



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

CISA

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE
PQR Y TRAMITES
III TRIMESTRE



PQR

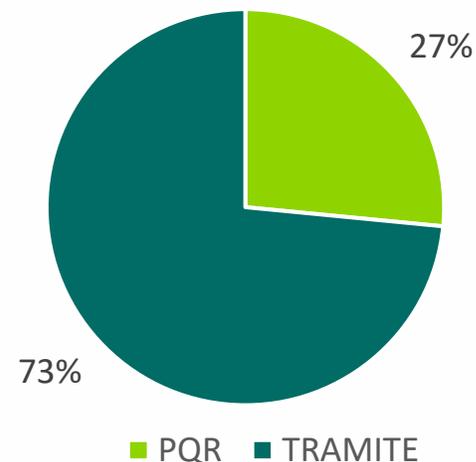
- Terminación de procesos
- Devoluciones de Saldo
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Traslado a otra Entidad
- Materias a cargo, Autoridades, Periodistas Y Acceso a Información Publica
- Peticiones de Congresistas
- Quejas funcionarios CISA

TRAMITES

- Paz y salvo por cancelación de la obligación (Cierre Operativo)
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo
- Revisión de Obligación (General, Certificación estado de una obligación y Documentos de una Obligación)
- Tramites de Cancelación de Garantías.

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
PQR	1,067	356
TRAMITE	2,953	984
TOTAL	4,020	

Fuente de información: Aplicativo Zeus.



Resultados Gestión de PQR y Tramites III Trimestre 2022

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	328	360	379	1,067	864 – 81%	203 – 19%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el III Trimestre de 2022)	339	346	370	1,055	891 – 84%	164 – 16%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.3	7.9	8.2	7.8		

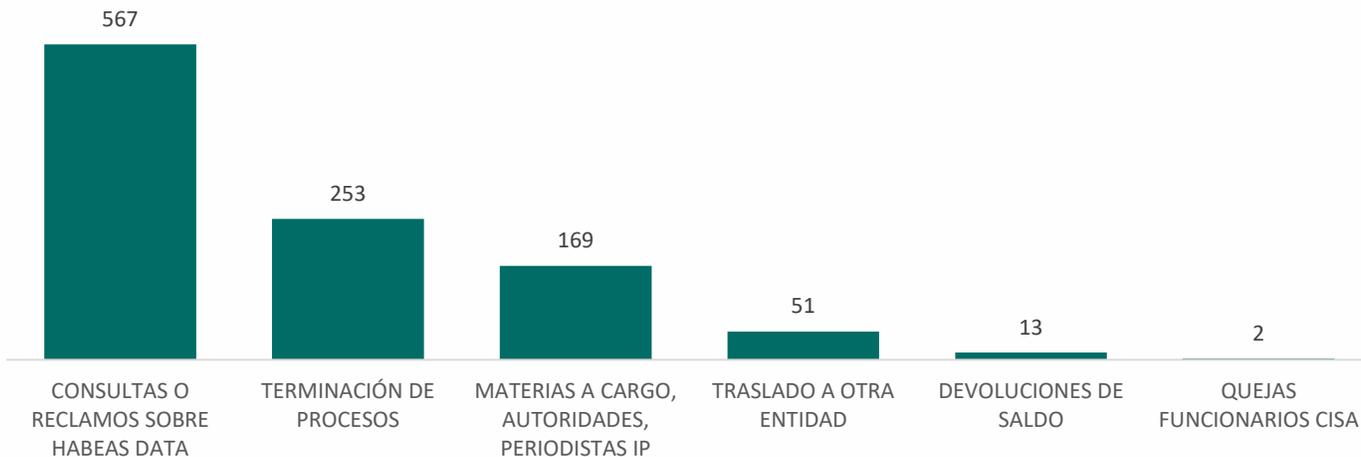
DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRAMITES RECIBIDOS	876	1084	993	2,953	2,953 - 100%	N/A
TRAMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el III Trimestre de 2022)	932	1,053	1,048	3,033	3,033 – 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	9.8	10.5	9.9	10.1		



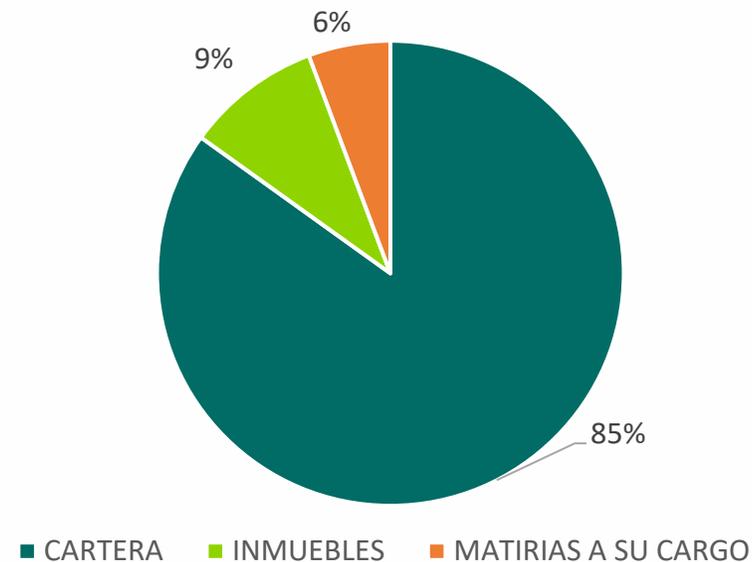
Resultados Gestión de PQR y Tramites III Trimestre 2022

