

# INFORME PQRS Y TRÁMITES CUARTO TRIMESTRE 2019

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA  
SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO



# 1. PQR y Trámites Cuarto Trimestre 2019:

En el periodo evaluado se recibieron **5.199** solicitudes de los clientes a través de los canales institucionales, de los cuales **4.912** correspondieron a trámites y **287** a peticiones, quejas y reclamos (PQR). El volumen total de solicitudes aumento con relación al **2018** en un **33%**.

TIPOLOGÍA	TEMA	TIPO SOLICITUD	TOTAL
PQR	Administrativo	Congresistas y periodistas	-
		Peticiones entre autoridades	-
		Peticiones otras áreas	32
		Queja funcionario	-
		Requerimientos judiciales y tutelas	85
		Solicitud información publica	-
		Sistema gestión ambiental	1
	<b>SUBTOTAL ADMINISTRATIVO</b>		<b>118</b>
	Cartera	Peticiones de consulta o reclamos de habeas data	3
		Aplicación de pagos	25
		Devolución de saldos	23
		Histórico de pagos	6
		Terminación de proceso	67
		Traslado otras entidades	21
		Normalización de cartera	8
Requerimientos cobro coactivo	-		
<b>SUBTOTAL CARTERA</b>		<b>153</b>	
Inmuebles	Requerimientos inmuebles	16	
<b>SUBTOTAL INMUEBLES</b>		<b>16</b>	
<b>SUBTOTAL PQR</b>		<b>287</b>	
TRAMITES	Cartera	Actualización de información financiera de deudores	92
		Cancelación de garantías	288
		Certificación sobre el estado de una obligación	323
		Paz y salvo por cancelación de la obligación	1,693
		Revisión de la obligación	2,305
		Documentos de una obligación ( copia o devolución)	211
<b>SUBTOTAL TRAMITES</b>		<b>4,912</b>	
<b>TOTAL GENERAL 2019</b>		<b>5,199</b>	
<b>TOTAL GENERAL 2018</b>		<b>3,916</b>	





## 1.1. PQR Radicadas Cuarto Trimestre 2019

Durante el cuarto trimestre de 2019 se recibieron en total **287** PQR, las cuales se clasifican de acuerdo al tema, así:

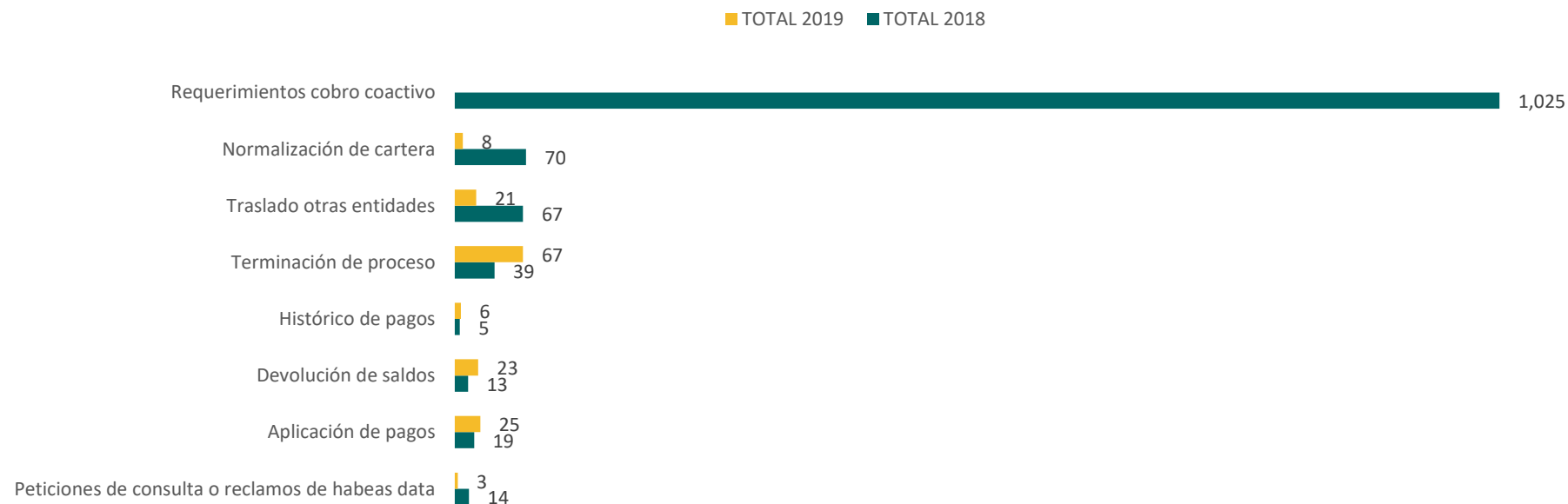
- **118** Correspondieron a temas administrativos dentro de los que se atendieron un total de **85** requerimientos judiciales y Tutelas.
- **153** Correspondientes a temas de cartera
- **16** Fueron requerimientos de inmuebles a nivel nacional.



## 1.2. PQR Cartera

En el cuarto trimestre del **2019 vs 2018** no se registra PQR correspondientes al flujo Cobro Coactivo, lo anterior teniendo en cuenta que las solicitudes de los clientes de ésta cartera se están radicando bajo los flujos existentes en 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.

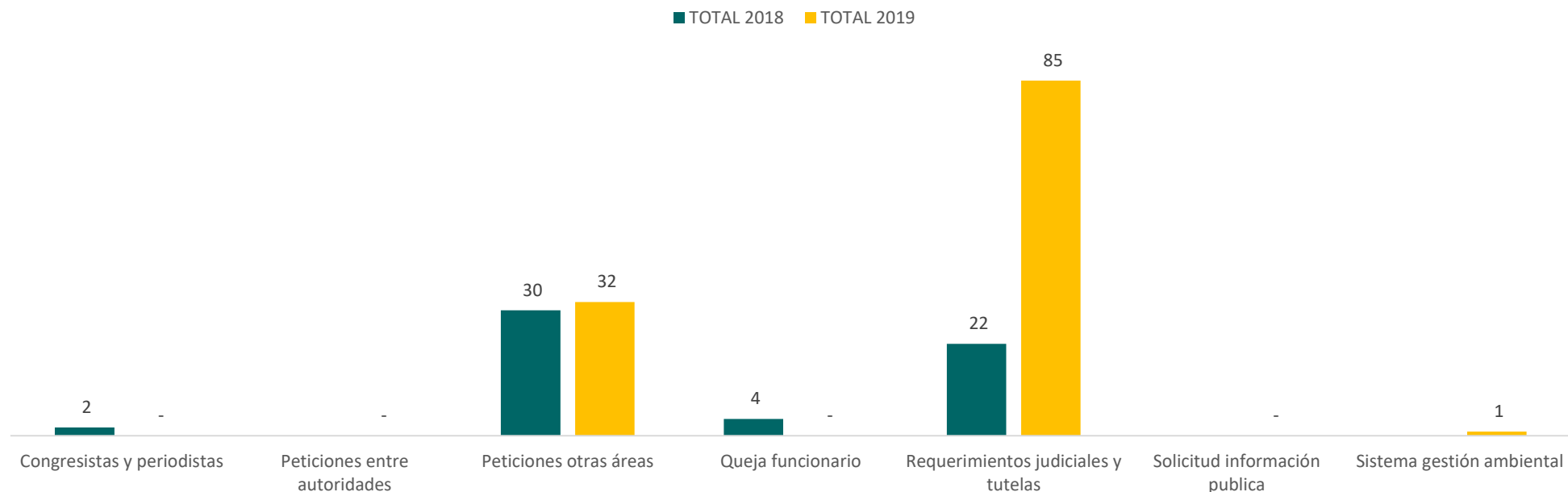




## 1.3 PQR Administrativos

En el cuarto trimestre del **2019 vs 2018** la cantidad de PQR de temas Administrativos aumentaron en **60** solicitudes que equivalen al **103%**.

La tipología Requerimientos Judiciales y Tutelas registró un incremento significativo respecto al mismo periodo del año 2018, toda vez que se recibieron **78** tutelas, sin embargo, solamente en **19** casos corresponden a Derechos de Petición y de estos en **7** casos CISA vulneró el derecho de petición.

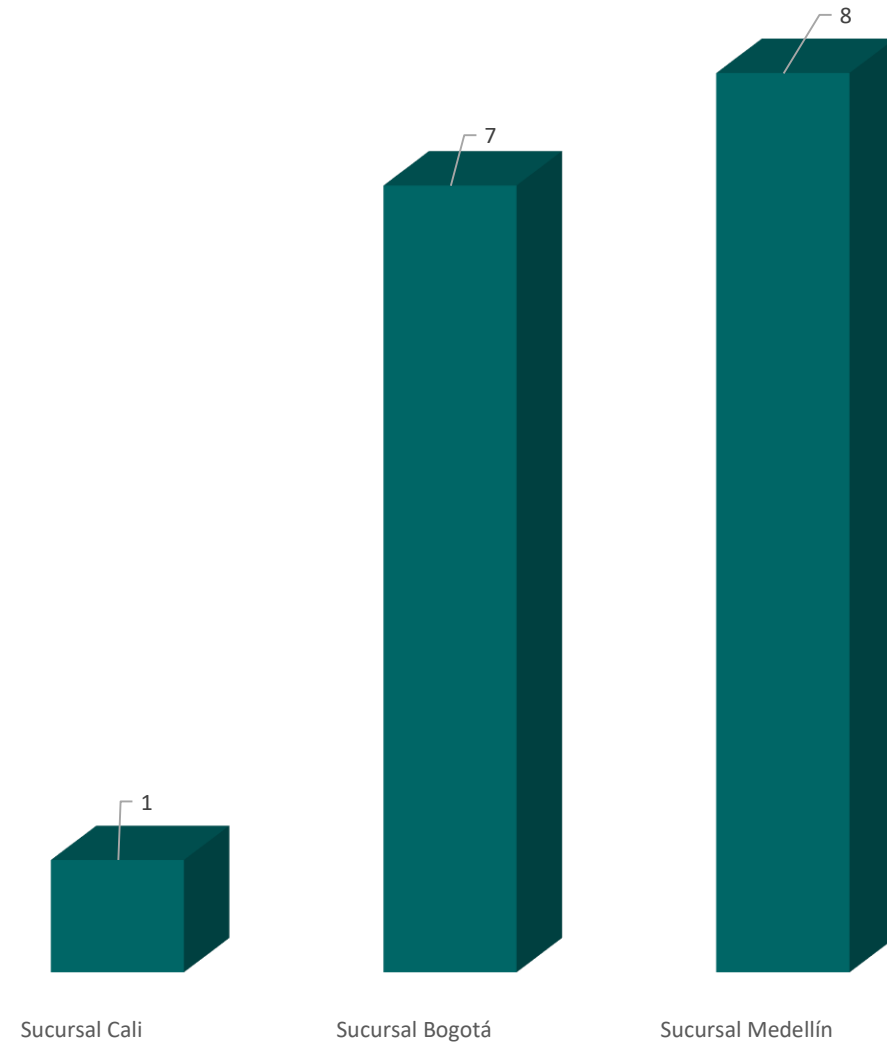




## 1.4 PQRS Inmuebles

En el cuarto trimestre del 2019 se recibieron un total de **16** PQR'S por la tipología Requerimientos Inmuebles, atendidas por sucursales así:

- Sucursal Bogotá 7
- Sucursal Medellín 8
- Sucursal Cali 1





## 2. Quejas cuarto Trimestre 2019

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

## 3. Reclamos cuarto Trimestre 2019

En el periodo evaluado se recibieron 3 reclamos relacionados con inconformidad en el servicio.

MES	TEMA	RADICADO ZEUS
OCTUBRE	ERROR EN ENVIO DE COMUNICACIÓN AL CLIENTE	499322
DICIEMBRE	GENERACIÓN DE PAZ Y SALVO	515527 514672
TOTAL		3



## 4. Tutelas cuarto Trimestre 2019

Durante el cuarto trimestre del año 2019 se recibieron un total de ochenta y ocho (**78**) tutelas de las cuales los derechos invocados fueron:

Derecho de Petición - **19** casos

Habeas Data - **15** casos

Otros - **44** casos

De los **19** casos que corresponden al Derecho de Petición, en **7** de las tutelas se vulneró el derecho, por incumplimiento en los términos de respuesta o porque no se dio respuesta de fondo o envío de respuesta a direcciones erradas.





## 5. Trámites cuarto Trimestre 2019

En el trimestre evaluado CISA recibió en total **4.912** 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 **81%** del total de los tramites del trimestre.

TIPOLOGÍA POR PQR	TOTAL 2019
Actualización de información financiera de deudores	92
Cancelación de garantías	288
Certificación sobre el estado de una obligación	323
Paz y salvo por cancelación de la obligación	1,693
Revisión de la obligación	2,305
Documentos de una obligación ( copia o devolución)	211
<b>TOTAL</b>	<b>4,912</b>



## 5.1 Trámites Recibidos 2019 vs 2018

En los trámites recibidos en **2019 vs 2018** se registro un aumento del **90%** 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, lo anterior teniendo en cuenta la atención de las peticiones de la cartera correspondiente Cobro Coactivo por las tipología de trámites

