

INFORME PQRS Y TRÁMITES PRIMER TRIMESTRE 2019

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Compra, venta y administración
de activos del Estado.

1. PQR y Trámites Primer Trimestre 2019:

En el periodo evaluado se recibieron **2.229** solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales **1.667** correspondieron a trámites y **562** a peticiones, quejas y reclamos (PQR). El volumen total de solicitudes disminuyó con relación al **2018** en un **11%**.

TIPOLOGÍA	TEMA	TIPO SOLICITUD	TOTAL	
PQR	Administrativo	Congresistas y periodistas	3	
		Peticiones entre autoridades	-	
		Peticiones otras áreas	39	
		Queja funcionario	-	
		Requerimientos judiciales y tutelas	27	
		Solicitud información publica	-	
		Sistema gestión ambiental	-	
	SUBTOTAL ADMINISTRATIVO			69
	Cartera	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	6	
		Aplicación de pagos	13	
		Devolución de saldos	3	
		Histórico de pagos	5	
		Terminación de proceso	30	
		Traslado otras entidades	33	
		Normalización de cartera	19	
Requerimientos cobro coactivo		369		
SUBTOTAL CARTERA			478	
Inmuebles	Requerimientos inmuebles	15		
SUBTOTAL INMUEBLES			15	
SUBTOTAL PQR			562	
TRAMITES	Cartera	Actualización de información financiera de deudores	141	
		Cancelación de garantías	323	
		Certificación sobre el estado de una obligación	206	
		Paz y salvo por cancelación de la obligación	473	
		Revisión de la obligación	437	
		Documentos de una obligación (copia o devolución)	87	
SUBTOTAL TRAMITES			1,667	
TOTAL GENERAL 2019			2,229	
TOTAL GENERAL 2018			2,502	





1.1. PQR Radicadas Primer Trimestre 2019

Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron en total **562** PQR, las cuales se clasifican de acuerdo al tema, así:

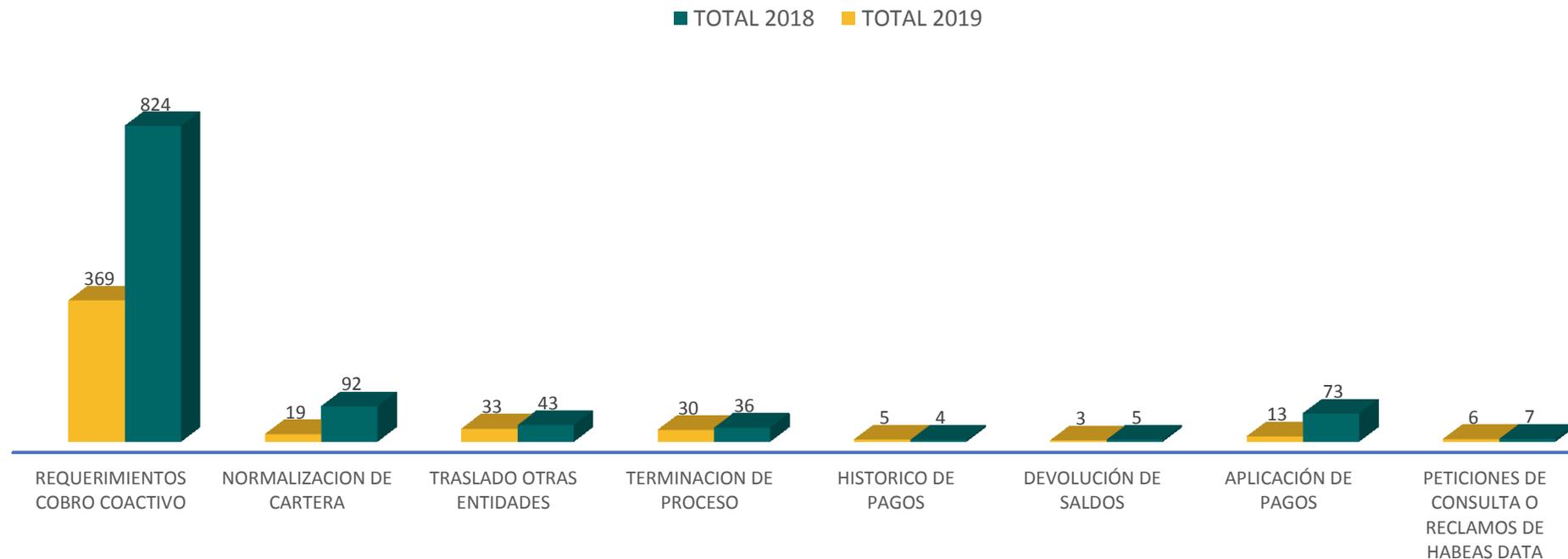
- **478** Estuvieron relacionados con temas de cartera, destacándose que **369** pertenecieron a la gestión de la cartera de cobro coactivo.
- **69** Correspondieron a temas administrativos dentro de los que se atendieron un total de **26** tutelas provenientes de Derecho de Petición y Habeas Data.
- **15** Fueron requerimientos de inmuebles a nivel nacional.