Peticiones, Quejas y Reclamos

Número de Radicados/ Tipología de PQR III Trimestre 2022



Porcentaje por tema de solicitud



PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 1067

Gestionados: 1055

1 y 2

379

370

328

339

1

360

346

Julio

Agosto

Septiembre

Recibidos

Gestionados

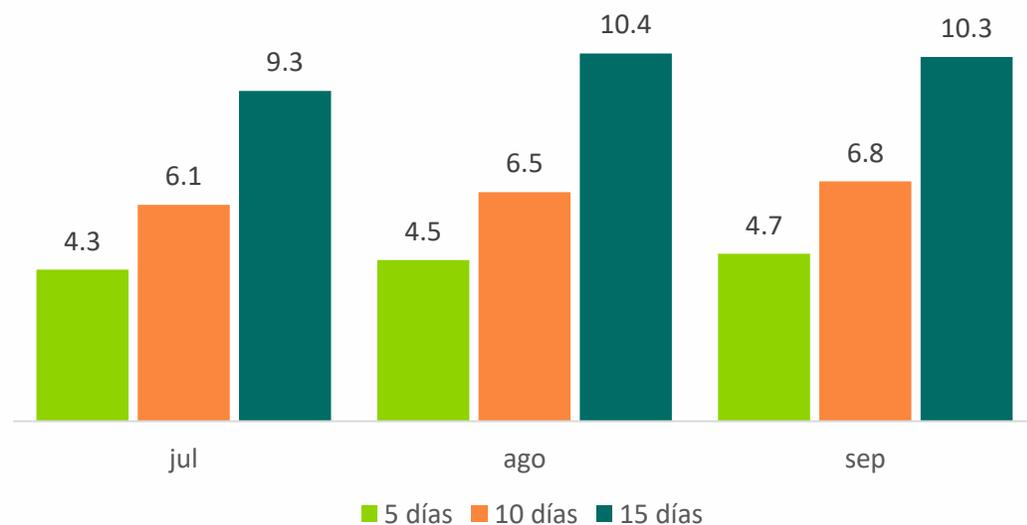
1. En el mes de Agosto se oficializo la compra de cartera de Banco Agrario lo cual provoco aumento de las solicitudes de PQR durante los meses de Agosto y Septiembre.
2. Durante el mes de Septiembre se evidencio aumento en la cantidad de solicitudes de PQR clientes de Inmuebles.



Resultados Gestión de PQR y Tramites III Trimestre 2022

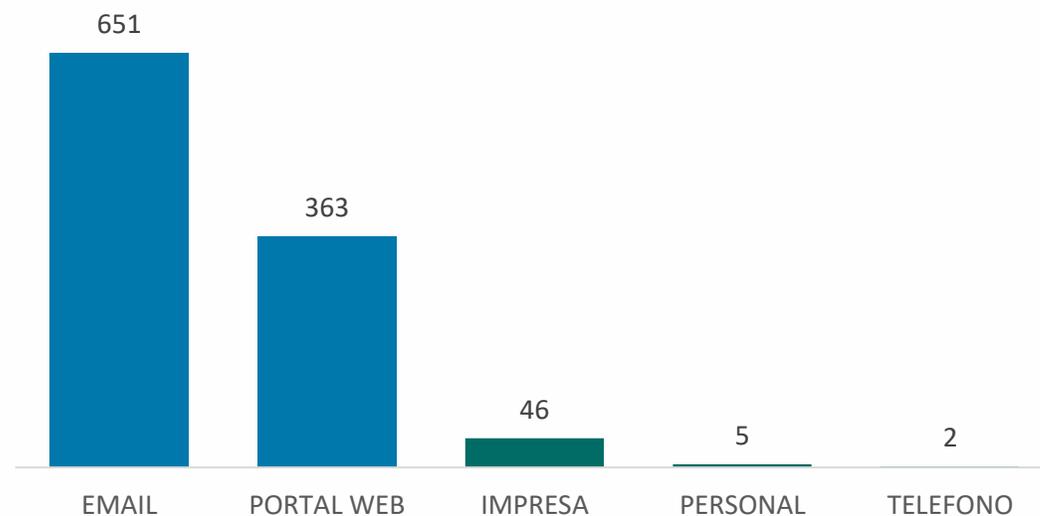
Peticiones, Quejas y Reclamos

Tiempo Promedio de Respuestas PQR de acuerdo al tiempo estimado de Gestión del tipo de la solicitud,



Frente a los términos establecidos en CISA para las respuestas de PQR, se evidencia que en el transcurso del trimestre los tiempos promedios No sobrepasaron los definidos por CISA.

Canales de Contacto de PQR III Trimestre 2022



El 95% de solicitudes se recibieron por **canales electrónicos** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA y telefono).

