



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

# Informe Trimestral de PQRD y Trámites

III Trimestre 2023



## Resultados Gestión de PQR y Trámites III Trimestre 2023

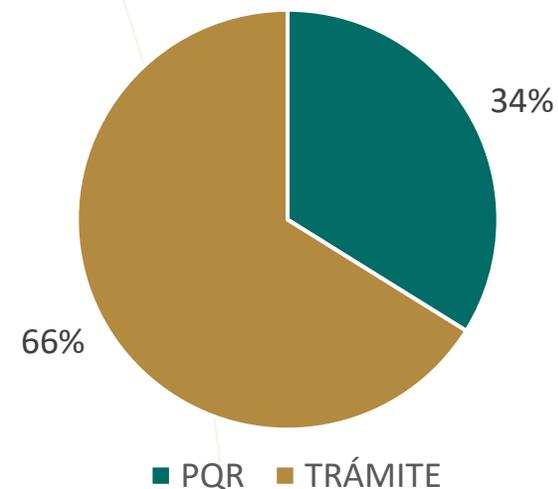
### PQR

- 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

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
<b>PQR</b>	984	328
<b>TRÁMITE</b>	1,920	640
<b>TOTAL</b>	<b>2,904</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.



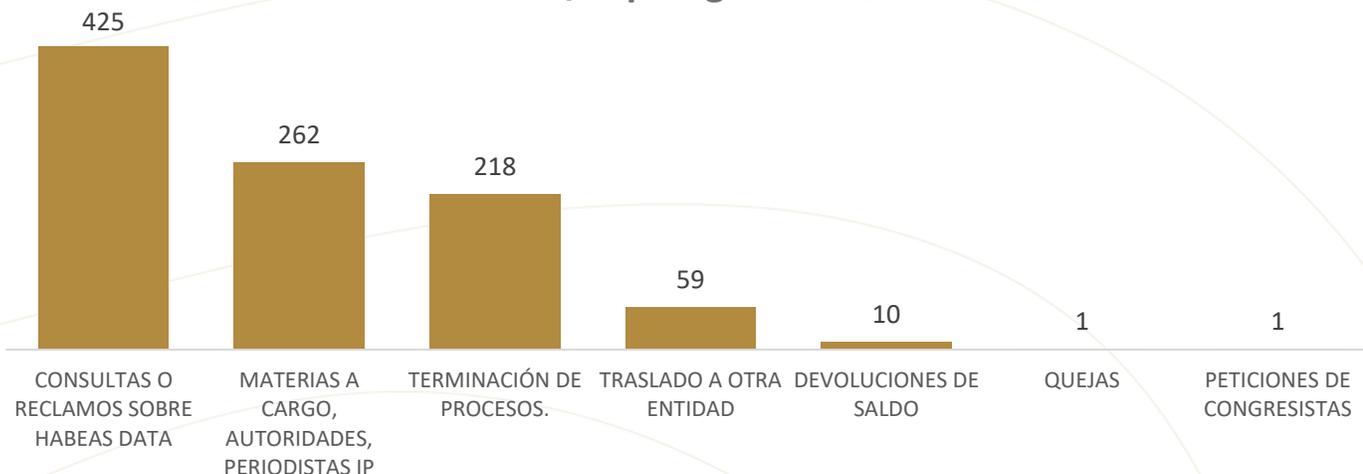
## Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	348	345	291	984	708 - 72%	276 - 28%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 3er trimestre de 2023)	349	335	292	976	722 - 74%	254 - 26%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.1	7.0	8.6	7.5		

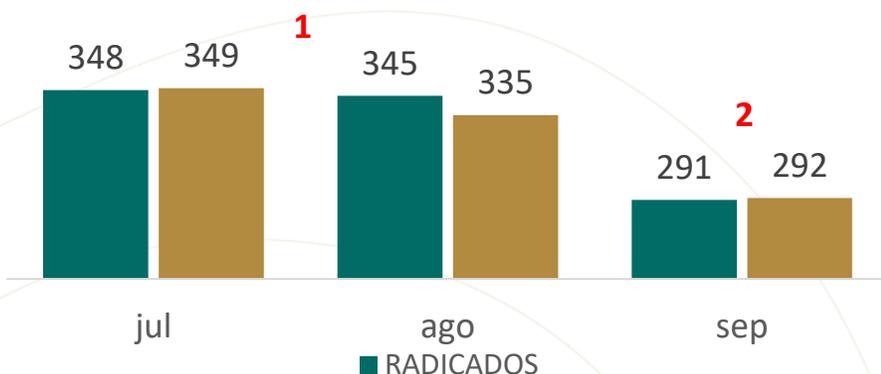
DESCRIPCIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	570	647	703	1,920	1,920 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 3er trimestre de 2023)	525	676	633	1,834	1,833 – 99.95%	1 – 0.05%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.7	6.7	6.5	6.7		

