



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

# CISA

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE  
PQR Y TRAMITES  
I TRIMESTRE 2023



### PQR

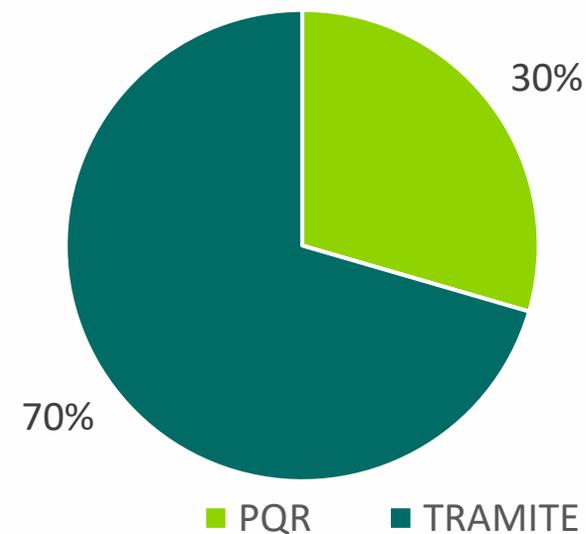
- Terminación de Procesos
- Devoluciones de Saldo
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Traslado a otra Entidad
- Materias a Cargo, Autoridades, Periodistas y Acceso a Información Pública
- Peticiones de Congresistas
- Quejas Funcionarios CISA

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
PQR	871	290
TRAMITE	2,080	693
TOTAL	2,951	

Fuente de información: Aplicativo Zeus.

### 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.



# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

## 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	301	329	241	871	638 – 72%	233 – 26%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 1er trimestre de 2023)	276	307	291	874	635 – 73%	239 – 27%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	9.2	8.3	9.0	8,8		

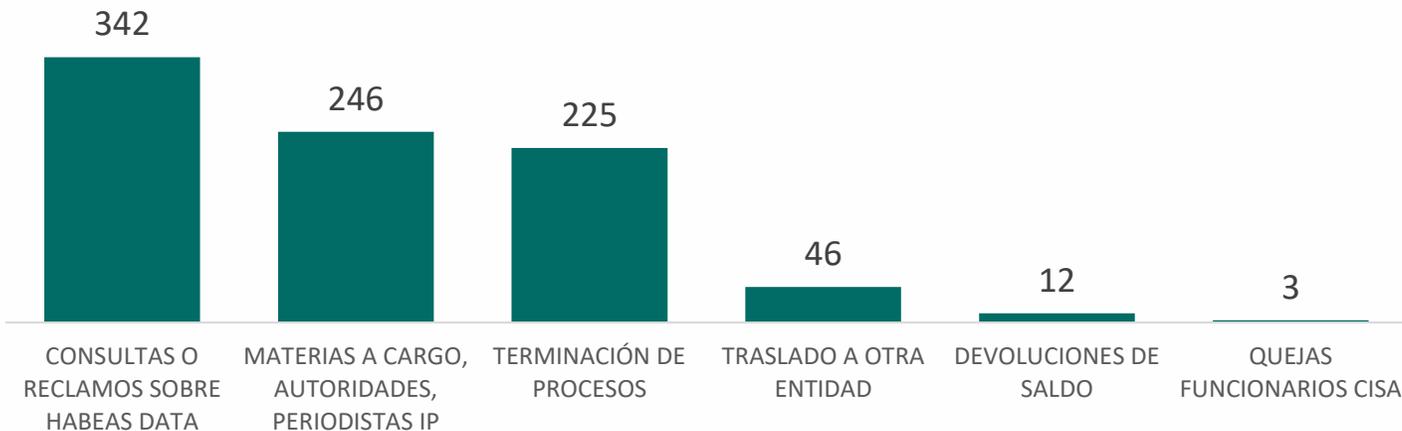
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	723	646	711	2,080	2,080 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 1er trimestre de 2023)	655	698	712	2,065	2,065 – 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.7	6.2	7.5	7		



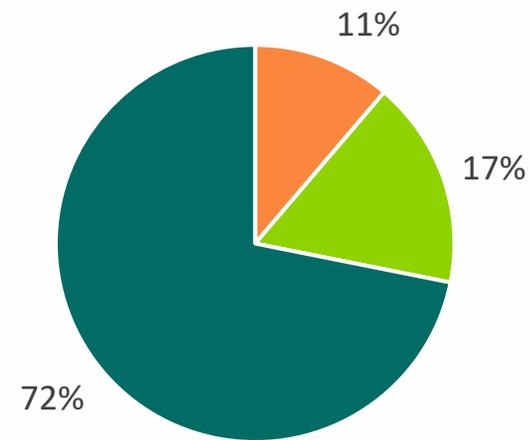
# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

