



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

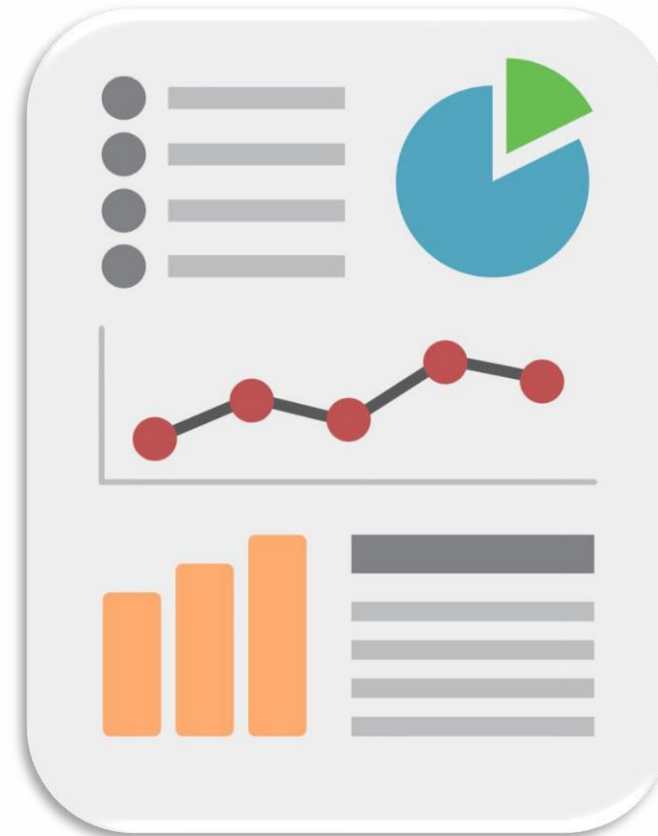
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Servicio Integral al Ciudadano



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 cuarto 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.

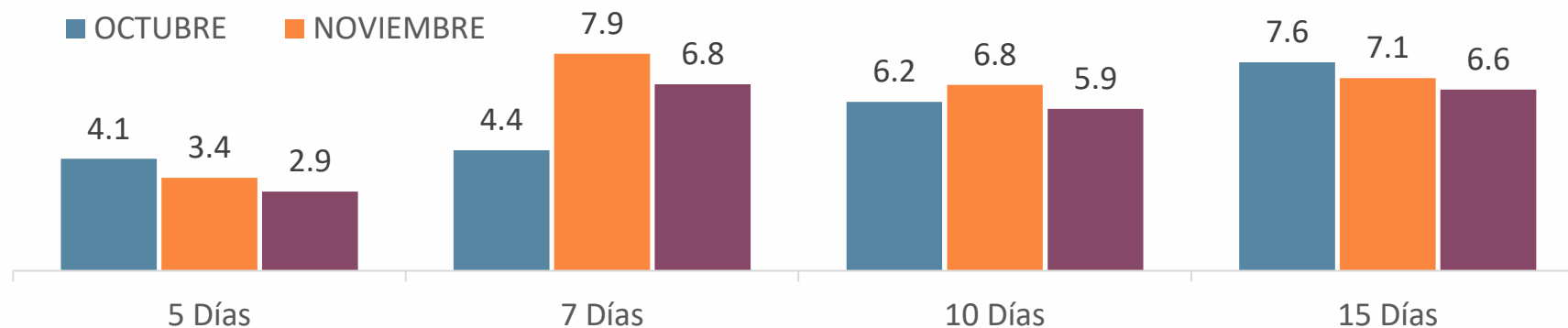
DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQR RECIBIDAS	349	257	198	804
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el cuarto trimestre de 2021)	373	249	230	852
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	27	15	19	61
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7	7	7	6.8

DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1353	1255	924	3,532
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el cuarto trimestre de 2021)	1323	1333	1019	3,675
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7	7	6	6.9

