



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

# INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

---

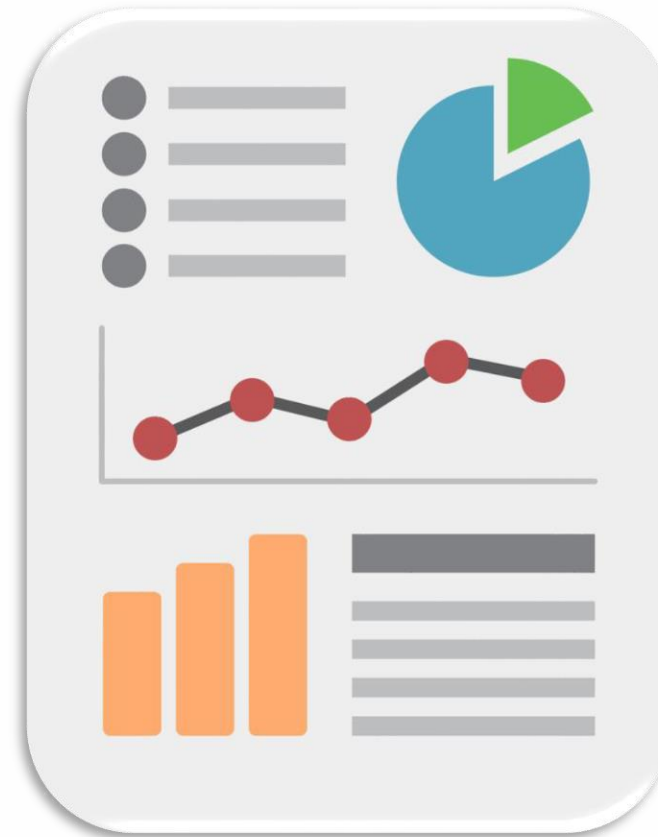
Vicepresidencia Financiera y Administrativa  
Servicio Integral al Ciudadano



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 segundo 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.

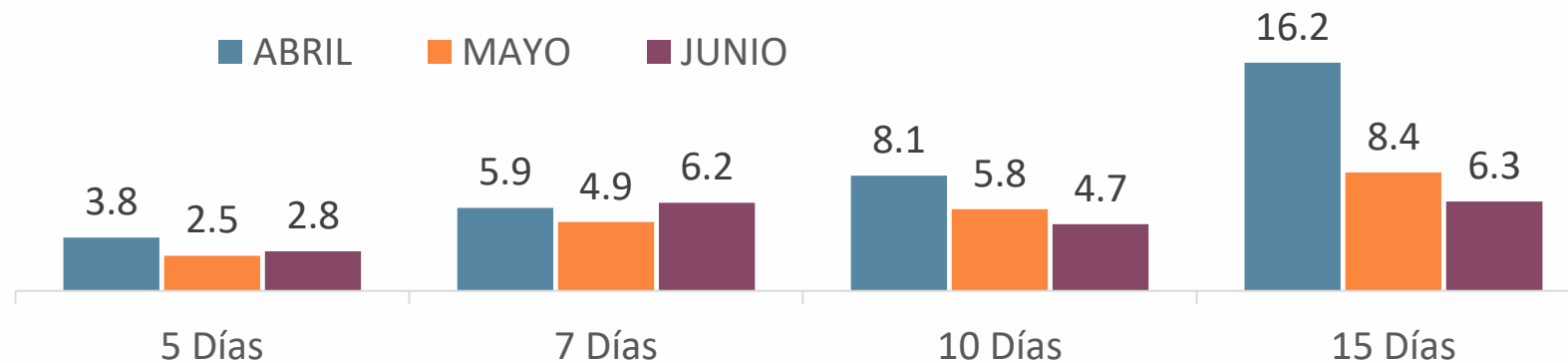
DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	254	266	327	847
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2021)	264	273	249	786
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	25	23	18	66
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	7	7	6	6.8

DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1141	857	1105	3,103
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2021)	1382	1132	1019	3,533
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	13	7	6	8.6

# TIEMPOS DE GESTIÓN

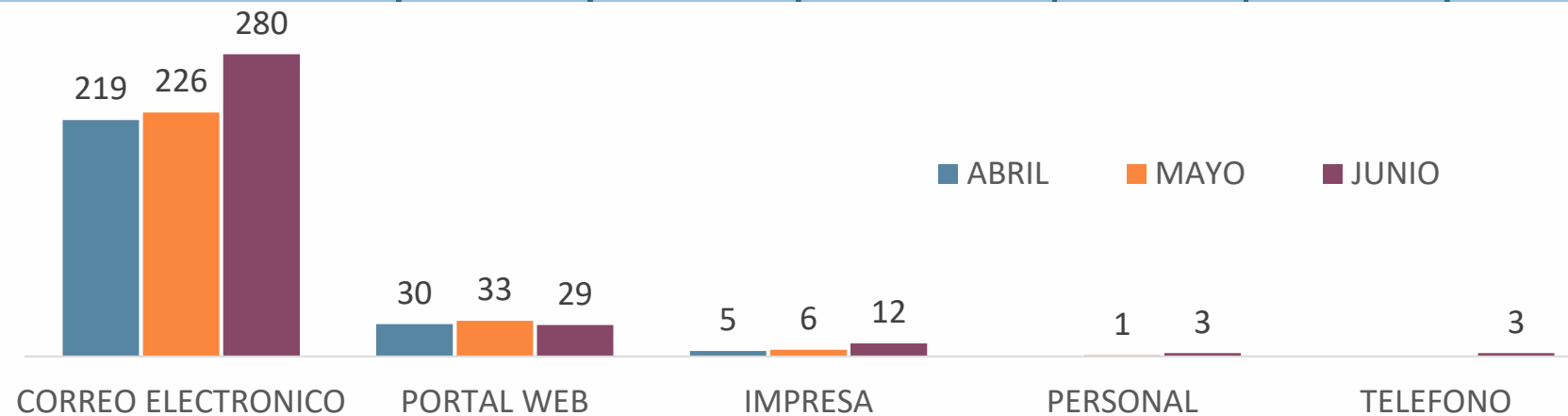
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	ABRIL	MAYO	JUNIO
5 Días	3.8	2.5	2.8
7 Días	5.9	4.9	6.2
10 Días	8.1	5.8	4.7
15 Días	16.2	8.4	6.3



# Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

CANAL	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	219	▲ 3%	226	▲ 24%	280	725
PORTAL WEB	30	▲ 10%	33	▼ -12%	29	92
IMPRESA	5	▲ 20%	6	▲ 100%	12	23
PERSONAL	0	▲ 100%	1	▲ 100%	3	4
TELEFONO	0	▬ 0%	0	▲ 100%	3	3
Total	254	▲ 5%	266	▲ 23%	327	847

