



**CISA**  
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

# Informe Trimestral de PQRD y Tramites

II Trimestre 2023



## Resultados Gestión de PQR y Trámites II Trimestre 2023

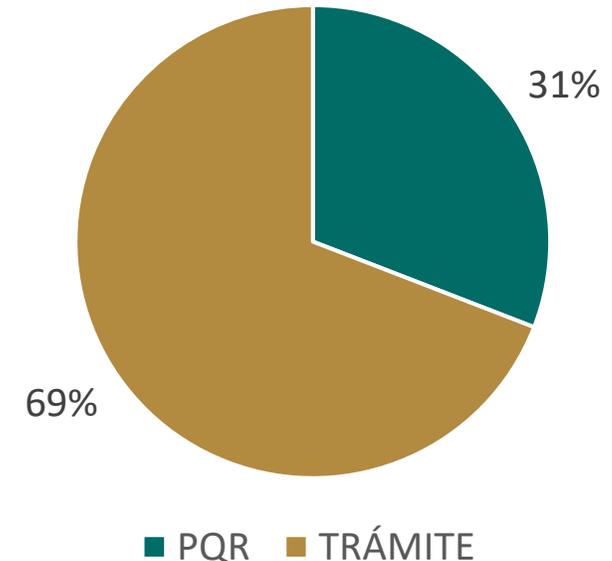
### PQR

- 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
<b>PQR</b>	838	279
<b>TRÁMITE</b>	1,875	625
<b>TOTAL</b>	<b>2,713</b>	

### TRÁMITES

- 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)
- Trámites de Cancelación de Garantías.



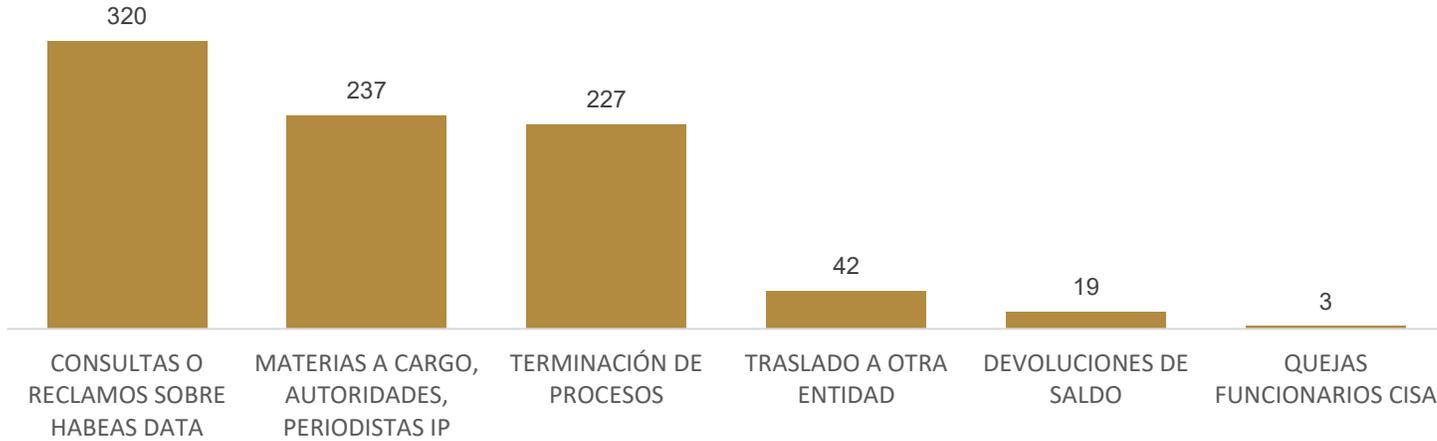
## Gestión de Solicitudes (PQR y Tramites)

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

DESCRIPCIÓN	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	255	306	277	838	613 - 73%	225 - 27%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 2do trimestre de 2023)	251	316	281	848	628 - 74%	220 - 26%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.8	8.3	8.1	8.4		

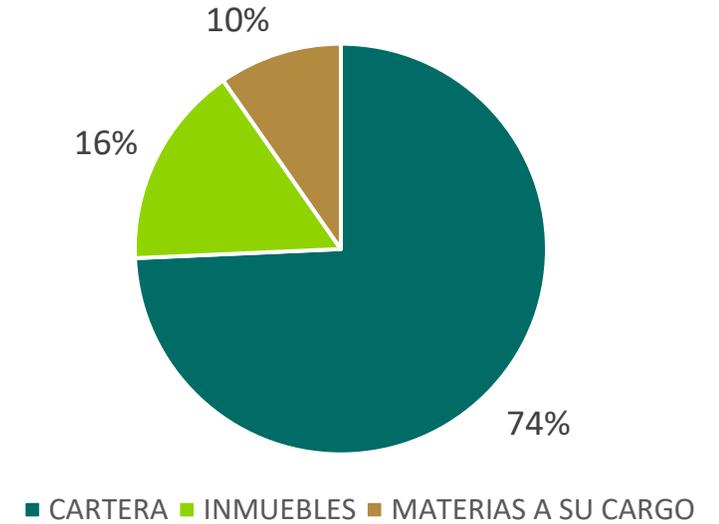
DESCRIPCIÓN	Mayo	Junio	Julio	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	579	739	557	1,875	1,785 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 2do trimestre de 2023)	555	759	575	1,889	1,889 – 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.2	7.3	7.4	7.3		