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



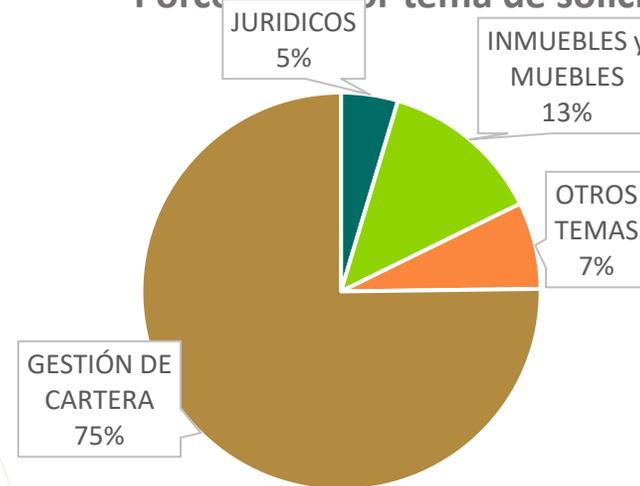
### PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 984 Gestionados: 976



### Peticiones, Quejas y Reclamos

#### Porcentaje por tema de solicitud

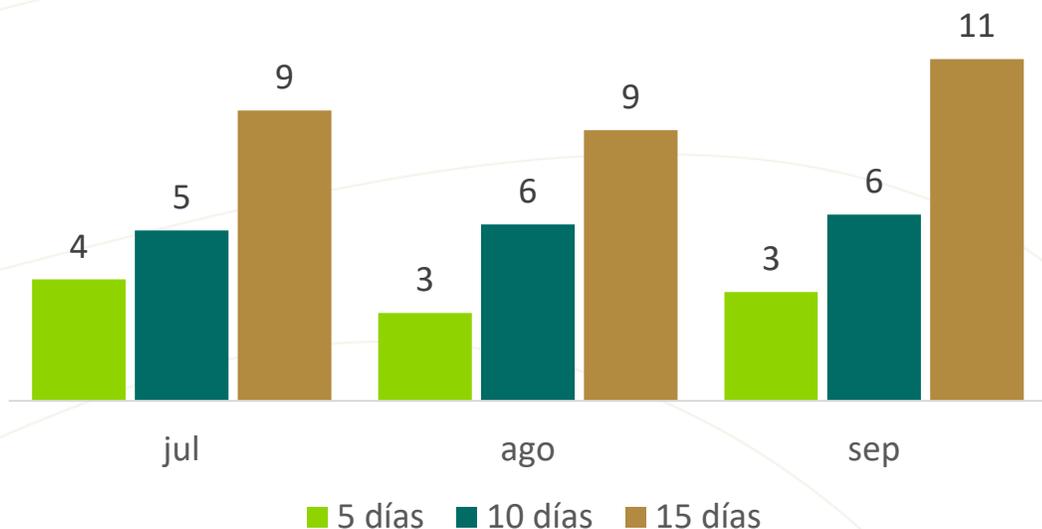


1. El flujo con mayor número de solicitudes es Consultas o reclamos sobre Habeas Data el cual tuvo un incremento para los meses de Julio y Agosto, producto de mensajes de texto y correos electrónicos masivos enviados por el Call Center como estrategia de cobranza.

Mes	Cantidad envíos	
	SMS	CORREO
JUNIO	3.380.784	209242
JULIO	613.995	44.109
AGOSTO	508.568	73.558
SEPTIEMBRE	2.018.142	117.650

2. El 1 de Septiembre se firmó contrato de compra de cartera con Registraduría Nacional del Estado Civil de 49.955 obligaciones. Dicha entidad notifico a los deudores de la venta a CISA por correo electrónico. El envío masivo de estas notificaciones, no impacto en la cantidad de solicitudes PQR de ciudadanos.

## 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

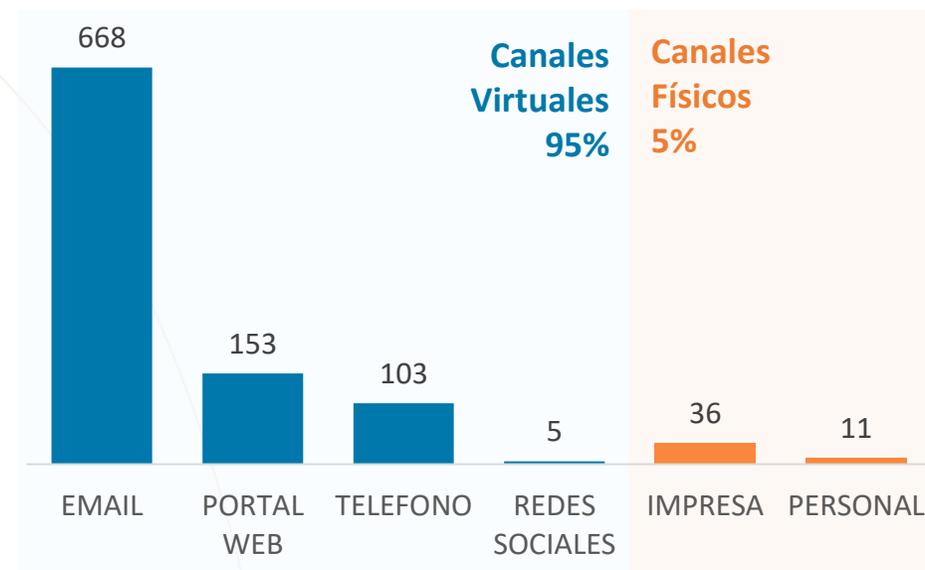
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