TIEMPOS DE GESTIÓN

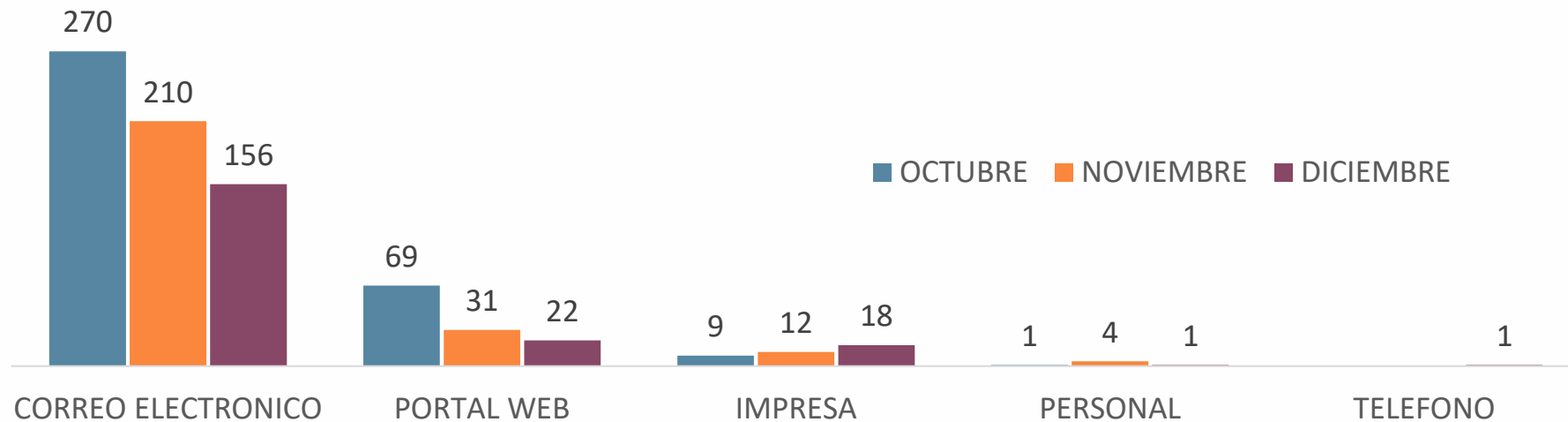
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5 Días	4.1	3.4	2.9
7 Días	4.4	7.9	6.8
10 Días	6.2	6.8	5.9
15 Días	7.6	7.1	6.6



Peticiones, Quejas y Reclamos.

CANAL	OCTUBRE	Variación Oct - Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov - Dic	DICIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	270	▼ -22%	210	▼ -26%	156	636
PORTAL WEB	69	▼ -55%	31	▼ -29%	22	122
IMPRESA	9	▲ 33%	12	▲ 50%	18	39
PERSONAL	1	▲ 100%	4	▼ -75%	1	6
TELEFONO		▬ 0%		▲ 100%	1	1
Total	349	▼ -26%	257	▼ -23%	198	804