1Tiempo estimado de gestión en cada tipología

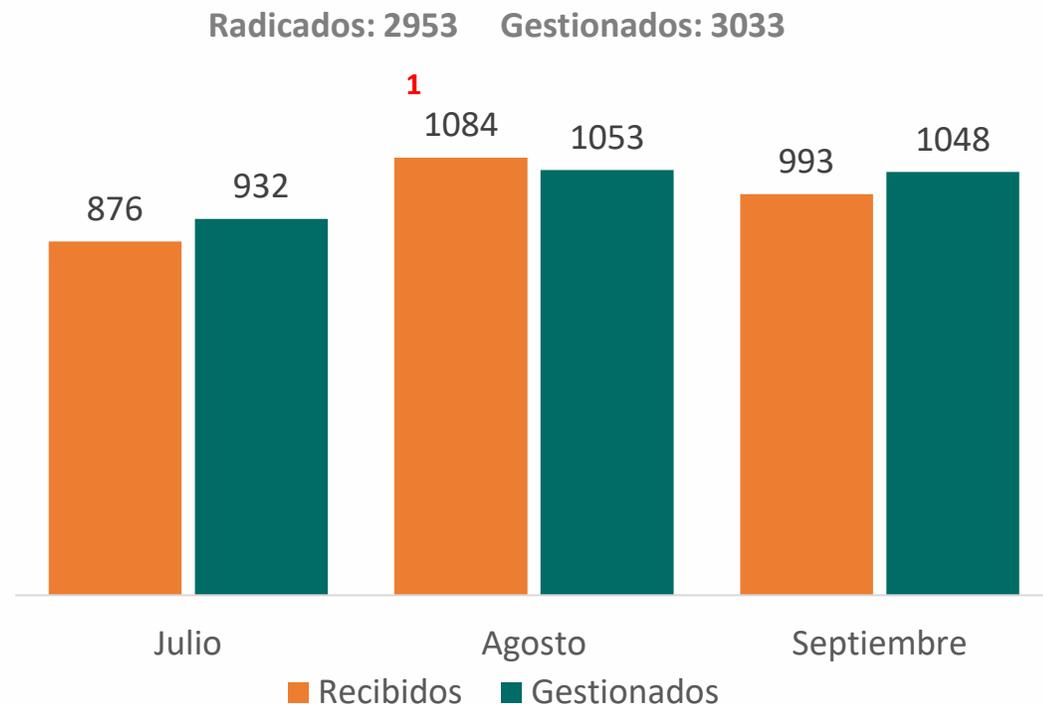
- | | |
|--|---|
| 15 Días | 10 Días |
| •Terminación de procesos | •Consultas o Reclamos sobre Habeas Data |
| •Devoluciones de Saldo | •Quejas funcionarios CISA |
| •Materias a cargo, Autoridades, Periodistas Y Acceso a Información Publica | 5 Días |
| | •Traslado a otra Entidad |
| | •Peticiones de Congresistas |



Resultados Gestion de PQR y Tramites III Trimestre 2022

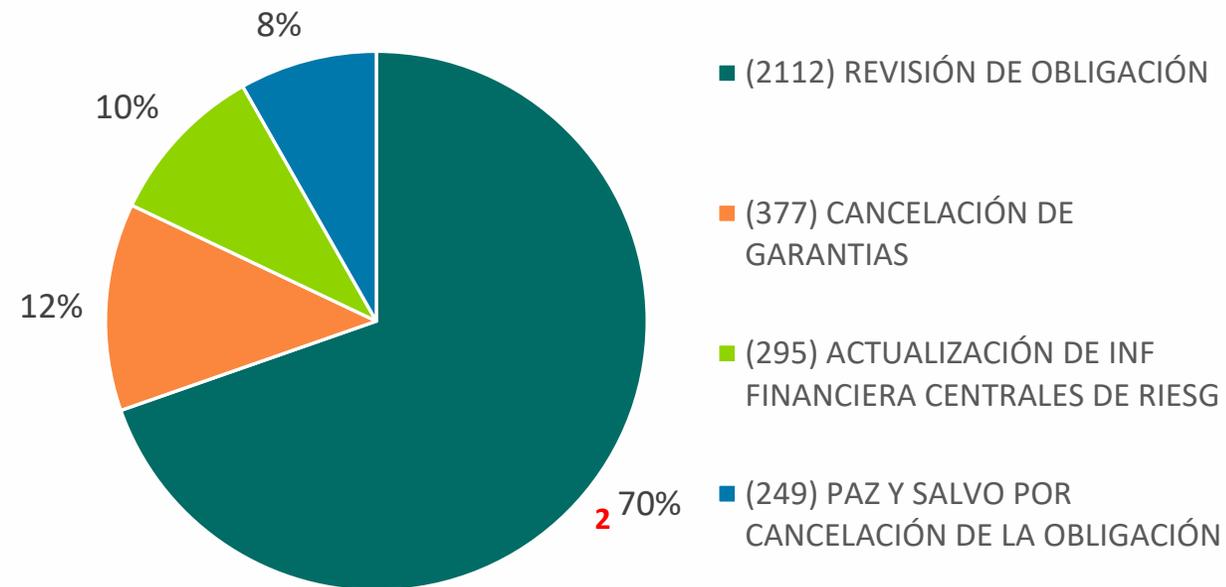
Tramites

Tramites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)



1. En el mes de Agosto se oficializo la compra de cartera de Banco Agrario lo cual provoco aumento de las solicitudes de Tramite durante el mes de Agosto

Porcentaje por Tipo de Tramite

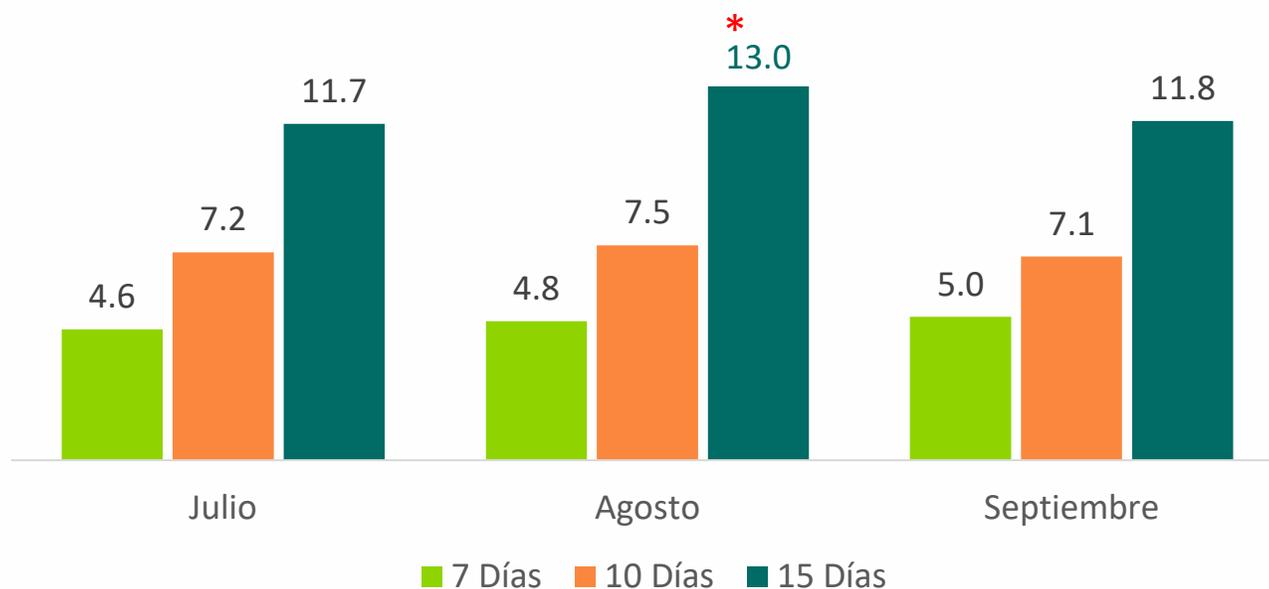


2. El tramite con mayor número de solicitudes es Revisión de la Obligación (General, Certificación estado de una obligación y Documentos de una Obligación) con un 70% sobre el total de tramites.



Resultados Gestión de PQR y Tramites III Trimestre 2022

Tiempo Promedio de Respuestas Tramites de acuerdo al tiempo estimado de Gestión del tipo de la solicitud,



* Producto de los la compra de cartera de Banco Agrario se evidencia aumento del numero promedio para la gestión de las respuestas en el mes de Agosto.

Se evidencia que en el transcurso del Trimestre los tiempos promedios No sobrepasaron los definidos por CISA.

Tiempo estimado de gestión en cada tipología

15 Días

- Revisión de Obligación (General)

7 Días

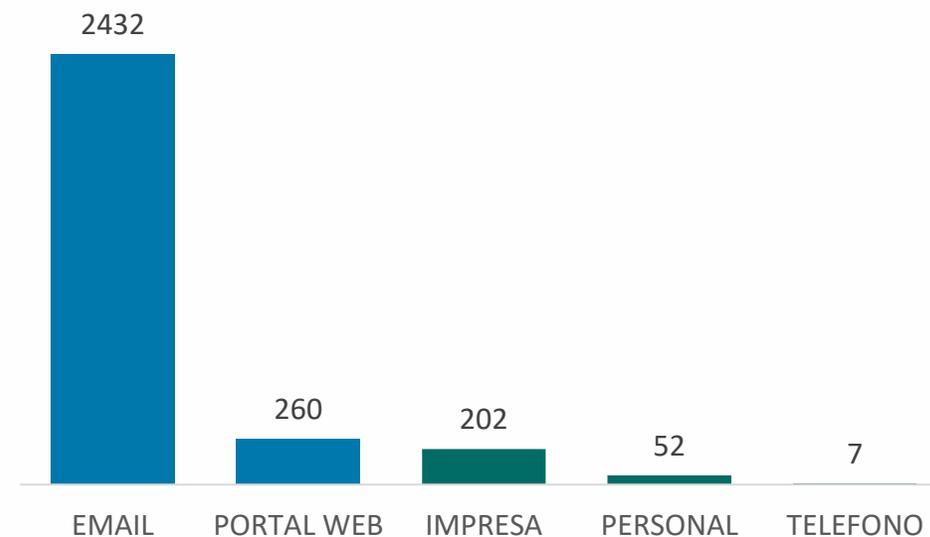
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo

10 Días

- Paz y salvo por cancelación de la obligación (Cierre Operativo)
- Revisión de Obligación (Certificación estado de una obligación y Documentos de una Obligación)

