



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

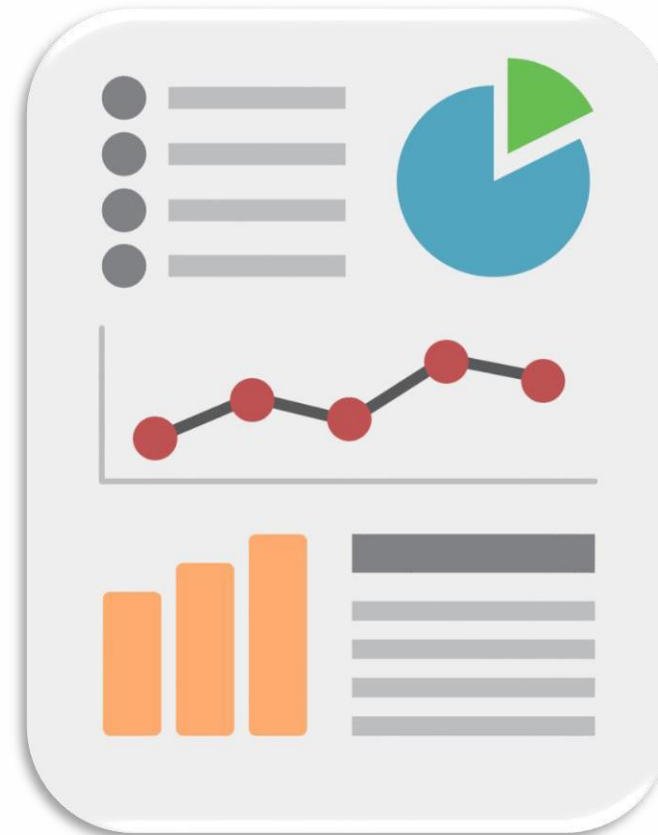
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Servicio Integral al Ciudadano



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 primer trimestre del 2021 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.

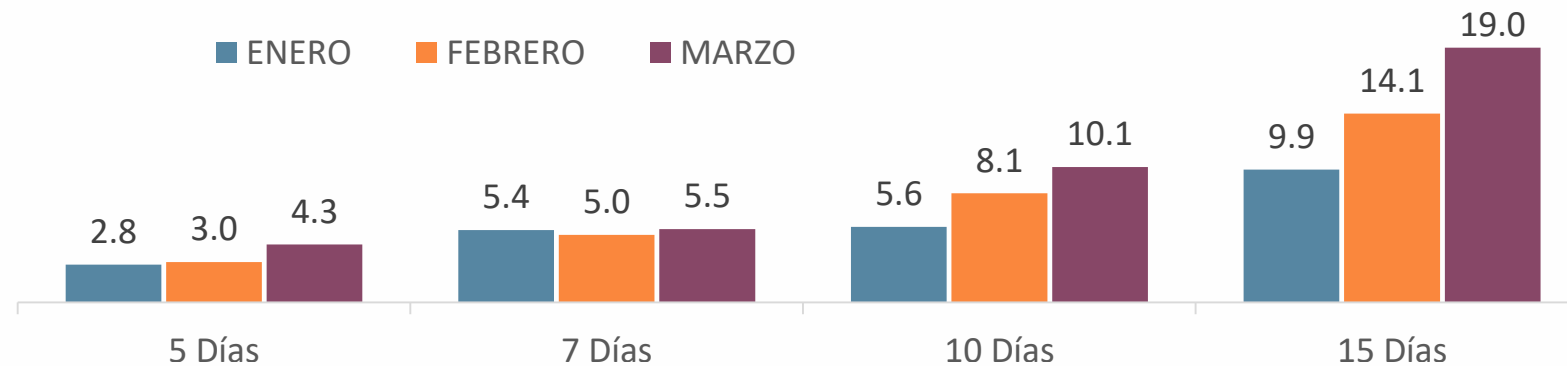
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	266	260	268	794
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2021)	203	289	253	745
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	16	21	16	53
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	6	8	7	7.1

