



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

CISA

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE
PQR Y TRAMITES
IV TRIMESTRE



PQR

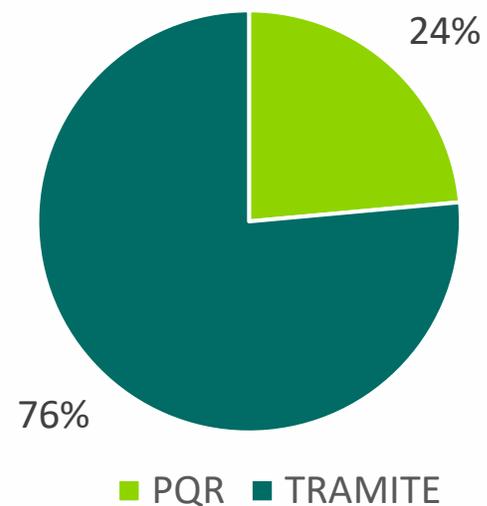
- Terminación de Procesos
- Devoluciones de Saldo
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Traslado a otra Entidad
- Materias a cargo, Autoridades, Periodistas y Acceso a Información Publica
- Peticiones de Congresistas
- Quejas funcionarios CISA

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)
- Cancelación de Garantías.

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
PQR	959	320
TRAMITE	3,113	1,038
TOTAL	4,072	

Fuente de información: Aplicativo Zeus.



Resultados Gestión de PQR y Tramites IV 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	367	327	265	959	701 – 73%	258 – 27%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2022)	318	368	298	984	740 – 75%	244 – 25%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.9	10.5	10.2	9.6		

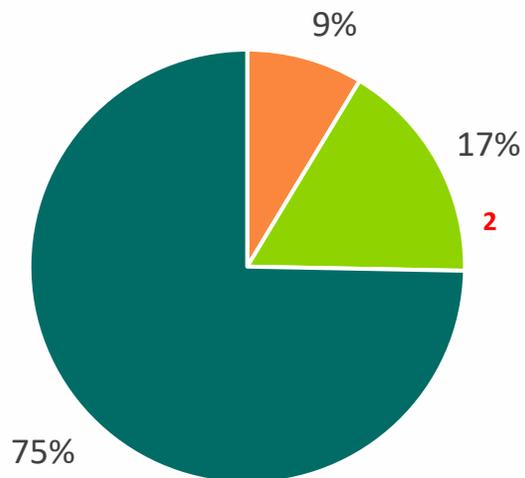
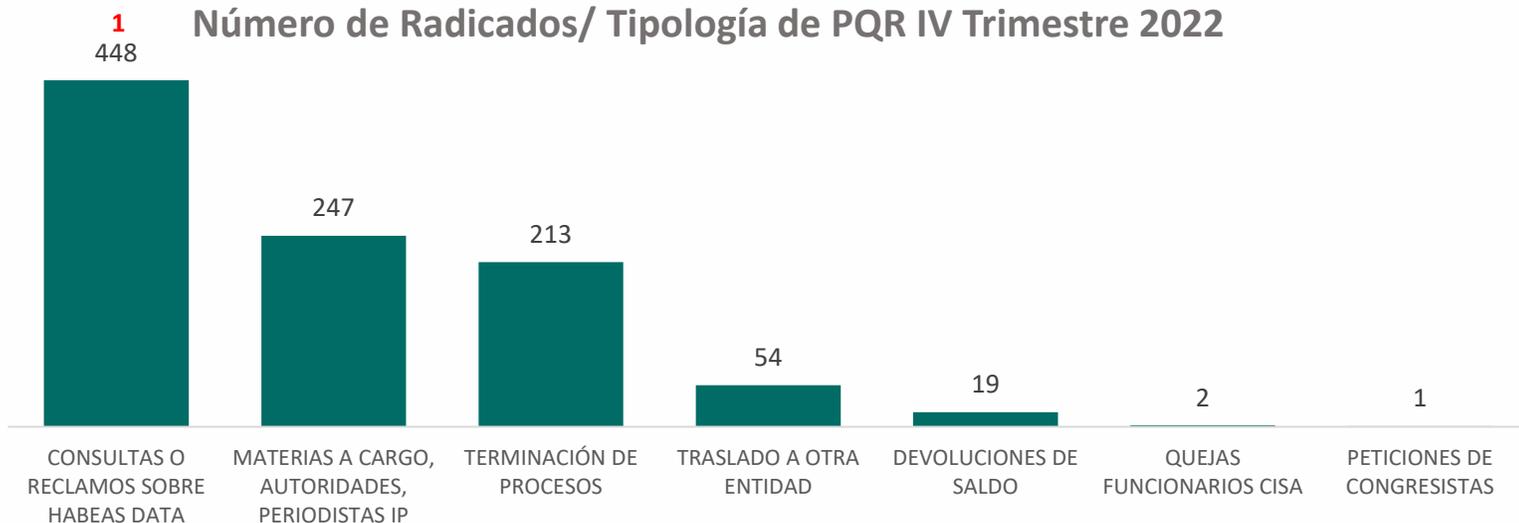
DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRAMITES RECIBIDOS	1,508	915	690	3,113	3,113 - 100%	N/A
TRAMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2022)	1,203	1,290	729	3,222	3,222 – 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.1	10	9.2	10.1		