### 5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Peticiónes de Congresistas

## Peticiones, Quejas y Reclamos

### Canales de Contacto de PQR III Trimestre 2023

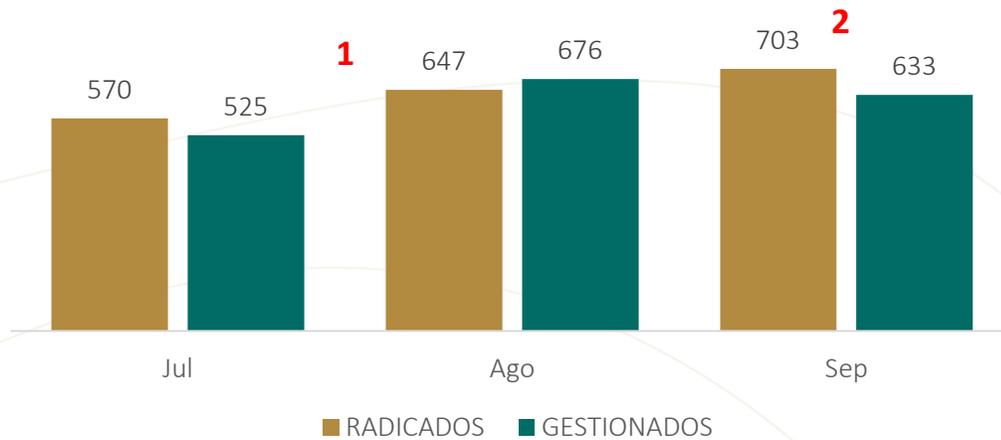


El 95% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono – Call Center y Redes Sociales) y el 5% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación impresa en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

## Trámites

### Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 1,834 Gestionados: 1,920

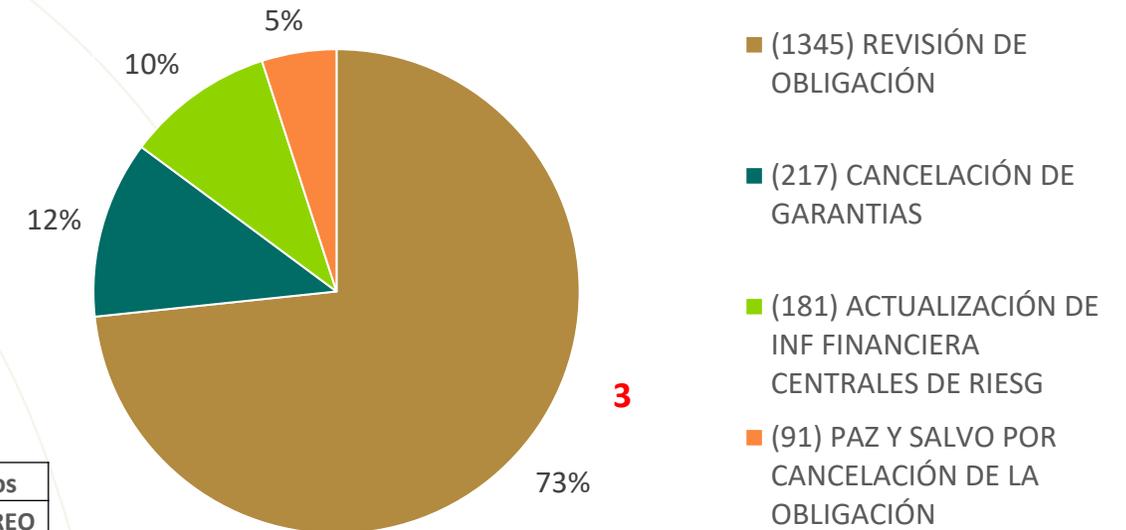


**1.** Teniendo en cuenta las estrategias de cobranza con respecto al envío masivo de mensajes y correos por parte del Call Center se evidencia constancia en la radicación de trámites.

**2.** El 1 de Septiembre se firmó contrato de compra de cartera con Registraduría Nacional del Estado Civil de 49955 obligaciones. Dicha entidad notifico a los deudores de la venta a CISA por lo cual se presentó incremento en la cantidad de solicitudes para el mes de Septiembre.