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1463	1255	1315	4,033
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2021)	927	1106	1662	3,695
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	8	11	16	11.6

TIEMPOS DE GESTIÓN

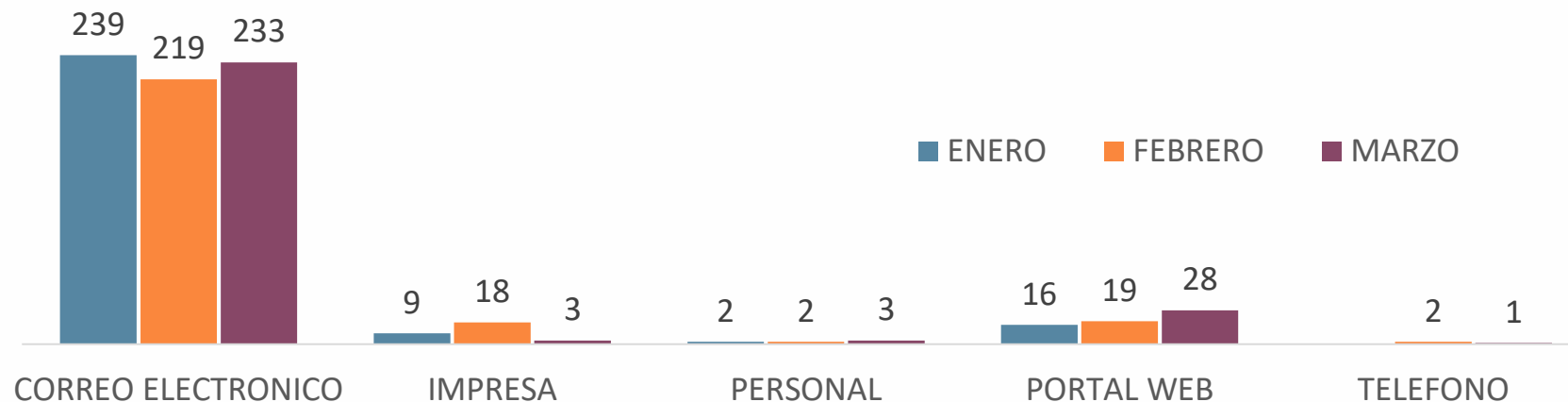
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	ENERO	FEBRERO	MARZO
5 Días	2.8	3.0	4.3
7 Días	5.4	5.0	5.5
10 Días	5.6	8.1	10.1
15 Días	9.9	14.1	19.0



Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

CANAL	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	239	▼ -8%	219	▲ 6%	233	691
IMPRESA	9	▲ 100%	18	▼ -83%	3	30
PERSONAL	2	▬ 0%	2	▲ 50%	3	7
PORTAL WEB	16	▲ 19%	19	▲ 47%	28	63
TELEFONO		▲ 100%	2	▼ -50%	1	3
Total	266	▼ -2%	260	▲ 3%	268	794