Resultados Gestion de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

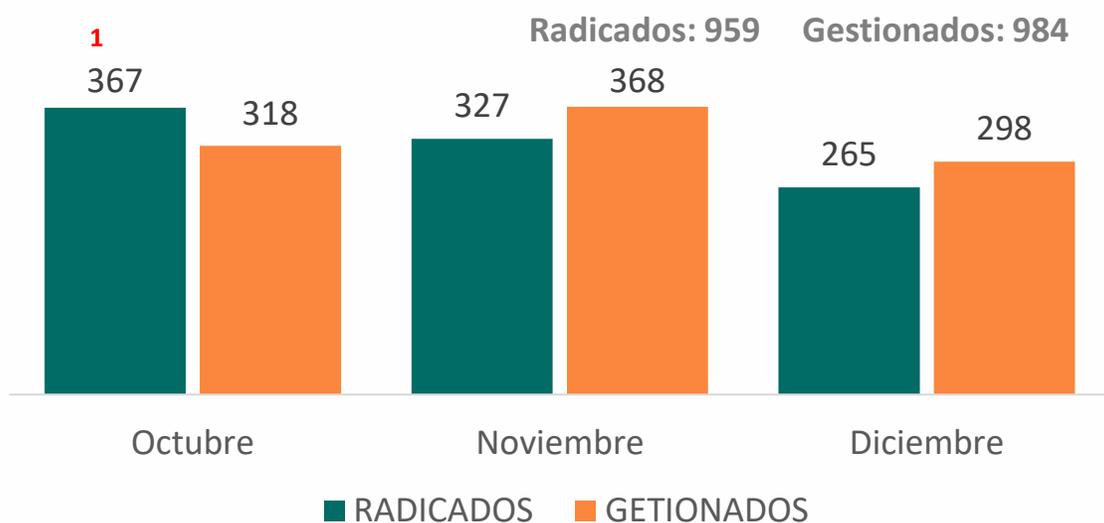
Peticiones, Quejas y Reclamos

Porcentaje por tema de solicitud



■ MATERIAS A SU CARGO ■ INMUEBLES ■ CARTERA

PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)



1. En el mes de octubre con ocasión al vencimiento de la Ley de Borrón y Cuenta Nueva, CISA a través de varios medios de comunicación realizó invitación para suscribir acuerdos de pago y aprovechar los alivios que otorgaba la Ley, lo cual ocasiono un incremento en el numero de solicitudes de los ciudadanos.

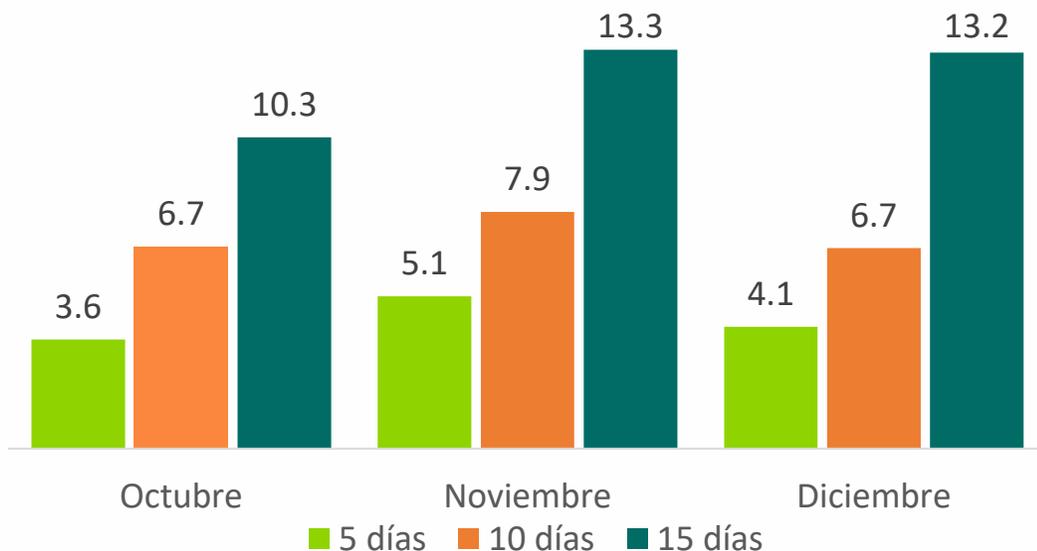
2. Aumentó el porcentaje de solicitudes referentes a temas de Inmuebles, pasando del 9% en el III Trimestre al 17% en el IV Trimestre.



Resultados Gestión de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Peticiones, Quejas y Reclamos

Tiempo promedio de respuestas PQR de acuerdo al tiempo estimado de gestión del tipo de la solicitud¹