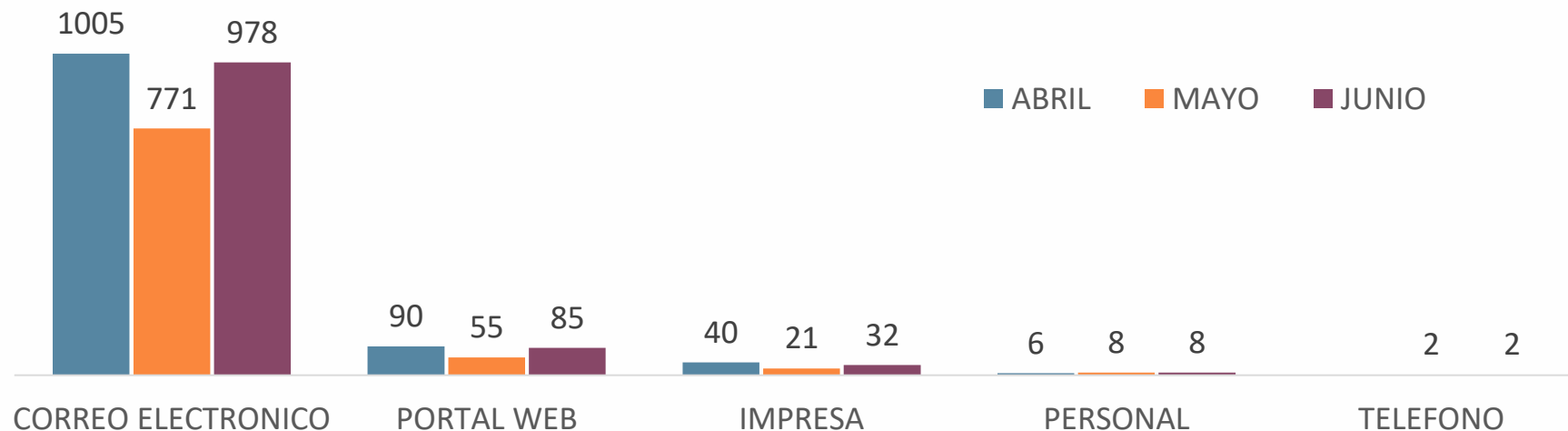


# INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

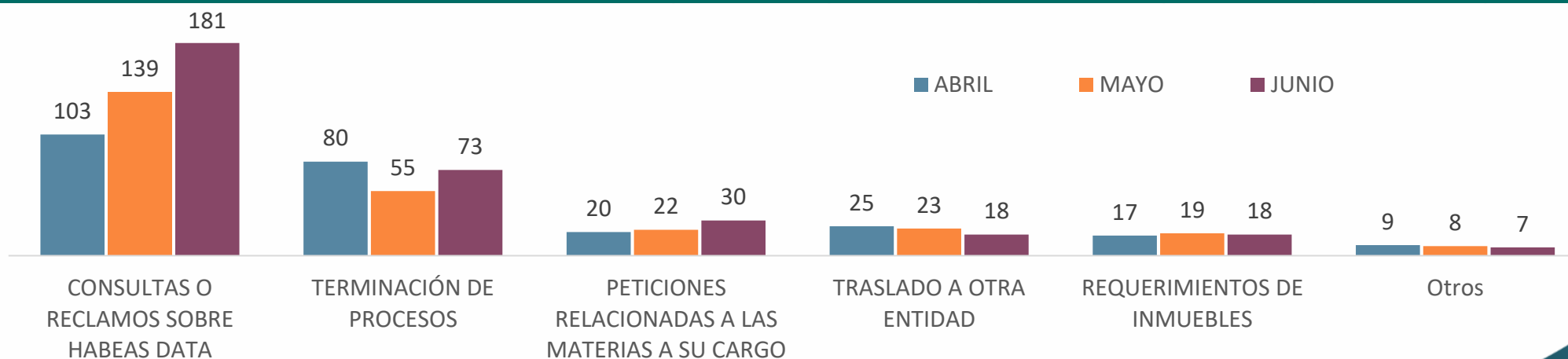
## Tramites

CANAL	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	1005	▼ -23%	771	▲ 27%	978	2,754
PORTAL WEB	90	▼ -39%	55	▲ 55%	85	230
IMPRESA	40	▼ -48%	21	▲ 52%	32	93
PERSONAL	6	▲ 33%	8	▬ 0%	8	22
TELEFONO	0	▲ 100%	2	▬ 0%	2	4
<b>Total</b>	<b>1,141</b>	<b>▼ -25%</b>	<b>857</b>	<b>▲ 29%</b>	<b>1,105</b>	<b>3,103</b>



