



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



# Informe Trimestral de PQRD y Trámites

IV Trimestre 2023



## Resultados Gestión de PQR y Trámites IV Trimestre 2023

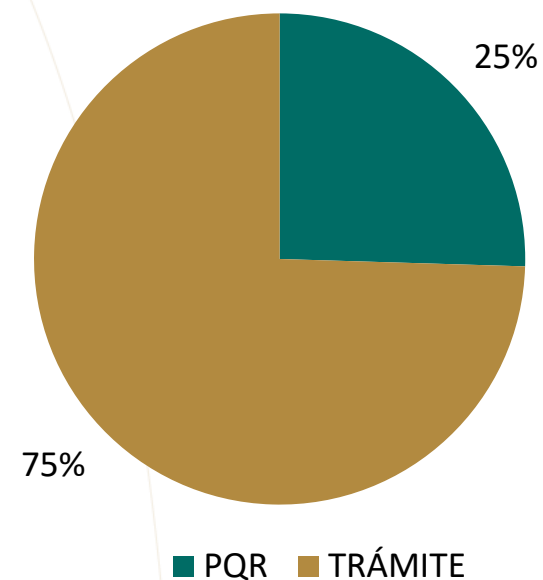
### PQR

- 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>     | 705           | 235                    |
| <b>TRÁMITE</b> | 2.062         | 687                    |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2,767</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.



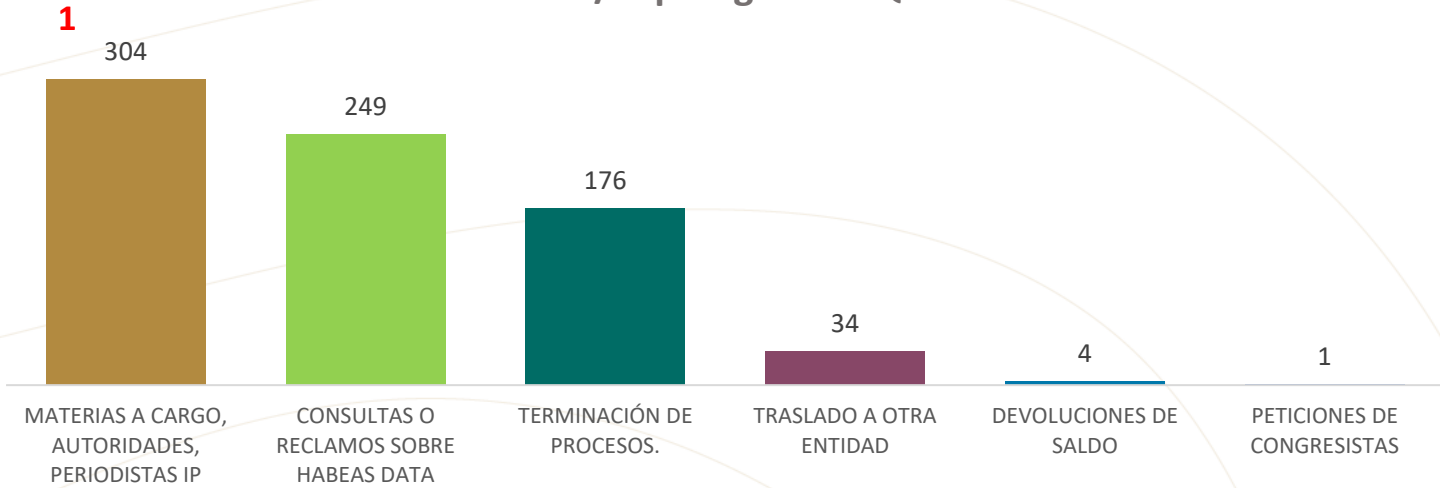
## Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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   | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL | GESTIÓN JEFATURA RCC | GESTIÓN OTROS PROCESOS |
|---|---------|-----------|-----------|-------|----------------------|------------------------|
| PQR RECIBIDAS   | 233     | 278       | 194       | 705   | 447 - 63%            | 258 - 37%              |
| PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 4to trimestre de 2023) | 272     | 263       | 233       | 768   | 472 - 61%            | 296 - 39%              |
| TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)   | 9.5     | 7.4       | 7.3       | 8.1   |                      |                        |

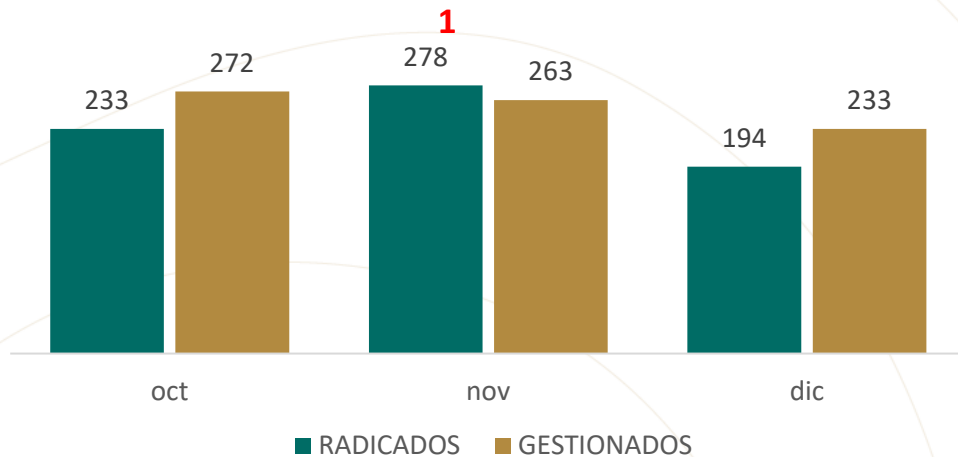
| DESCRIPCIÓN  | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL | GESTIÓN JEFATURA RCC | GESTIÓN OTROS PROCESOS |
|--|---------|-----------|-----------|-------|----------------------|------------------------|
| TRÁMITES RECIBIDOS   | 617     | 934       | 511       | 2,062 | 2,062 - 100%         | N/A                    |
| TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el 4to trimestre de 2023) | 624     | 701       | 710       | 2,035 | 2,035 - 100%         | N/A                    |
| TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)  | 7.8     | 6.8       | 8.3       | 7.6   |                      |                        |

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



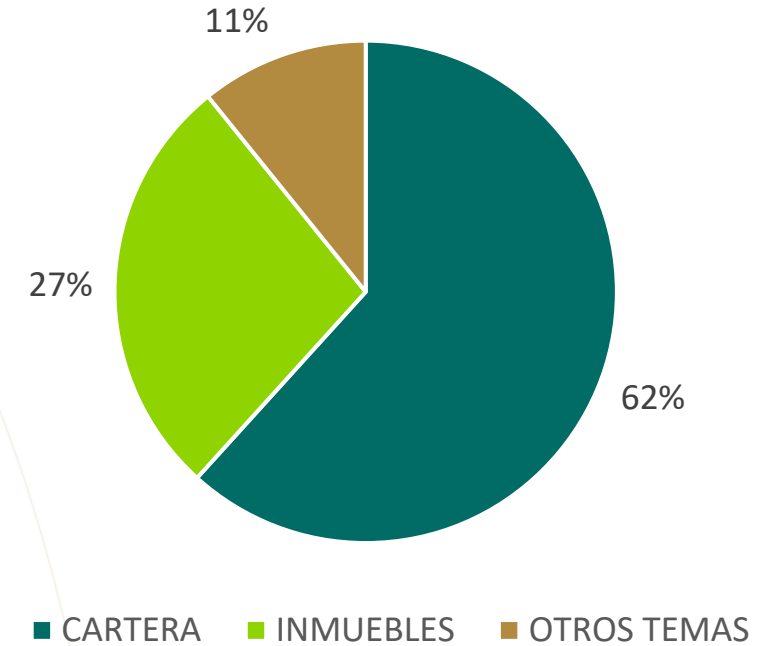
### PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 705 Gestionados: 262