1.2. PQR Cartera

En el primer trimestre del **2019 vs 2018** la cantidad de PQR se redujeron con respecto al año **2018** en **606** solicitudes que equivalen a un **56%**.

La tipología de Requerimiento Cobro Coactivo ocupa el **77%** de las PQR que ingresaron a CISA por temas de cartera y se registraron disminuciones significativas en las tipologías de Normalización de Cartera, Aplicación de Pagos y Cobro Coactivo.



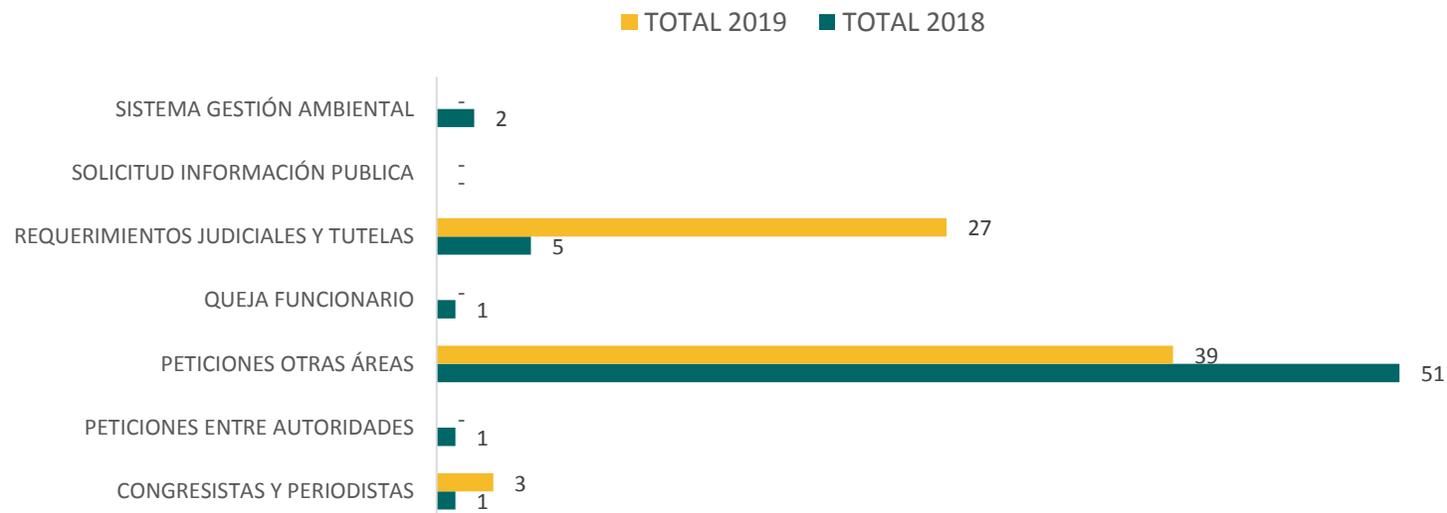


1.3 PQR Administrativos y Otros

En el tema de PQR Administrativos y otros se clasifican aquellas solicitudes que no tienen relación directa con el negocio, con excepción de los Requerimientos Judiciales y Tutelas.