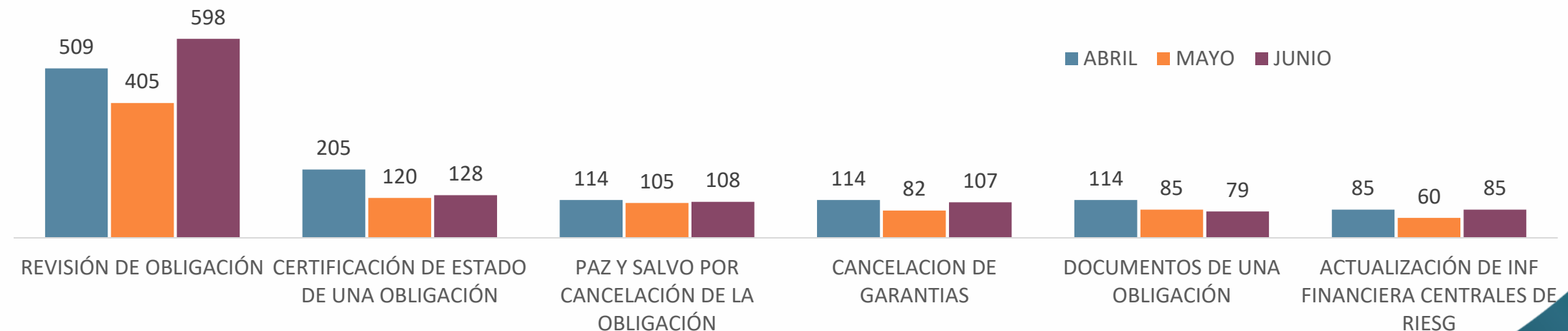
### Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

FLUJO	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	103	▲ 35%	139	▲ 30%	181	423
TERMINACIÓN DE PROCESOS	80	▼ -31%	55	▲ 33%	73	208
PETICIONES RELACIONADAS A LAS MATERIAS A SU CARGO	20	▲ 10%	22	▲ 36%	30	72
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	25	▼ -8%	23	▼ -22%	18	66
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	17	▲ 12%	19	▼ -5%	18	54
Otros Otros (Historico de Pagos, Devoluciones de Saldo, Informes a Congressistas y periodistas, Peticiones entre autoridades, Aplicación de Pagos y Solicitud de Acceso a la información publica.)	9	▼ -11%	8	▼ -13%	7	24
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>▲ 5%</b>	<b>266</b>	<b>▲ 23%</b>	<b>327</b>	<b>847</b>



### Tramites

FLUJO	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	509	▼ -20%	405	▲ 48%	598	1,512
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	205	▼ -41%	120	▲ 7%	128	453
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	114	▼ -8%	105	▲ 3%	108	327
CANCELACION DE GARANTIAS	114	▼ -28%	82	▲ 30%	107	303
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	114	▼ -25%	85	▼ -7%	79	278
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	85	▼ -29%	60	▲ 42%	85	230
<b>Total</b>	<b>1,141</b>	<b>▼ -25%</b>	<b>857</b>	<b>▲ 29%</b>	<b>1,105</b>	<b>3,103</b>

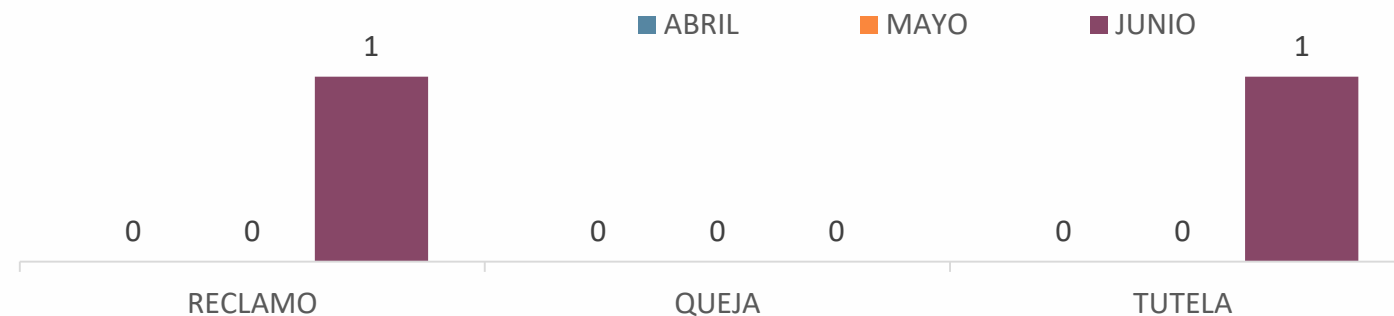




# Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el segundo trimestre del 2021 se radicaron 25 Tutelas por derecho de petición, las cuales en 1 caso fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