Peticiones, Quejas y Reclamos

Número de Radicados/ Tipología de PQR I Trimestre 2023

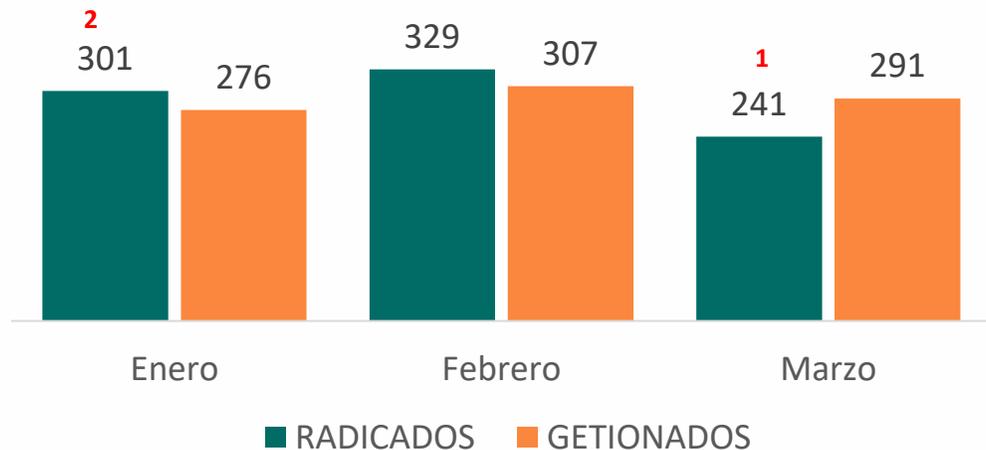


Porcentaje por tema de solicitud



## PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 871    Gestionados: 874



■ MATERIAS A SU CARGO   ■ INMUEBLES   ■ CARTERA

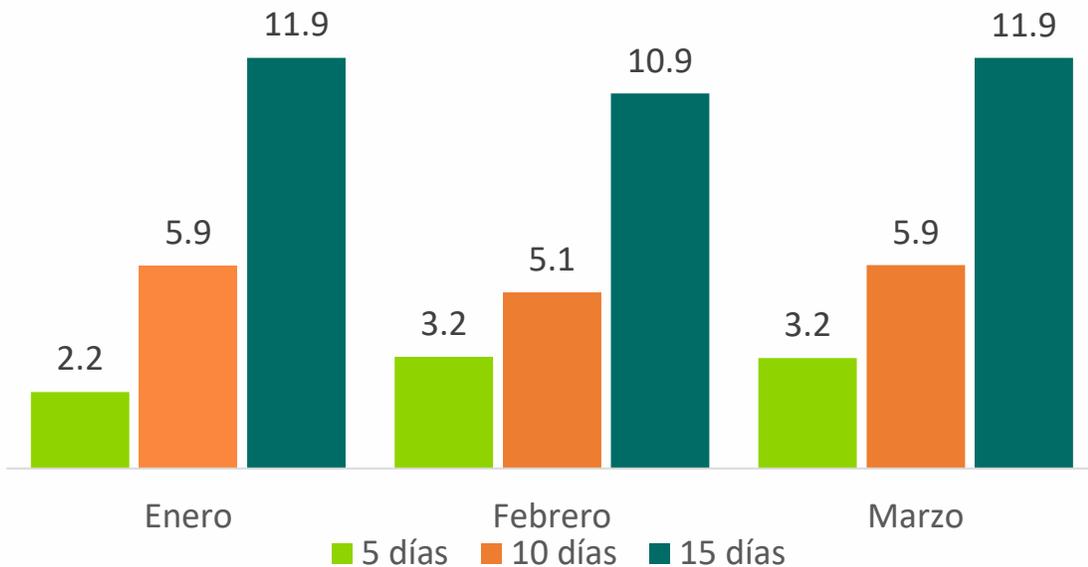
1. En trimestre el promedio de gestión de las PQR se mantuvo estable. Se presenta disminución en cuanto a la radicación de peticiones de los ciudadanos para el mes de marzo, lo cual se refleja en los flujos de Consultas o reclamos sobre habeas data y Terminación de procesos.
2. Teniendo en cuenta la vacancia judicial de los juzgados para la época de fin e inicio de año, se registro en los meses de enero y febrero una mayor radicación del flujo de terminación de procesos por la reactivación de las actividades de los juzgados.



# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

Peticiones, Quejas y Reclamos

Tiempo promedio de respuestas PQR de acuerdo al tiempo estimado de gestión del tipo de la solicitud<sup>1</sup>

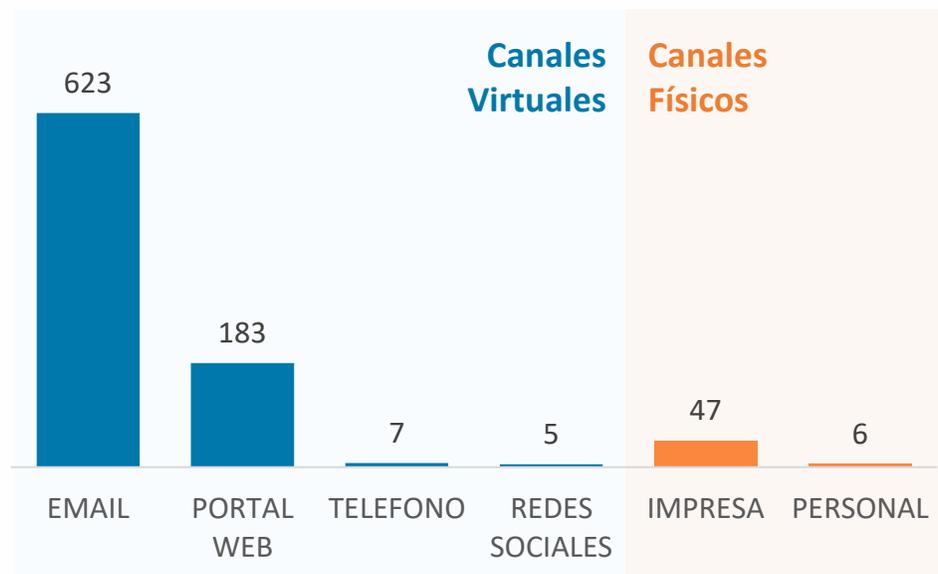


Frente a los términos establecidos en CISA para las respuestas de PQR, se evidencia que en el transcurso del trimestre los tiempos promedio No sobrepasaron los definidos por CISA.