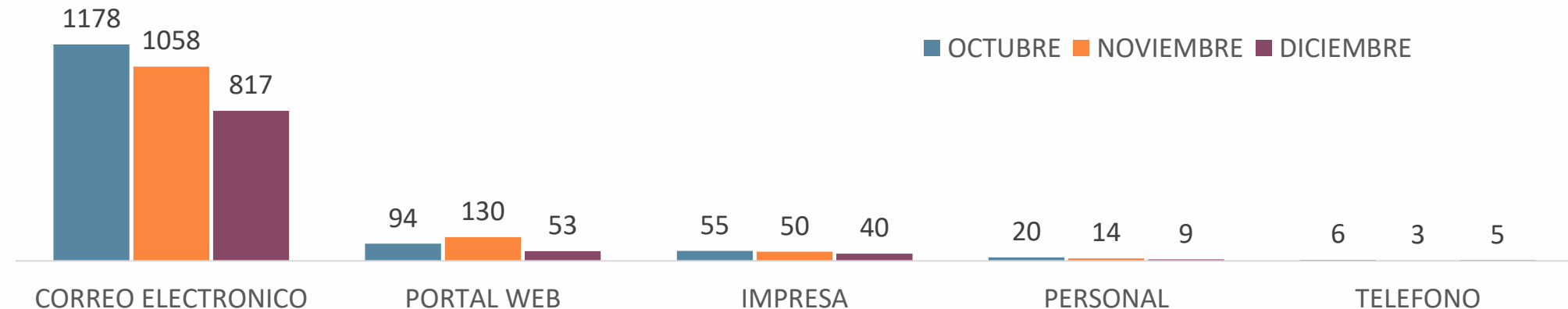


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

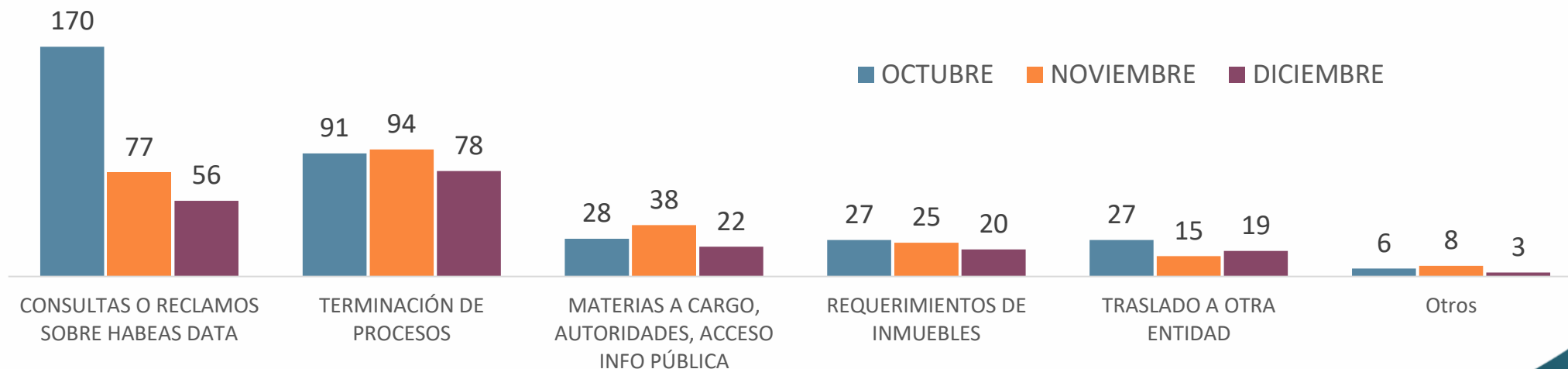
Tramites

CANAL	OCTUBRE	Variación Oct - Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov - Dic	DICIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	1178	▼ -10%	1058	▼ -23%	817	3,053
PORTAL WEB	94	▲ 38%	130	▼ -59%	53	277
IMPRESA	55	▼ -9%	50	▼ -20%	40	145
PERSONAL	20	▼ -30%	14	▼ -36%	9	43
TELEFONO	6	▼ -50%	3	▲ 67%	5	14
Total	1,353	▼ -7%	1,255	▼ -26%	924	3,532



Peticiones, Quejas y Reclamos.

FLUJO	OCTUBRE	Variación Oct - Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov - Dic	DICIEMBRE	Total
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	170	▼ -55%	77	▼ -27%	56	303
TERMINACIÓN DE PROCESOS	91	▲ 3%	94	▼ -17%	78	263
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	28	▲ 36%	38	▼ -42%	22	88
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	27	▼ -7%	25	▼ -20%	20	72
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	27	▼ -44%	15	▲ 27%	19	61
Otros (Devoluciones de Saldo, Quejas Funcionarios CISA y Peticiones de Congresistas y periodistas)	6	▲ 33%	8	▼ -63%	3	17
Total	349	▼ -26%	257	▼ -23%	198	804

