



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

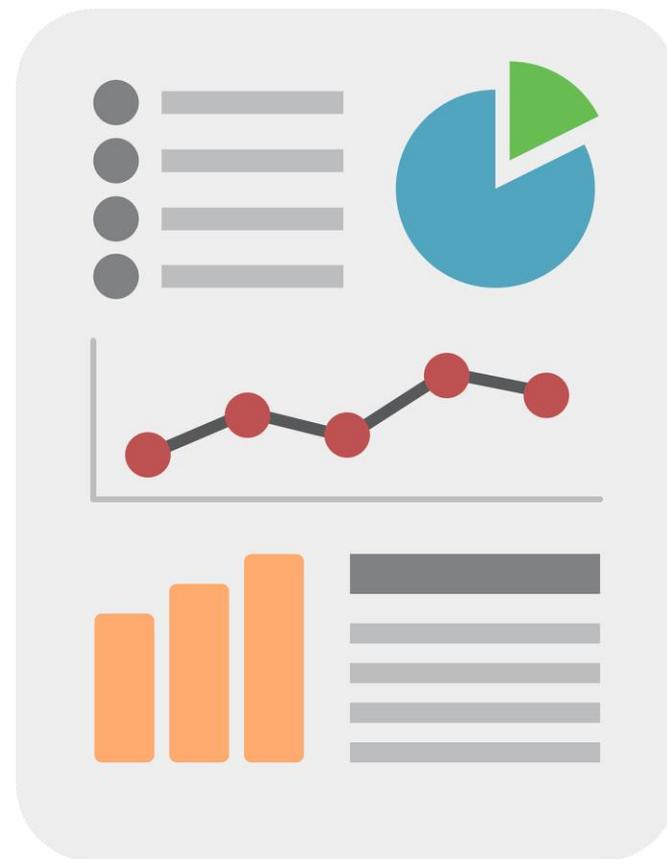
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Servicio Integral al Ciudadano



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

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



Gestión de Solicitudes (PQR y 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.

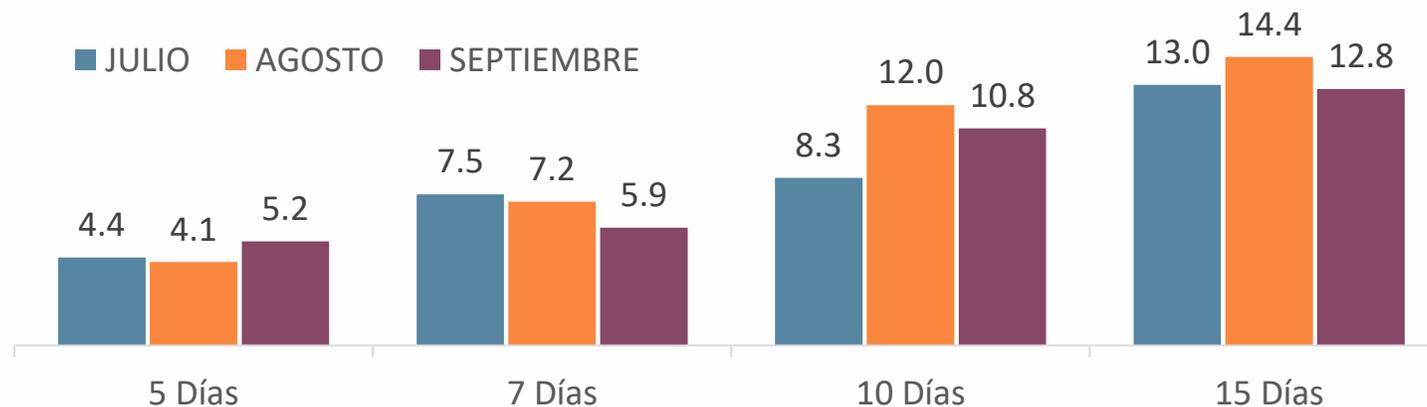
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQR RECIBIDAS	110	110	170	390
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el tercer trimestre de 2020)	106	100	147	353
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	8	15	23	46
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	10	15	11	12.1

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1,436	1,454	1,576	4,466
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el tercer trimestre de 2020)	1,476	1,370	1,626	4,472
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	12	13	12	12.1

TIEMPOS DE GESTIÓN

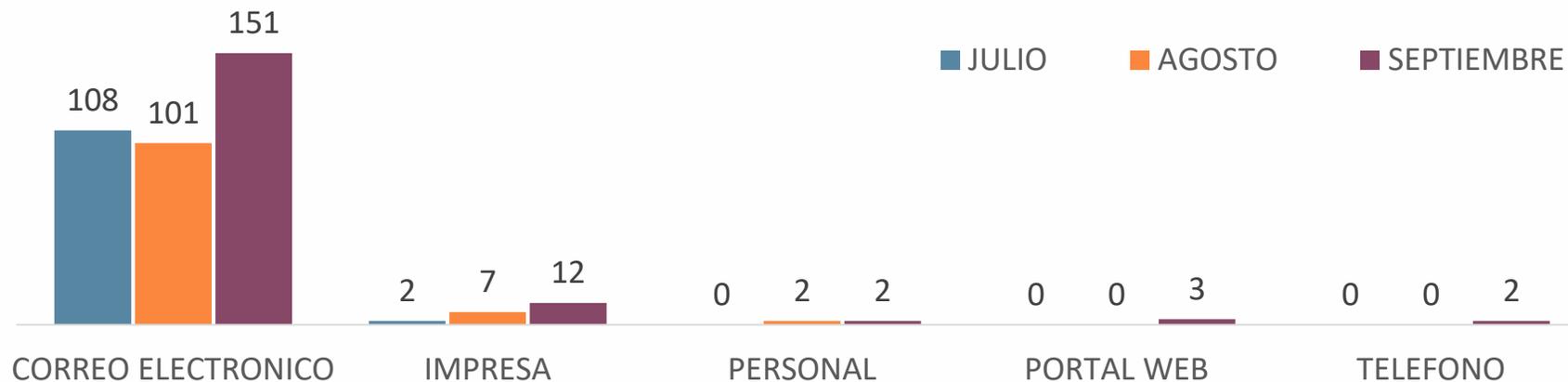
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
5 Días	4.4	4.1	5.2
7 Días	7.5	7.2	5.9
10 Días	8.3	12.0	10.8
15 Días	13.0	14.4	12.8



Peticiones Quejas, Reclamos y Tutelas

CANAL	JULIO	Variación Jul-Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
CORREO ELECTRON	108	▼ -6%	101	▲ 50%	151	360
IMPRESA	2	▲ 100%	7	▲ 71%	12	21
PERSONAL	0	▲ 100%	2	▬ 0%	2	4
PORTAL WEB	0	-	0	▲ 100%	3	3
TELEFONO	0	-	0	▲ 100%	2	2
Total	110	▬ 0%	110	▲ 55%	170	390

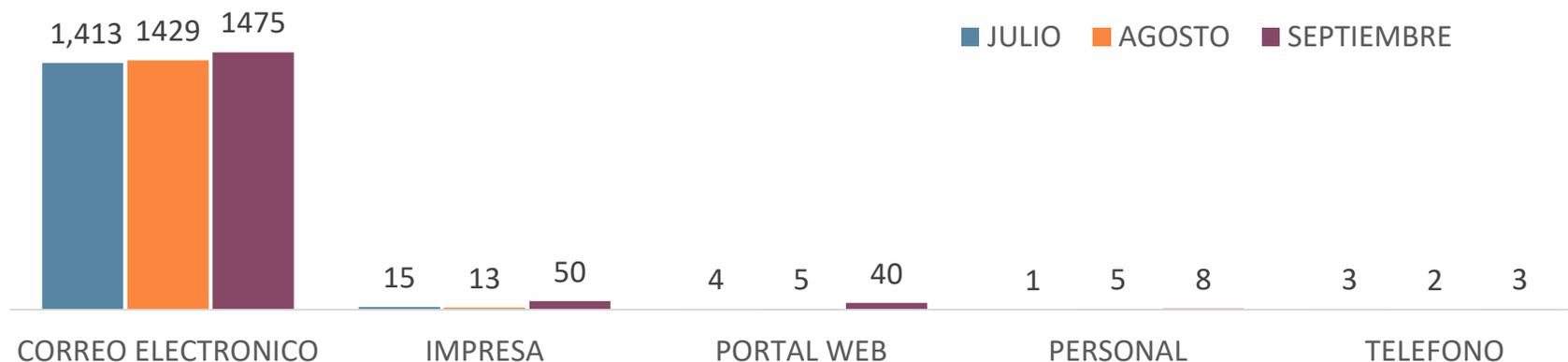


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

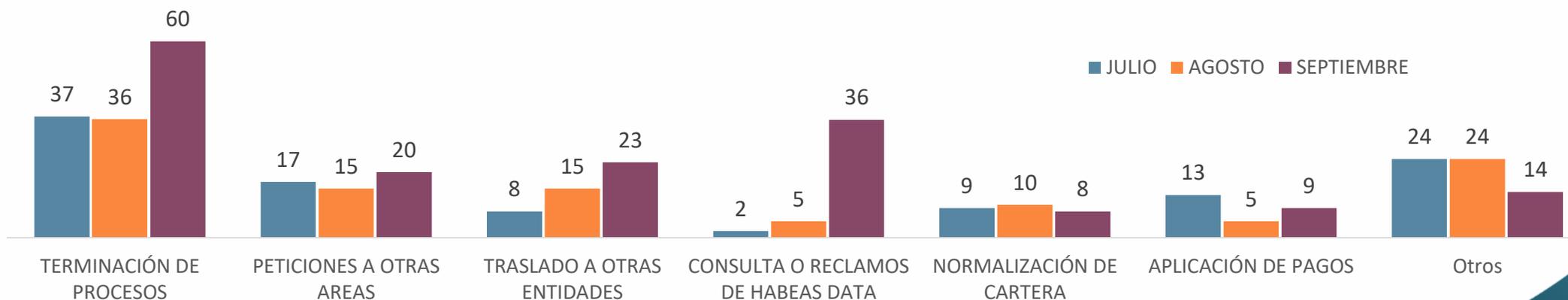
Tramites

CANAL	JULIO	Variación Jul-Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	1,413	▲ 1%	1429	▲ 3%	1475	4,317
IMPRESA	15	▼ -13%	13	▲ 100%	50	78
PORTAL WEB	4	▲ 25%	5	▲ 100%	40	49
PERSONAL	1	▲ 100%	5	▲ 100%	8	14
TELEFONO	3	▼ -33%	2	▼ -33%	3	8
Total	1,436	▲ 1%	1,454	▲ 8%	1,576	4,466



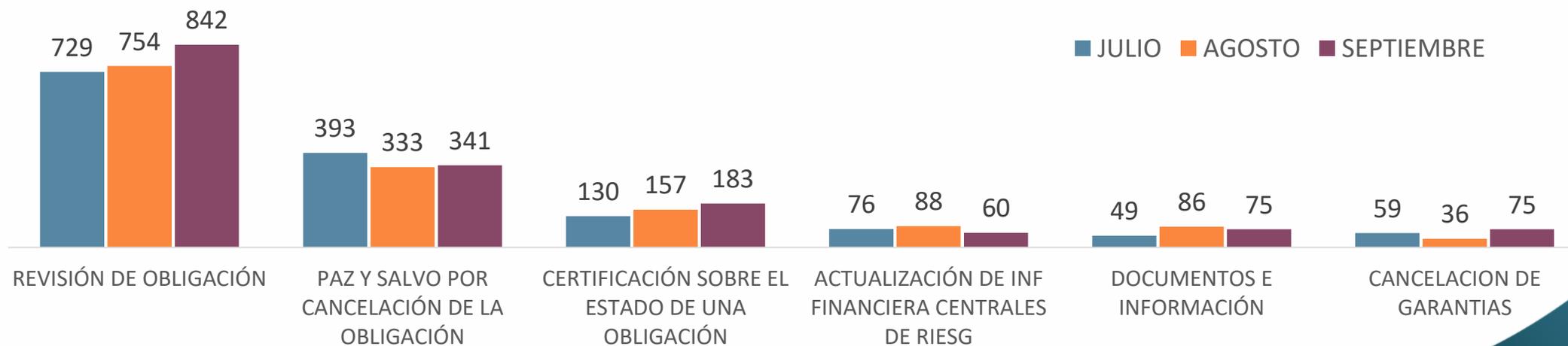
Peticiones Quejas, Reclamos y Tutelas

FLUJO	JULIO	Variación Jul-Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
TERMINACIÓN DE PROCESOS	37	▼ -3%	36	▲ 67%	60	133
PETICIONES A OTRAS AREAS	17	▼ -12%	15	▲ 33%	20	52
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	8	▲ 88%	15	▲ 53%	23	46
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	2	▲ 100%	5	▲ 100%	36	43
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	9	▲ 11%	10	▼ -20%	8	27
APLICACIÓN DE PAGOS	13	▼ -62%	5	▲ 80%	9	27
Otros (Requerimiento de Inmuebles, Devoluciones de Saldo, Historico de Pagos, Peticiones entre autoridades, Informes a Congresistas y Periodistas y Quejas Funcionarios CISA.)	24	▬ 0%	24	▼ -42%	14	62
Total	110	▬ 0%	110	▲ 55%	170	390



Tramites

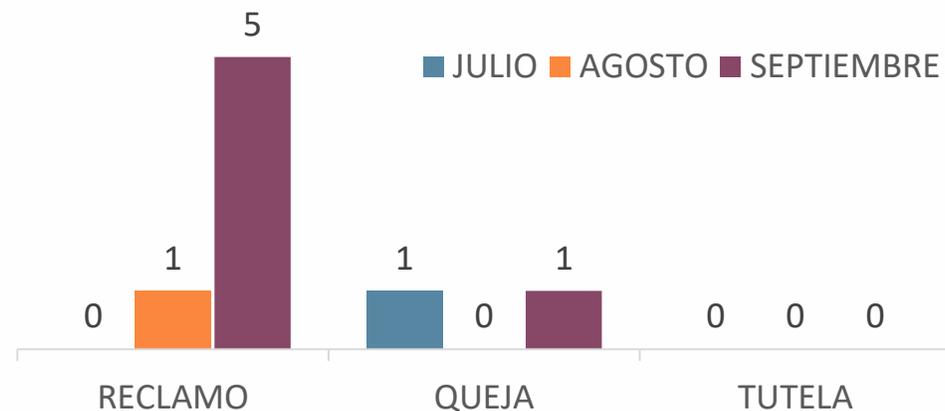
FLUJO	JULIO	Variación Jul-Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	729	▲ 3%	754	▲ 12%	842	2,325
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	393	▼ -15%	333	▲ 2%	341	1067
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	130	▲ 21%	157	▲ 17%	183	470
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	76	▲ 16%	88	▼ -32%	60	224
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	49	▲ 76%	86	▼ -13%	75	210
CANCELACION DE GARANTIAS	59	▼ -39%	36	▲ 100%	75	170
Total	1,436	▲ 1%	1,454	▲ 8%	1,576	4,466



Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el tercer trimestre del 2020 se radicaron 15 Tutelas por derecho de petición, las cuales en ningún caso fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo PQR	JULIO	Variación Jul-Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	0	▲ 100%	1	▲ 100%	5	6
QUEJA	1	▼ -100%	0	▲ 100%	1	2
TUTELA	0	-	0	-	0	0
Total	1	■ 0%	1	▲ 100%	6	8



Registro de Peticiones de Información Pública

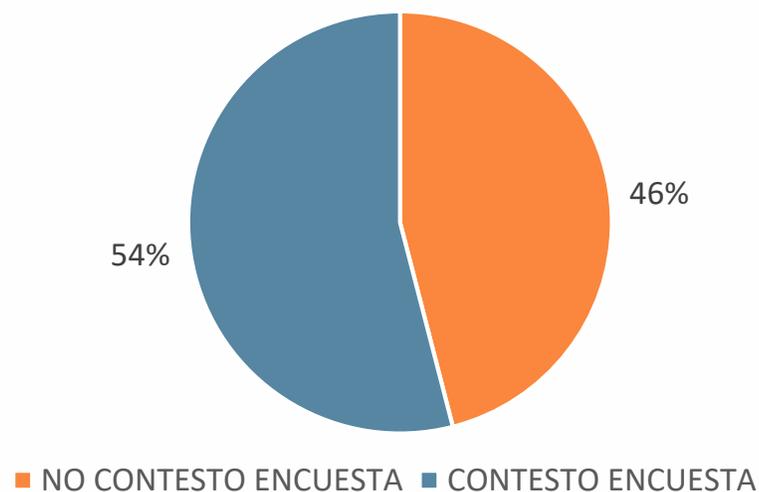
Durante el tercer trimestre del 2020 no se radicaron peticiones bajo el flujo denominado “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”.

Mes	Flujo de Información pública	No. Radicados
Julio	0	N/A
Agosto	0	N/A
Septiembre	0	N/A

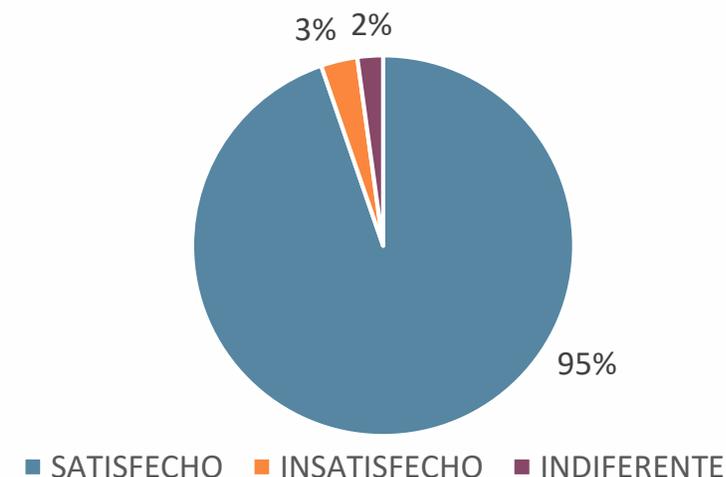
Satisfacción del Cliente

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

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	275	46%
CONTESTO ENCUESTA	323	54%
Total	598	100%



Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	306	95%
INSATISFECHO	10	3%
INDIFERENTE	7	2%
Total	323	100%





CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Gracias