<sup>1</sup>Tiempo estimado en CISA para la gestión de acuerdo a la tipología

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

Canales de Contacto de PQR I Trimestre 2023



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

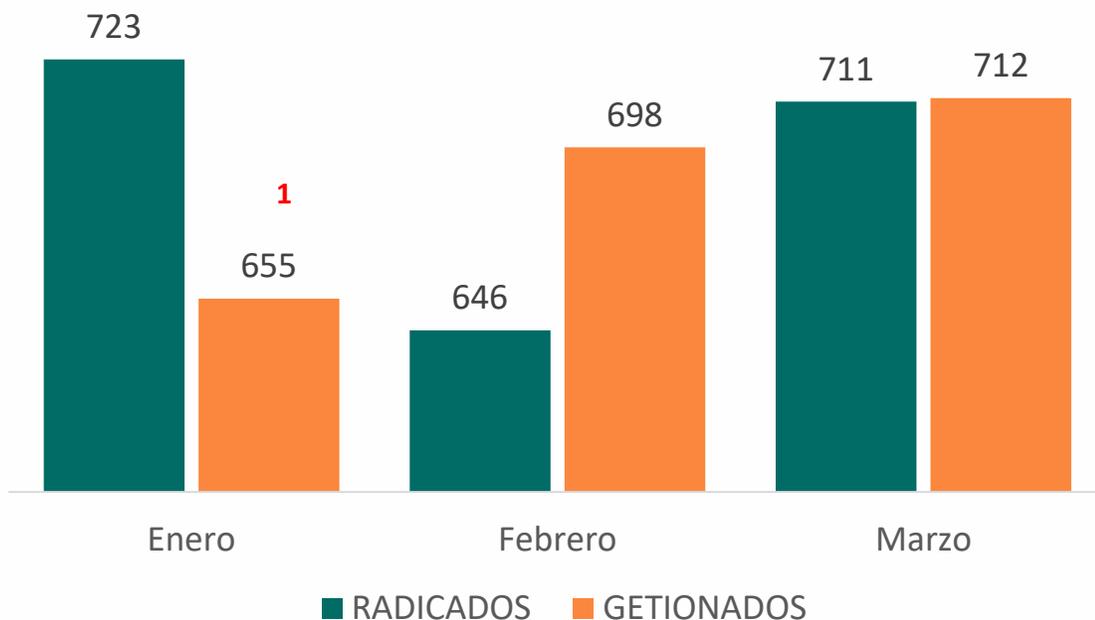


# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

Trámites

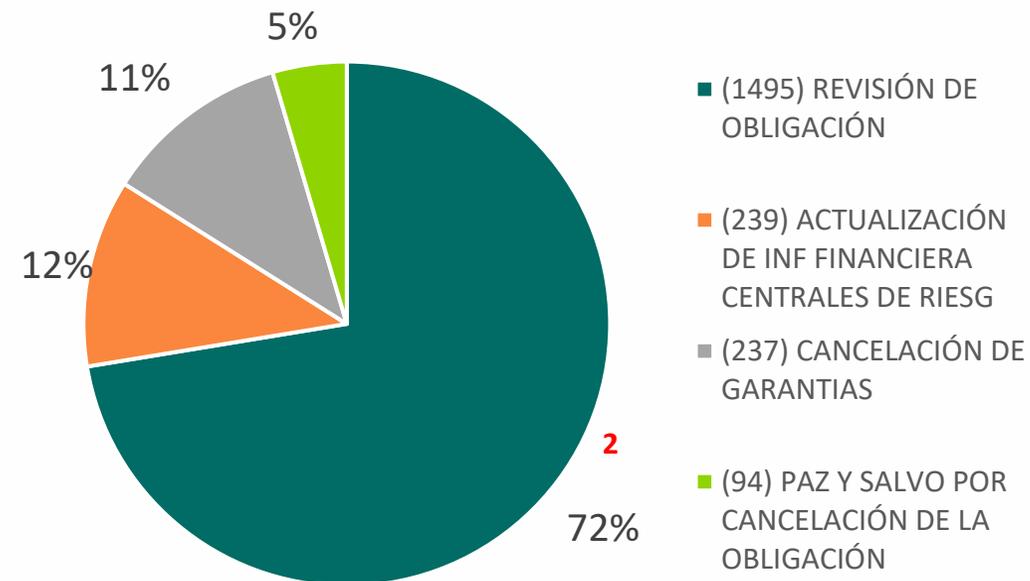
## Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 2,080 Gestionados: 2,065



1. Los resultados de la gestión de trámites para el mes de enero obedece a las vacaciones de algunos asesores de la Jefatura de Relacionamiento de la ciudadanía, sin embargo esto no afecto el cumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones.