Fueron radicadas en el primer trimestre del **2019** un total de **69** vs **61** solicitudes recibidas durante el mismo periodo del año **2018**, lo que representó un incremento en **8** solicitudes que equivalen al **13%** con respecto al mismo periodo del año **2018**.

La tipología Requerimientos Judiciales y Tutelas registró un incremento significativo respecto al mismo periodo del año 2018, a causa de las demoras en respuestas a solicitudes de CISA por parte de las entidades originadoras de las obligaciones y la gestión de PQR de funcionarios del proceso de Servicio Integral al Usuario en proceso de aprendizaje.



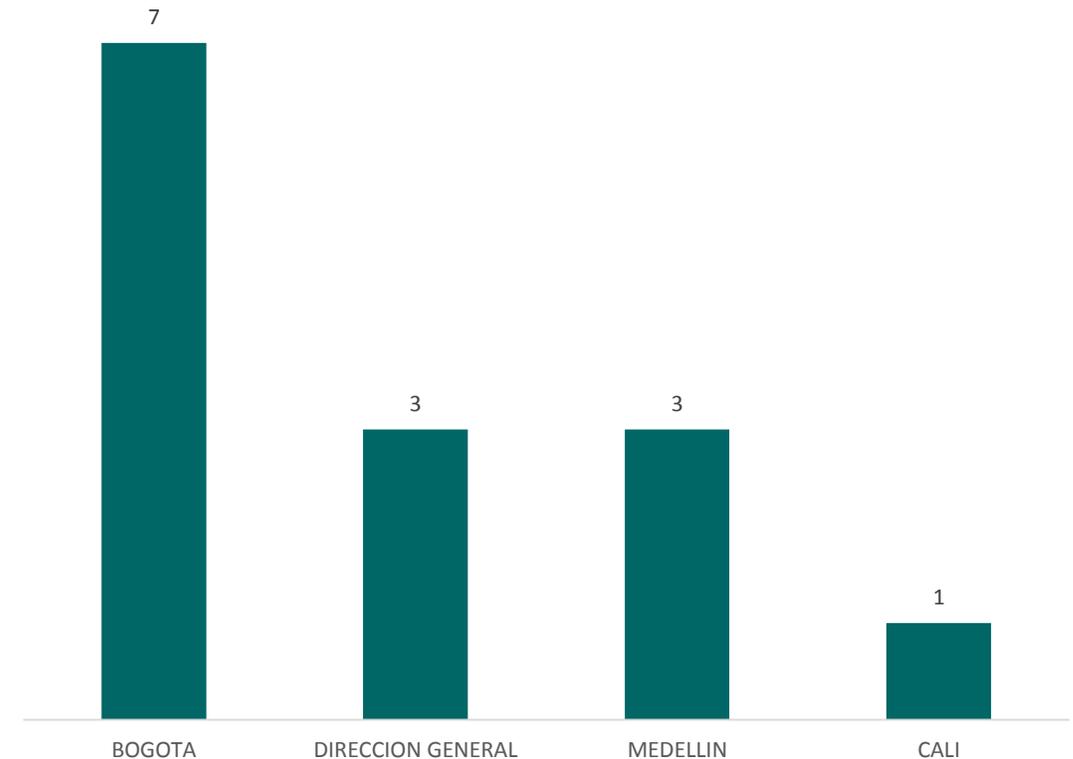


1.4 PQRS Inmuebles

El área de Inmuebles recibió en el periodo evaluado un total de **14** PQR'S por la tipología Requerimientos Inmuebles, de las cuales la mitad fueron dirigidas para la Sucursal Bogotá, seguidas por Dirección General, Sucursal Medellín y Cali.

