



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

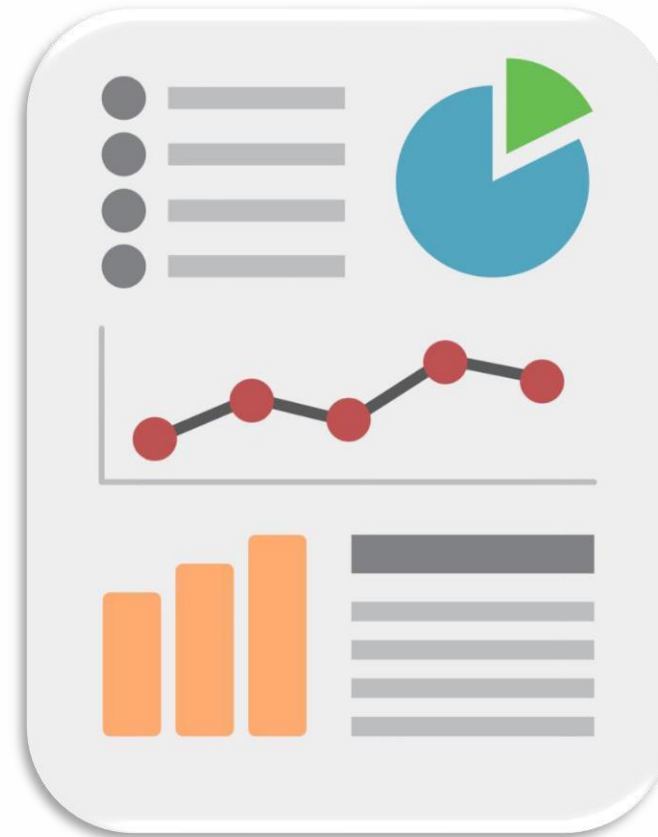
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Relacionamiento con el Ciudadano



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Central de Inversiones S A a través del Proceso de Relacionamiento Con el Ciudadano, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQR`S y Tramites en el segundo trimestre del 2022 así como los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de clientes.



INFORME TRIMESTRAL

Gestión de Solicitudes (PQR y TRAMITES)

A continuación, se detalla la información de las solicitudes recibidas y atendidas de los ciudadanos, las cuales se radican por los diferentes flujos que se encuentran creados en el aplicativo de gestión y de acuerdo a cada una de las tipologías establecidas en la Entidad:

DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	287	355	361	1003
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2022)	268	351	369	988
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	9	14	12	35
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.4	6.9	6.6	6.7

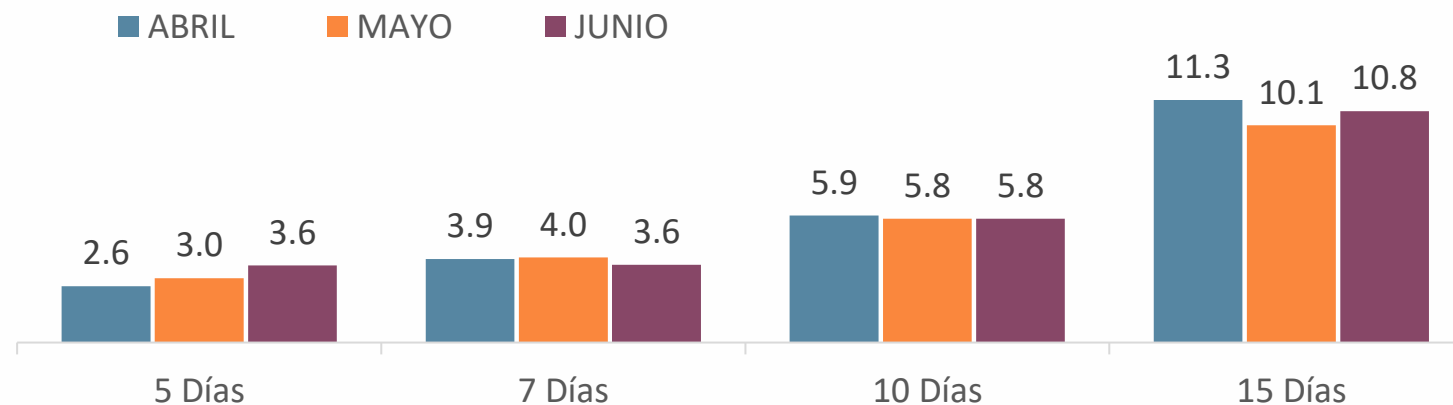
DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1007	1239	1067	3,313
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el segundo trimestre de 2022)	1042	1159	1141	3,342
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	9.2	8.4	8.8	8.8

INFORME TRIMESTRAL

Tiempos de Gestión (PQR y TRAMITES)

Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) atendidas de acuerdo al termino estimado para su gestión:

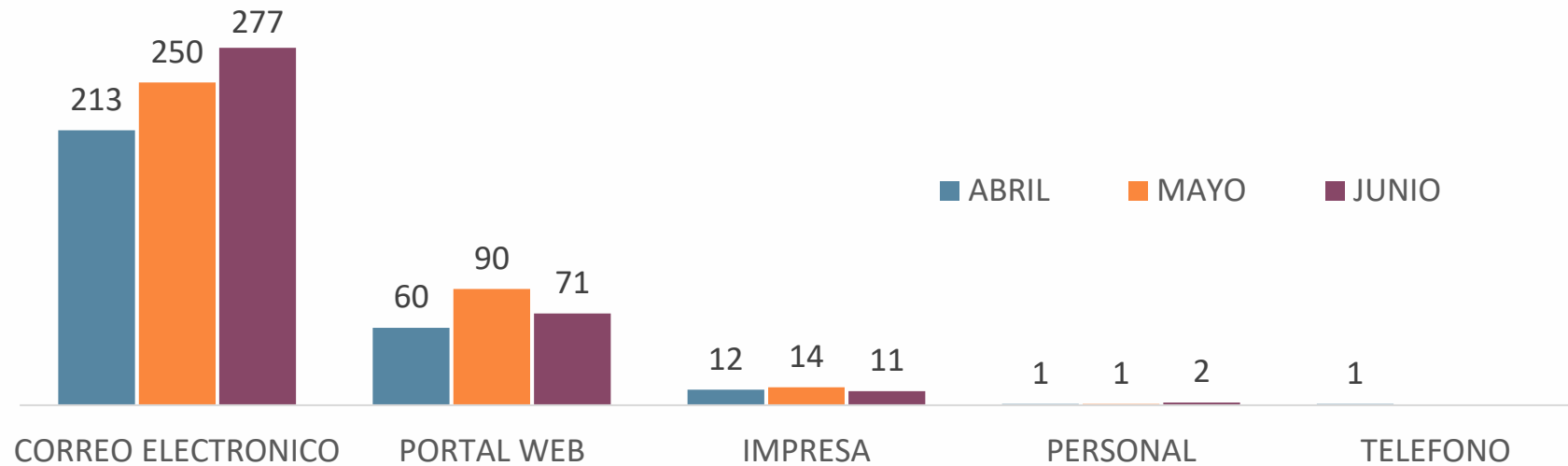
Días de respuesta	ABRIL	MAYO	JUNIO
5 Días	2.6	3.0	3.6
7 Días	3.9	4.0	3.6
10 Días	5.9	5.8	5.8
15 Días	11.3	10.1	10.8



INFORME TRIMESTRAL

PQR recibidas por Canal de Comunicación

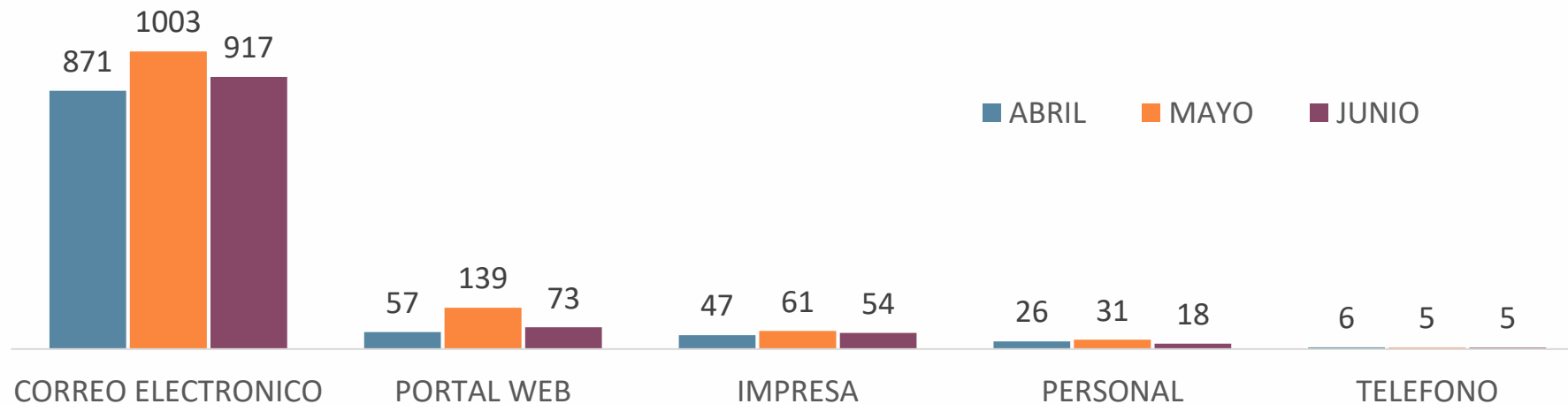
CANAL	ABRIL	Variación Abr - May	MAYO	Variación May - Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	213	▲ 17%	250	▲ 11%	277	740
PORTAL WEB	60	▲ 50%	90	▼ -21%	71	221
IMPRESA	12	▲ 17%	14	▼ -21%	11	37
PERSONAL	1	▬ 0%	1	▲ 100%	2	4
TELEFONO	1	▼ -100%		▬ 0%		1
Total	287	▲ 24%	355	▲ 2%	361	1003



INFORME TRIMESTRAL

Tramites Recibidos por Canal de Comunicación

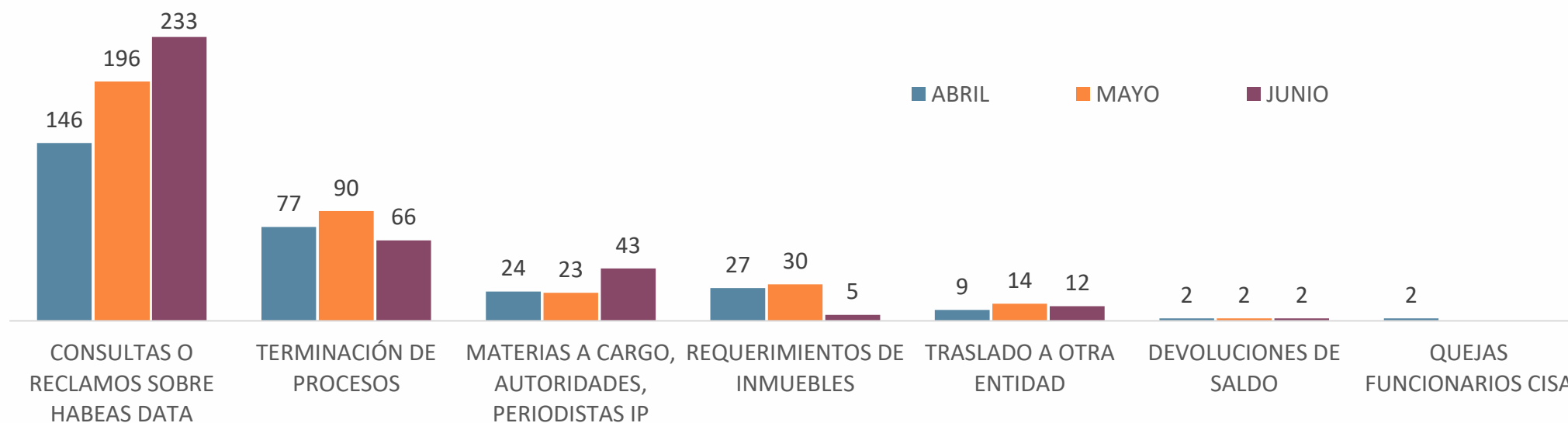
CANAL	ABRIL	Variación Abr - May	MAYO	Variación May - Jun	JUNIO	Total
CORREO ELECTRONICO	871	▲ 15%	1003	▼ -9%	917	2,791
PORTAL WEB	57	▲ 100%	139	▼ -47%	73	269
IMPRESA	47	▲ 30%	61	▼ -11%	54	162
PERSONAL	26	▲ 19%	31	▼ -42%	18	75
TELEFONO	6	▼ -17%	5	▬ 0%	5	16
Total	1,007	▲ 23%	1,239	▼ -14%	1,067	3,313



INFORME TRIMESTRAL

PQR Recibidas por Flujos de Gestión

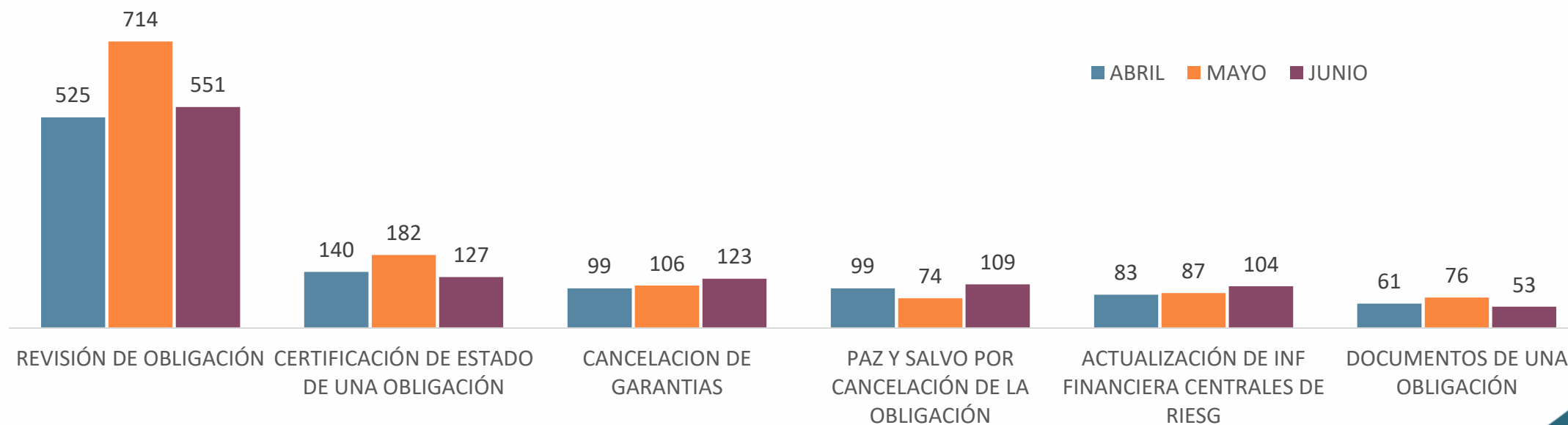
FLUJO	ABRIL	Variación Abr - May	MAYO	Variación May - Jun	JUNIO	Total
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	146	▲ 34%	196	▲ 19%	233	575
TERMINACIÓN DE PROCESOS	77	▲ 17%	90	▼ -27%	66	233
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, PERIODISTAS IP	24	▼ -4%	23	▲ 87%	43	90
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	27	▲ 11%	30	▼ -83%	5	62
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	9	▲ 56%	14	▼ -14%	12	35
DEVOLUCIONES DE SALDO	2	▬ 0%	2	▬ 0%	2	6
QUEJAS FUNCIONARIOS CISA	2	▼ -100%		▬ 0%		2
Total	287	▲ 24%	355	▲ 2%	361	1003



INFORME TRIMESTRAL

Tramites Recibidos por Flujos de Gestión

FLUJO	ABRIL	Variación Abr - May	MAYO	Variación May - Jun	JUNIO	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	525	▲ 36%	714	▼ -23%	551	1790
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	140	▲ 30%	182	▼ -30%	127	449
CANCELACION DE GARANTIAS	99	▲ 7%	106	▲ 16%	123	328
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	99	▼ -25%	74	▲ 47%	109	282
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	83	▲ 5%	87	▲ 20%	104	274
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	61	▲ 25%	76	▼ -30%	53	190
Total	1007	▲ 23%	1,239	▼ -14%	1,067	3,313

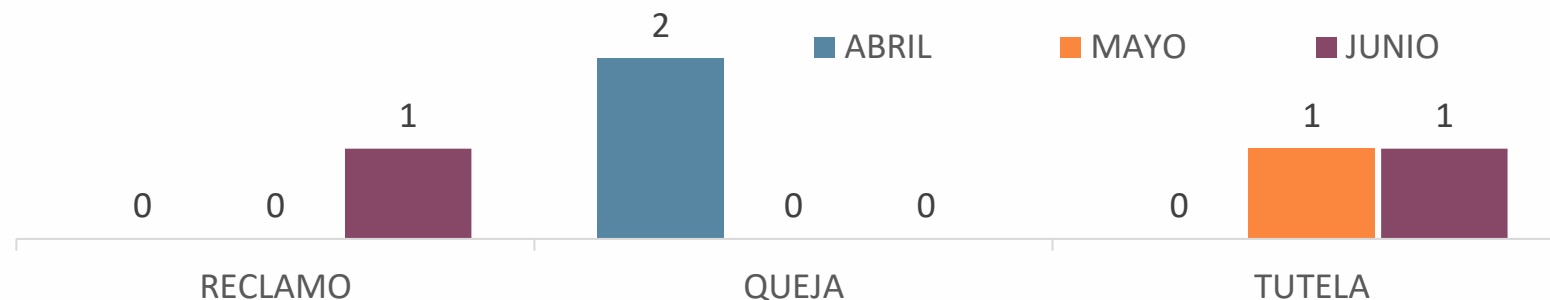


INFORME TRIMESTRAL

Quejas Reclamos y Tutelas Recibidas

Durante el primer trimestre de 2022 se radicaron 24 Tutelas por derecho de petición, las cuales en 4 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	ABRIL	Variación Abr - May	MAYO	Variación May - Jun	JUNIO	Total
QUEJA	2	▲ 100%	0	▬ 0%	0	2
TUTELA	0	▲ 100%	1	▬ 0%	1	2
RECLAMO	0	▬ 0%	0	▬ 0%	1	1
Total	2	0%	1	100%	2	5



Se crearon las No Conformidades No. **1236** y **1237** de las Quejas, **1239** y **1242** de las Tutelas y **1241** del Reclamo. Lo anterior con el fin de abordar las Quejas, Tutelas y reclamo con Acciones de Correctivas y/o de Mejora.

INFORME TRIMESTRAL

Registro de Peticiones de acceso a la Información Pública

Durante el segundo trimestre del 2022 se radicaron 3 peticiones de Solicitudes de acceso a la Información pública.

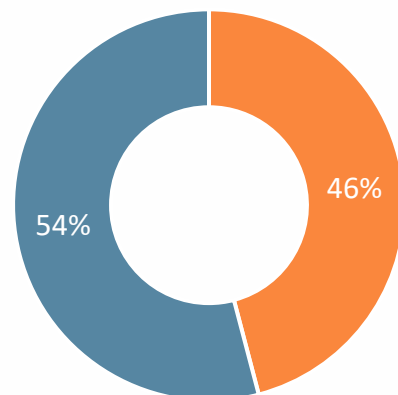
Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
ABRIL	3	688281 GA Inmuebles Zona Andina 688431 GA Inmuebles Zona Pacifico 688445 GA Inmuebles Zona Caribe
MAYO	0	N/A
JUNIO	0	N/A

INFORME TRIMESTRAL

Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Cliente

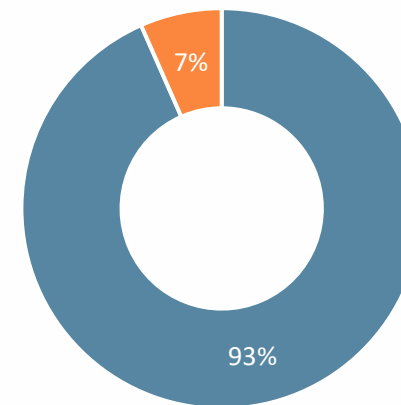
A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para el periodo Marzo a Junio de 2022.

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	797	46%
CONTESTO ENCUESTA	939	54%
Total	1736	100%



■ NO CONTESTO ENCUESTA ■ CONTESTO ENCUESTA

Nivel de Satisfacción	Total	Porcentaje
SATISFECHO	890	95%
INSATISFECHO	49	5%
Total	939	100%



■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO

- Teniendo en cuenta que la encuesta de Satisfacción y Percepción de cliente se realiza bimestralmente, en el presente informe se exponen los resultados de la encuesta de los Bimestres Marzo – Abril y Mayo - Junio de 2022.



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Gracias

Elaborado por: Proceso de Relacionamiento Con el Ciudadano
Aprobado por: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía
Fecha Elaboración: Julio de 2022