



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

# INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

---

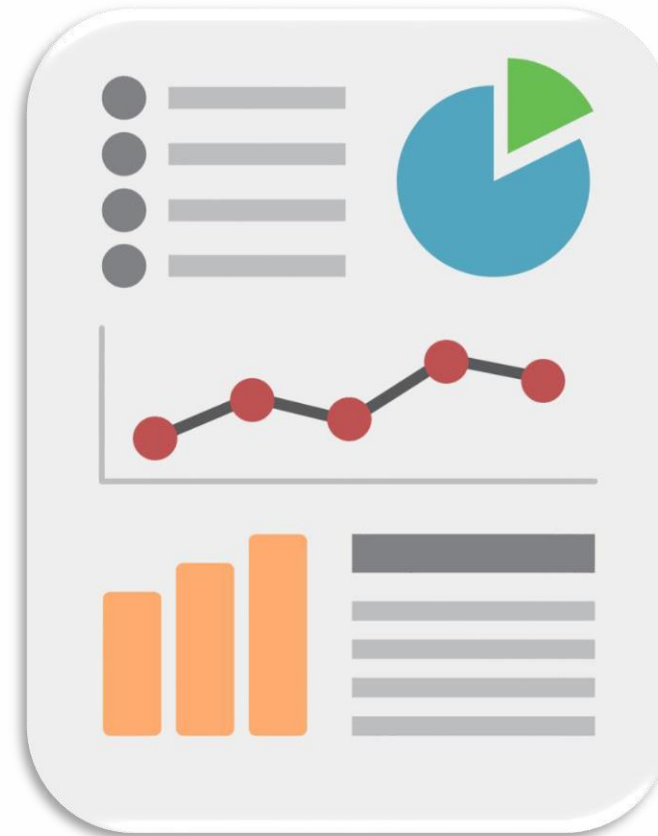
Vicepresidencia Financiera y Administrativa  
Servicio Integral al Ciudadano



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 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.

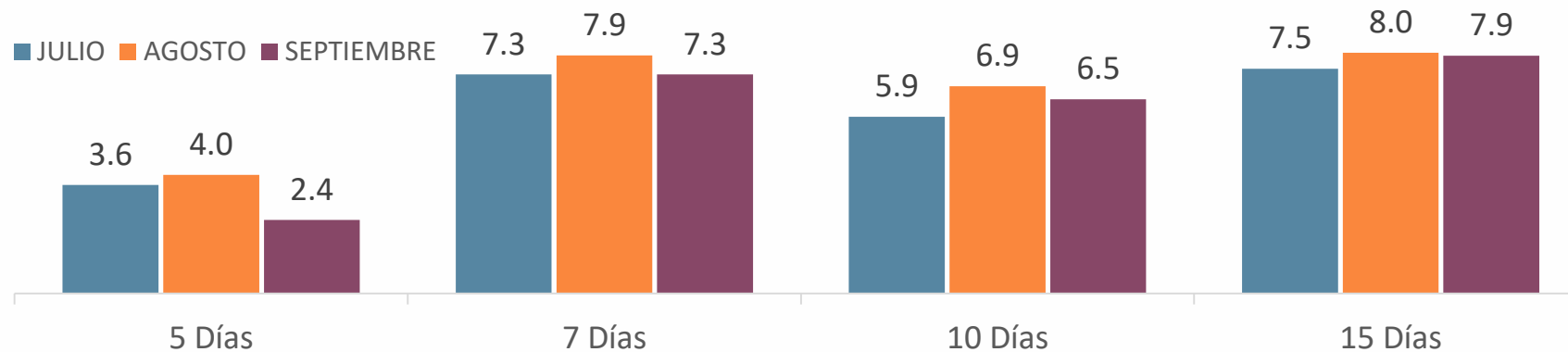
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PQR RECIBIDAS	334	295	245	874
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el tercer trimestre de 2021)	329	292	307	928
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	38	21	24	83
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8	8	8	8.0

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1231	1587	1514	4,332
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el tercer trimestre de 2021)	1269	1341	1639	4,249
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO ( días)	6	7	7	7.0