Los tipos de solicitudes estaban orientadas a atender temas de:

- Comercialización
- Información inmuebles SAE
- Escrituración y entrega
- Información general inmuebles CISA
- Corrección de información de inmuebles





2. Quejas Primer Trimestre 2019

En el primer trimestre del año 2019 no se recibieron quejas de los clientes manifestando inconformidad con la atención recibida por parte de algún funcionario de la entidad.

3. Reclamos Primer Trimestre 2019

En el periodo evaluado se recibieron tres (3) reclamos relacionados con inconformidad con el servicio recibido así:

MES	RADICADO	ÁREA	CANTIDAD
ENERO	419948 422031	CARTER COBRO COATIVO	2
FEBRERO	425910	COBRO COATIVO	1
TOTAL			3



4. Tutelas Primer Trimestre 2018

Durante el primer trimestre del año 2019 se recibieron un total de sesenta y un (61) tutelas de las cuales los derechos invocados fueron:

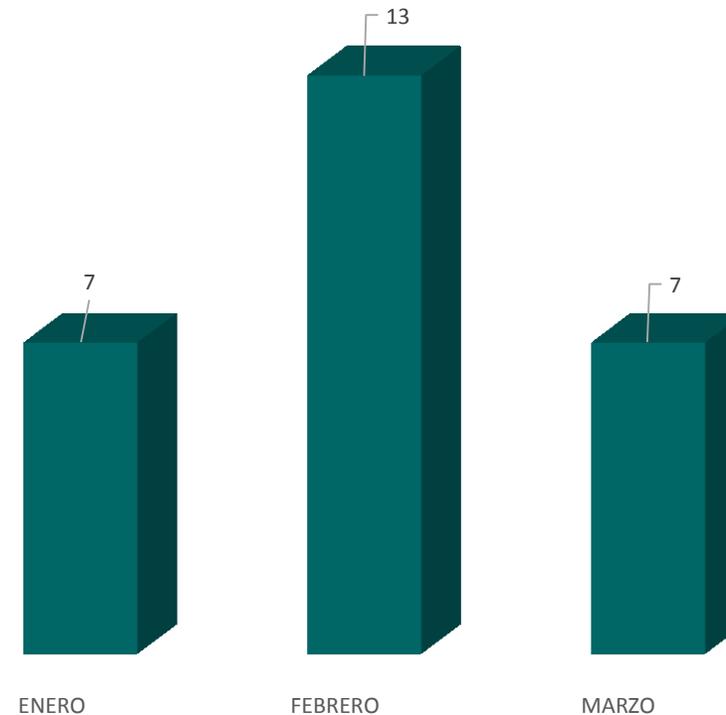
Derecho de Petición - (18) casos

Habeas Data - (8) casos

Otros - (36) casos

De los (18) casos que corresponden al Derecho de Petición, en (6) de las tutelas se presentó vulneración al derecho de petición por incumplimiento en los términos de respuesta o porque no se dio respuesta de fondo.