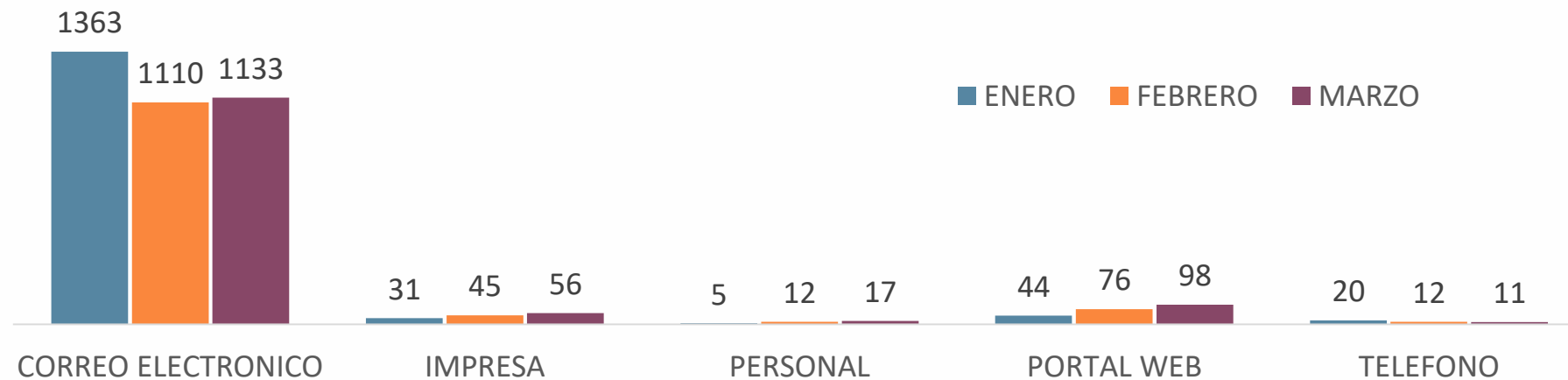


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

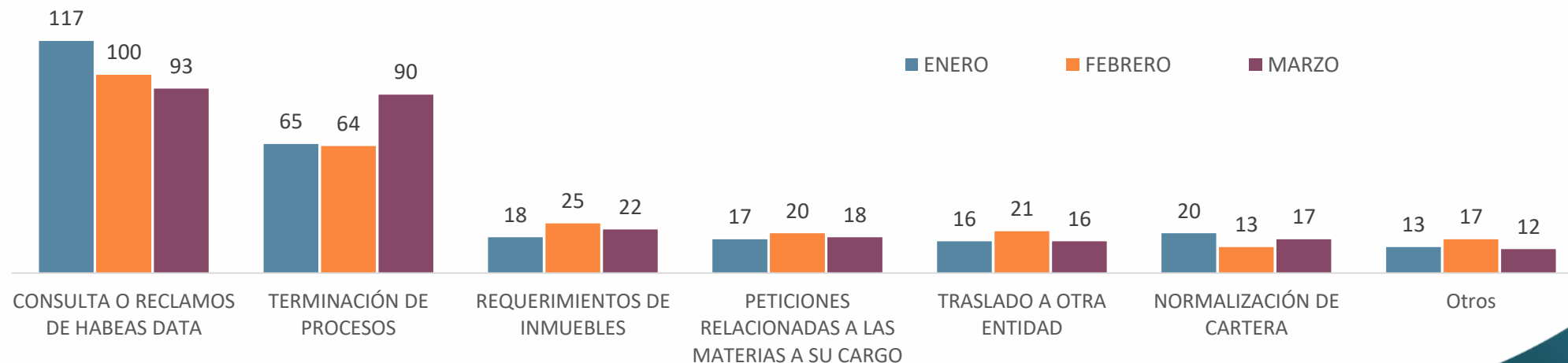
Tramites

CANAL	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	1363	▼ -19%	1110	▲ 2%	1133	3,606
IMPRESA	31	▲ 45%	45	▲ 24%	56	132
PERSONAL	5	▲ 100%	12	▲ 42%	17	34
PORTAL WEB	44	▲ 73%	76	▲ 29%	98	218
TELEFONO	20	▼ -40%	12	▼ -8%	11	43
Total	1,463	▼ -14%	1,255	▲ 5%	1,315	4,033



Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

FLUJO	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	117	▼ -15%	100	▼ -7%	93	310
TERMINACIÓN DE PROCESOS	65	▼ -2%	64	▲ 41%	90	219
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	18	▲ 39%	25	▼ -12%	22	65
PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	17	▲ 18%	20	▼ -10%	18	55
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	16	▲ 31%	21	▼ -24%	16	53
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	20	▼ -35%	13	▲ 31%	17	50
Otros (Historico de Pagos, Devoluciones de Saldo, Aplicación de Pagos, Quejas Funcionarios CISA, Peticiones entre autoridades, Informes a Congresistas y periodistas y Solicitud de Acceso a la información publica.)	13	▲ 31%	17	▼ -29%	12	42
Total	266	▼ -2%	260	▲ 3%	268	794

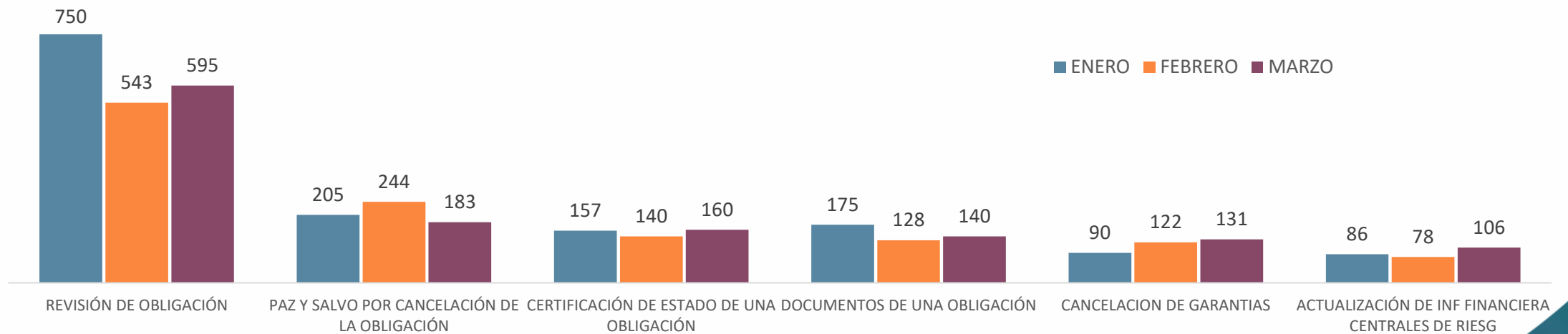


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Flujos de Gestión

Tramites

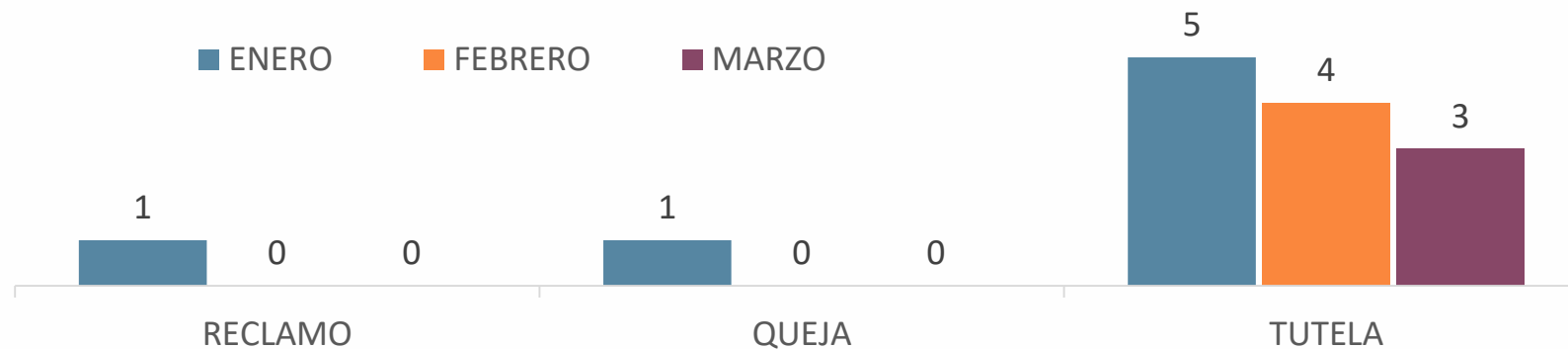
FLUJO	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	750	▼ -28%	543	▲ 10%	595	1,888
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	205	▲ 19%	244	▼ -25%	183	632
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	157	▼ -11%	140	▲ 14%	160	457
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	175	▼ -27%	128	▲ 9%	140	443
CANCELACION DE GARANTIAS	90	▲ 36%	122	▲ 7%	131	343
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	86	▼ -9%	78	▲ 36%	106	270
Total	1,463	▼ -14%	1,255	▲ 5%	1,315	4,033



Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el primer trimestre del 2021 se radicaron 33 Tutelas por derecho de petición, las cuales en 12 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	ENERO	Variación Ene-Feb	FEBRERO	Variación Feb-Mar	MARZO	Total
RECLAMO	1	▼ -100%	0	▬ 0%	0	1
QUEJA	1	▼ -100%	0	▬ 0%	0	1
TUTELA	5	▼ -20%	4	▼ -25%	3	12
Total	7	▼ -43%	4	▼ -25%	3	14



Registro de Peticiones de Información Pública

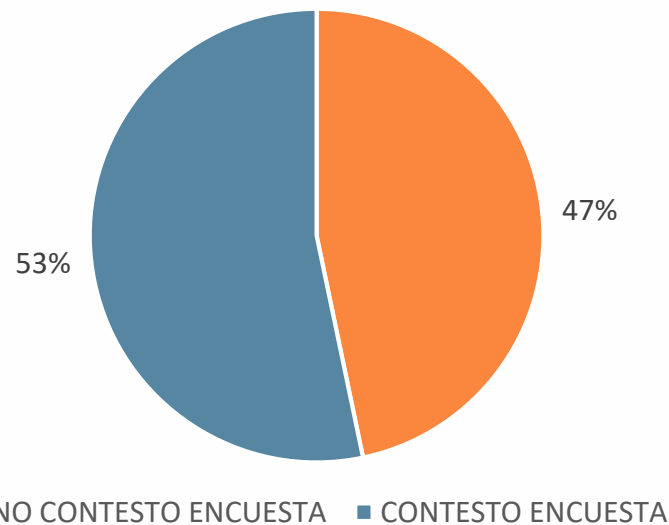
Durante el primer trimestre del 2021 se radico 1 petición bajo el flujo denominado “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”

Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
Enero	1	5981.57
Febrero	0	N/A
Marzo	0	N/A

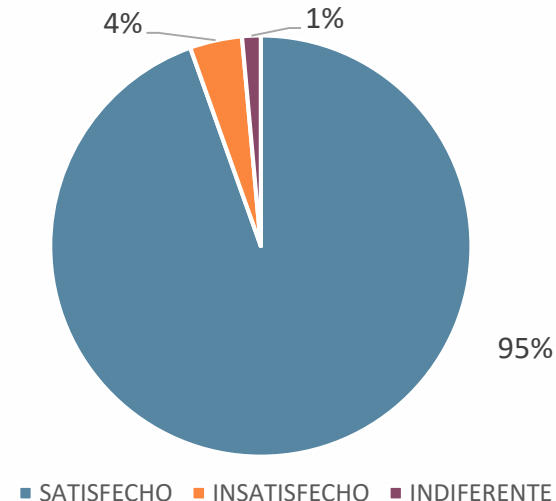
Satisfacción del Cliente

A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para los periodos Enero a Febrero del 2021.

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	306	47%
CONTESTO ENCUESTA	349	53%
Total	655	100%



Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	330	95%
INSATISFECHO	14	4%
INDIFERENTE	5	1%
Total	349	100%





CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Gracias

Elaborado por: Proceso de Servicio Integral al Ciudadano
Aprobado por: Jefe de Servicio Integral al Usuario
Fecha Elaboración: 28 Abril 2021