flujo de visitantes, con una participación de 35%. Así mismo, se habilitó un espacio en la dirección general, para que los visitantes sean atendidos por los gestores de cartera, mejorando la experiencia para los clientes.

CANALES DE ATENCIÓN	CLIENTES 2017	CLIENTES 2018 (enero- septiembre)	%
Sucursal Bogotá	1,781	3,097	35%
Sucursal Barranquilla	1,408	1,314	15%
Sucursal Medellín	1,827	1,654	18%
Sucursal Cali	875	1,157	13%
Oficina SIU	1,546	1,748	19%
<b>Total Atención Presencial</b>	<b>7,437</b>	<b>8,970</b>	<b>100%</b>

## Clasificación de Solicitudes Recibidas

En cuanto al tipo de solicitud se tiene la siguiente distribución:

TIPO SOLICITUD	SOLICITUDES RECIBIDAS 2017	SOLICITUDES ENE-SEP 2018	PARTICIPACIÓN 2018
Trámites	3,913	9,094	70%
Petición	3,574	3,813	29%
Queja	2	2	0%
Tutelas	29	50	0%
Reclamo	14	9	0%
Denuncias	1	0	0%
<b>Total</b>	<b>7,533</b>	<b>12,968</b>	<b>100%</b>

El 90% de las peticiones recibidas durante el 2018 corresponden a solicitudes relacionadas con COBRO COACTIVO, las cuales han sido atendidas dentro de términos.

## Clasificación de Trámites Radicados 2018

CISA cuenta con seis trámites registrados en el portal de tramites del Estado Colombiano.

- 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

El volumen de los trámites más representativos durante el 2018 corresponden en su orden a Paz y Salvo de la obligación, Revisión de Crédito y Cancelación de Garantías.

TRAMITES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TOTAL
<b>Paz y salvo de la obligación</b>	<b>939</b>	<b>2,113</b>	<b>1,297</b>	<b>4,349</b>
<b>Revisión de la Obligación</b>	<b>644</b>	<b>970</b>	<b>901</b>	<b>2,515</b>
<b>Cancelación de Garantías</b>	<b>297</b>	<b>343</b>	<b>415</b>	<b>1,055</b>
Certificado sobre el estado de una obligación	414	141	435	990
Documentos de una obligación	125	257	243	625
Actualización de la información financiera en centrales de riesgos	83	200	132	415

Debido al incremento en el volumen de los trámites, en especial el de paz y salvos, actualizamos el flujo de ZEUS, eliminando el paso de actualización centrales de riesgo, con el fin que la actualización se haga una vez al mes. SIU continuó atendiendo los reclamos de centrales de riesgos. Cuando la obligación esta judicializada, la terminación del proceso se tramita directamente por la Jefatura jurídica del Negocio, y le informamos al cliente el tiempo en el cual deberá acercarse al Juzgado correspondiente.

También se viene incrementando la descarga de paz y salvos por la página web, los datos son los siguientes: primer trimestre 44, segundo trimestre 165 y en el tercer trimestre 544.

### **“Estado Simple-Colombia Ágil (Directiva Presidencial 07 de 2018)**

Dentro del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano 2018, a partir del 4 de septiembre se intervino el trámite: Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo.

Dentro de los “Términos de respuesta para trámites, peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, se modificaron los términos máximos de 10 a 7 días hábiles, para atender las solicitudes de actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo.

Dicha mejora fue reportada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit), entidad que está liderando la estrategia “Estado Simple-Colombia Ágil”. La participación de CISA fue divulgada por el Mincit en medios como la Revista Dinero, el periódico El Tiempo, y las redes sociales del Mincit.

Así mismo, CISA participó en la estrategia al interior del sector Hacienda para implementar la estrategia “Estado Simple-Colombia Ágil”. CISA definió como grupo de valor, los clientes de cartera, que son usuarios de los seis tramites de nuestra entidad.

Se acordó con el grupo institucional integrado por el Gerente de Planeación, y las Jefes de Mejoramiento Continuo, Comunicaciones Corporativas y Servicio al Ciudadano, divulgar la campaña por los siguientes canales:

- Redes sociales de la entidad.
- Mailing masivo el 10 de octubre (6617 correos al clientes de cartera que han realizado trámites con CISA durante este año).
- Banner en el home promoviendo los dos días de chat a que hace referencia la comunicación. (<https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/>)
- Publicación en la intranet la campaña, además enlazamos a dos publicaciones en medios masivos (Revista Dinero y El Tiempo) en las que CISA figuró por la reducción de tres (3) días en el tramite Actualización Centrales de Riesgos.
- Divulgación de la campaña en el boletín interno CISA AL DIA, que se publicó durante el mes de octubre.
- Se atendió el chat de MinHacienda durante los días 17 y 25 de octubre.