## Porcentaje por Tipo de Trámite

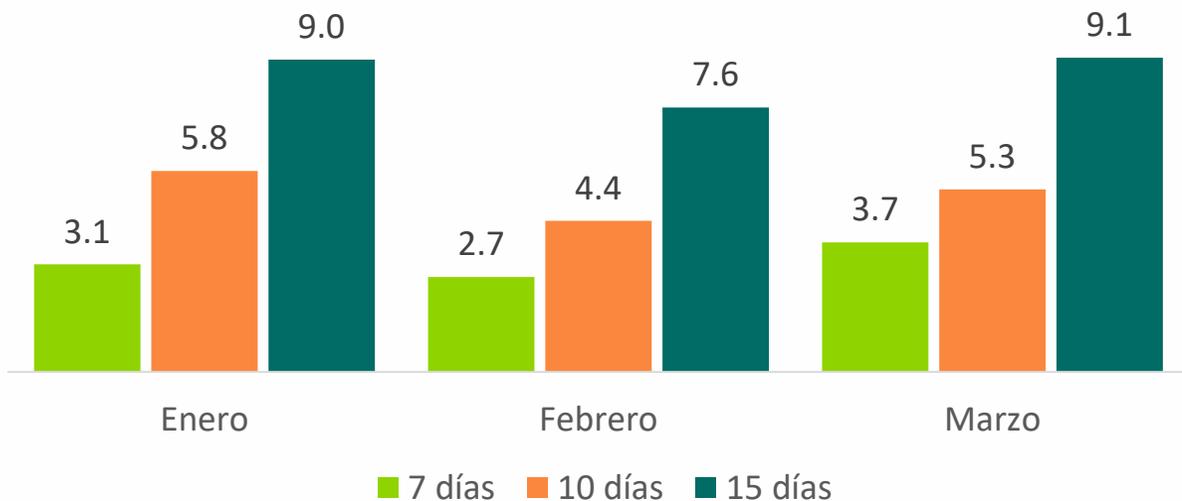


2. El trámite con mayor número de solicitudes es Revisión de la Obligación (General, Certificación de Estado de una Obligación y Documentos de una Obligación) que representa el 72% del total de trámites.



# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

Tiempo promedio de respuestas trámites de acuerdo al tiempo estimado de Gestión del tipo de la solicitud<sup>1</sup>



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.

<sup>1</sup>Tiempo estimado de gestión en cada tipología

**15 Días**

- Revisión de Obligación (General)

**7 Días**

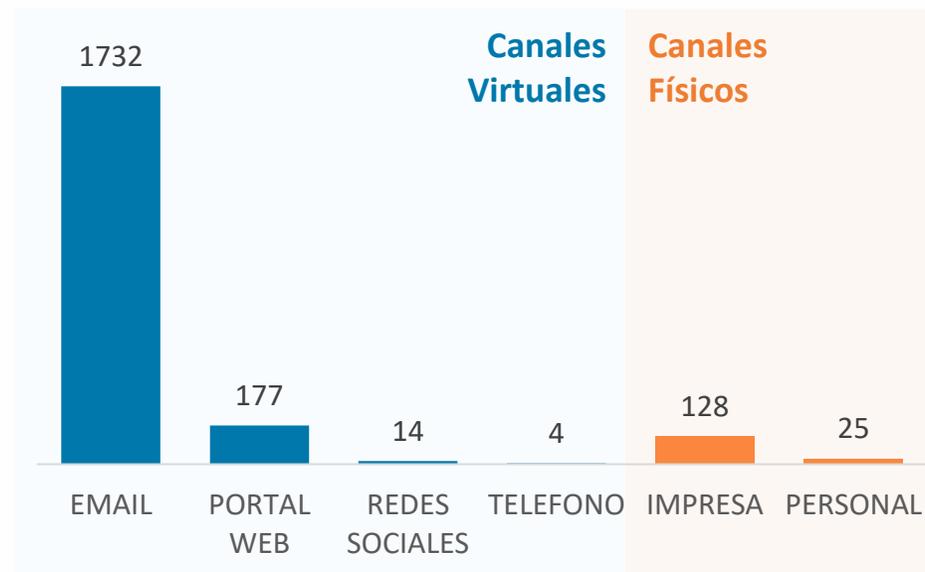
- Actualización de información financiera de deudores de CISA en las Centrales de Riesgo