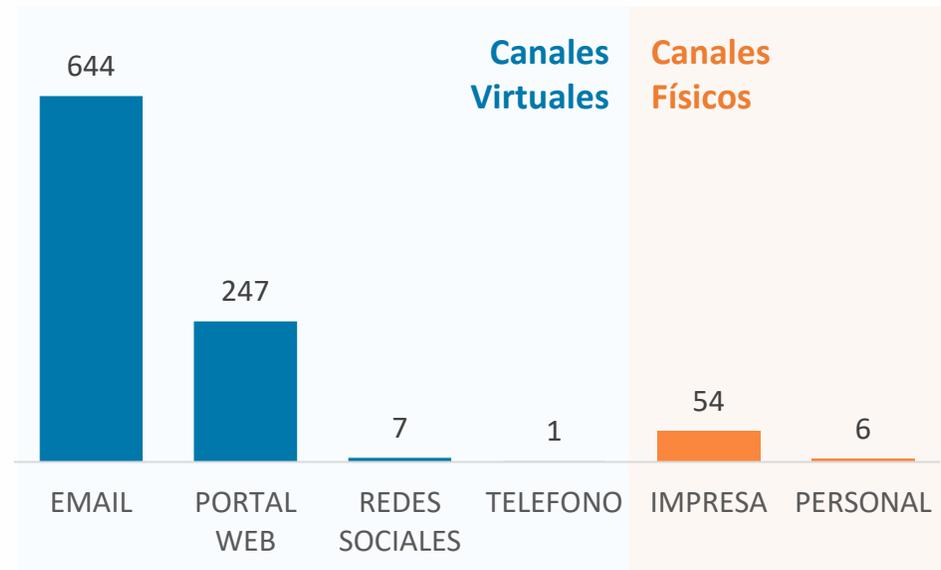


Frente a los términos establecidos en CISA para las respuestas de PQR, se evidencia que en el transcurso del trimestre los tiempos promedio No sobrepasaron los definidos por CISA.

¹Tiempo estimado en CISA para la gestión de acuerdo a la tipología

- | | |
|--|--|
| <p>15 Días</p> <ul style="list-style-type: none"> •Terminación de procesos •Devoluciones de Saldo •Materias a cargo, Autoridades, Periodistas Y Acceso a Información Publica | <p>10 Días</p> <ul style="list-style-type: none"> •Consultas o Reclamos sobre Habeas Data •Quejas funcionarios CISA |
| <p>5 Días</p> <ul style="list-style-type: none"> •Traslado a otra Entidad •Peticiones de Congresistas | |

Canales de Contacto de PQR IV Trimestre 2022



El 94% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 6% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

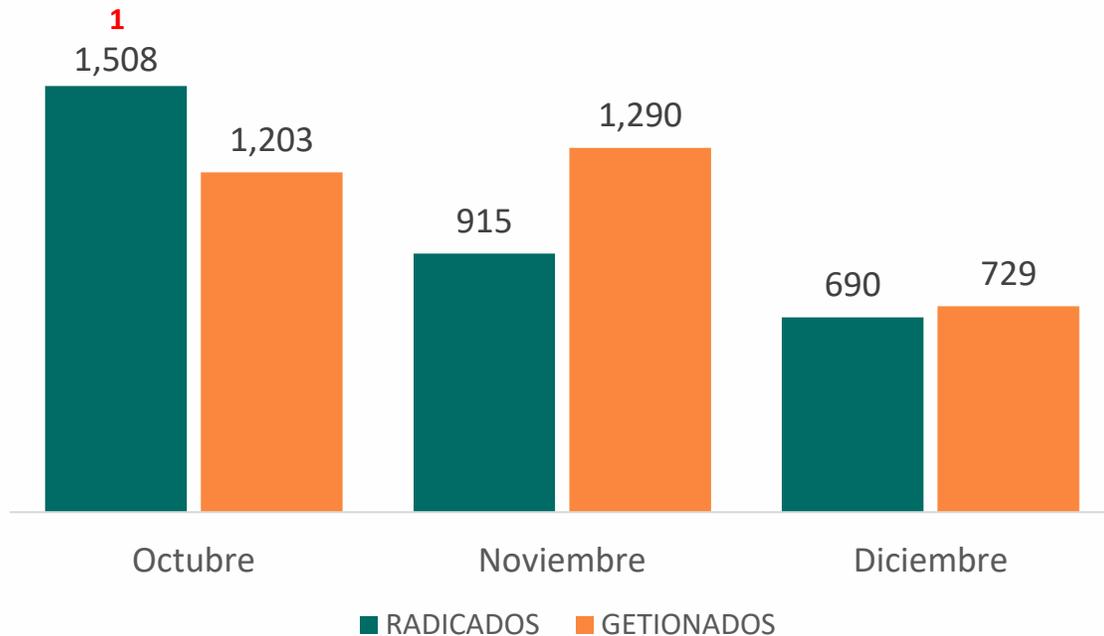


Resultados Gestion de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Tramites

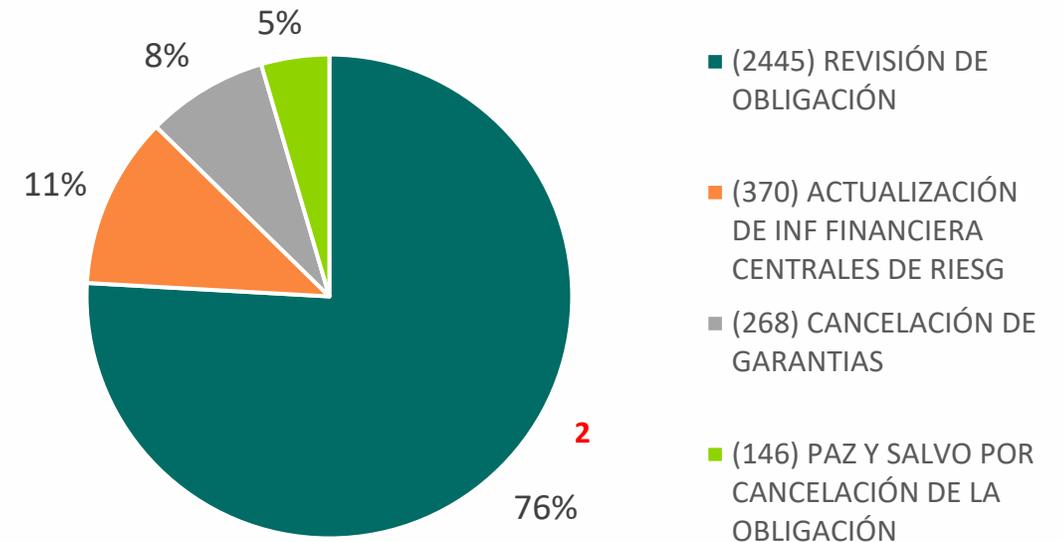
Tramites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 3,113 Gestionados: 3,222