### Número de Radicados/ Tipología de PQR II Trimestre 2023



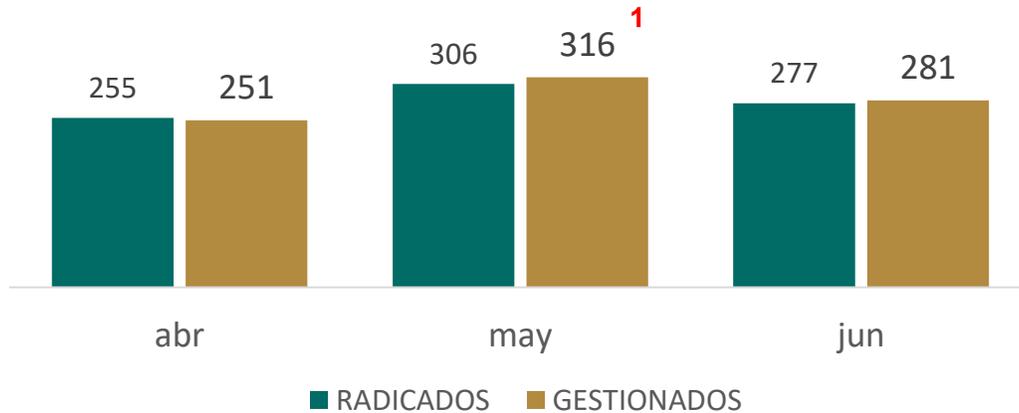
### Peticiones, Quejas y Reclamos

#### Porcentaje por tema de solicitud



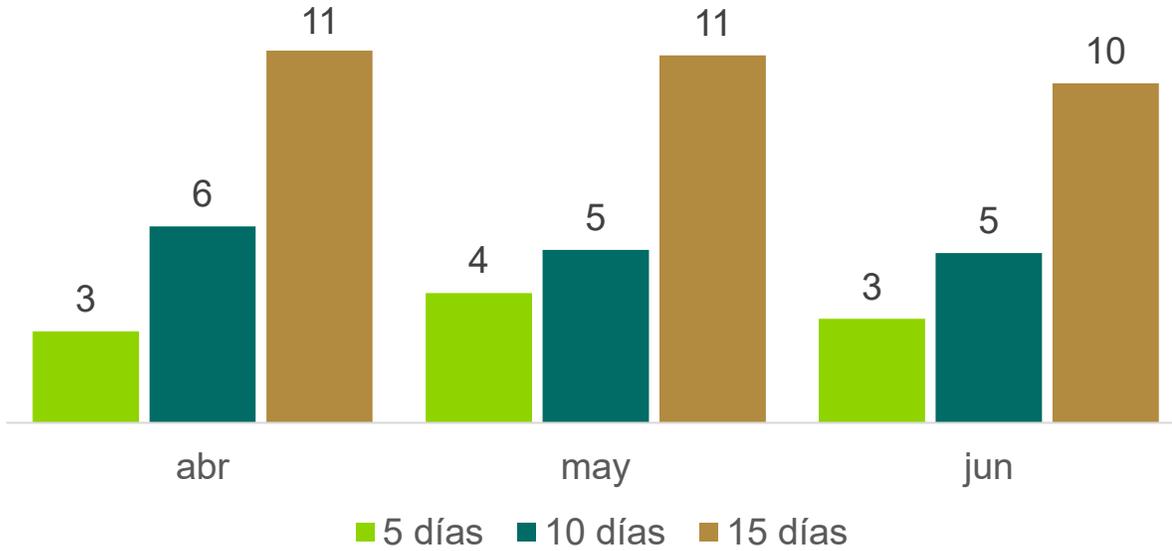
### PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 838 Gestionados: 848



**1.** Para finales del mes de Abril se realizó brigada de cartera lo cual provoco aumento en la cantidad de peticiones solicitadas por los clientes en el mes de Mayo.

### 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

**15 Días**

- Terminación de procesos
- Devoluciones de Saldo
- Materias a cargo, Autoridades, Periodistas Y Acceso a Información Publica

