

Informe Primer Trimestre de PQR, Tramites y Satisfacción del servicio

Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Servicio Integral al Ciudadano





Central de Inversiones S.A. a través del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQR`S y Tramites en el primer trimestre del 2020.





GESTION DE SOLICITUDES (PQR`S – TRAMITES)

A continuación se detalla la información de las solicitudes recibidas y atendidas de los clientes, las cuales se radican por los diferentes flujos que se encuentran creados y de acuerdo a cada una de las tipologías establecidas en la Entidad.

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	85	110	80	275
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2020)	59	83	90	232
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	14	11	10	35
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	18	14	15	15.7

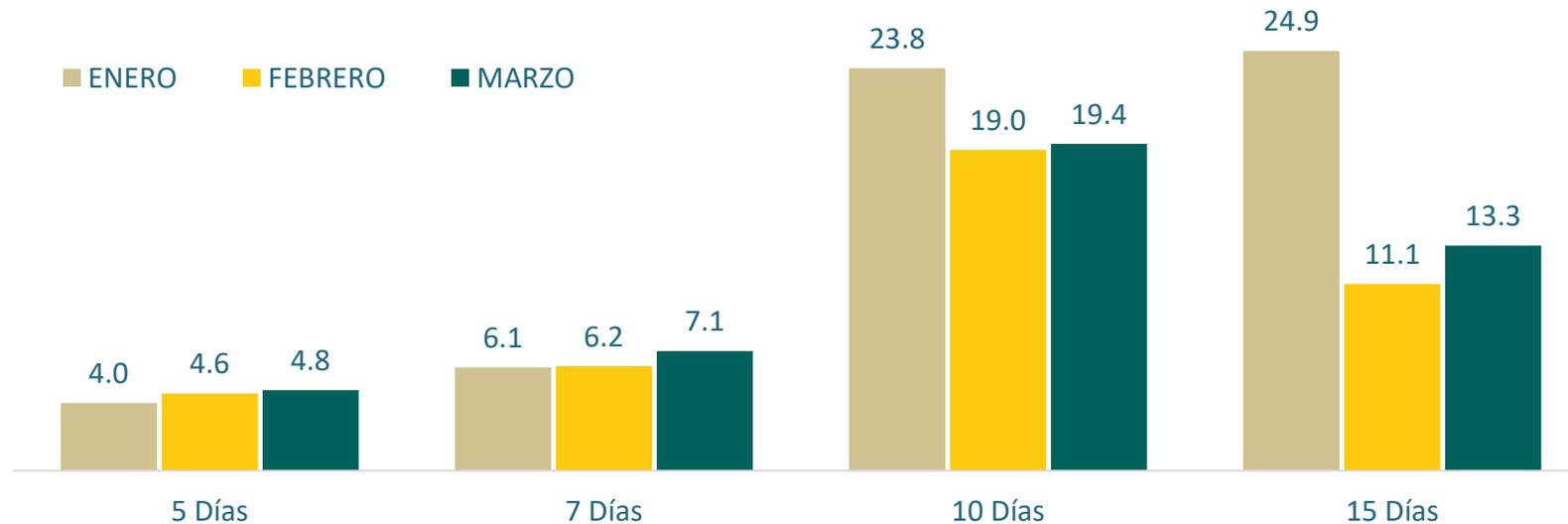
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1570	1908	1421	4899
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2020)	1897	1769	1790	5456
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	24	14	16	18.2



GESTION DE SOLICITUDES (PQR'S – TRAMITES)

Tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo de respuesta.