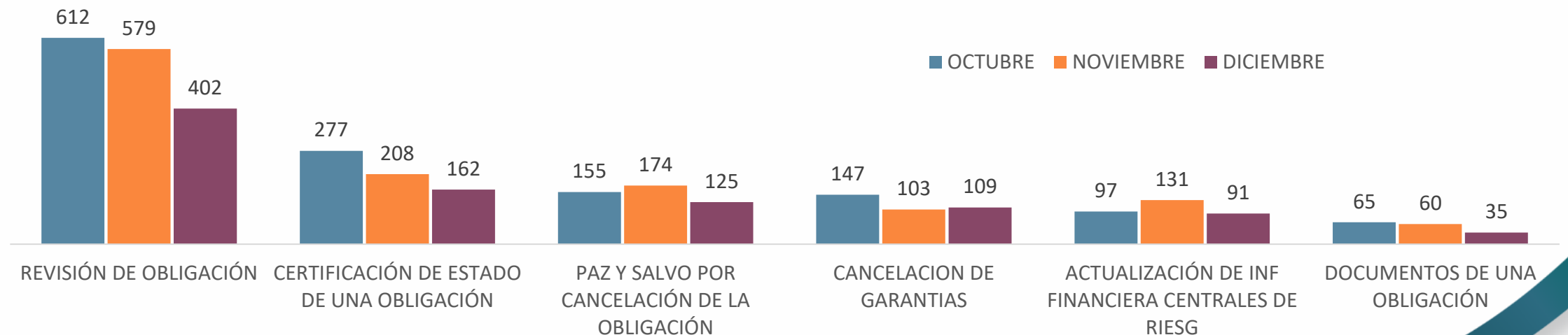


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Flujos de Gestión

Tramites

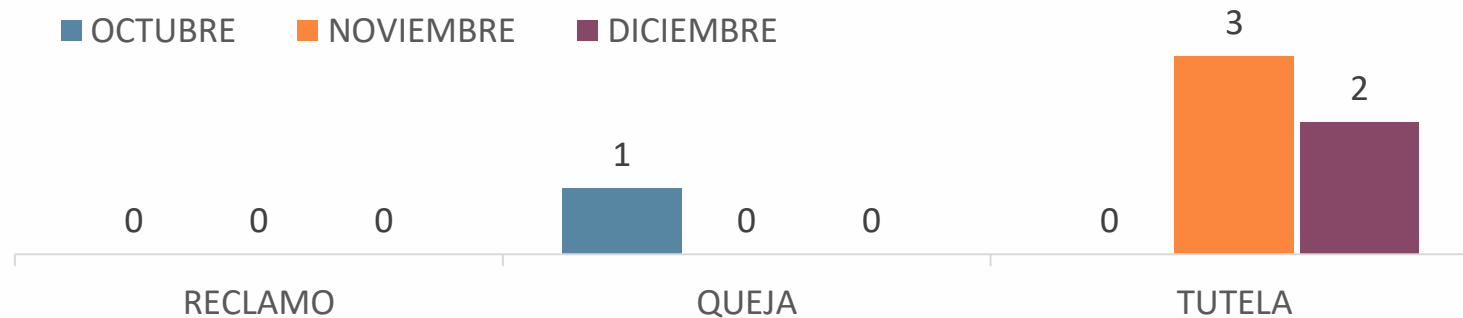
FLUJO	OCTUBRE	Variación Oct - Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov - Dic	DICIEMBRE	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	612	▼ -5%	579	▼ -31%	402	1,593
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	277	▼ -25%	208	▼ -22%	162	647
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	155	▲ 12%	174	▼ -28%	125	454
CANCELACION DE GARANTIAS	147	▼ -30%	103	▲ 6%	109	359
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	97	▲ 35%	131	▼ -31%	91	319
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	65	▼ -8%	60	▼ -42%	35	160
Total	1,353	▼ -7%	1,255	▼ -26%	924	3,532



Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el cuarto trimestre del 2021 se radicaron 32 Tutelas por derecho de petición, de las cuales en 5 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	OCTUBRE	Variación Oct - Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov - Dic	DICIEMBRE	Total
RECLAMO	0	0%	0	0%	0	0
QUEJA	1	-100%	0	0%	0	1
TUTELA	0	100%	3	-33%	2	5
Total	1	0%	3	100%	2	6



Registro de Peticiones de Información Pública

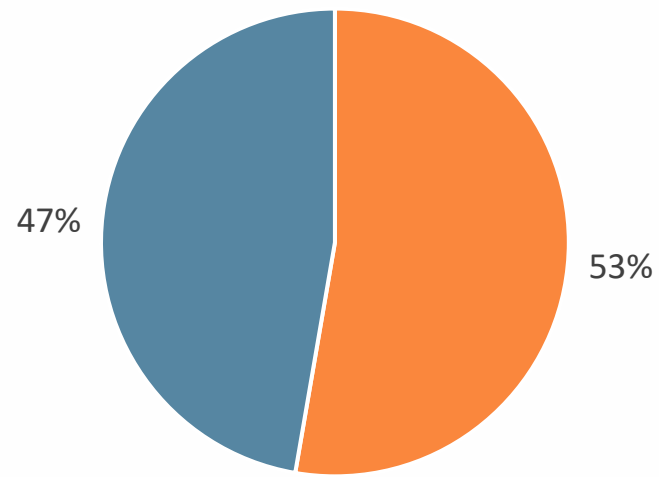
Durante el Cuarto trimestre del 2021 no se radicaron peticiones de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
OCTUBRE	0	N/A
NOVIEMBRE	0	N/A
DICIEMBRE	0	N/A

Satisfacción del Cliente

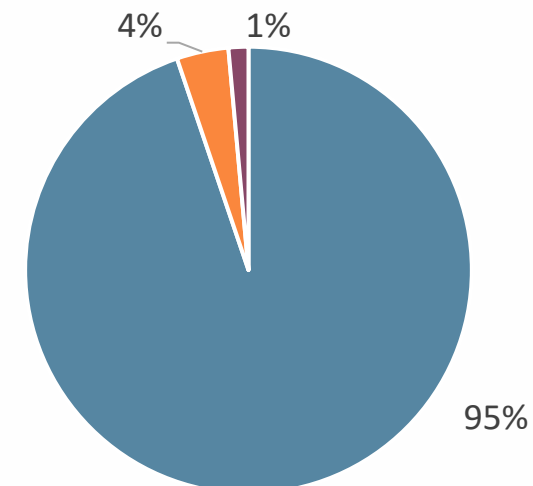
A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para los periodos Septiembre a Diciembre del 2021.

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	553	53%
CONTESTO ENCUESTA	496	47%
Total	1049	100%



■ NO CONTESTO ENCUESTA ■ CONTESTO ENCUESTA

Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	470	95%
INSATISFECHO	19	4%
INDIFERENTE	7	1%
Total	496	100%



■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO ■ INDIFERENTE



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: Enero 2022