1. En el mes de octubre con ocasión al vencimiento de la Ley de Borrón y Cuenta Nueva, CISA a través de varios medios de comunicación realizó invitación para suscribir acuerdos de pago y aprovechar los alivios que otorgaba la Ley, lo cual ocasiono un incremento en el numero de solicitudes de los ciudadanos.

Porcentaje por Tipo de Tramite

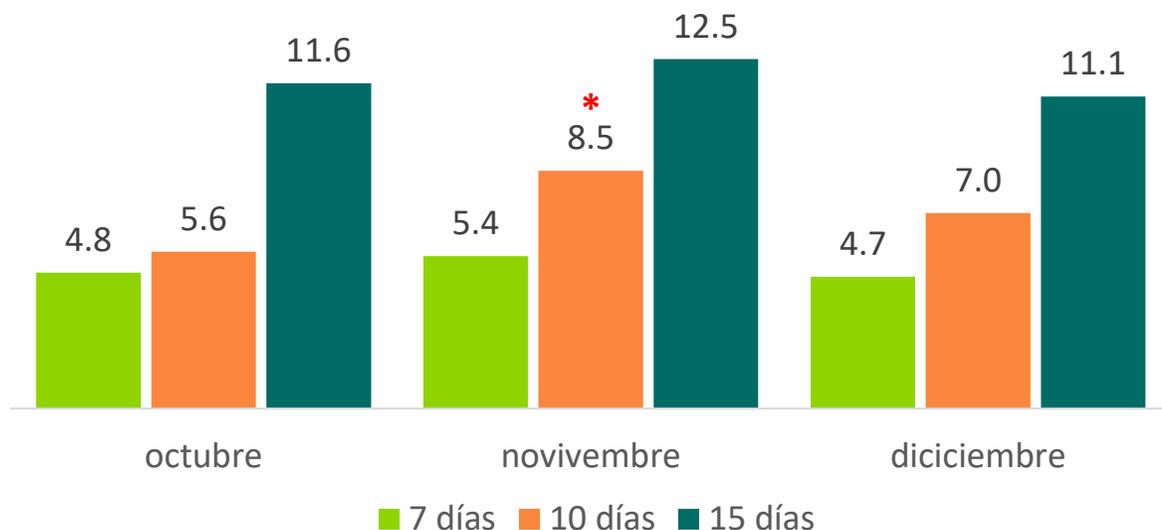


2. El tramite con mayor número de solicitudes es Revisión de la Obligación (General, Certificación estado de una obligación y Documentos de una Obligación) que representa el 76% del total de tramites.



Resultados Gestión de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Tiempo promedio de respuestas tramites de acuerdo al tiempo estimado de Gestión del tipo de la solicitud¹



* Debido a la noticia de la finalización de la Ley de Borrón y Cuenta Nueva, se incrementaron las peticiones de ciudadanos que no eran clientes de CISA, ocasionando aumento en los tiempos promedio de gestión de solicitudes que tenían tiempos estimados de atención de 10 días.

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

¹Tiempo estimado de gestión en cada tipología

15 Días

- Revisión de Obligación (General)

7 Días

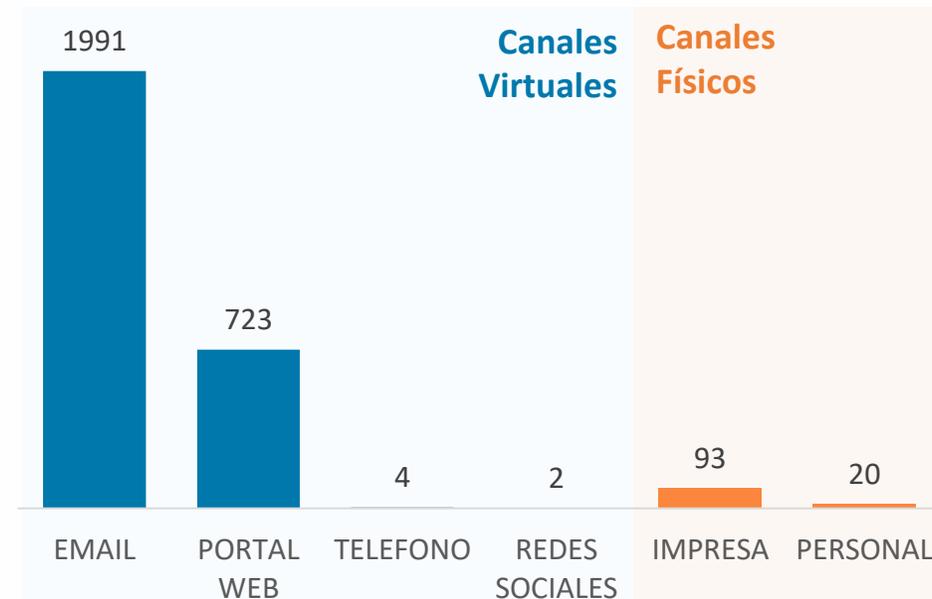
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo

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 IV Trimestre 2022



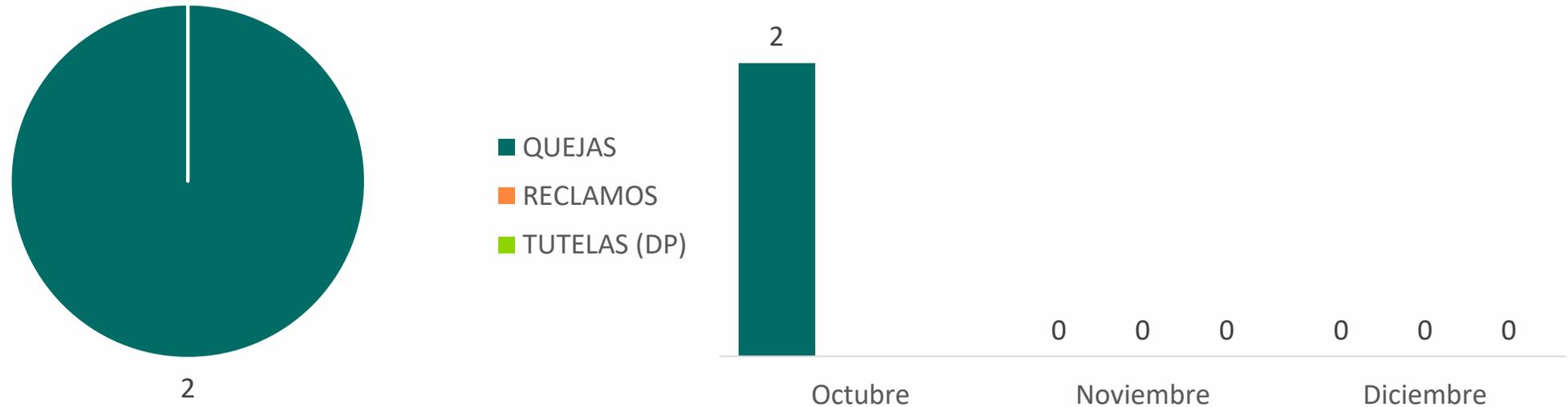
El 96% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 4% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)



Resultados Gestion de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Quejas, Reclamos y Tutelas Provenientes de Derecho de Petición

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



Durante el cuarto trimestre de 2022 se radicaron 106 Tutelas en la entidad, de las cuales 48 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica del Negocio realizo el análisis y determino que en ninguno de estos casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición.

Se creo la No Conformidad número **1253** de por las 2 quejas presentadas por ciudadanos durante el mes de octubre. No se presentaron Reclamos durante el Cuarto Trimestre.

Se realizó los análisis de causas raíz en la gestión de la No Conformidad y se generaron los respectivos planes de acción con los procesos involucrados con el fin de evitar la radicación de **Quejas** por parte de los ciudadanos.



Resultados Gestion de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Solicitudes de Acceso a la Información Publica

Durante el cuarto trimestre del 2022 se radicaron 2 peticiones de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Mes	No. solicitudes Información Publica	No. Radicado
OCTUBRE	2	724904 y 730044 Atendidos por la Dirección de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento
NOVIEMBRE	0	N/A
DICIEMBRE	0	N/A



Resultados Gestion de PQR y Tramites IV Trimestre 2022

Denuncias, Novedades y/o Noticias Disciplinarias:

Denuncias:

Estas son gestionadas por Oficial de Transparencia, conforme a lo establecido en el Memorando Circular No. 046 “Política para la Prevención de Corrupción y Procedimiento para la Gestión de Reportes de Actos de Corrupción”.

Canal de recepción	Cantidad Denuncias
Correo electrónico CISA	1

Novedades y/o Noticias Disciplinarias:

Estas son gestionadas por el Líder de la Oficina Control Disciplinario, conforme a 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 Página Web	0
Correo de Asuntos Disciplinarios	3





MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

CISA

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

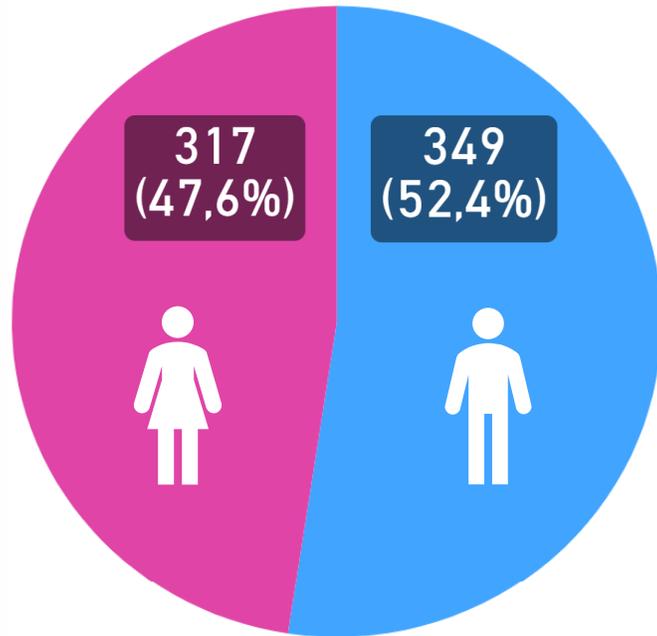
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Y PERCEPCIÓN
DEL CIUDADANO
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE



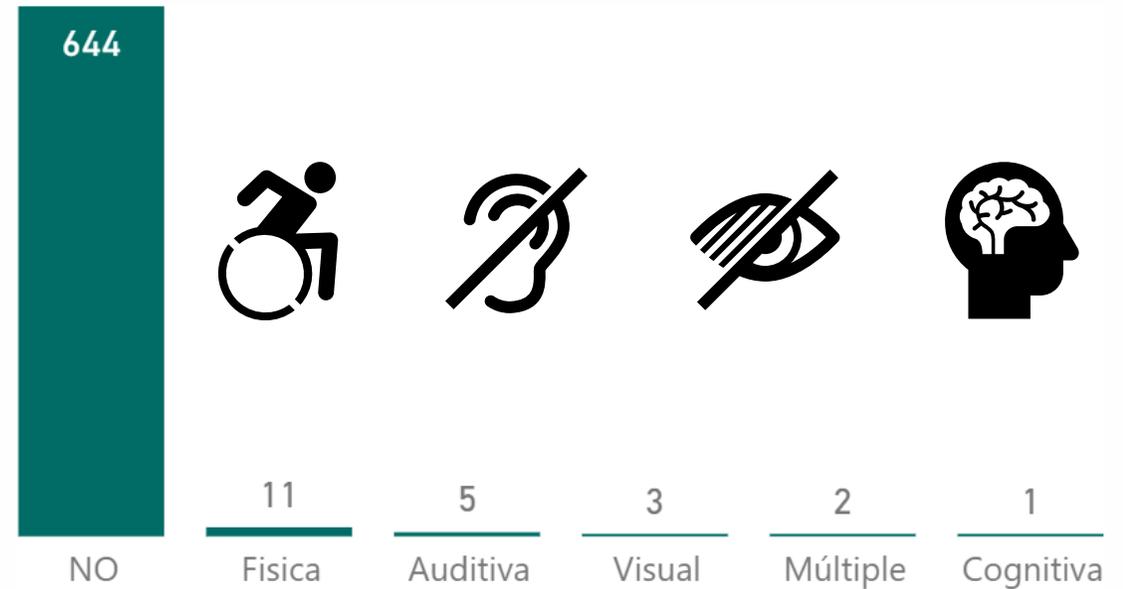
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

Caracterización de los ciudadanos

Genero



¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?



Encuestados:

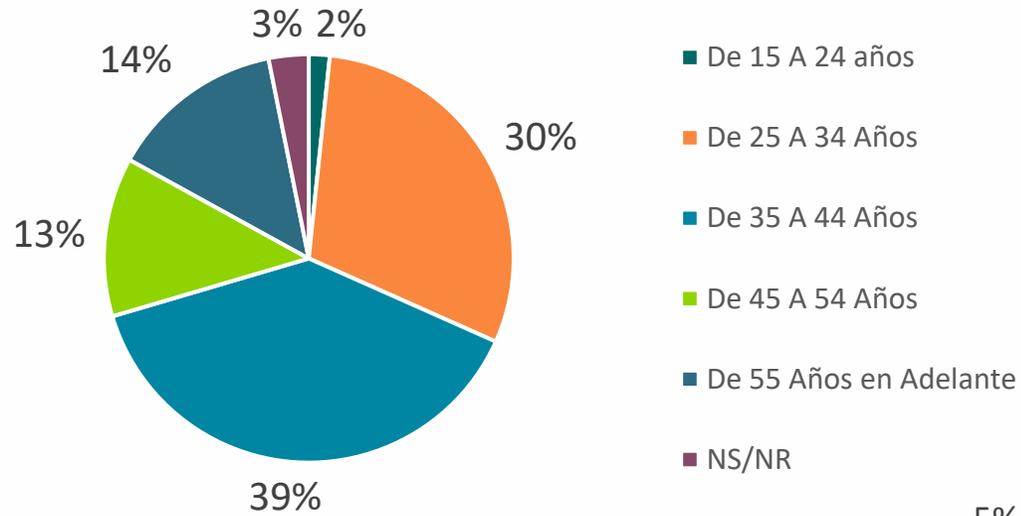
666



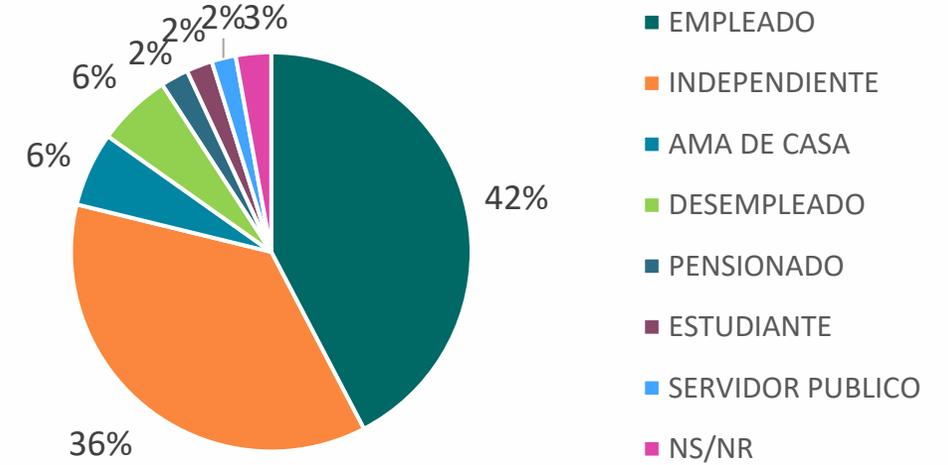
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