**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)

## Trámites

Canales de Contacto de Trámites I Trimestre 2023



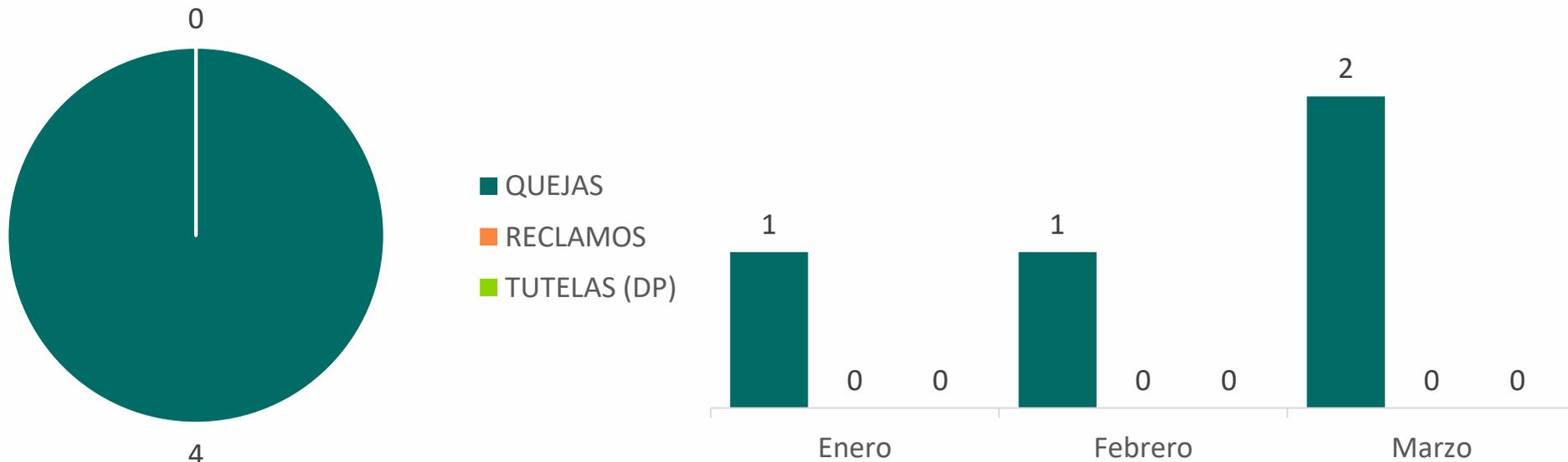
El 93% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 3% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)



# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

Quejas, Reclamos y Tutelas Provenientes de Derecho de Petición

Número de Quejas, Reclamos y Tutelas (Derecho de Petición)  
I Trimestre 2023



Durante el primer trimestre de 2023 se radicaron 99 Tutelas en la entidad, de las cuales 40 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica realizó el análisis y determino que en ninguno de estos casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición.

Se crearon las No Conformidades número **1254, 1255, 1256 y 1257** por las 4 quejas presentadas por ciudadanos en el trimestre. No se presentaron Reclamos durante el primer Trimestre.

Se realizaron los análisis de causas raíz en la gestión de las No Conformidades 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 Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Durante el primer trimestre del 2023 no se radicaron peticiones de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.

Mes	No. solicitudes Información Pública	No. Radicado
ENERO	0	N/A
FEBRERO	0	N/A
MARZO	0	N/A



# Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2023

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
Formulario de Denuncias Página Web	1
Correo electrónico CISA	2

## 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	6





MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

**CISA**

CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
Y PERCEPCIÓN  
DEL CIUDADANO