TIPO QRT	ABRIL	Variación Abr-May	MAYO	Variación May-Jun	JUNIO	Total
RECLAMO	0	0%	0	0%	1	1
QUEJA	0	0%	0	0%	0	0
TUTELA	0	0%	0	100%	1	1
Total	0	0%	0	100%	2	2



## Registro de Peticiones de Información Pública

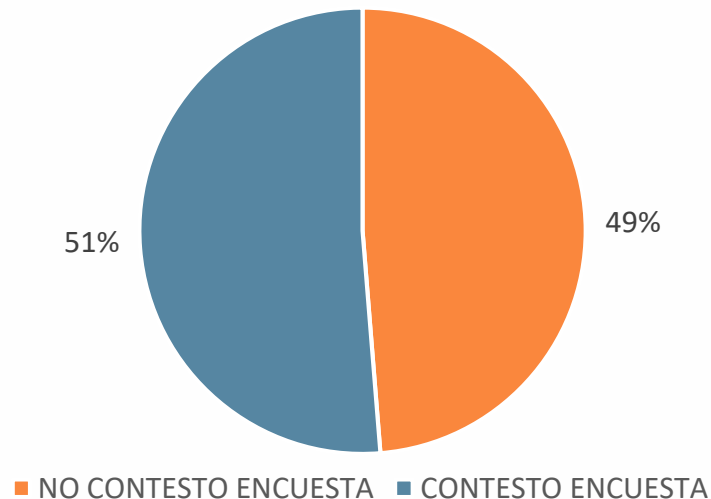
Durante el segundo trimestre del 2021 se radicaron 2 peticiones bajo el flujo denominado “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”

MES	Flujo de Información Pública	Nº. RADICADO
Abril	0	N/A
Mayo	1	625701
Junio	1	631913

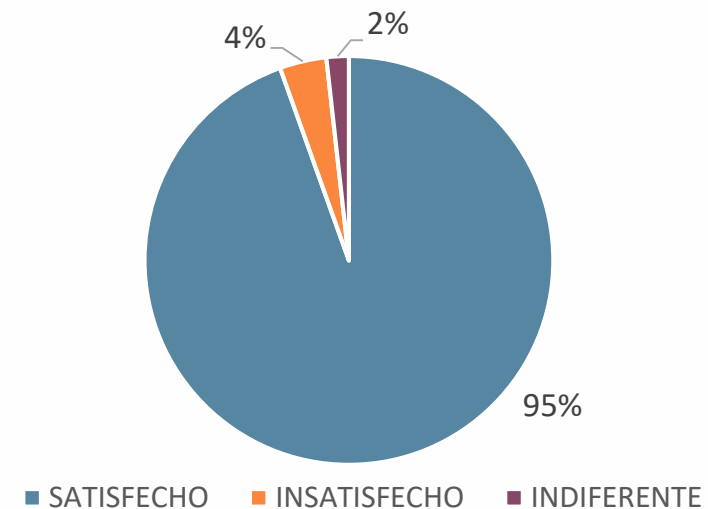
# Satisfacción del Cliente

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

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	591	49%
CONTESTO ENCUESTA	622	51%
<b>Total</b>	<b>1213</b>	<b>100%</b>



Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	588	95%
INSATISFECHO	23	4%
INDIFERENTE	11	2%
<b>Total</b>	<b>622</b>	<b>100%</b>





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: Agosto 2021