Caracterización de los ciudadanos

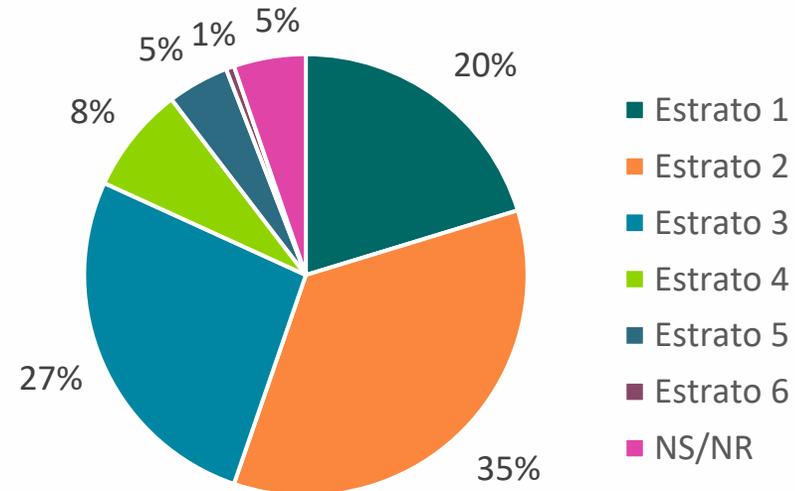
Rango de Edad



Actividad Ocupacional



Estrato Socioeconómico



Encuestados:

666



Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

A continuación se evidencian los resultados generados en la aplicación de la encuesta de Satisfacción y Percepción a los Ciudadanos, contemplando la siguiente escala de calificación:

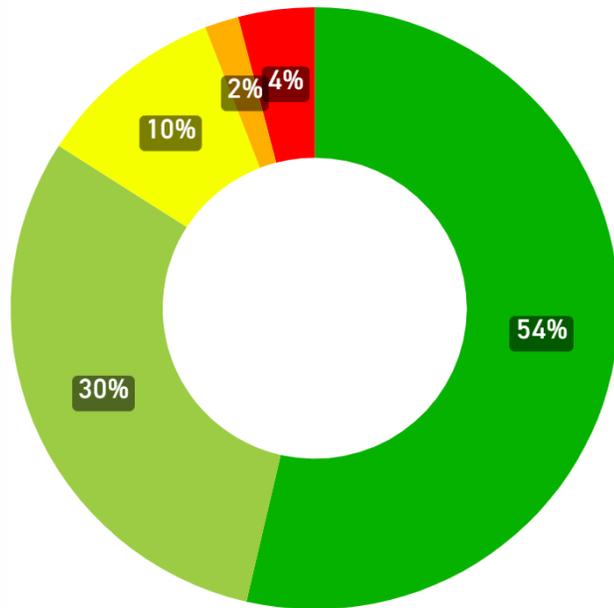
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho



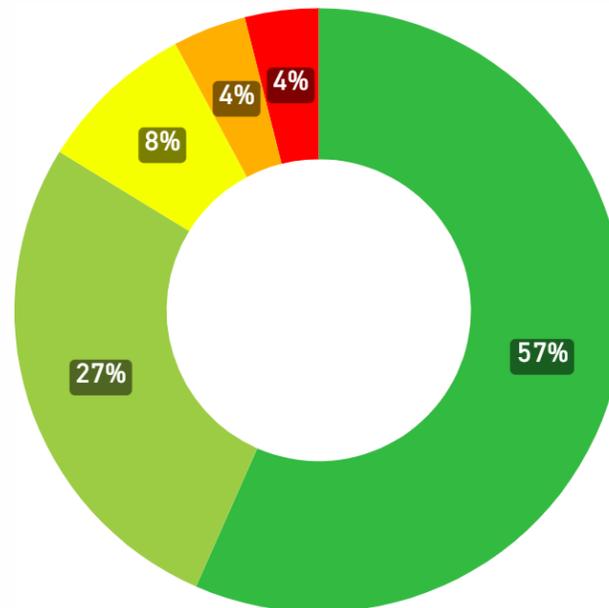
Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

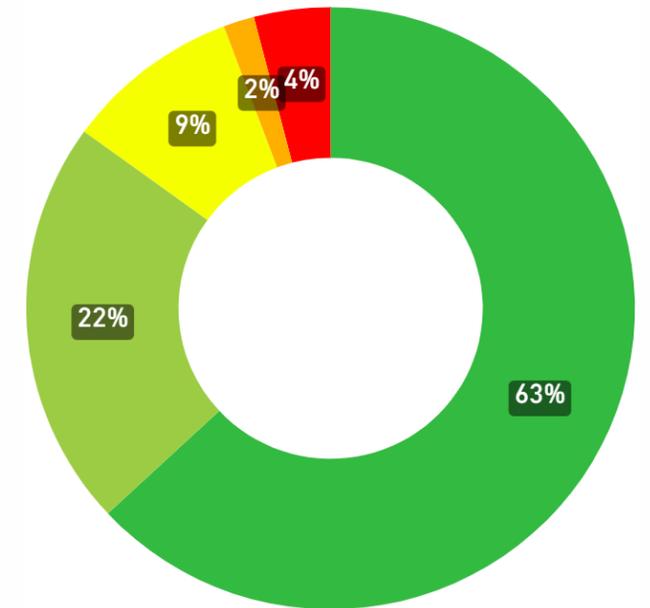
Califique como fue su experiencia con el servicio que presto CISA