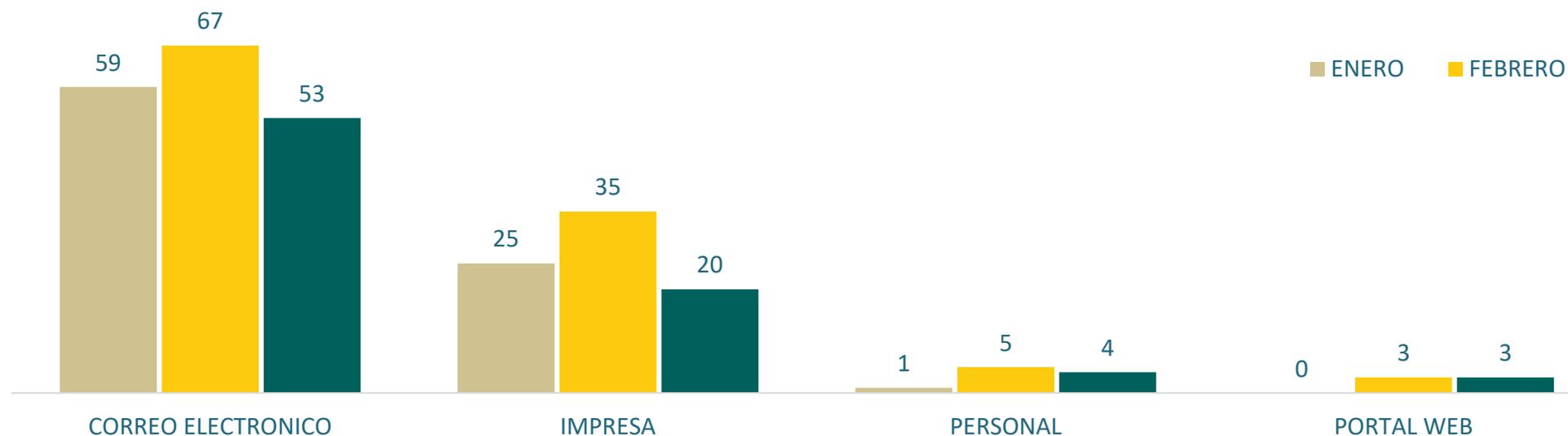
DÍAS DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO
5 Días	4.0	4.6	4.8
7 Días	6.1	6.2	7.1
10 Días	23.8	19.0	19.4
15 Días	24.9	11.1	13.3



PQR'S RECIBIDOS POR CANAL DE COMUNICACIÓN



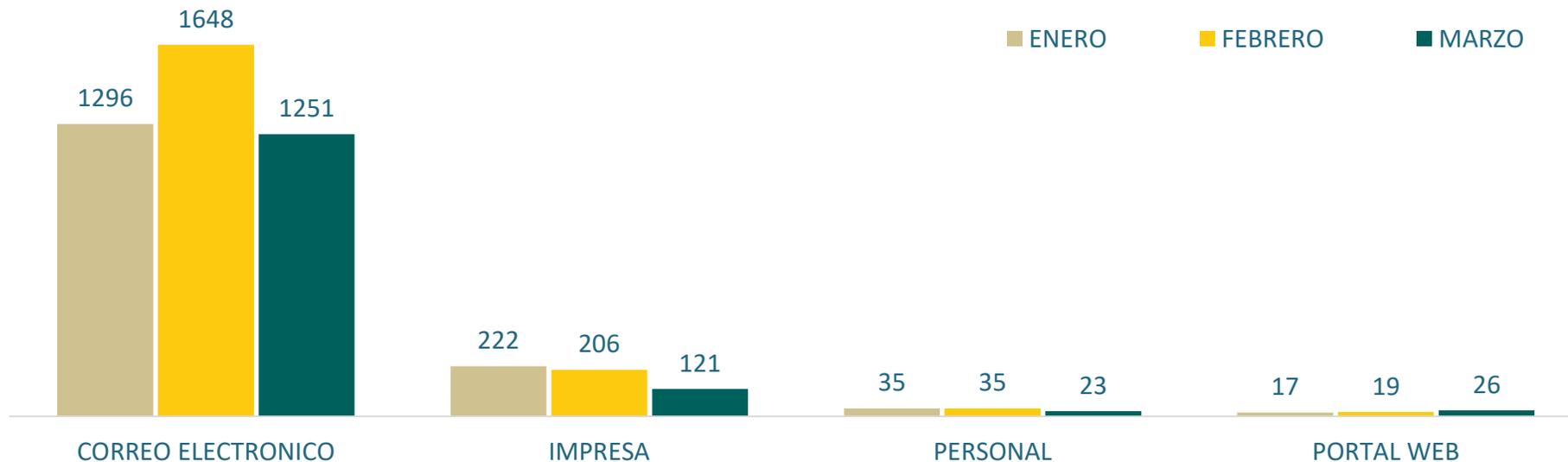
CANAL	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	59	▲ 14%	67	▼ -21%	53	179
IMPRESA	25	▲ 40%	35	▼ -43%	20	80
PERSONAL	1	▲ 100%	5	▼ -20%	4	10
PORTAL WEB	0	▲ 100%	3	▬ 0%	3	6
TOTAL	85	▲ 29%	110	▲ 29%	80	275



TRAMITES RECIBIDOS POR CANAL DE COMUNICACIÓN



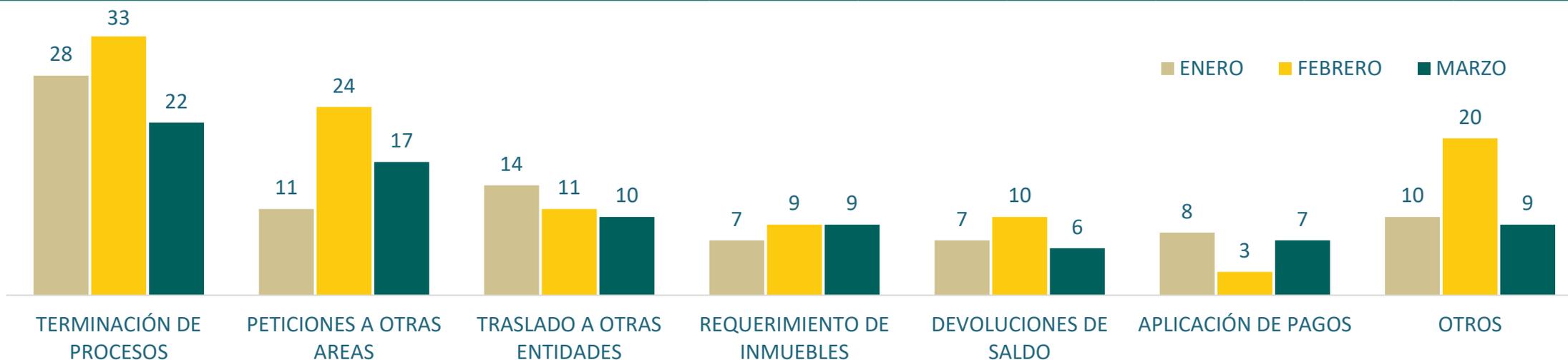
CANAL	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	1296	▲ 27%	1648	▼ -24%	1251	4195
IMPRESA	222	▼ -7%	206	▼ -41%	121	549
PERSONAL	35	▬ 0%	35	▼ -34%	23	93
PORTAL WEB	17	▲ 12%	19	▲ 37%	26	62
TOTAL	1570	▲ 22%	1908	▼ -26%	1421	4899



PQR'S RECIBIDOS POR FLUJOS



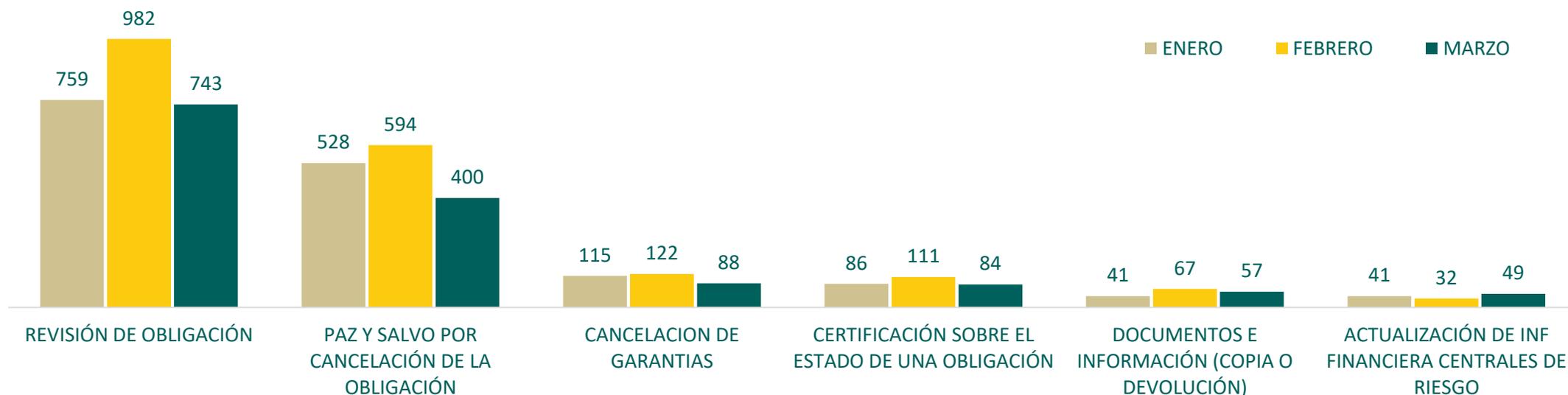
TEMA DE CONSULTA	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	TOTAL
TERMINACIÓN DE PROCESOS	28	▲ 18%	33	▼ -33%	22	83
PETICIONES A OTRAS AREAS	11	▲ 100%	24	▼ -29%	17	52
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	14	▼ -21%	11	▼ -9%	10	35
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	7	▲ 29%	9	▬ 0%	9	25
DEVOLUCIONES DE SALDO	7	▲ 43%	10	▼ -40%	6	23
APLICACIÓN DE PAGOS	8	▼ -63%	3	▲ 100%	7	18
OTROS (Historico de Pagos, Tutelas, Peticiones entre Autoridades, Peticiones de Consulta o reclamos de Habeas Data, Requerimientos Judiciales, Normalización de Cartera, Quejas funcionarios, Sistema de Gestión Ambiental, Informes a Congresistas y Periodistas)	10	▲ 100%	20	▼ -55%	9	39
TOTAL	85	▲ 29%	110	▼ -27%	80	275



TRAMITES RECIBIDOS POR FLUJOS



TEMA DE CONSULTA	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	TOTAL GENERAL
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	759	▲ 29%	982	▼ -24%	743	2484
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	528	▲ 13%	594	▼ -33%	400	1522
CANCELACION DE GARANTIAS	115	▲ 6%	122	▼ -28%	88	325
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	86	▲ 29%	111	▼ -24%	84	281
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (COPIA O DEVOLUCIÓN)	41	▲ 63%	67	▼ -15%	57	165
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESGO	41	▼ -22%	32	▲ 53%	49	122
TOTAL	1570	▲ 22%	1908	▼ -26%	1421	4899

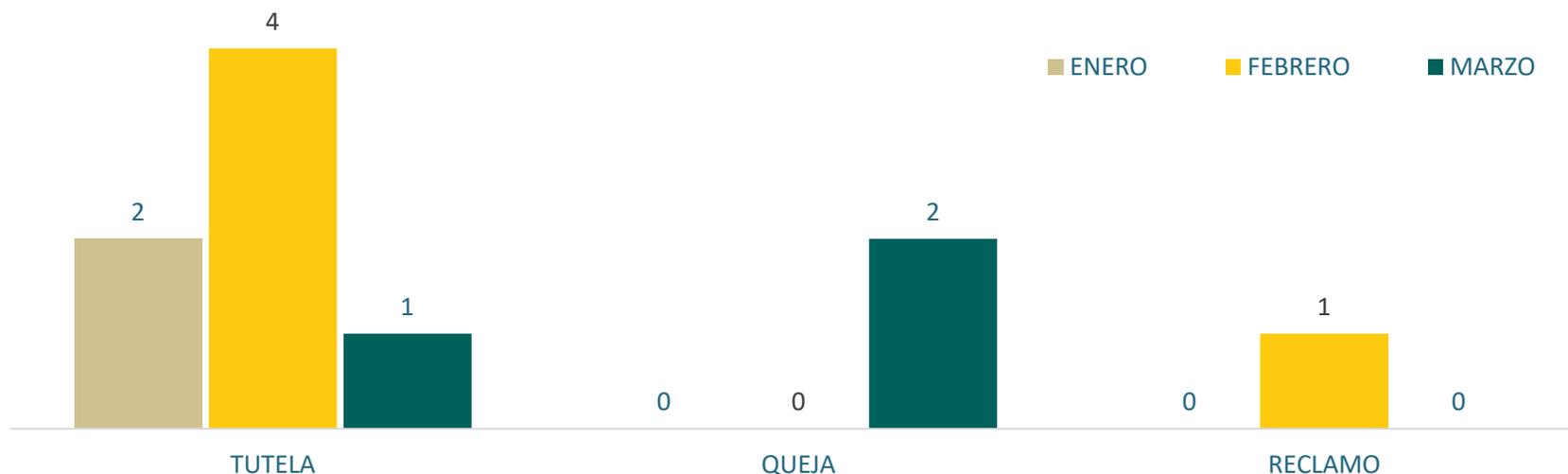


QUEJAS, RECLAMOS Y TUTELAS



Durante el primer trimestre del 2020 radicaron 21 Tutelas por derecho de petición, de las cuales en 7 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

CATEGORIA	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total general
TUTELA	2	▲ 100%	4	▼ -75%	1	7
QUEJA	0	-	0	▲ 100%	2	2
RECLAMO	0	▲ 100%	1	▼ -100%	0	1
Total	2	100%	5	▼ -40%	3	10



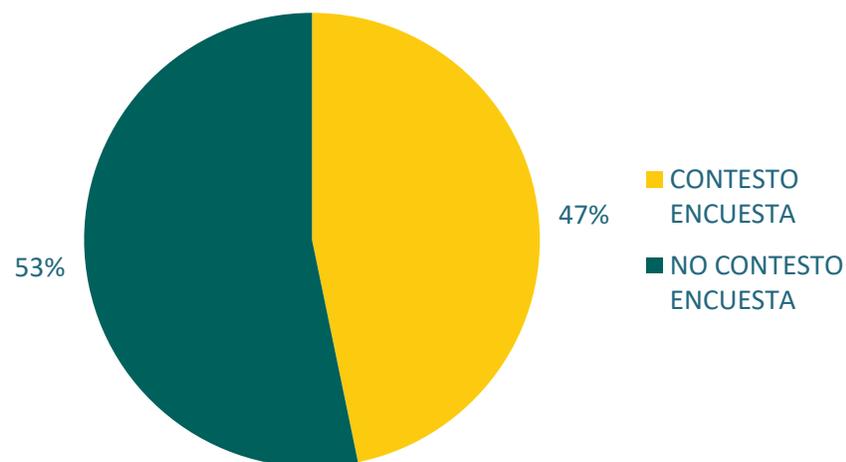
SATISFACCIÓN DE CLIENTE

Encuesta de Satisfacción



A continuación se refleja el resultado de la encuesta de Satisfacción que se realizó a los clientes durante el primer bimestre del año 2020. La encuesta se realizó a una muestra de 556 personas.

TIPIFICACION DE LA LLAMADA	Cantidad	Porcentaje
CONTESTO ENCUESTA	260	47%
NO CONTESTO ENCUESTA	296	53%
Total	556	100%



OPCIONES DE	Total	Porcentaje
SATISFECHO	234	90%
INSATISFECHO	20	8%
INDIFERENTE	6	2%
Total	260	100%