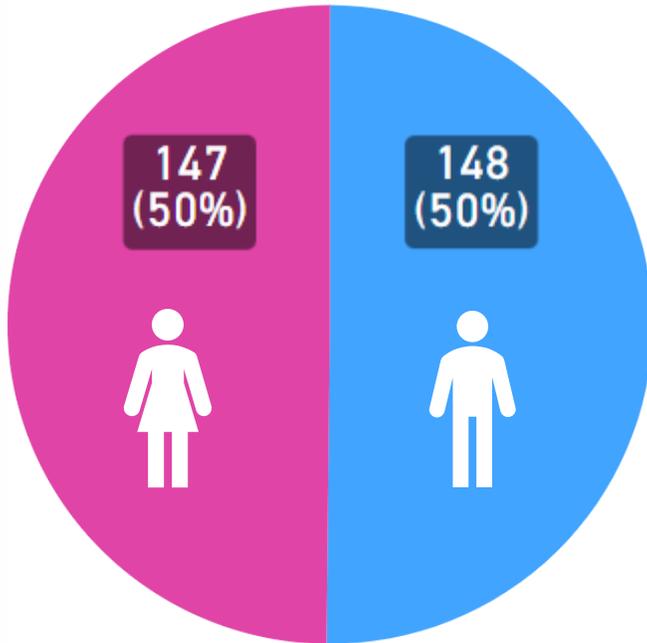
ENERO – FEBRERO 2023



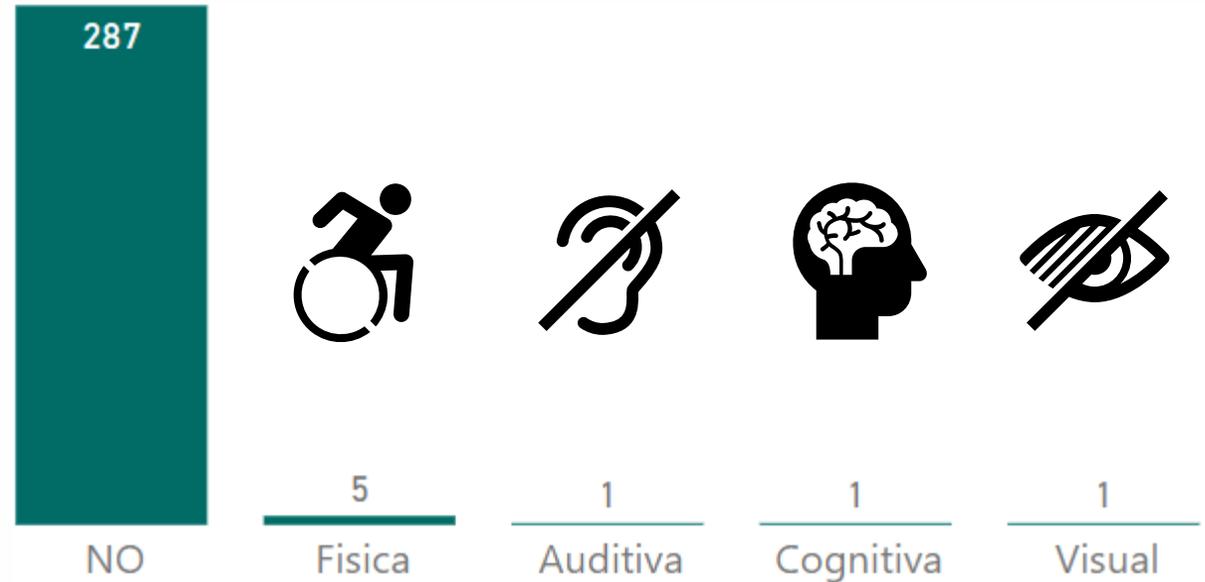
# Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

Caracterización de los Ciudadanos

## Genero



## ¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?



Encuestados:

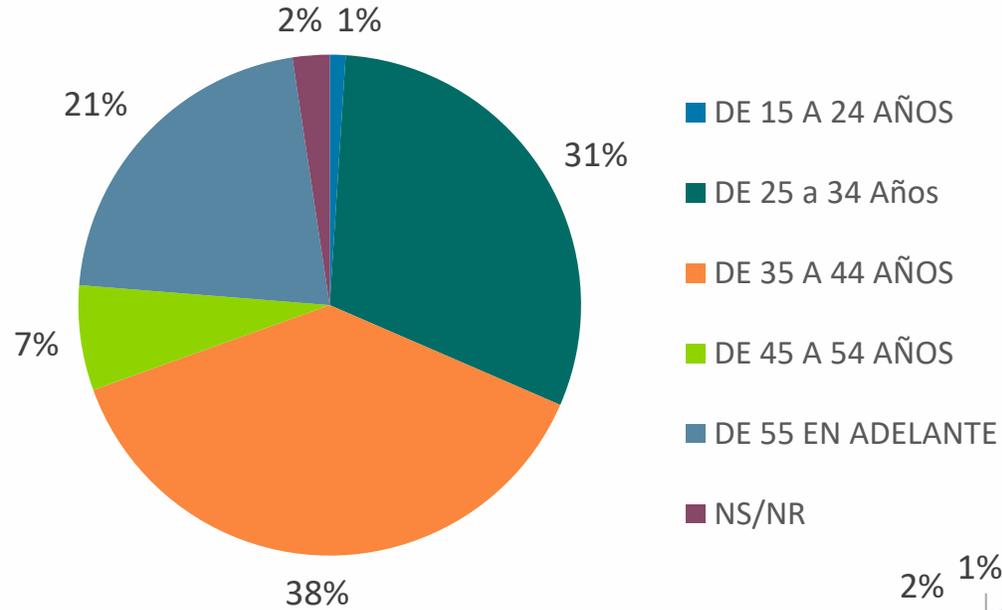
295



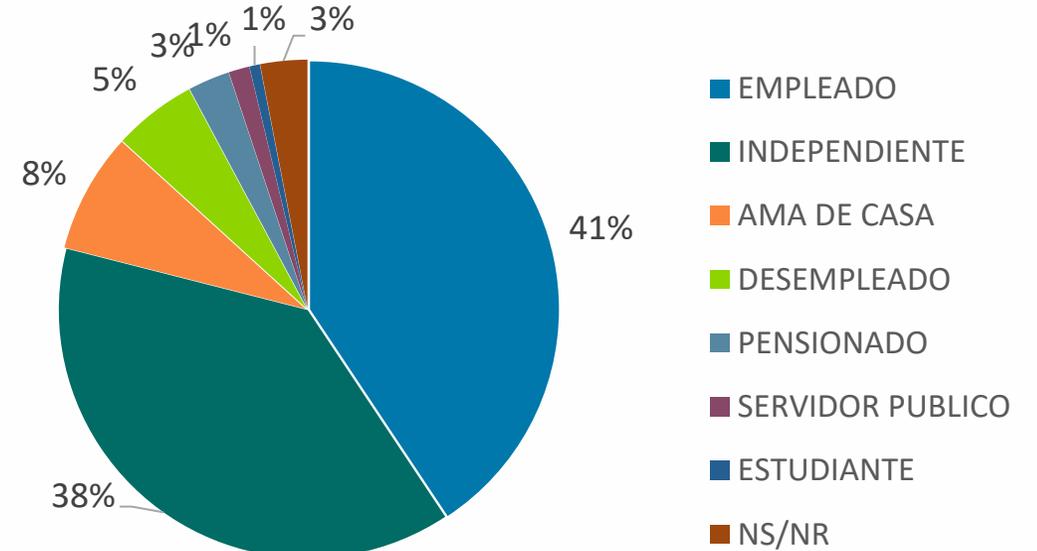
# Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

Caracterización de los Ciudadanos

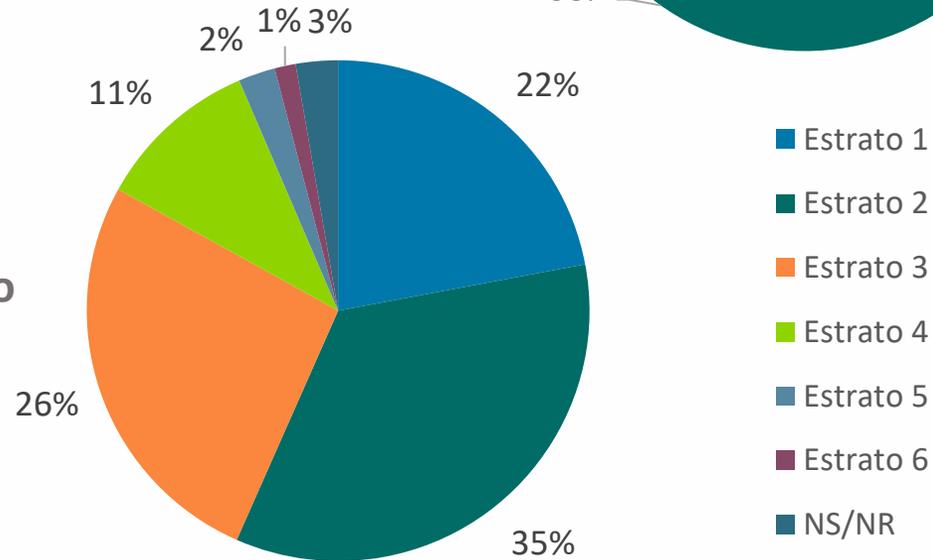
## Rango de Edad



## Actividad Ocupacional



## Estrato Socioeconómico



Encuestados:

**295**



## Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

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:

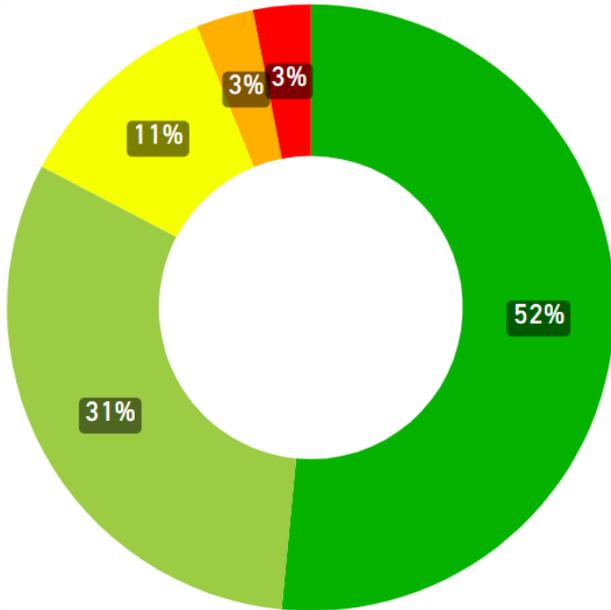
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho



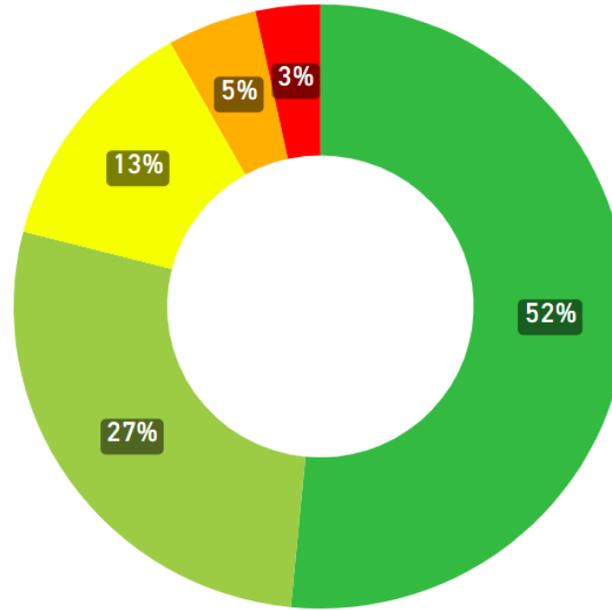
# Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

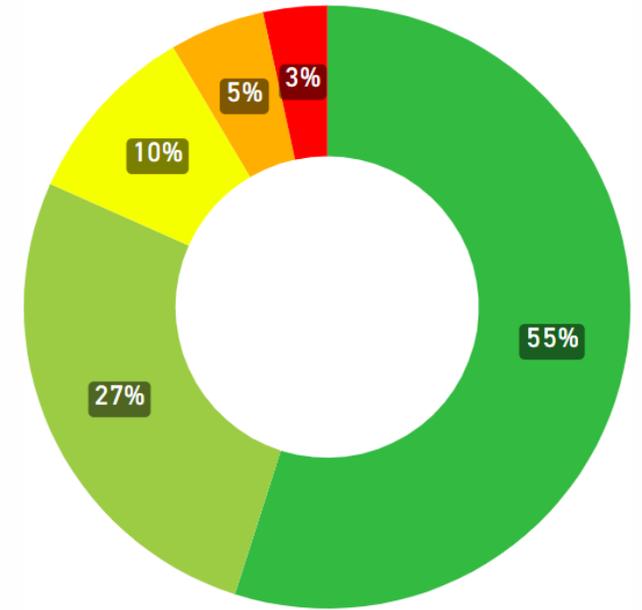
Califique como fue su experiencia con el servicio que presto CISA



Califique la facilidad para obtener la información que necesitaba



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



Encuestados:

295

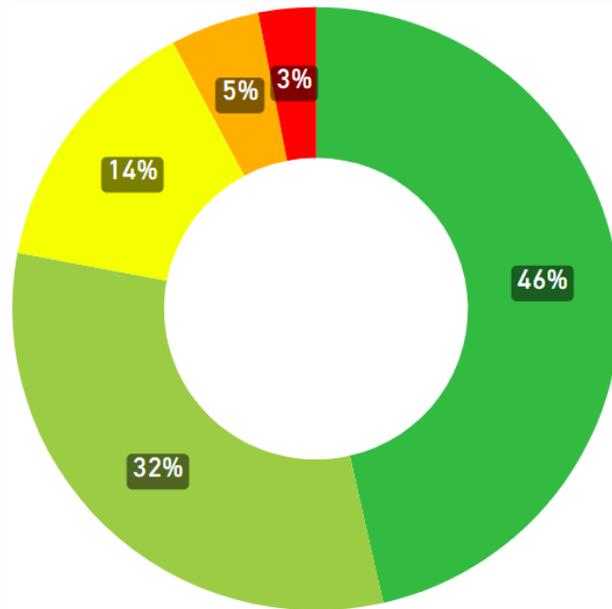
Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



# Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

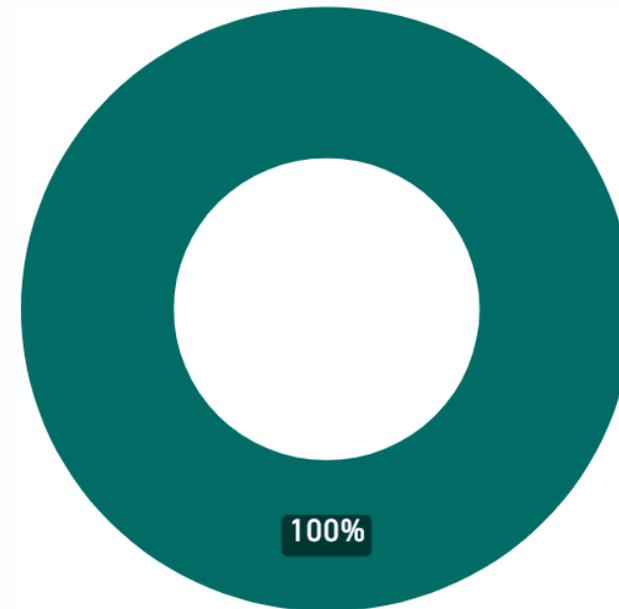
Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

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

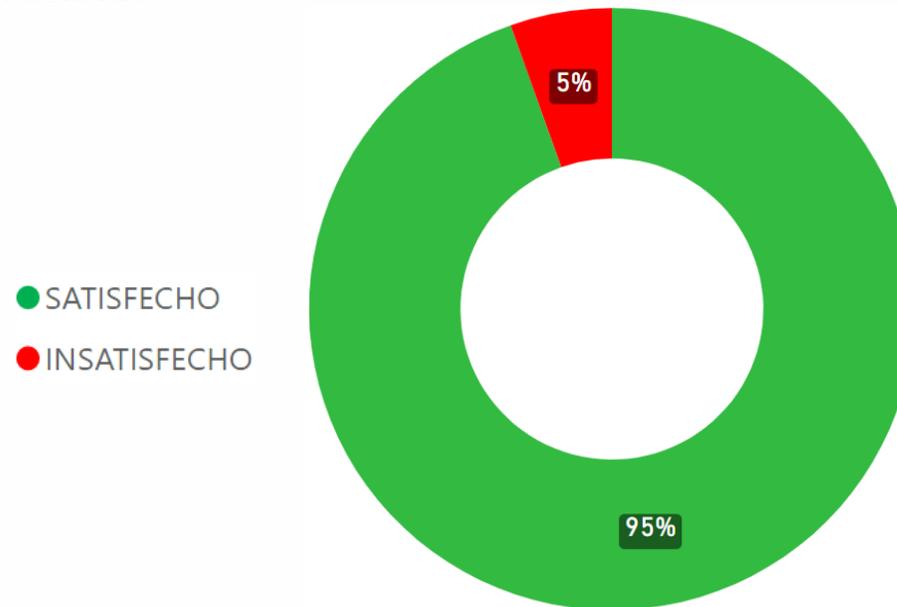
Encuestados:

295



## Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano Ene - Feb

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	279
INSATISFECHO	16
<b>Total general</b>	<b>295</b>





MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

# Gracias

Nombre Documento: Informe Trimestral de PQR y Trámites.  
Periodo: Primer Trimestre 2023  
Proceso Responsable: Relacionamiento Con la Ciudadanía  
Elaboro: Analista de Datos RCC  
Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía (E)  
Fecha: Abril 2023