**10 Días**

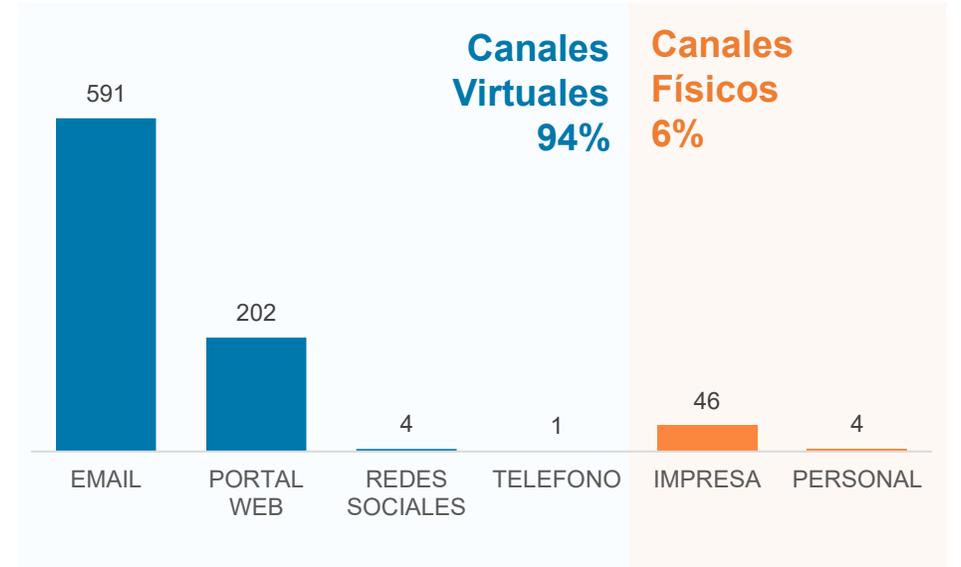
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

**5 Días**

- Traslado a otra Entidad
- Peticiónes de Congresistas

## Peticiones, Quejas y Reclamos

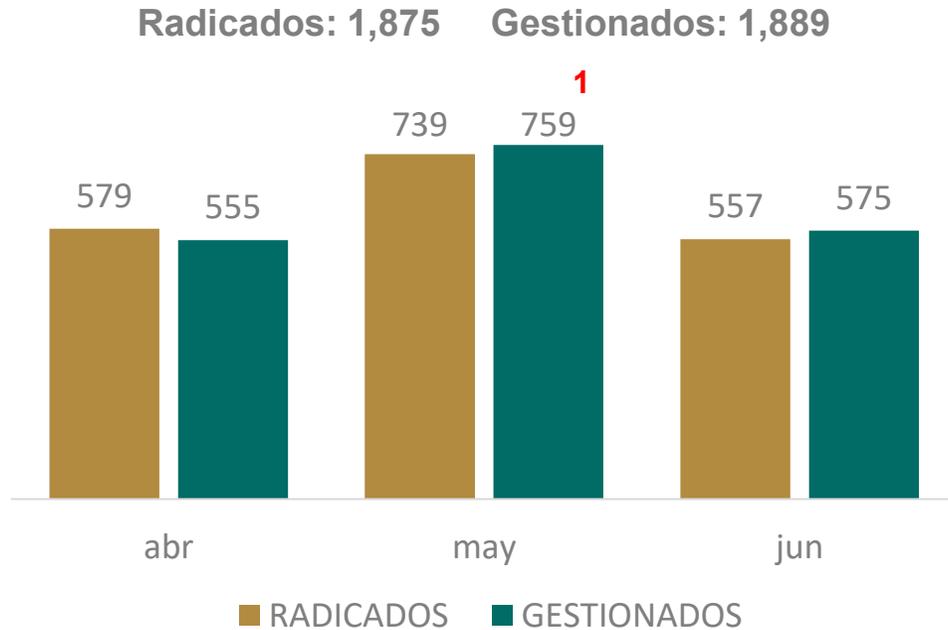
### Canales de Contacto de PQR II Trimestre 2023



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)

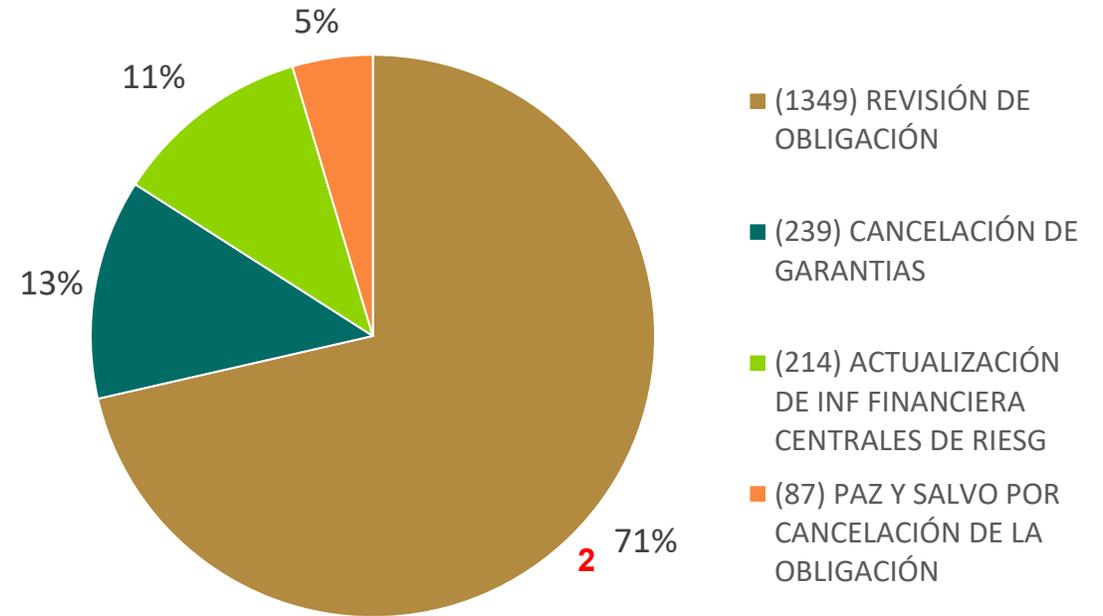
## Tramites

### Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)



**1.** Para finales del mes de Abril se realizó brigada de cartera lo cual provoco aumento en la cantidad de tramites solicitados por los clientes en el mes de Mayo.