Mes	Cantidad envíos	
	SMS	CORREO
JUNIO	3.380.784	209242
JULIO	613.995	44.109
AGOSTO	508.568	73.558
SEPTIEMBRE	2.018.142	117.650

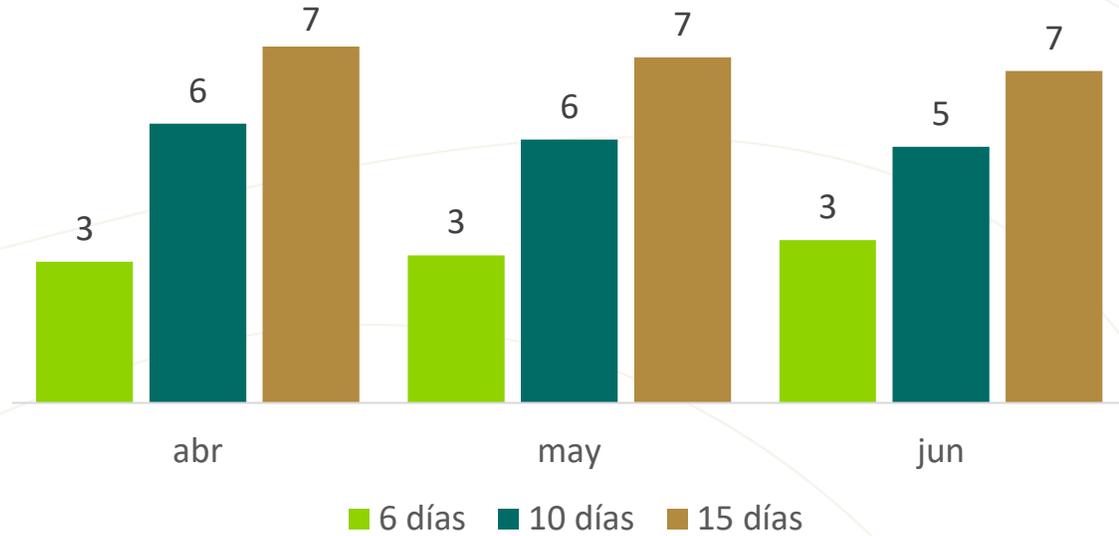
### Porcentaje por Tipo de Trámite



**3.** 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 73% del total de trámites.

## Trámites

### 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)

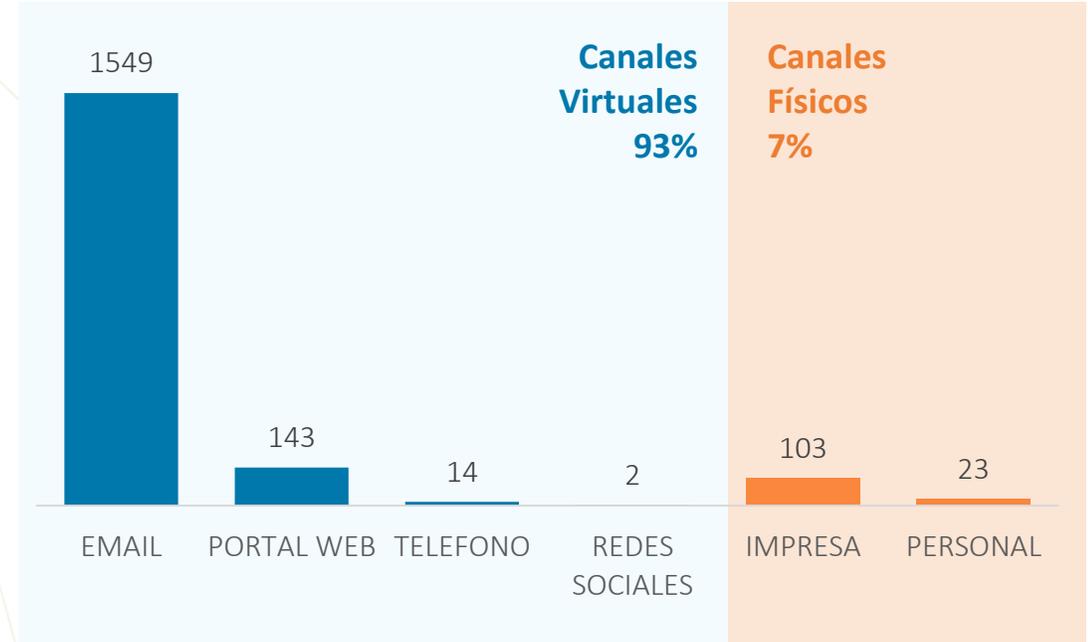
#### 6 Días

- 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)

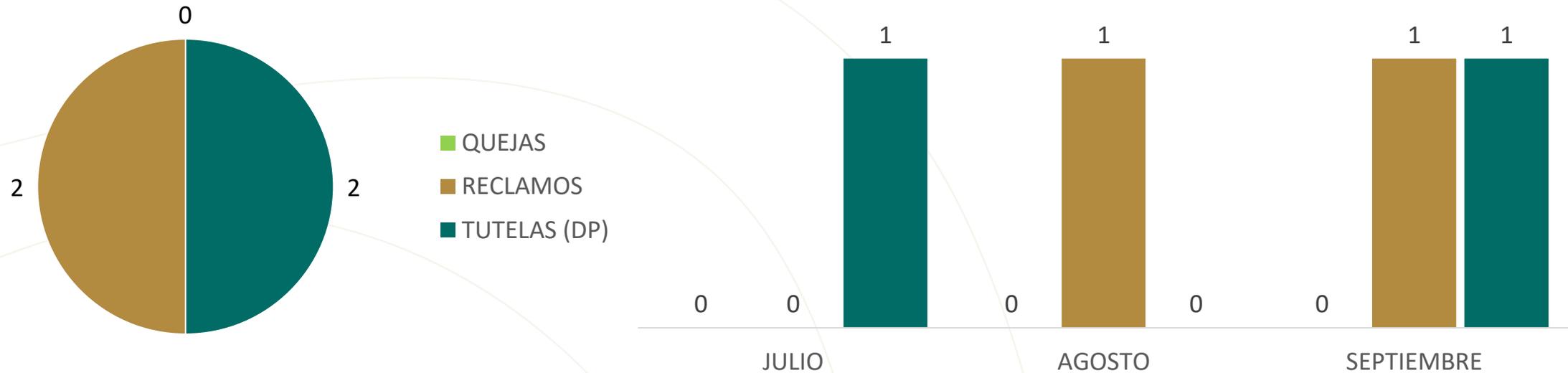
### Canales de Contacto de Trámites III Trimestre 2023