Califique la facilidad para obtener la información que necesitaba



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



Encuestados:

666

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

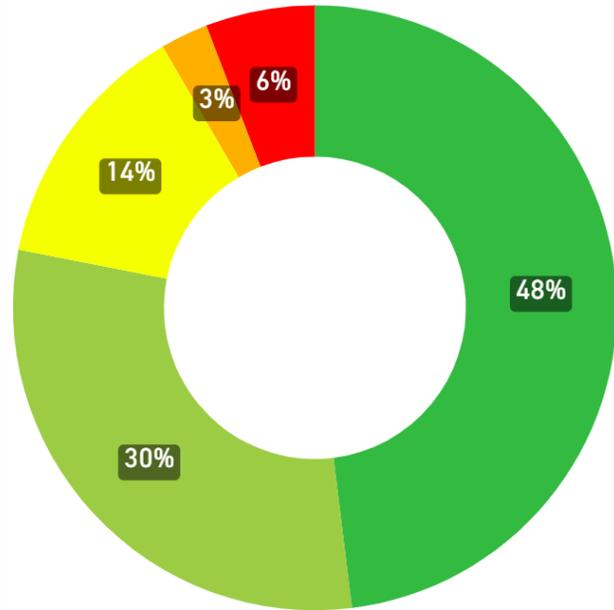


Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

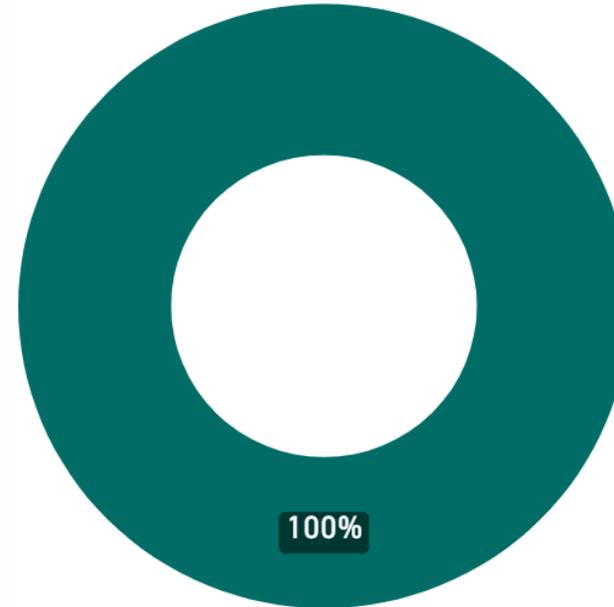
Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

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

Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



● NO

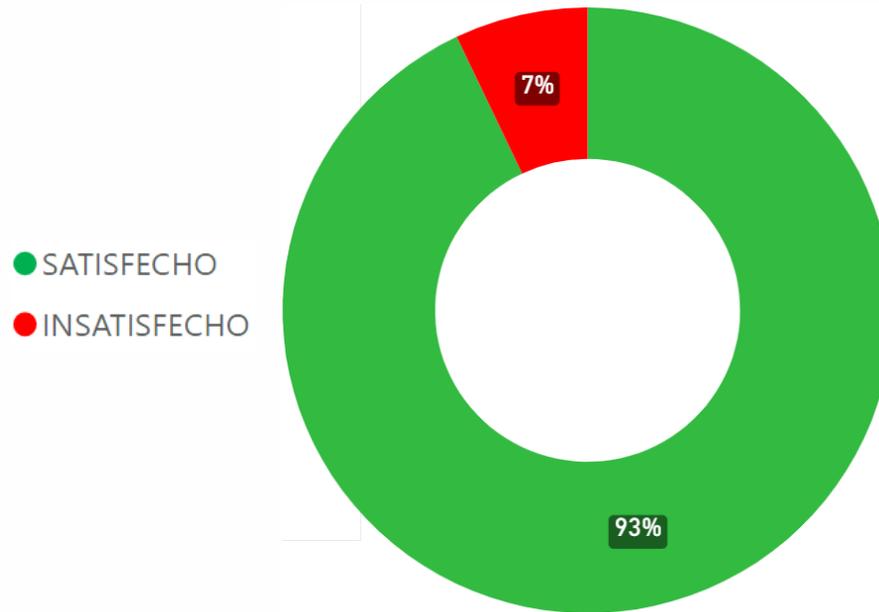
Encuestados:

666



Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Sep - Dic

A continuación se presenta el resultado obtenido a la pregunta *¿Cual es su nivel de satisfacción con respecto al servicio recibido?*



NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
SATISFECHO	619
INSATISFECHO	47
Total general	666





**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**

Gracias

Nombre Documento: Informe Trimestral de PQR y Tramites.
Perdido: Cuarto Trimestre 2022
Proceso Responsable: Relacionamiento Con el Ciudadano
Elaboro: Analista de Datos RCC
Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía (E)