# TIEMPOS DE GESTIÓN

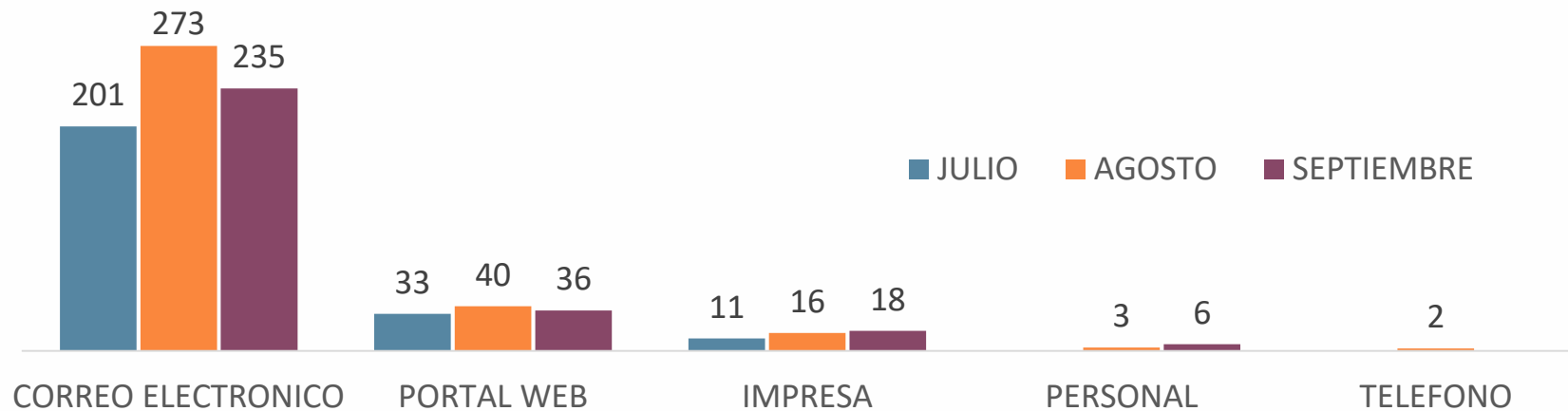
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
5 Días	3.6	4.0	2.4
7 Días	7.3	7.9	7.3
10 Días	5.9	6.9	6.5
15 Días	7.5	8.0	7.9



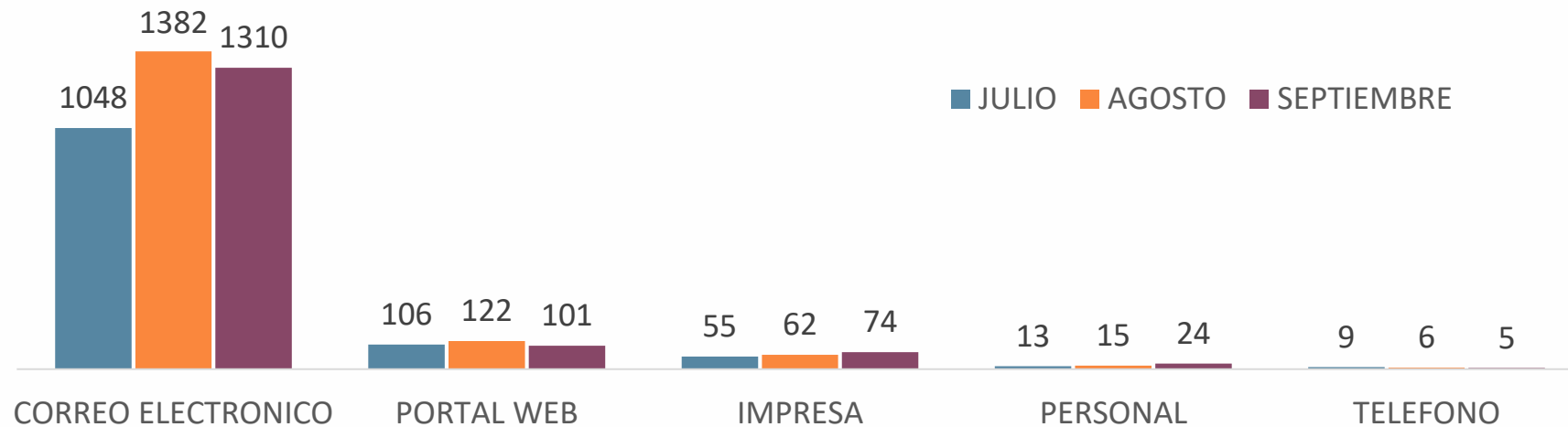
# Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

CANAL	JULIO	Variación Jul - Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	201	▲ 36%	273	▼ -14%	235	709
PORTAL WEB	33	▲ 21%	40	▼ -10%	36	109
IMPRESA	11	▲ 45%	16	▲ 13%	18	45
PERSONAL		▲ 100%	3	▲ 100%	6	9
TELEFONO		▲ 100%	2	▼ -100%		2
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>▲ 36%</b>	<b>334</b>	<b>▼ -12%</b>	<b>295</b>	<b>874</b>



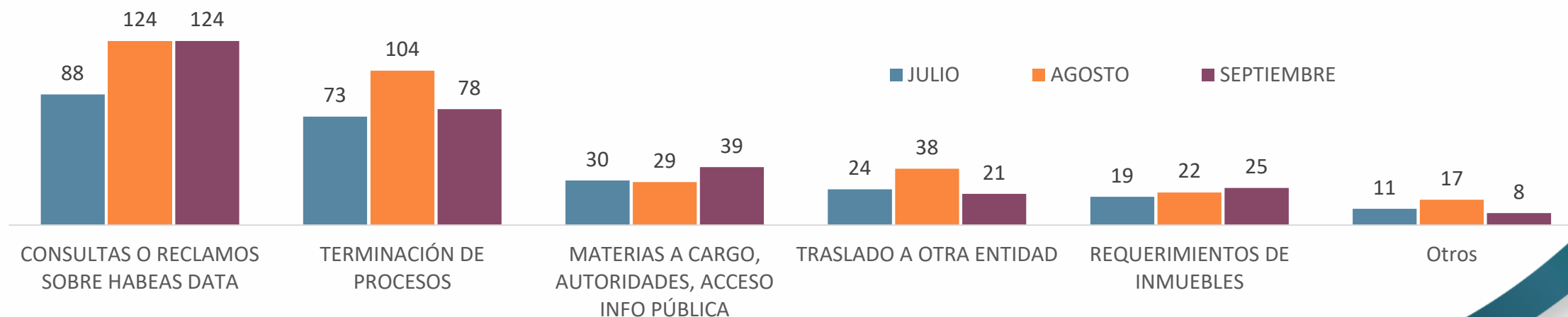
### Tramites

CANAL	JULIO	Variación Jul - Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	1048	▲ 32%	1382	▼ -5%	1310	3,740
PORTAL WEB	106	▲ 15%	122	▼ -17%	101	329
IMPRESA	55	▲ 13%	62	▲ 19%	74	191
PERSONAL	13	▲ 15%	15	▲ 60%	24	52
TELEFONO	9	▼ -33%	6	▼ -17%	5	20
<b>Total</b>	<b>1,231</b>	<b>▲ 29%</b>	<b>1,587</b>	<b>▼ -5%</b>	<b>1,514</b>	<b>4,332</b>



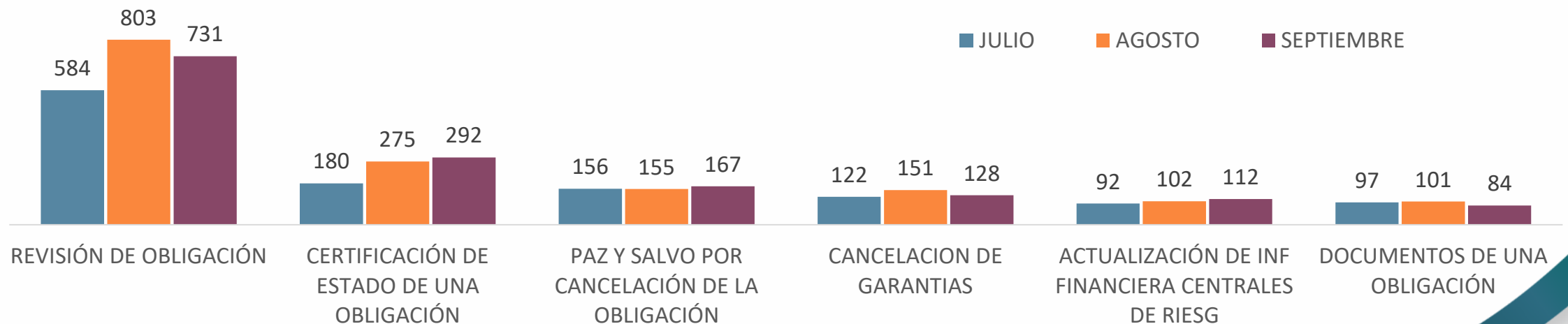
### Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

FLUJO	JULIO	Variación Jul - Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	88	▲ 41%	124	▬ 0%	124	336
TERMINACIÓN DE PROCESOS	73	▲ 42%	104	▼ -25%	78	255
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	30	▼ -3%	29	▲ 34%	39	98
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	24	▲ 58%	38	▼ -45%	21	83
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	19	▲ 16%	22	▲ 14%	25	66
Otros (Devoluciones de Saldo, Historico de Pagos, Aplicación de Pagos, Peticiones de Congresistas y periodistas y Quejas Funcionarios CISA)	11	▲ 55%	17	▼ -53%	8	36
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>▲ 36%</b>	<b>334</b>	<b>▼ -12%</b>	<b>295</b>	<b>874</b>



### Tramites

FLUJO	JULIO	Variación Jul - Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	584	▲ 38%	803	▼ -9%	731	2,118
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	180	▲ 53%	275	▲ 6%	292	747
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	156	▼ -1%	155	▲ 8%	167	478
CANCELACION DE GARANTIAS	122	▲ 24%	151	▼ -15%	128	401
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	92	▲ 11%	102	▲ 10%	112	306
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	97	▲ 4%	101	▼ -17%	84	282
<b>Total</b>	<b>1,231</b>	<b>▲ 29%</b>	<b>1,587</b>	<b>▼ -5%</b>	<b>1,514</b>	<b>4,332</b>

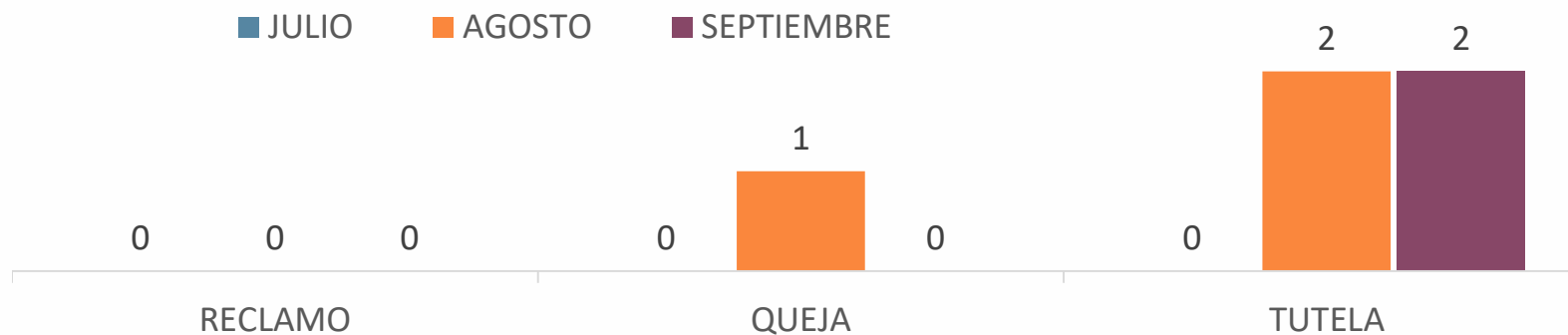




# Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el tercer trimestre del 2021 se radicaron 30 Tutelas por derecho de petición, de las cuales en 4 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	JULIO	Variación Jul - Ago	AGOSTO	Variación Ago-Sep	SEPTIEMBRE	Total
RECLAMO	0	0%	0	0%	0	0
QUEJA	0	100%	1	-100%	0	1
TUTELA	0	100%	2	0%	2	4
Total	0	0%	3	100%	2	5



## Registro de Peticiones de Información Pública

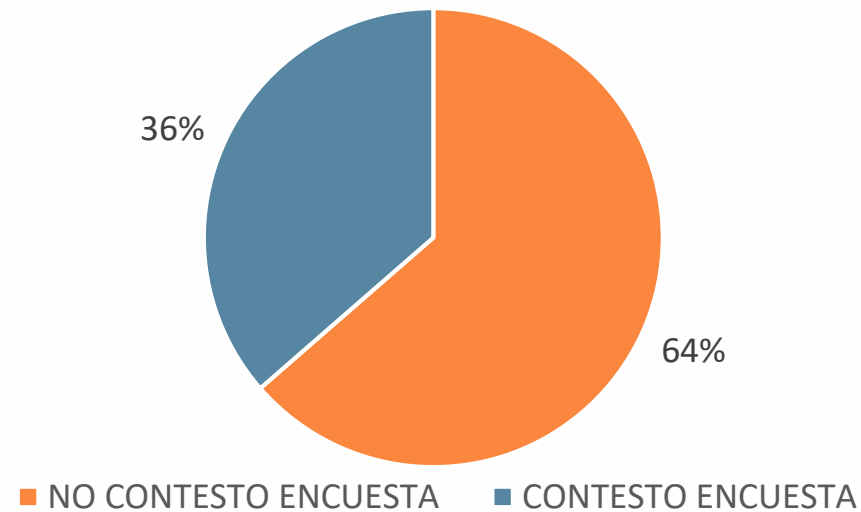
Durante el tercer trimestre del 2021 no se radicaron peticiones de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
Julio	0	N/A
Agosto	0	N/A
Septiembre	0	N/A

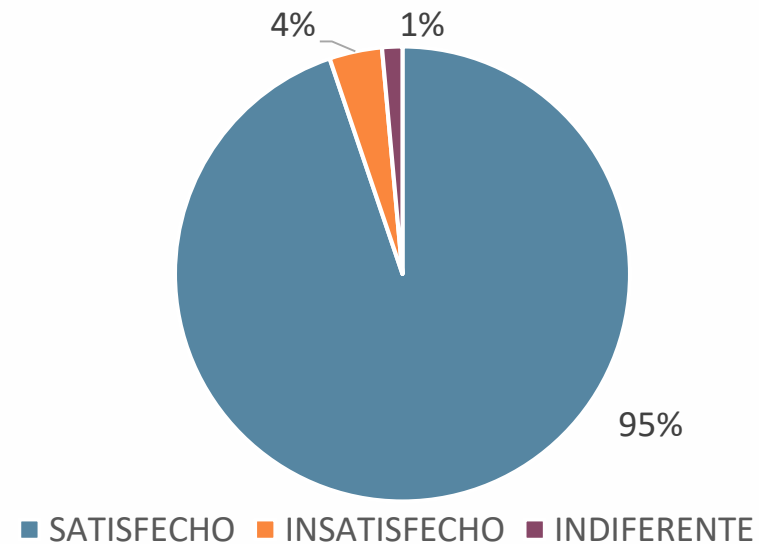
# Satisfacción del Cliente

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

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	608	64%
CONTESTO ENCUESTA	348	36%
Total	956	100%



Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	329	95%
INSATISFECHO	13	4%
INDIFERENTE	5	1%
Total	347	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: Octubre 2021