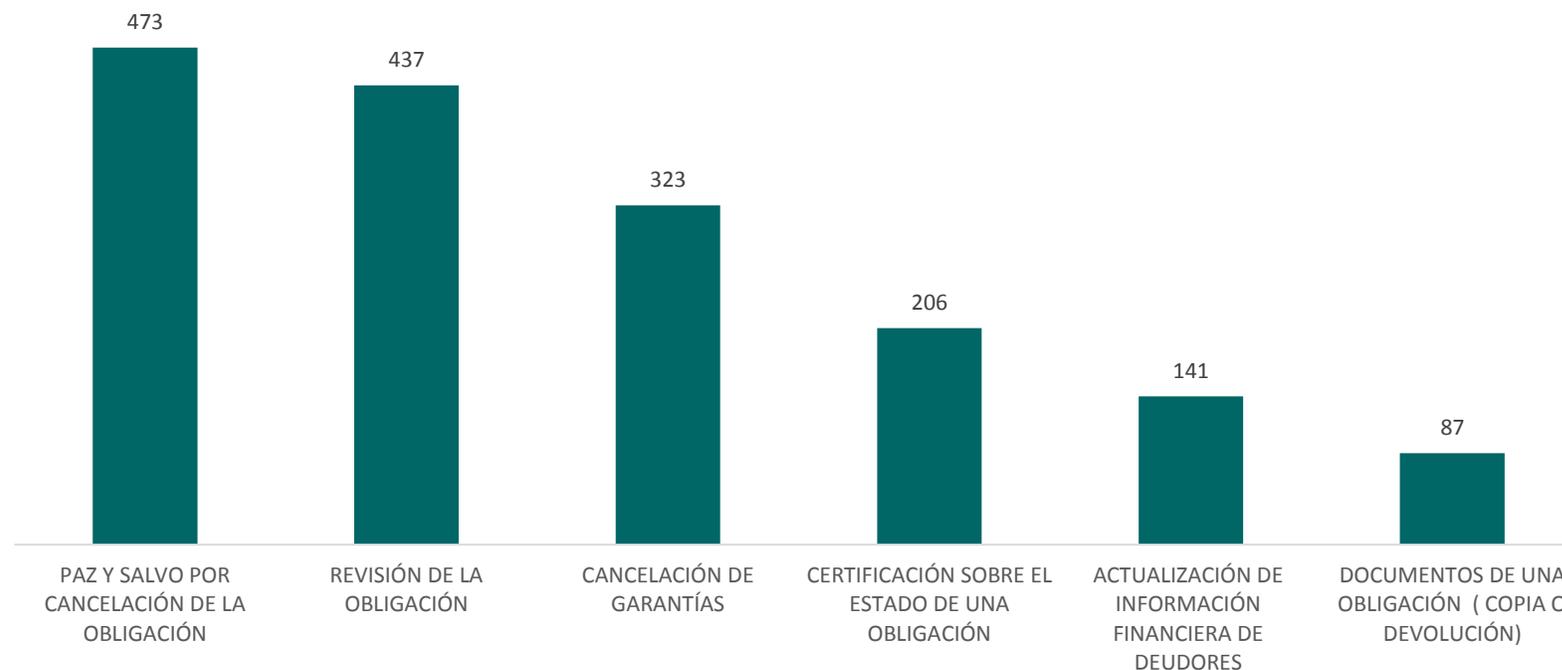
TUTELAS - DERECHO DE PETICIÓN Y HABEAS DATA





5. Trámites Primer Trimestre 2019

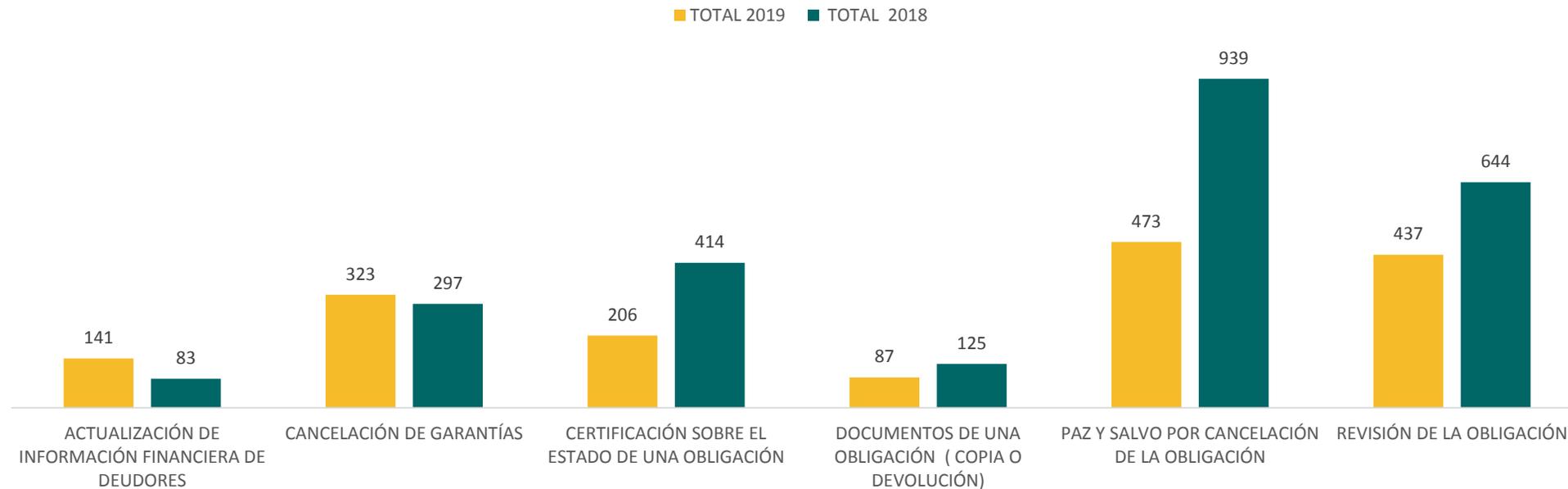
En el trimestre evaluado CISA recibió en total **1.667** solicitudes correspondientes a trámites, los cuales se relacionan con temas de cartera, las tipologías con mayores requerimientos fueron Paz y Salvo por Cancelación de la Obligación y Revisión de la Obligación, tipologías que representan el **55%** del total de los tramites del trimestre.





5.1 Trámites Recibidos 2017 vs 2018

En los trámites recibidos en **2019 vs 2018** se registro una disminución del **33%** en las radicaciones con respecto al mismo periodo del año anterior, lo anterior debido a que no ha ingresado nueva cartera a CISA. Respecto al año **2018** se registra un aumento del **9%** para el tema de tramites de Cancelación de Garantías y del **70%** para Actualización de Información Financiera de Deudores.





6. Sugerencias

A continuación se relacionan las sugerencias indicadas por los clientes en la encuesta de satisfacción que realiza CISA.

Generales

- “Agilizar los tiempos de respuesta”
- “Ampliar portafolio de bancos con convenio para generar pagos”
- “Que le enviaran al correo electrónico el paz y salvo”
- “Seguimiento en cuanto a actualización ante centrales de riesgo”
- “Los canales son muy complicados para contactarse”
- “Optimizar tiempos de respuesta expedición paz y salvo”
- “Mayor comunicaciones entre entidades para disminuir los tiempos de respuesta”
- “Aclarar al cliente sobre los procesos en especial en procesos del FNG”
- “Que se realice una revisión a la pagina web porque presenta varios inconvenientes para descargar el paz y salvo”
- “Dar prioridad a los casos que lo amerita”



6. Sugerencias

Cobranza

- “Ser mas claro al momento de cobrar la deuda a que se refiere en este caso del FNG no le indicaron que la deuda seguía vigente”
- “Que los asesores de cobranza tengan horarios flexibles para la atención a los clientes ”
- “Mas flexibilidad al momento de negociar porque ella no sabia nada de la deuda dejan pasar mucho tiempo”
- “Optimizar tiempos de respuesta expedición paz y salvo”
- “Seguimiento en cuanto a actualización ante centrales de riesgo”
- “Que los asesores de cartera realicen seguimiento hasta finalizar el proceso de entrega de paz y salvo ”
- “Mejorar todo lo relacionado a procesos de cobro coactivo, pues fue nefasta su gestión”
- “Brindar mas información acerca de las carteras cuando se cambia de reportante”.
- “Actualizar centrales de riesgo de manera inmediata”
- “Verificar que gestión realizan sus cobradores pues su cobranza es abusiva con el cliente”
- “Mayor comunicaciones entre entidades para disminuir los tiempos de respuesta”
- “Capacitar al personal de mejor manera y en relación a ser persona con mejor manejo de las situaciones de cobro”



6. Sugerencias

Cobranza

- “Aclarar al cliente sobre los procesos en especial en procesos del FNG”
- “Mayor organización para con operadores externos”
- “Mantener actualizada la información de la obligación para que el cliente valide fácilmente el saldo de la obligación”
- “Brindar opciones mas cómodas para el usuario”.