Tramites

Canales de Contacto de Tramites III Trimestre 2022



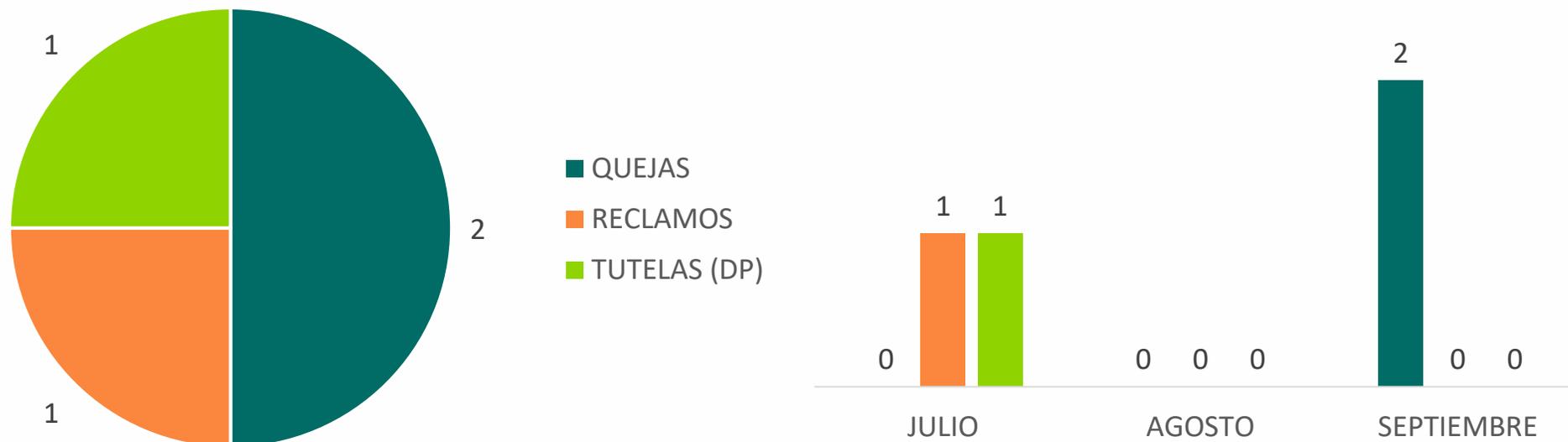
El 91% de los tramites se recibieron por **canales electrónicos** (correo electrónico y formulario del portal web de CISA).



Resultados Gestión de PQR y Tramites III Trimestre 2022

Quejas, Reclamos y Tutelas provenientes de Derecho de Petición

Número de Quejas, Reclamos y Tutelas (Derecho de Petición)
III Trimestre 2022



Se crearon las No Conformidades números **1250** de las Quejas, **1243** del Reclamo y **1244** de las Tutelas (provenientes de Derecho de Petición) atribuibles a la gestión de CISA.

Se realizaron los análisis de causas raíz de cada No Conformidad y se generaron los respectivos planes de acción con los procesos involucrados para la disminución de las **Quejas**, **Reclamos** y **Tutelas** (provenientes de Derecho de Petición) atribuibles a la gestión de CISA.



Resultados Gestion de PQR y Tramites III Trimestre 2022

Solicitudes de Acceso a la Información Publica - Denuncias

Acceso Información Pública

Durante el tercer trimestre del 2022 no se radicaron peticiones de Solicitudes de acceso a la Información pública.

Mes	No. solicitudes Información Publica	No. Radicado
JULIO	0	N/A
AGOSTO	0	N/A
SEPTIEMBRE	0	N/A

Novedades y/o Noticias Disciplinarias:

Estas son gestionadas por el Líder Oficina Control Disciplinario, conforme lo establecido en el Manual No. 025 “Políticas y procedimiento de Control Disciplinario”.

Canal de recepción	Cantidad Novedades y/o asuntos disciplinarios
Formulario de Denuncias Pagina Web de CISA	1
Correos especial de asuntos Disciplinarios	5





MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

CISA

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Y PERCEPCIÓN
DEL CIUDADANO

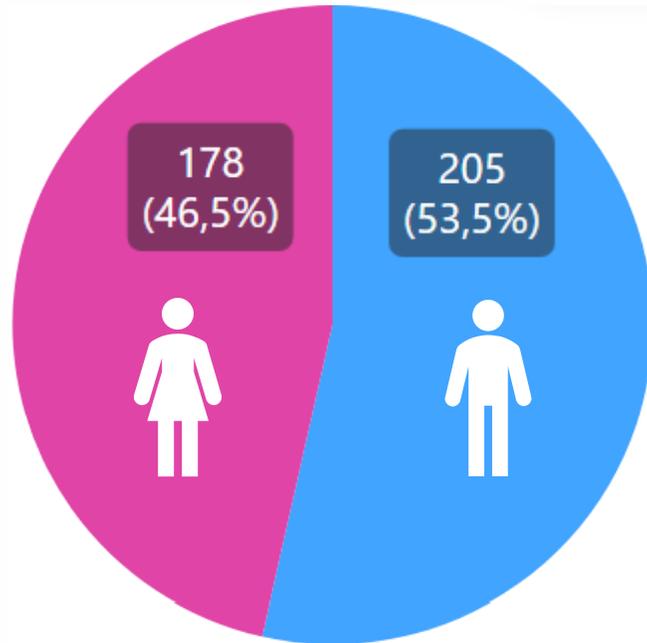
JULIO - AGOSTO



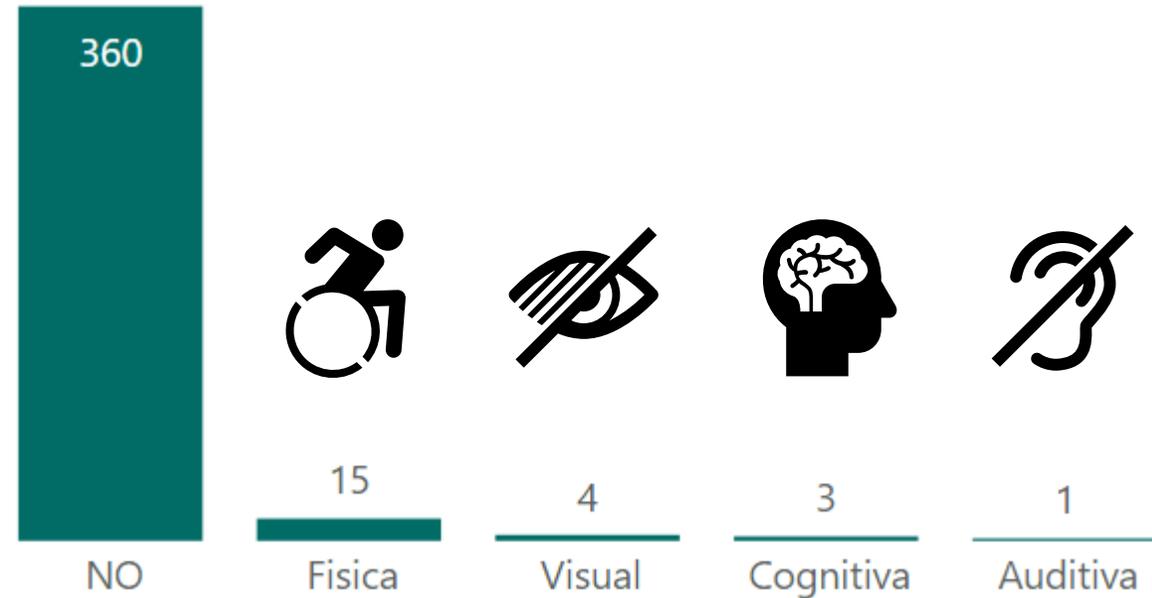
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

Caracterización de los ciudadanos

Genero



¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?



Encuestados:

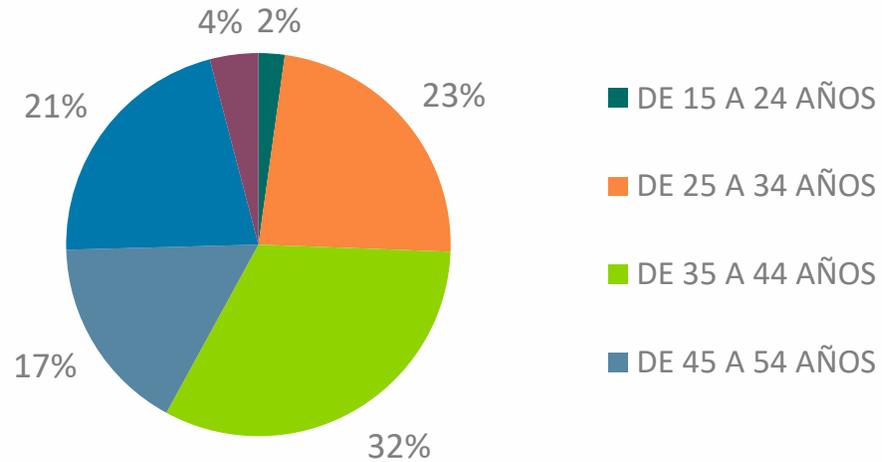
383



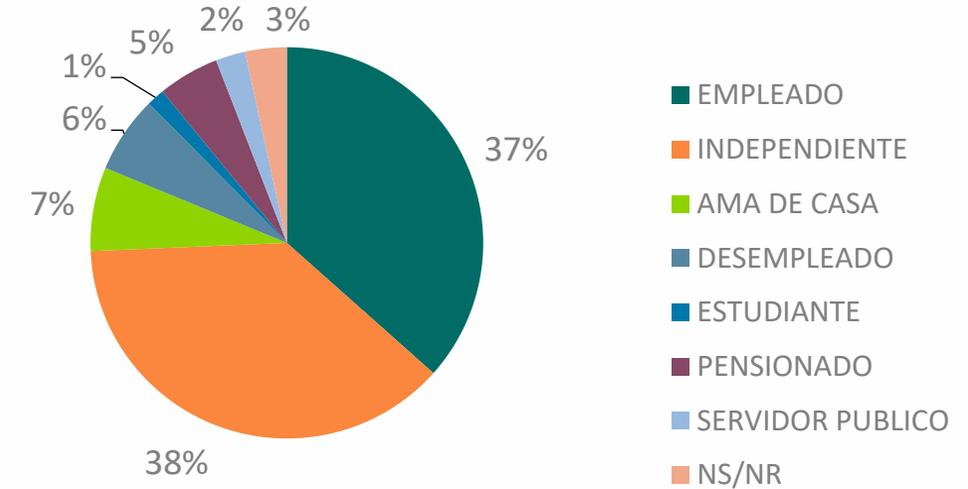
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

Caracterización de los ciudadanos

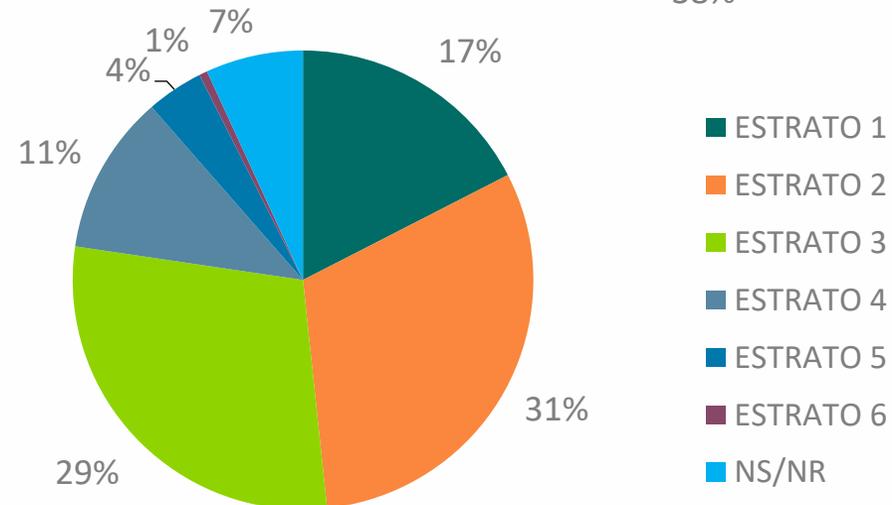
Rango de edad



Actividad Ocupacional



Estrato Socioeconómico



Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

A continuación se evidencia los resultados de las preguntas de la encuesta de la Satisfacción y Percepción de los Ciudadanos, contemplando la siguiente escala de calificación:

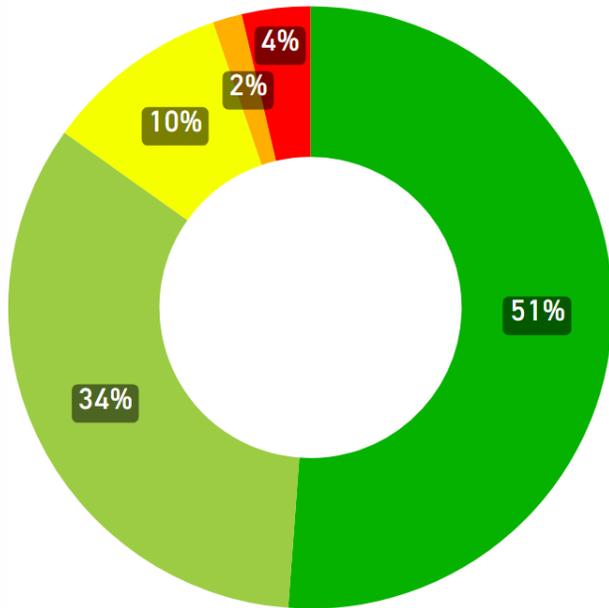
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho



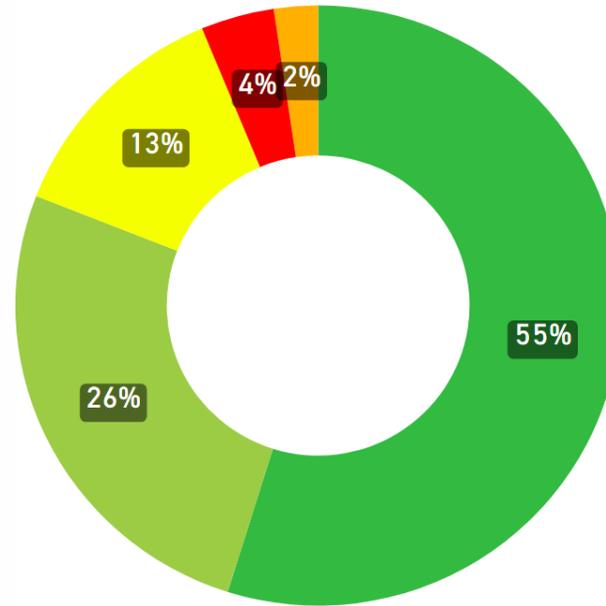
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

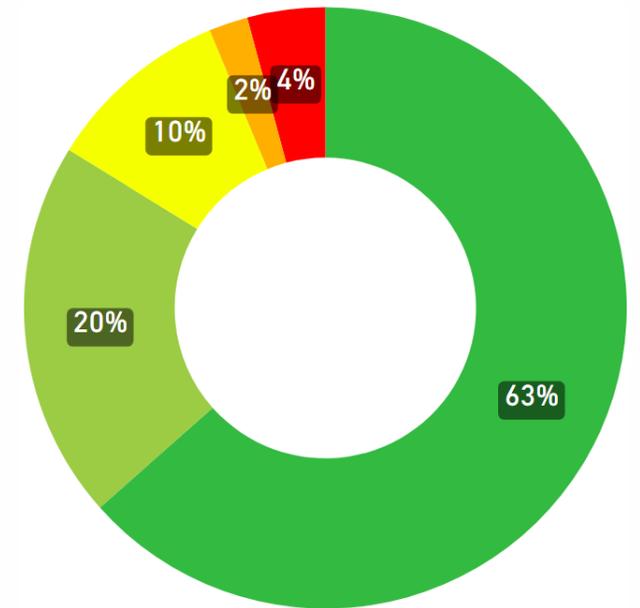
Califique como fue su experiencia con el servicio que presto CISA



Califique la facilidad para obtener la información que necesitaba



Califique la claridad de la información suministrada por CISA para resolver su solicitud



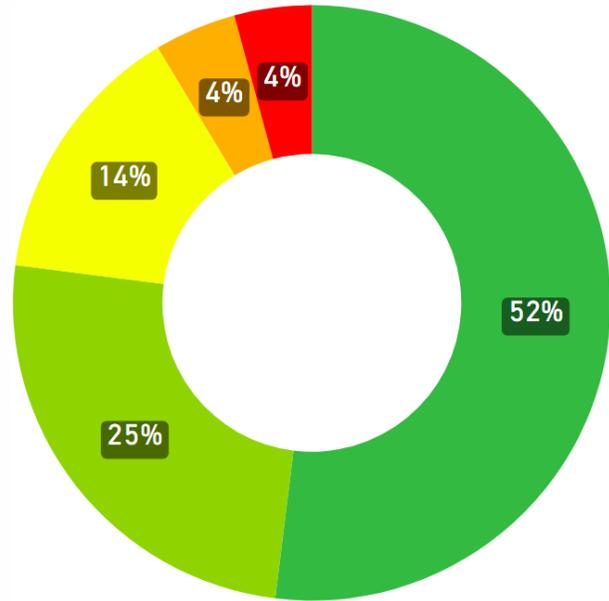
Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

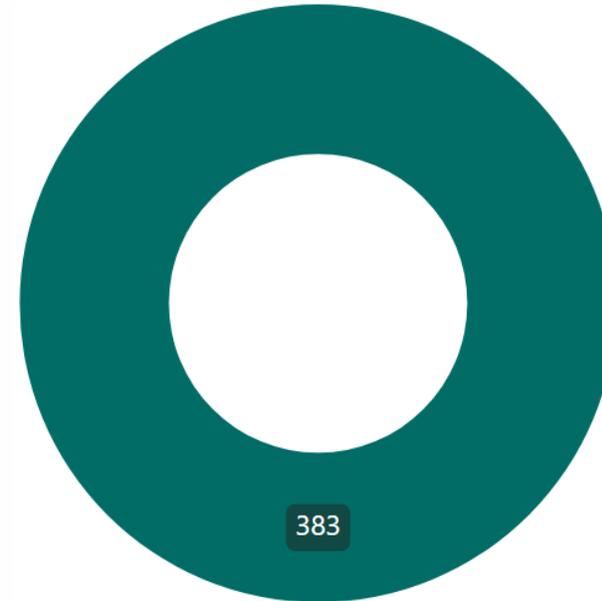
Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

¿Realizó algún pago a una cuenta de un tercero diferente a las cuentas empresariales de CISA?

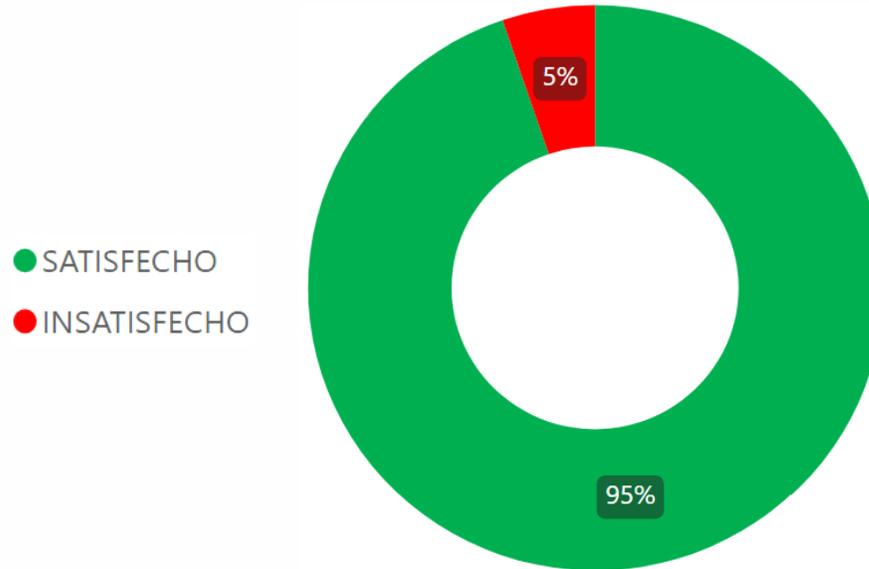


● NO



Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Jul - Ago

A continuación se observan los porcentajes obtenidos en la encuesta de satisfacción y Percepción realizada a los ciudadanos atendidos en los PQR y Trámites los meses de Julio y Agosto.



NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
SATISFECHO	363
INSATISFECHO	20
Total general	383





MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

Gracias

Nombre documento: Informe Trimestral de PQR y Tramites.
Perdido: Tercer Trimestre 2022
Proceso Responsable: Relacionamiento Con el Ciudadano
Elaboro: Analista de Datos RCC – Miguel Ángel Pablos
Aprobó: Jefe de Relacionamiento con la Ciudadanía – Lina Maria Gonzalez Cruz