El 93% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 7% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

## Quejas, Reclamos y Tutlas (DP)

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



Durante el trimestre se presentaron 2 reclamos de servicio y 2 Tutelas por vulneración al Derecho de petición. También se radicaron 97 Tutelas en la entidad, de las cuales 52 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica realizó el análisis y determino que en solo 2 de los 52 casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición.

Se crearon las No Conformidades número **1264 y 1272** por los 2 reclamos y **1263** por las 2 Tutelas.

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.

## 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	5
Formulario de Denuncias Página Web	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”.

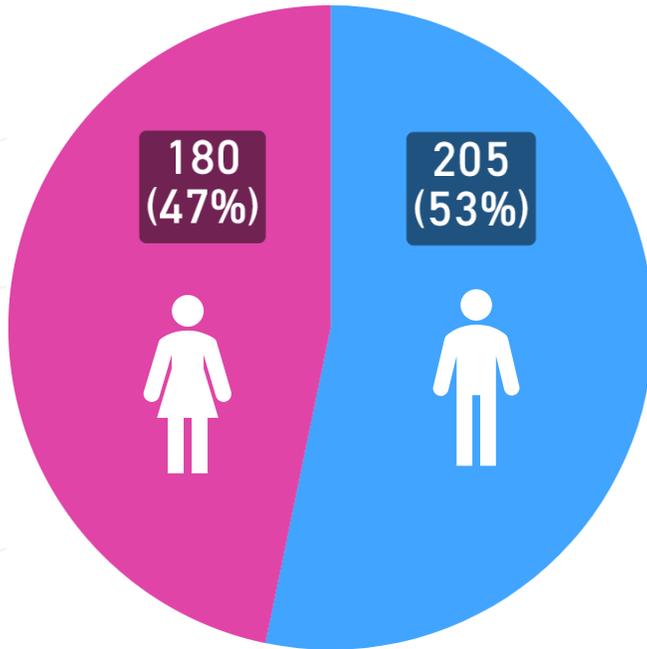
Canal de recepción	Cantidad Novedades y/o Asuntos Disciplinarios
Formulario de Denuncias Página Web	0
Correo de Asuntos Disciplinarios	4

# Encuesta de Satisfacción y Percepción al Ciudadano Julio – Agosto 2023

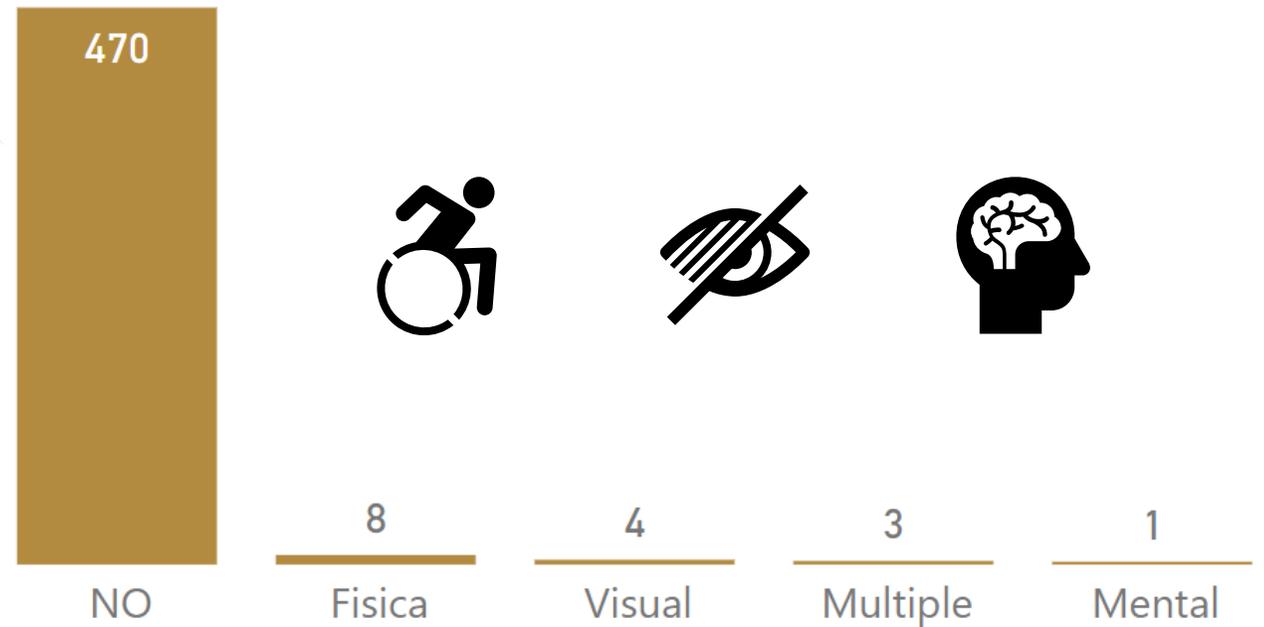
Vicepresidencia Corporativa  
Relacionamiento Con la Ciudadanía

## Caracterización de Ciudadanos

### Genero



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

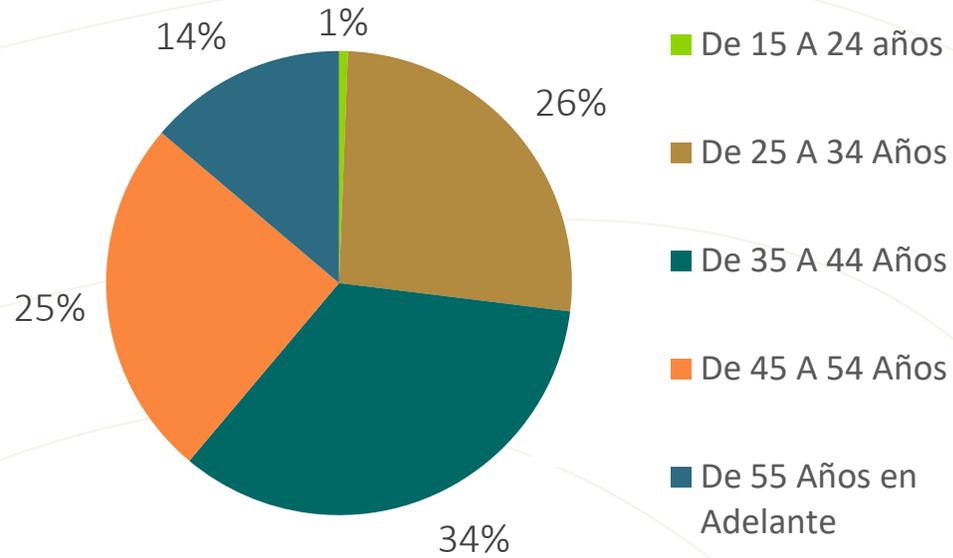


Encuestados:

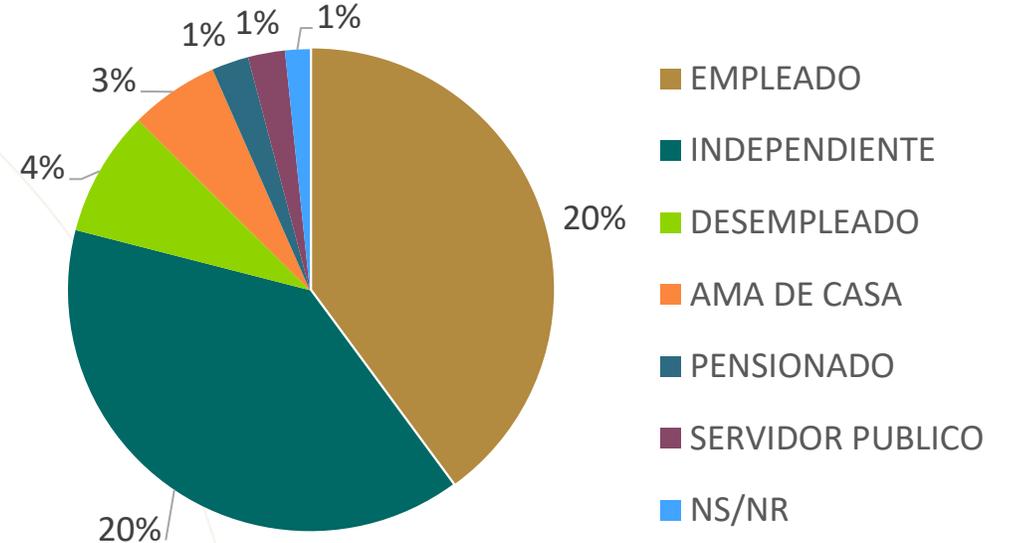
486

## Caracterización de Ciudadanos

### Rango de edad



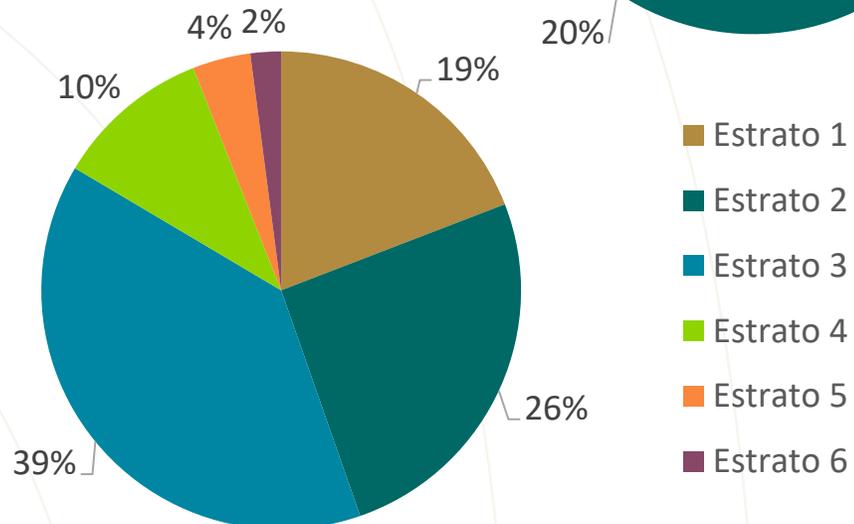
### Actividad Ocupacional



Encuestados:

486

### Estrato Socioeconómico



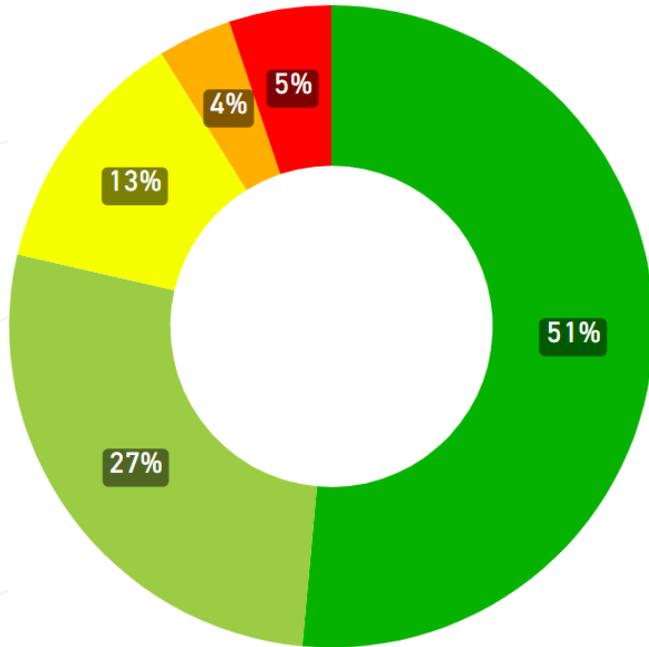
## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano

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:

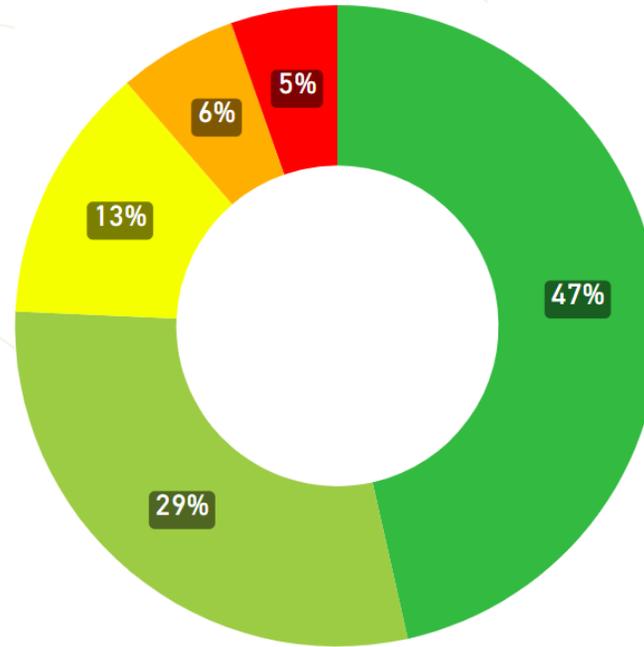
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho

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

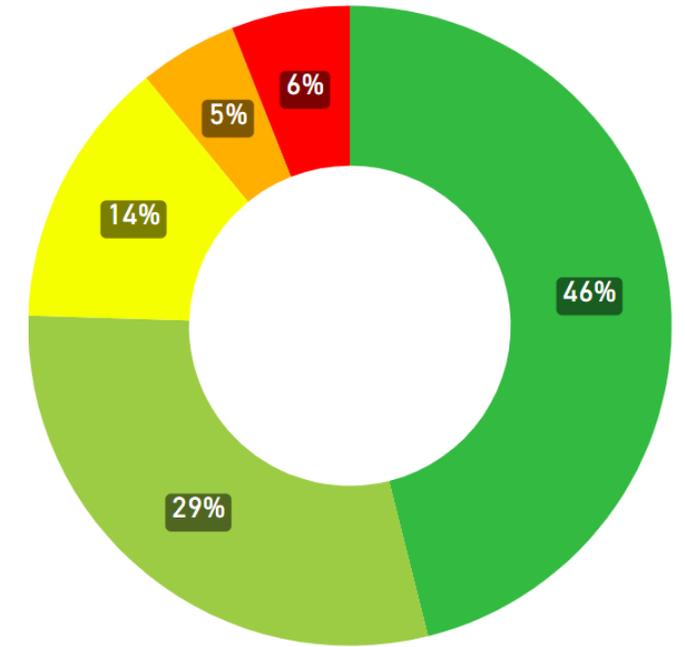
Califique como fue su **Experiencia** con el servicio que presto CISA



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



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



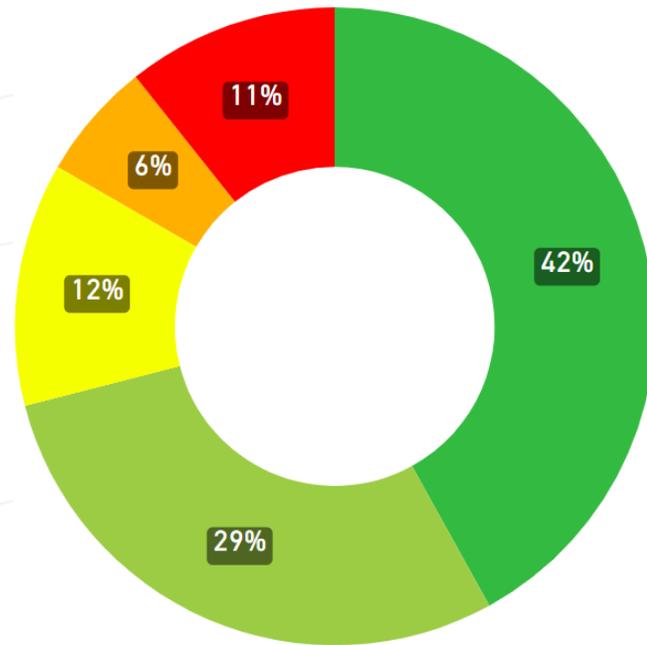
Encuestados:

486

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

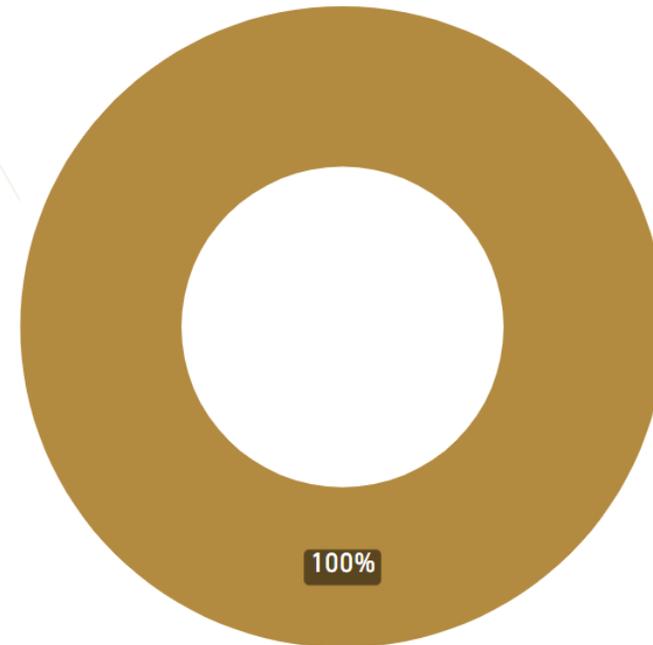
## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

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?



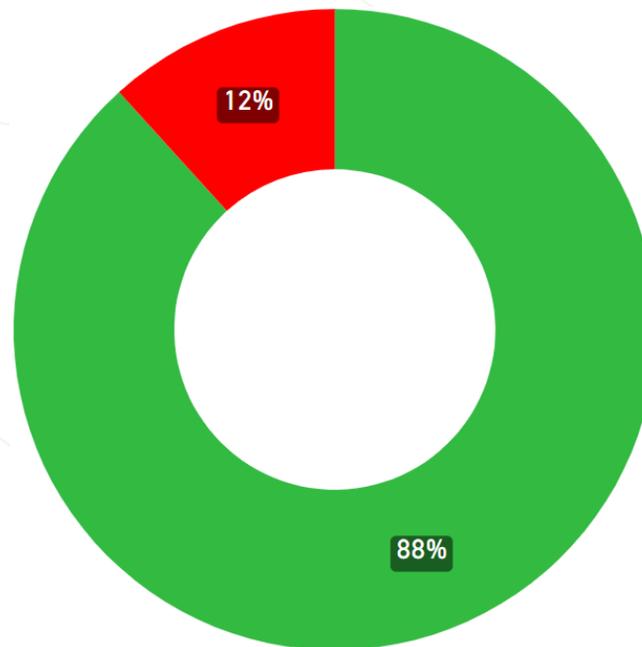
● NO

Encuestados:

486

## 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	429
INSATISFECHO	57
<b>Total general</b>	<b>486</b>



Hacienda





**Nombre Documento:** Informe Trimestral de PQR Y Trámites

**Perdido:** Tercer Trimestre de 2023

**Proceso Responsable:** Relacionamiento Con la Ciudadanía

**Elaboro:** Analista de Datos RCC

**Aprobó:** Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía