

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Vicepresidencia Financiera y Administrativa – Jefatura Servicio Integral al Ciudadano

II TRIMESTRE 2020

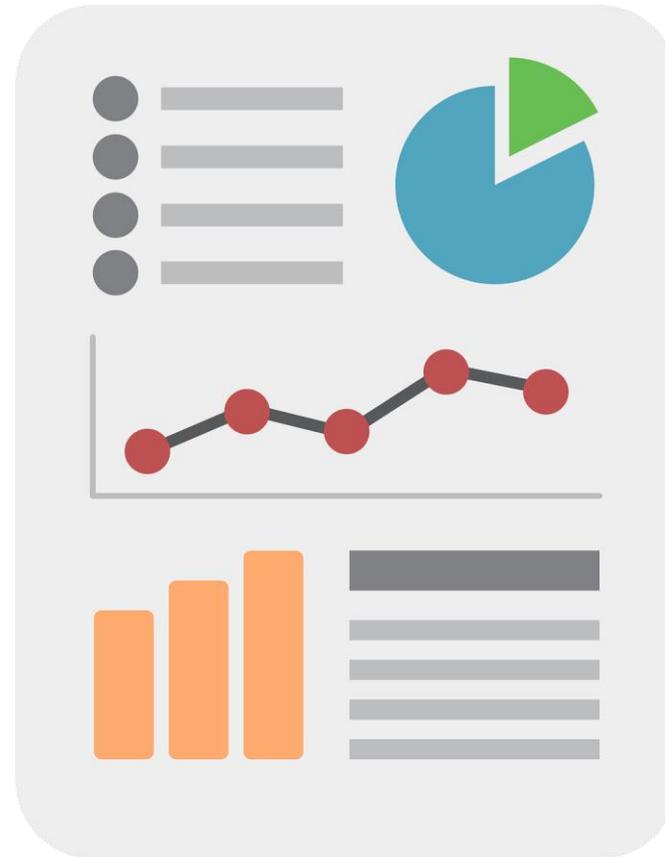


El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Compra, venta y administración
de activos del Estado.

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 segundo trimestre del 2020, así como los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio.



Gestión de Solicitudes (PQR y TRAMITES)

General



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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	51	73	113	237
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2020)	117	72	97	286
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	4	5	11	20
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	33	18	10	20.5

DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1,073	1,145	1,487	3,705
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2020)	1,215	1,232	1,306	3,753
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	15	11	10	11.8

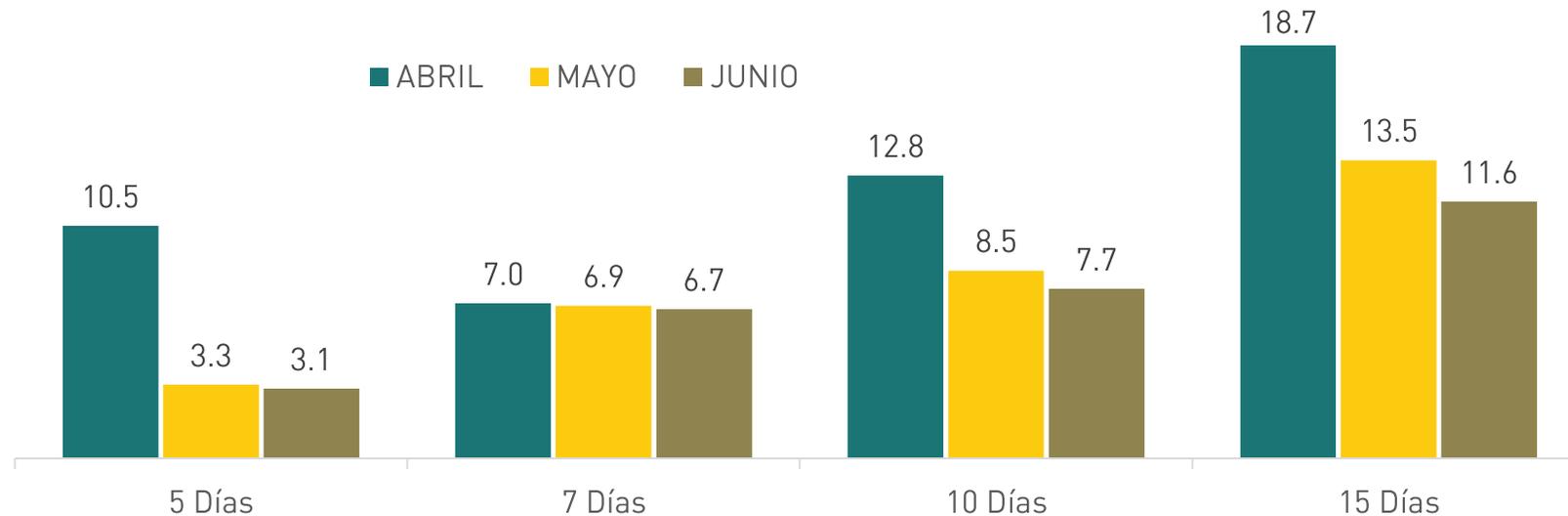
Gestión de Solicitudes (PQR y TRAMITES)

Tiempos de Gestión



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

DÍAS DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO
5 Días	10.5	3.3	3.1
7 Días	7.0	6.9	6.7
10 Días	12.8	8.5	7.7
15 Días	18.7	13.5	11.6

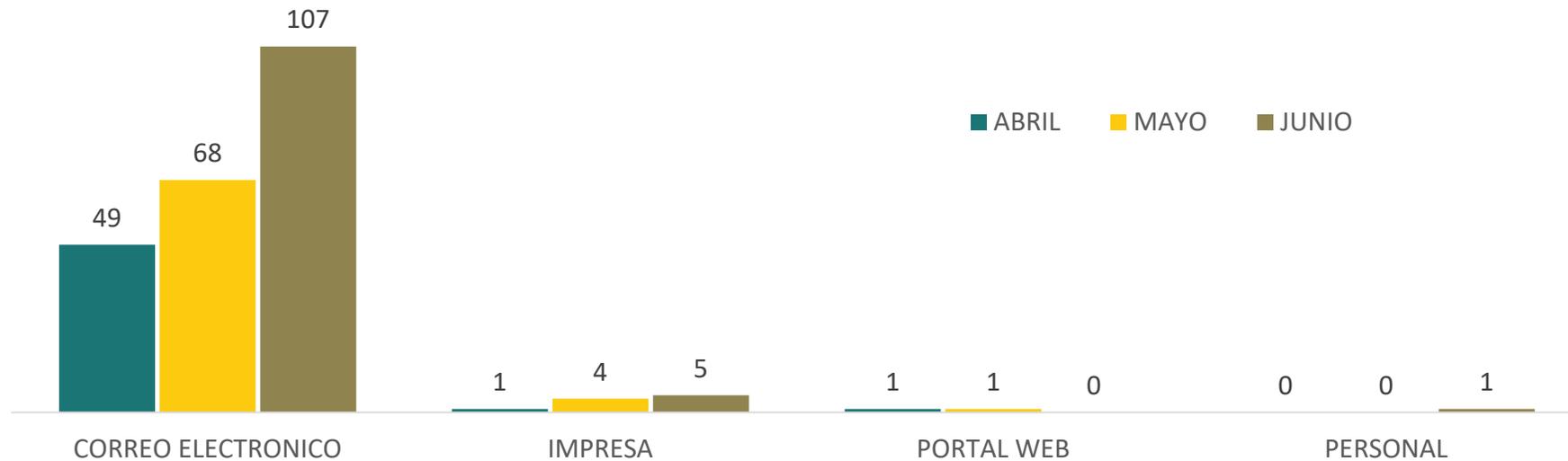


Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

Peticiones Quejas, Reclamos y Tutelas



CANAL	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	49	▲ 39%	68	▲ 57%	107	224
IMPRESA	1	▲ 100%	4	▲ 25%	5	10
PORTAL WEB	1	▬ 0%	1	▼ -100%	0	2
PERSONAL	0	-	0	▲ 100%	1	1
Total	51	▲ 43%	73	▲ 55%	113	237

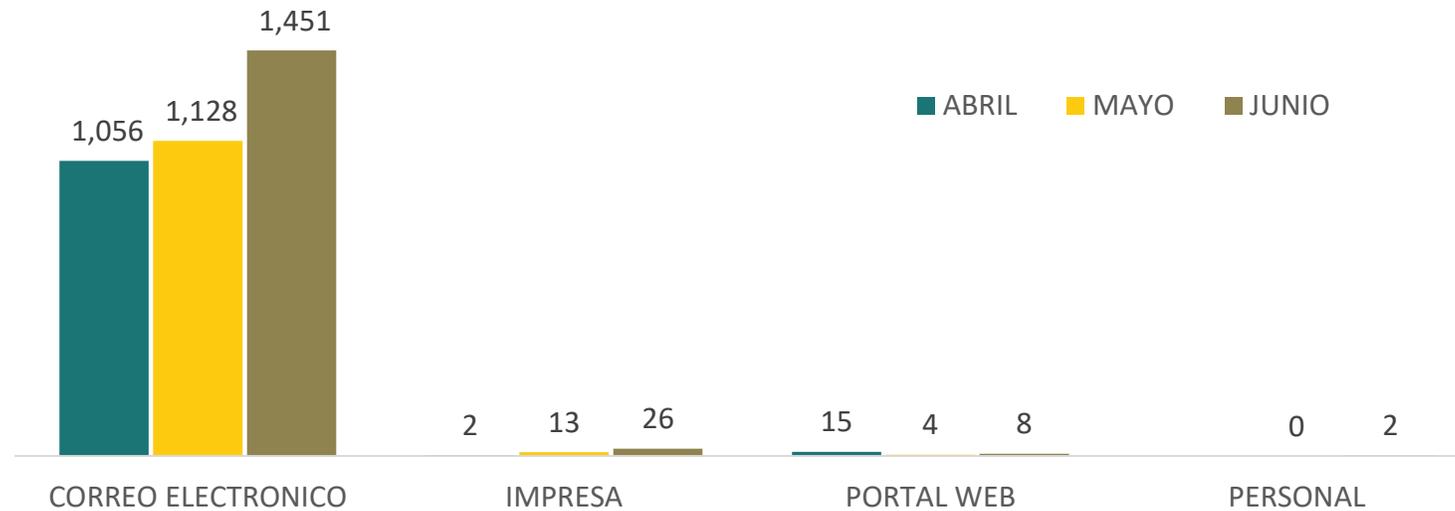


Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

Tramites



CANAL	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	1,056	▲ 7%	1,128	▲ 29%	1,451	3,635
IMPRESA	2	▲ 100%	13	▲ 100%	26	41
PORTAL WEB	15	▼ -73%	4	▲ 100%	8	27
PERSONAL	0	-	0	▲ 100%	2	2
Total	1,073	▲ 7%	1,145	▲ 30%	1,487	3,705

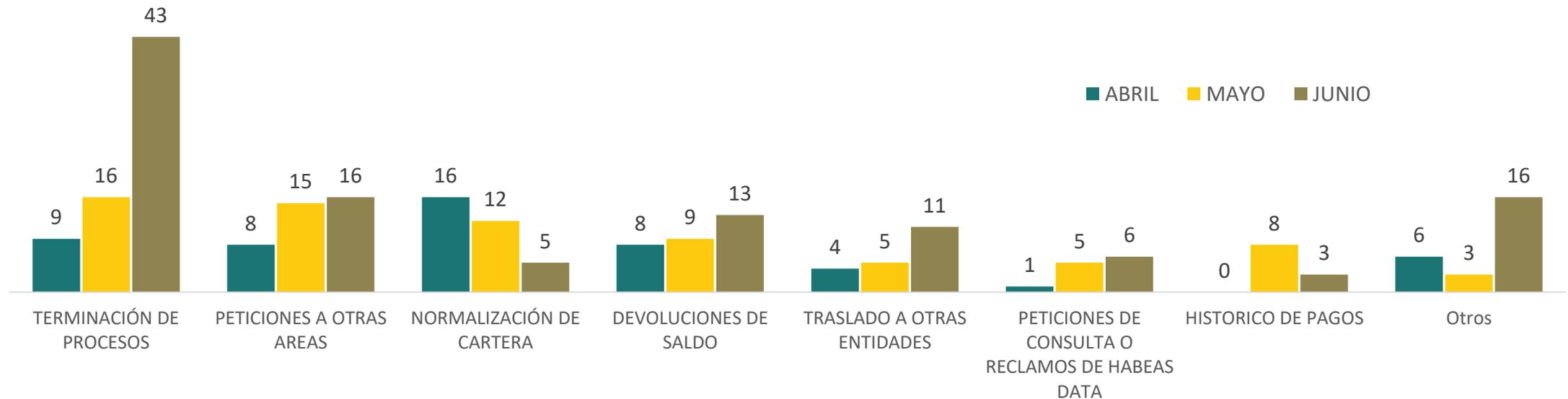


Solicitudes recibidas por Flujos de Gestión

Peticiones, Quejas y Reclamos



FLUJO	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	TOTAL
TERMINACIÓN DE PROCESOS	9	▲ 78%	16	▲ 100%	43	68
PETICIONES A OTRAS AREAS	8	▲ 88%	15	▲ 7%	16	39
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	16	▼ -25%	12	▼ -58%	5	33
DEVOLUCIONES DE SALDO	8	▲ 13%	9	▲ 44%	13	30
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	4	▲ 25%	5	▲ 100%	11	20
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	1	▲ 100%	5	▲ 20%	6	12
HISTORICO DE PAGOS	0	▲ 100%	8	▼ -63%	3	11
OTROS (Aplicación de pagos, Requerimiento de Inmuebles, Requerimientos judiciales, Peticiones entre autoridades, Quejas Funcionarios CISA y Tutelas)	5	▼ -40%	3	▲ 100%	16	24
Total	51	▲ 43%	73	▲ 55%	113	237

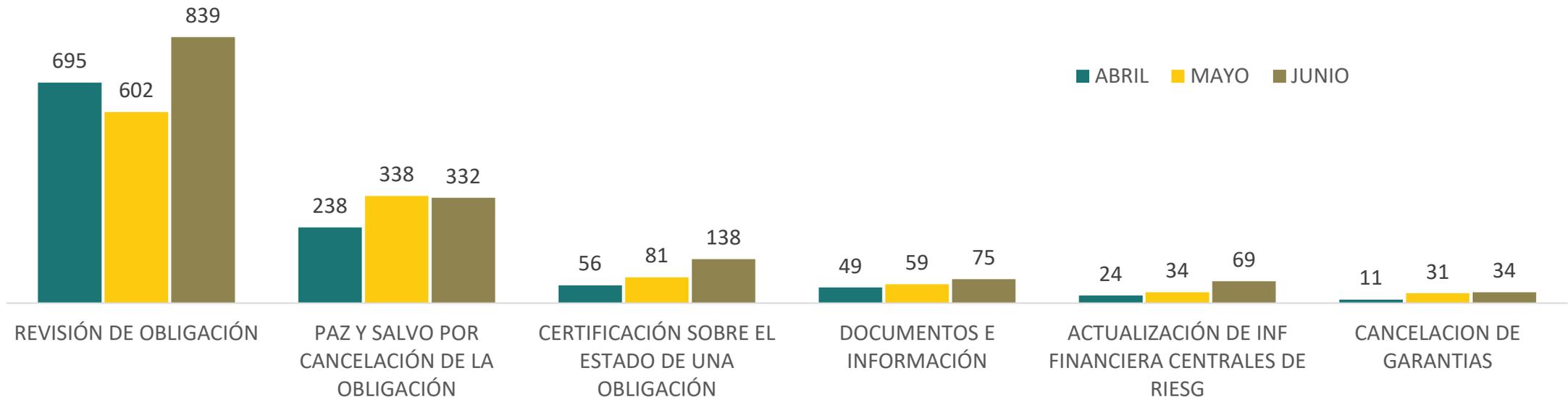


Solicitudes recibidas por Flujos de Gestión

Tramites



FLUJO	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	TOTAL
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	695	▼ -13%	602	▲ 39%	839	2,136
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	238	▲ 42%	338	▼ -2%	332	908
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	56	▲ 45%	81	▲ 70%	138	275
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	49	▲ 20%	59	▲ 27%	75	183
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	24	▲ 42%	34	▲ 100%	69	127
CANCELACION DE GARANTIAS	11	▲ 100%	31	▲ 10%	34	76
Total	1,073	▲ 7%	1,145	▲ 30%	1,487	3,705

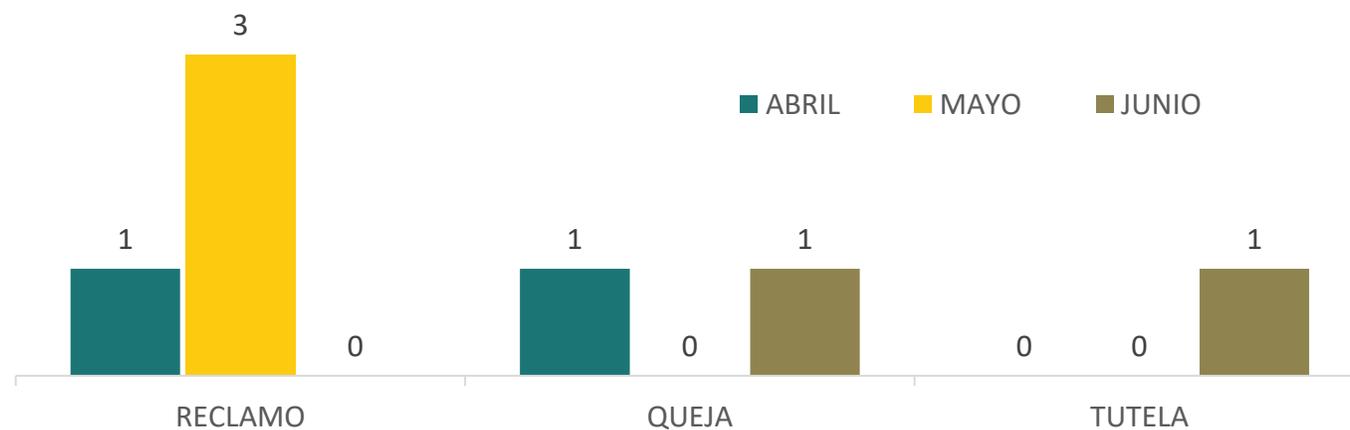


Quejas, Reclamos y Tutelas Recibidas



Durante el segundo trimestre del 2020 se radicaron 17 Tutelas por derecho de petición, de las cuales en 1 caso fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

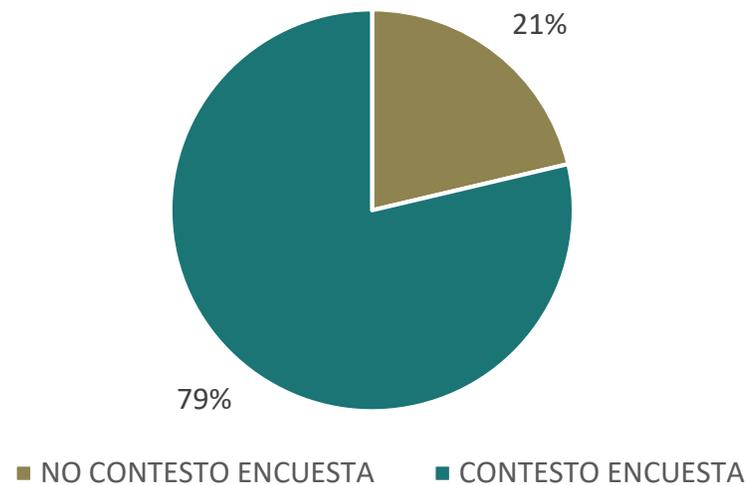
FLUJO	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	TOTAL
RECLAMO	1	▲ 100%	3	▼ -100%	0	4
QUEJA	0	-	0	▲ 100%	1	1
TUTELA	0	-	0	▲ 100%	1	1
Total	1	▲ 100%	3	▼ -33%	2	6



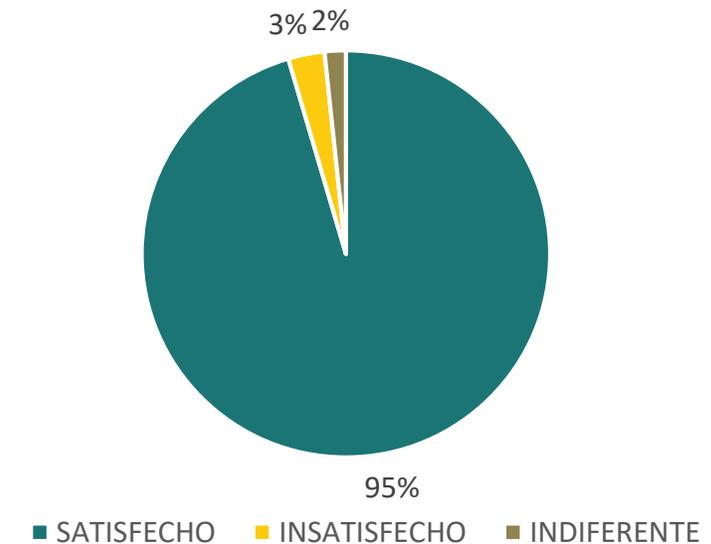


A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para los periodos marzo a junio del 2020.

TIPOFICACION DE LA LLAMADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO CONTESTO ENCUESTA	226	21%
CONTESTO ENCUESTA	835	79%
Total	1,061	100%



OPCIONES DE RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
SATISFECHO	797	95%
INSATISFECHO	24	3%
INDIFERENTE	14	2%
Total	835	100%



Gracias

Vicepresidencia Financiera y Administrativa – Jefatura Servicio Integral al Ciudadano

Julio 2020



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Compra, venta y administración
de activos del Estado.