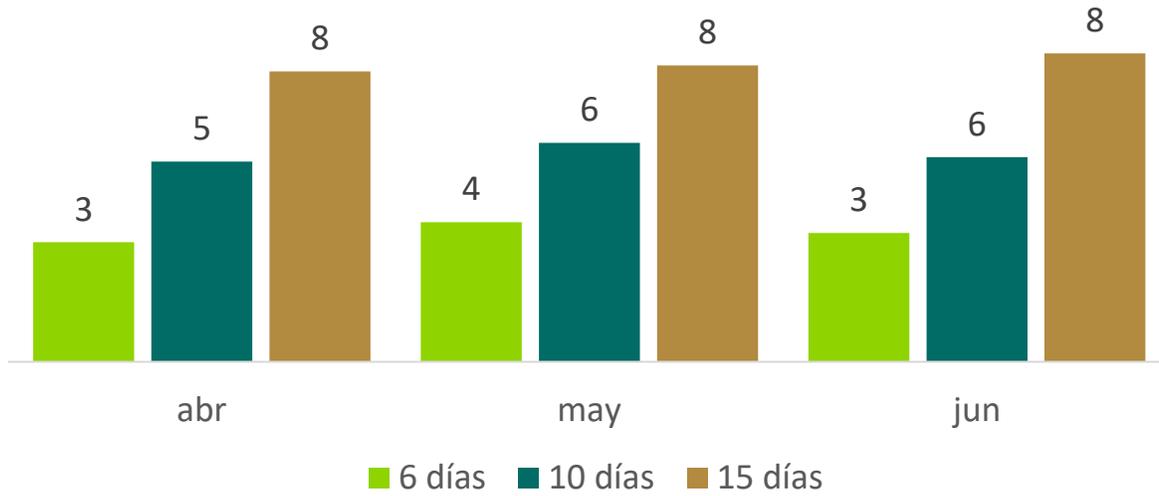
### Porcentaje por Tipo de Trámite



**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 71% del total de trámites.

## Tramites

### Tiempo Promedio de Respuestas Trámites



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

**1** Tiempo estimado de gestión en cada tipología

**15 Días**

- Revisión de Obligación (General)

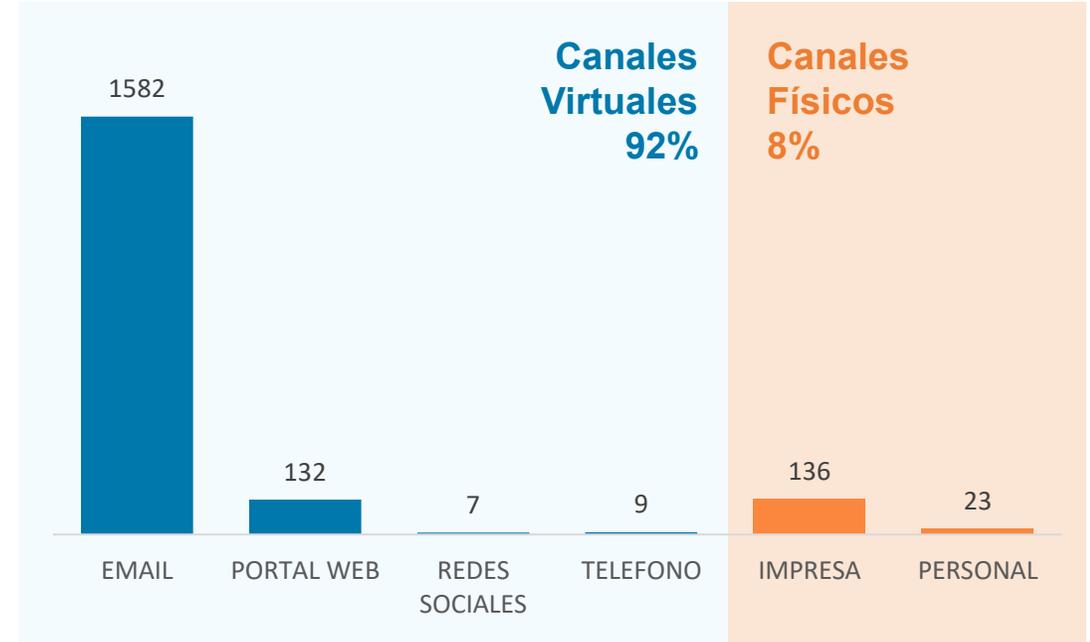
**6 Días**

- 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)

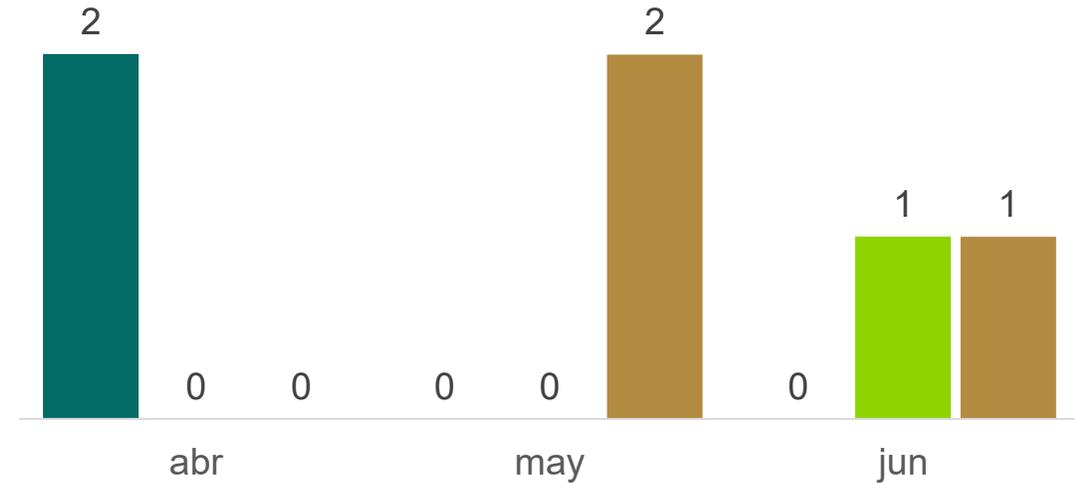
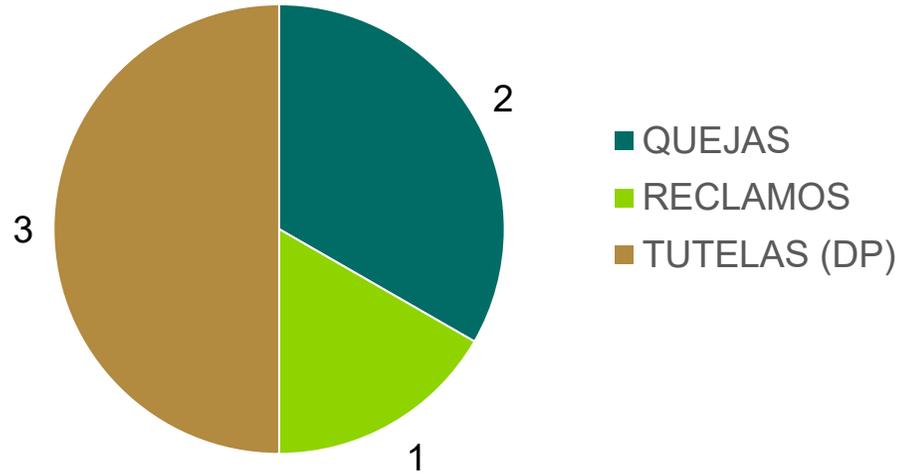
### Canales de Contacto de Trámites II Semestre 2022



El 92% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 8% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

## Quejas, Reclamos y Tutelas (DP)

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



Durante el trimestre se presentaron 2 Quejas a funcionarios y 1 reclamo de servicio. También se radicaron 90 Tutelas en la entidad, de las cuales 33 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica realizó el análisis y determino que en solo 3 de los 33 casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición.

Se crearon las No Conformidades número **1259, 1260 y 1261** por las 3 tutelas, **1258 y 1254** por las Quejas a funcionario, y **1262** por el reclamo.

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, Reclamos y Tutelas (Provenientes de Derecho de petición)** por parte de los ciudadanos.

## Solicitudes de Acceso a la Información Pública

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

Mes	No. solicitudes Información Pública	No. Radicado
ABRIL	0	N/A
MAYO	0	N/A
JUNIO	0	N/A

## Denuncias, Novedades y/o Noticias Disciplinarias

### Denuncias:

Estas son gestionadas por la Oficial de Transparencia – Directora de Comunicaciones, Mercadeo y Relacionamiento, 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	0

### 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

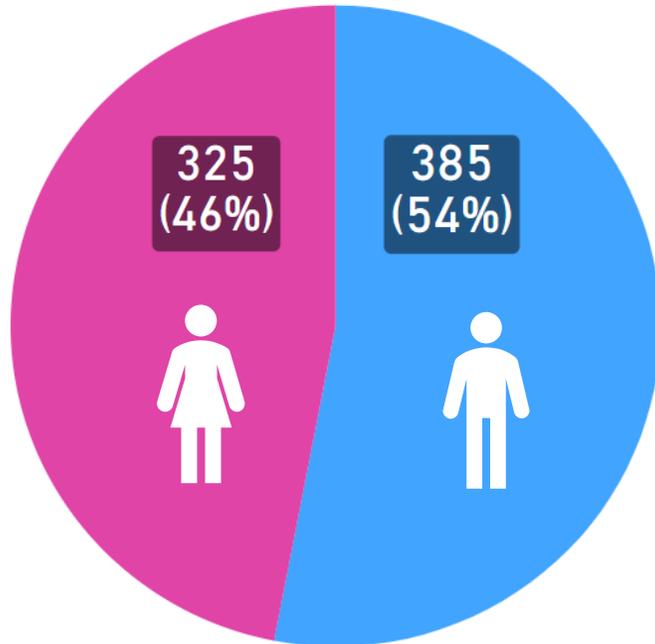
# Encuesta de Satisfacción y Percepción al Ciudadano Maro – Junio 2023

Vicepresidencia Corporativa  
Relacionamiento Con la Ciudadanía

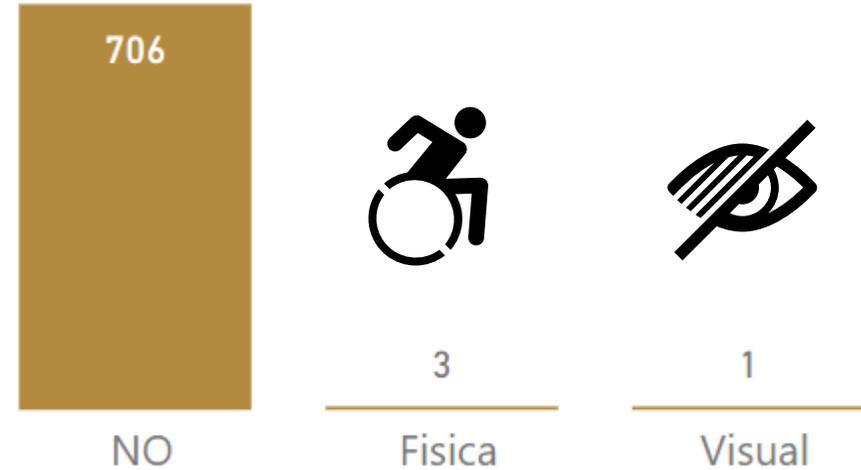


## Caracterización de Ciudadanos

### Genero



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

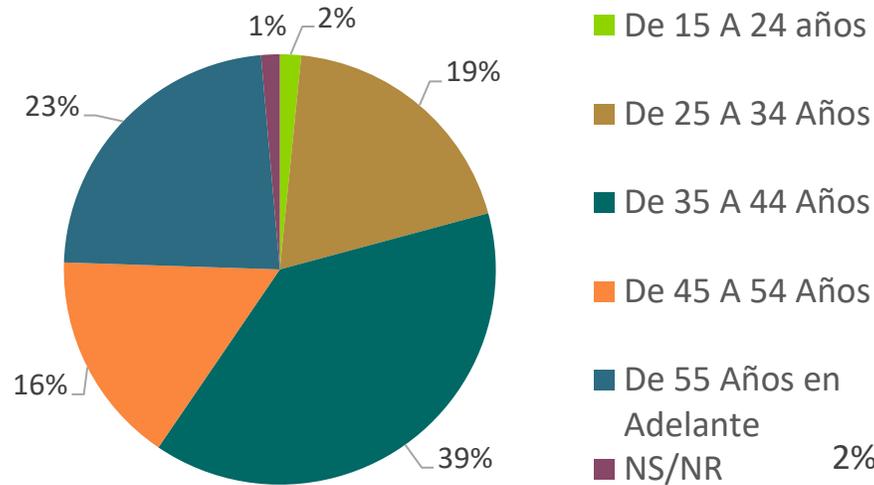


Encuestado:

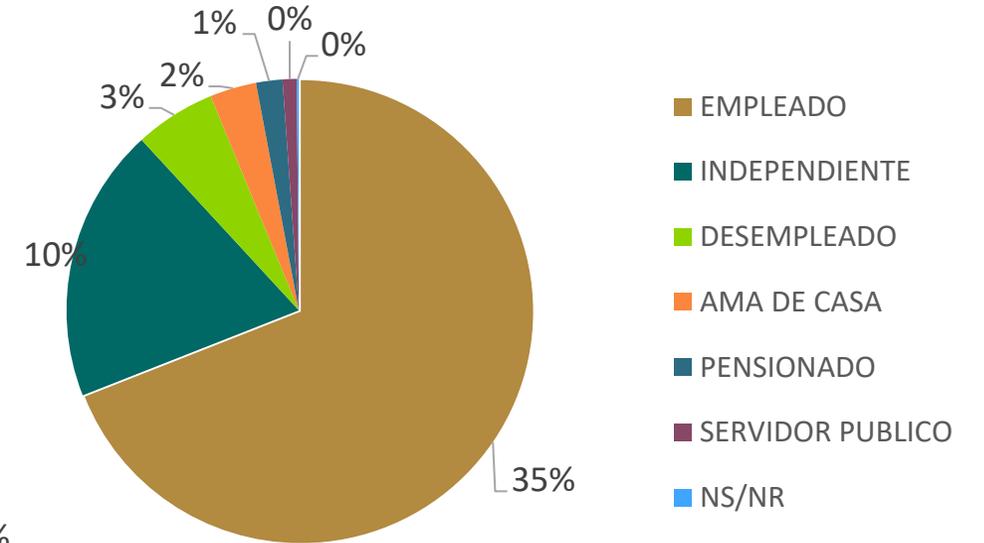
710

## Caracterización de Ciudadanos

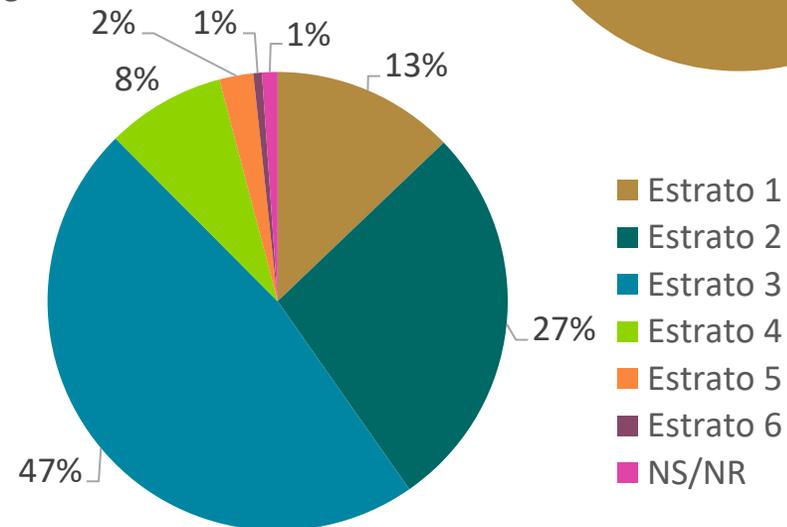
### Rango de edad



### Actividad Ocupacional



### Estrato Socioeconómico



Encuestado:

**710**

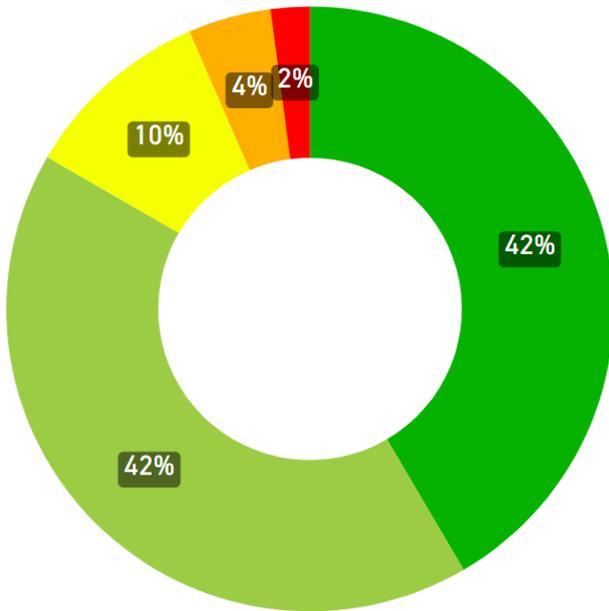
## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano

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 Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

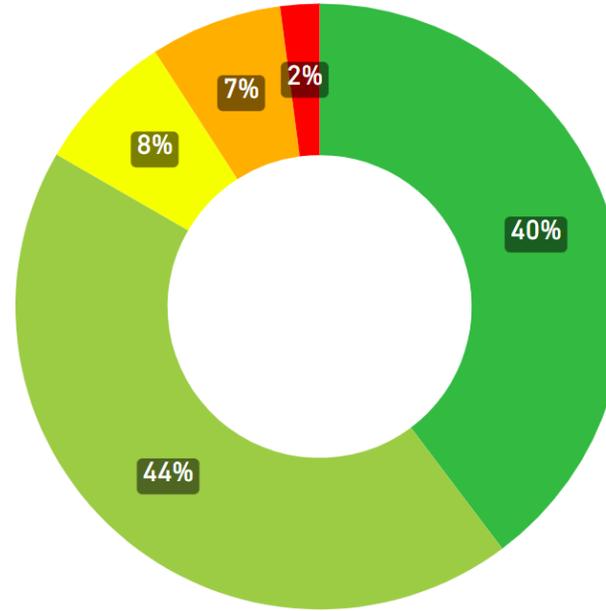
Califique como fue su **experiencia** con el servicio que presto CISA



Encuestado:

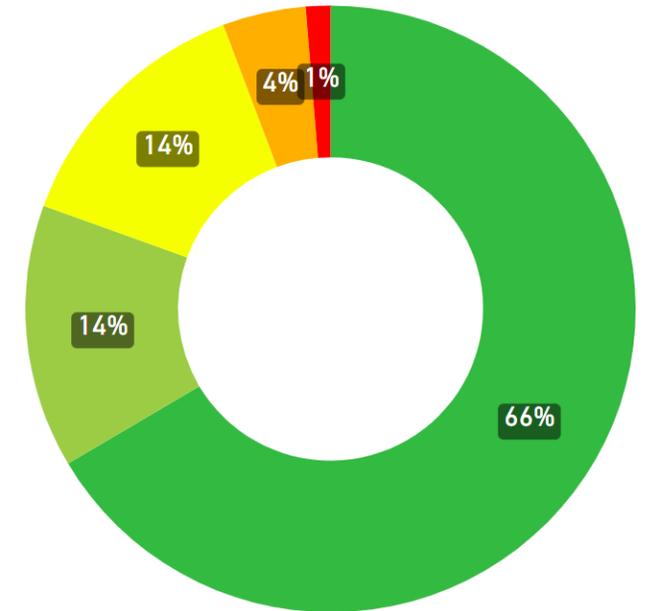
710

Califique la **facilidad** para obtener la información que necesitaba



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

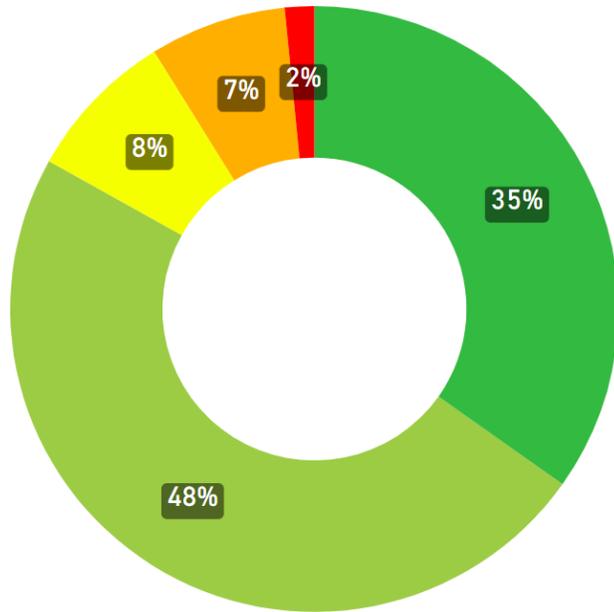
Califique la **claridad** de la información suministrada por CISA para resolver su solicitud



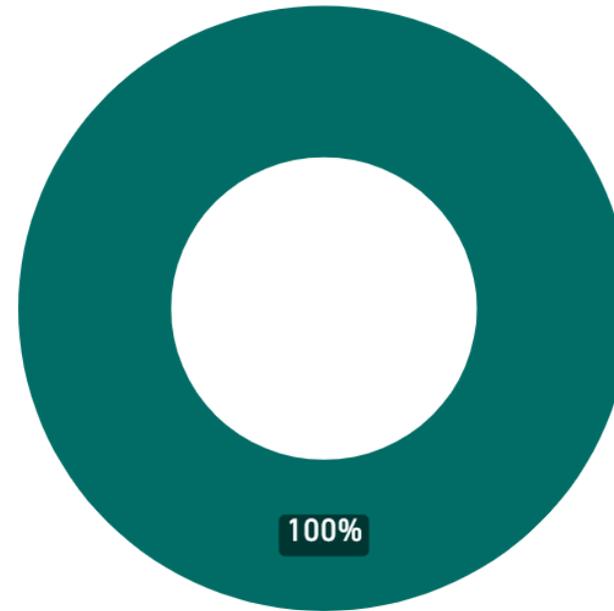
## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

Califique el **tiempo** de CISA para resolver su solicitud

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



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



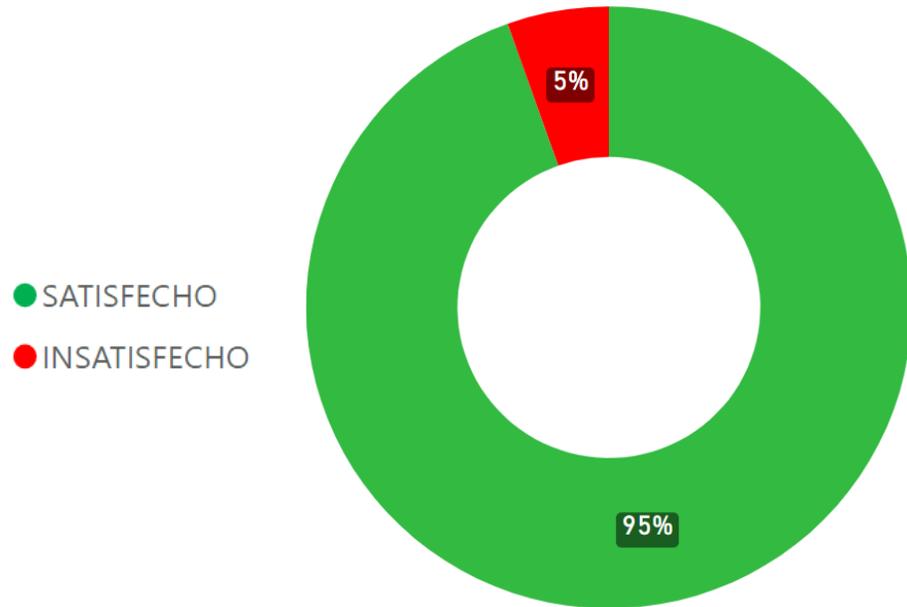
● NO

Encuestados

: 710

## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano

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	672
INSATISFECHO	38
<b>Total general</b>	<b>710</b>



**Nombre Documento:** Informe Trimestral de PQR Y Tramites  
**Perdido:** Segundo Trimestre de 2023  
**Proceso Responsable:** Relacionamiento Con la Ciudadanía  
**Elaboro:** Analista de Datos RCC  
**Aprobó:** Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía