

INFORME PQRS Y TRÁMITES TERCER TRIMESTRE 2019

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO



1. PQR y Trámites Tercer Trimestre 2019:

En el periodo evaluado se recibieron **5.750** solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales **5.388** correspondieron a trámites y **362** a peticiones, quejas y reclamos (PQR). El volumen total de solicitudes aumento con relación al **2018** en un **68%**.

TIPOLOGÍA	TEMA	TIPO SOLICITUD	TOTAL	
PQR	Administrativo	Congresistas y periodistas	-	
		Peticiones entre autoridades	3	
		Peticiones otras áreas	46	
		Queja funcionario	3	
		Requerimientos judiciales y tutelas	98	
		Solicitud información publica	-	
		Sistema gestión ambiental	-	
	SUBTOTAL ADMINISTRATIVO			150
	Cartera	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	10	
		Aplicación de pagos	18	
		Devolución de saldos	19	
		Histórico de pagos	9	
		Terminación de proceso	77	
		Traslado otras entidades	53	
		Normalización de cartera	3	
Requerimientos cobro coactivo		0		
SUBTOTAL CARTERA			189	
Inmuebles	Requerimientos inmuebles	23		
SUBTOTAL INMUEBLES			23	
SUBTOTAL PQR			362	
TRAMITES	Cartera	Actualización de información financiera de deudores	167	
		Cancelación de garantías	403	
		Certificación sobre el estado de una obligación	435	
		Paz y salvo por cancelación de la obligación	1,463	
		Revisión de la obligación	2,770	
		Documentos de una obligación (copia o devolución)	150	
SUBTOTAL TRAMITES			5,388	
TOTAL GENERAL 2019			5,750	
TOTAL GENERAL 2018			3,423	



1.1. PQR Radicadas Tercer Trimestre 2019

Durante el tercer trimestre de 2019 se recibieron en total **362** PQR, las cuales se clasifican de acuerdo al tema, así:

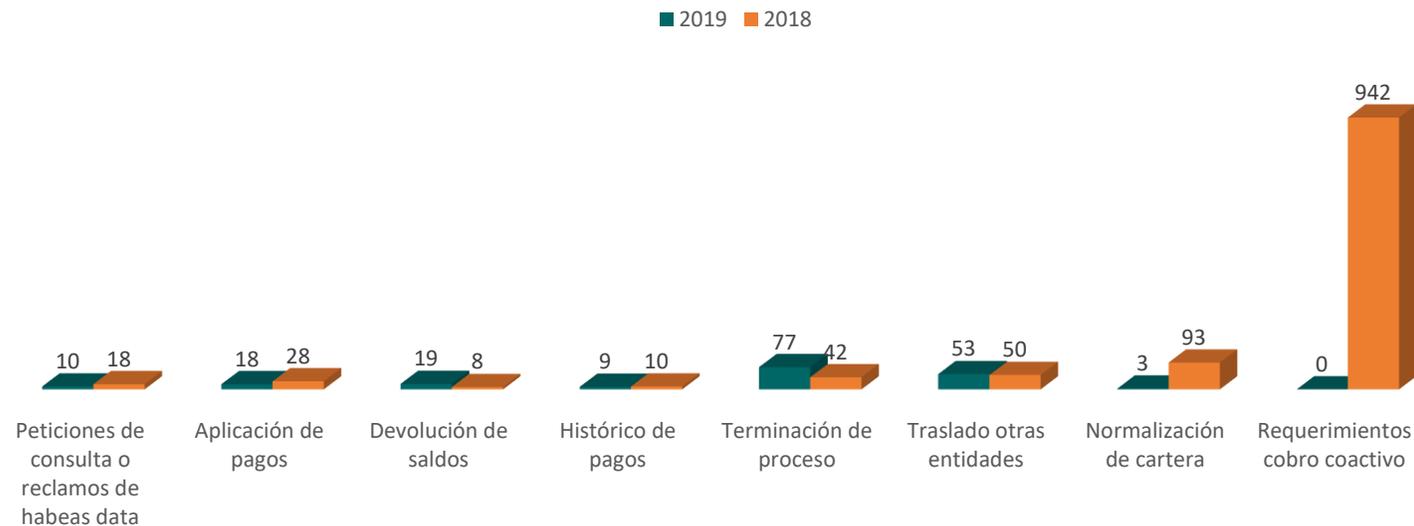
- **189** Relacionados con temas de cartera.
- **150** Correspondieron a temas administrativos dentro de los que se atendieron un total de **98** requerimientos judiciales y Tutelas.
- **23** Fueron requerimientos de inmuebles a nivel nacional.



1.2. PQR Cartera

En el tercer trimestre del **2019 vs 2018** se evidencia disminución en la cantidad de PQR correspondientes a Cobro Coactivo, lo anterior teniendo en cuenta que las solicitudes de los clientes de ésta cartera se comenzaron a radicar bajo los flujos de las tipologías de PQR y Tramites.

Teniendo en cuenta las brigadas de cartera se registra aumento en las solicitudes de terminación de procesos con ocasión de la cancelación de las obligaciones por parte de los clientes.

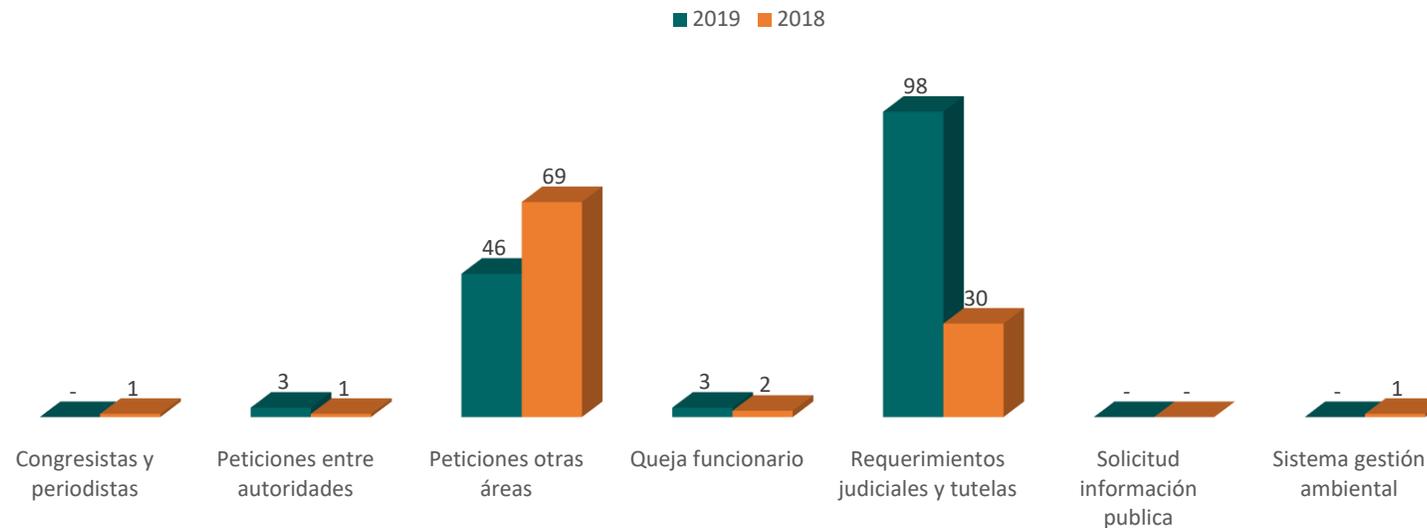




1.3 PQR Administrativos y Otros

En el tercer trimestre del **2019 vs 2018** la cantidad de PQR de temas Administrativos y Otros aumentaron en **46** solicitudes que equivalen a un **44%**.

La tipología Requerimientos Judiciales y Tutelas registró un incremento significativo respecto al mismo periodo del año 2018, toda vez que se recibieron **88** tutelas, sin embargo, solamente en **2** casos CISA vulneró el derecho de petición.

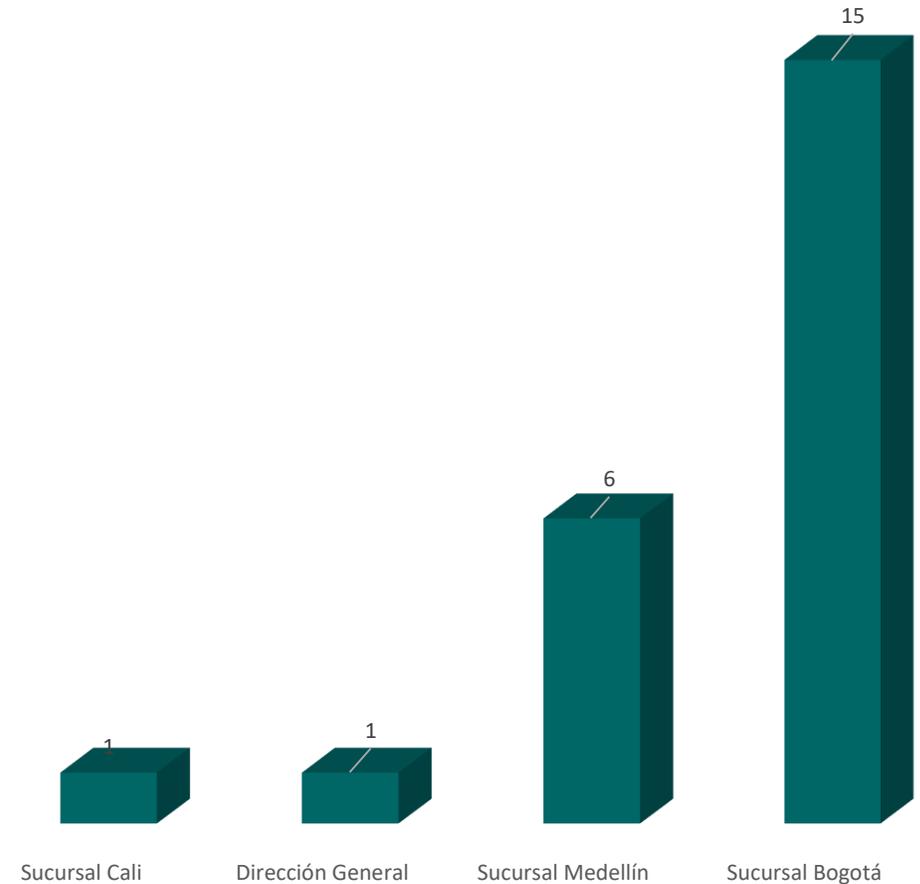




1.4 PQRS Inmuebles

En el tercer trimestre del 2019 se recibieron un total de **23** PQR'S por la tipología Requerimientos Inmuebles, atendidas por sucursales así:

- Sucursal Bogotá 15
- Sucursal Medellín 6
- Sucursal Cali 1
- Dirección General 1





2. Quejas Tercer Trimestre 2019

En el tercer trimestre del año 2019 se recibieron 2 quejas de los clientes manifestando inconformidad con la atención recibida por parte de gestores de cartera.

MES	RADICADO	AREA
JULIO	463849	NORMALIZACION DE CARTERA-SUCURSAL CALI
JULIO	461720	NORMALIZACION DE CARTERA-COBRO COACTIVO

3. Reclamos Tercer Trimestre 2019

En el periodo evaluado no se recibieron reclamos relacionados con inconformidad en el servicio.



4. Tutelas Tercer Trimestre 2019

Durante el tercer trimestre del año 2019 se recibieron un total de ochenta y ocho (**88**) tutelas de las cuales los derechos invocados fueron:

Derecho de Petición - **18** casos

Habeas Data - **23** casos

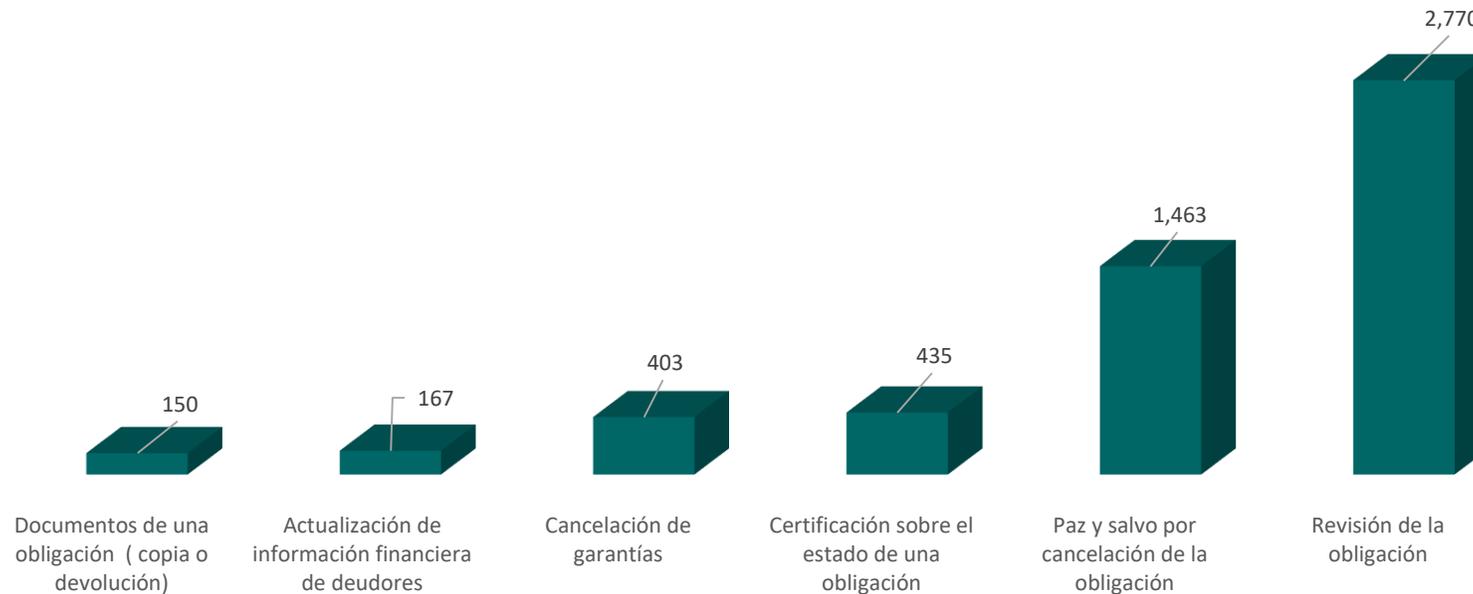
Otros - **47** casos

De los **18** casos que corresponden al Derecho de Petición, en **2** de las tutelas del mes de julio se vulneró el derecho de petición, por incumplimiento en los términos de respuesta o porque no se dio respuesta de fondo.



5. Trámites Tercer Trimestre 2019

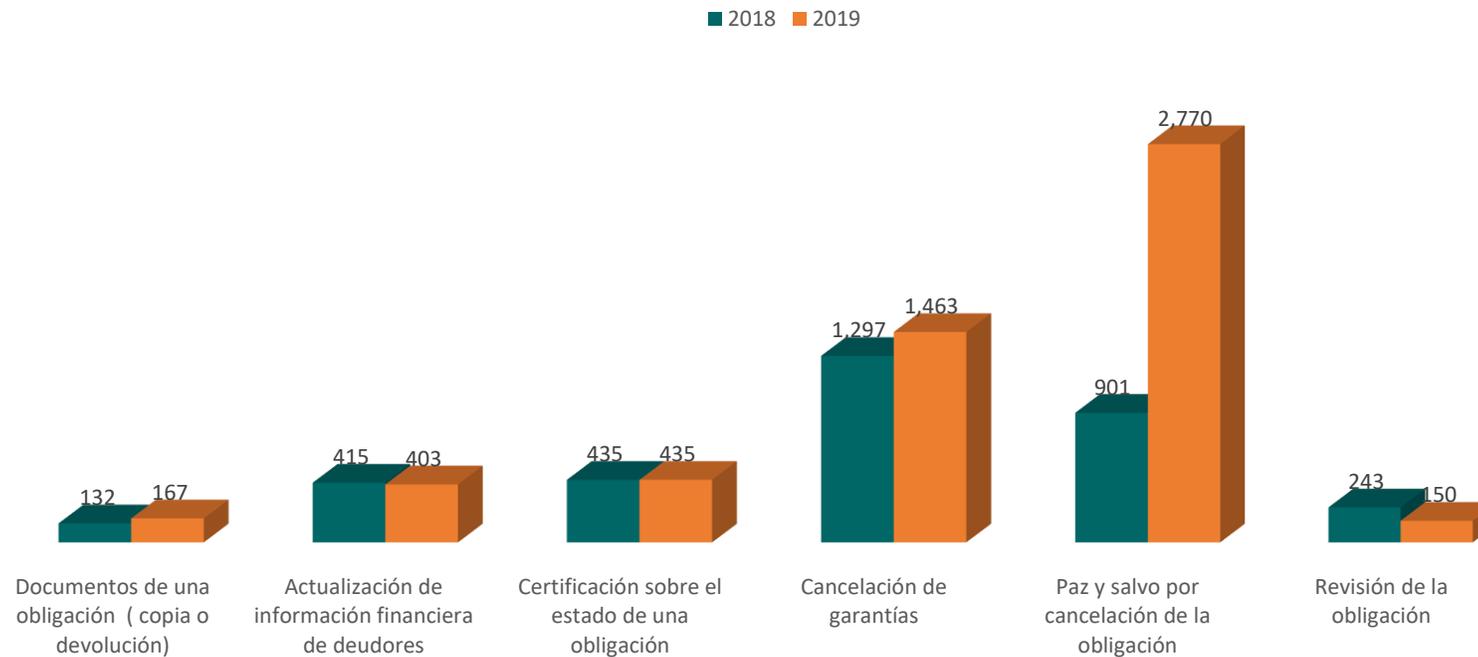
En el trimestre evaluado CISA recibió en total **5.388** solicitudes correspondientes a trámites, los cuales se relacionan con temas de cartera, las tipologías con mayores requerimientos fueron Revisión de la Obligación y Paz y Salvo por Cancelación de la Obligación, tipologías que representan el **78%** del total de los tramites del trimestre.





5.1 Trámites Recibidos 2019 vs 2018

En los trámites recibidos en **2019 vs 2018** se registro un aumento del **57%** en las radicaciones con respecto al mismo periodo del año anterior. Respecto al año **2018** se registra aumento significativo en la radicación de los tramites correspondientes al flujos de Paz y Salvo por Cancelación de Obligación y Revisión de Crédito, teniendo en cuenta la normalización de la cartera de Registraduría.



6. Sugerencias



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

Generales

- Mejoraría la atención por parte de los funcionarios
- Personal más eficiente en el trato con el cliente

Servicio Integral al Ciudadano

- Agilizar tiempo de respuesta de paz y salvo
- Dar una información más clara y concisa al cliente
- Informar al cliente de los procesos realizados desde el área de hipotecas
- Mayor agilidad en tiempos de respuesta
- Mejorar la redacción en los documentos para que la información para el cliente sea clara y los tiempos de respuesta
- Personal más eficiente en el trato con el cliente

Operativa y Contable

- Se demoran en cargar el pago después de realizarlo



6. Sugerencias

Normalización de Cartera

- Agilizar tiempo de respuesta de paz y salvo
- Ampliar opciones de pago para que cliente pueda acceder al acuerdo
- Brindar información mas clara en la negociación
- Fue muy complicado contacto con el asesor
- Los descuentos no aplican y muy bajos los valores de descuento
- Los gestores deben tener mayor empatía al momento de hacer un cobro
- Mayor comodidad para el cliente desde el área de atención de cartera
- Mejorar la gestión del cobro
- Mejorar métodos de comunicación multas a clientes
- Personal mas eficiente en el trato con el cliente

Tecnología

- Adicionar pago por PSE