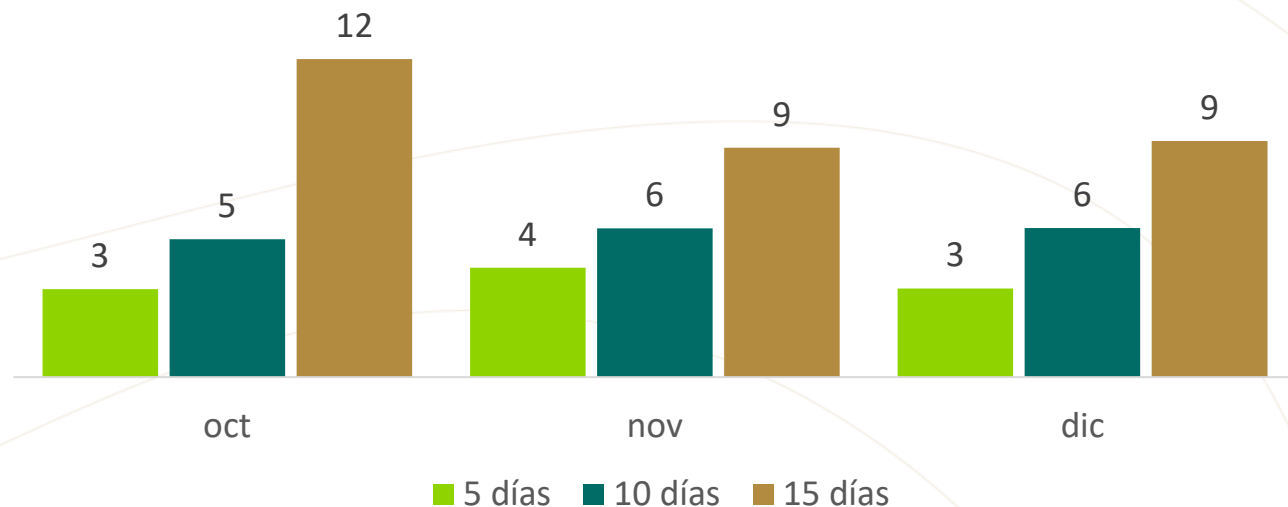
### Peticiones, Quejas y Reclamos

Porcentaje por tema de solicitud



1. En el mes de noviembre se presentó incremento de solicitudes de los ciudadanos debido a la gestión coactiva de la cartera de Registraduría.
2. El flujo con mayor número de solicitudes en el trimestre es Materias a su cargo, Autoridades, Periodistas.

## 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

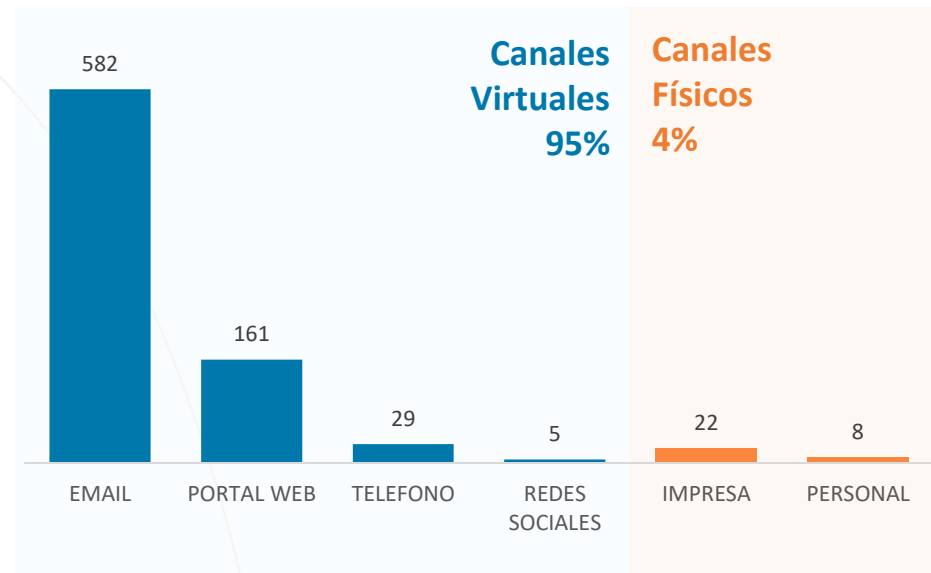
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

### 5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Peticiónes de Congresistas

## Peticiones, Quejas y Reclamos

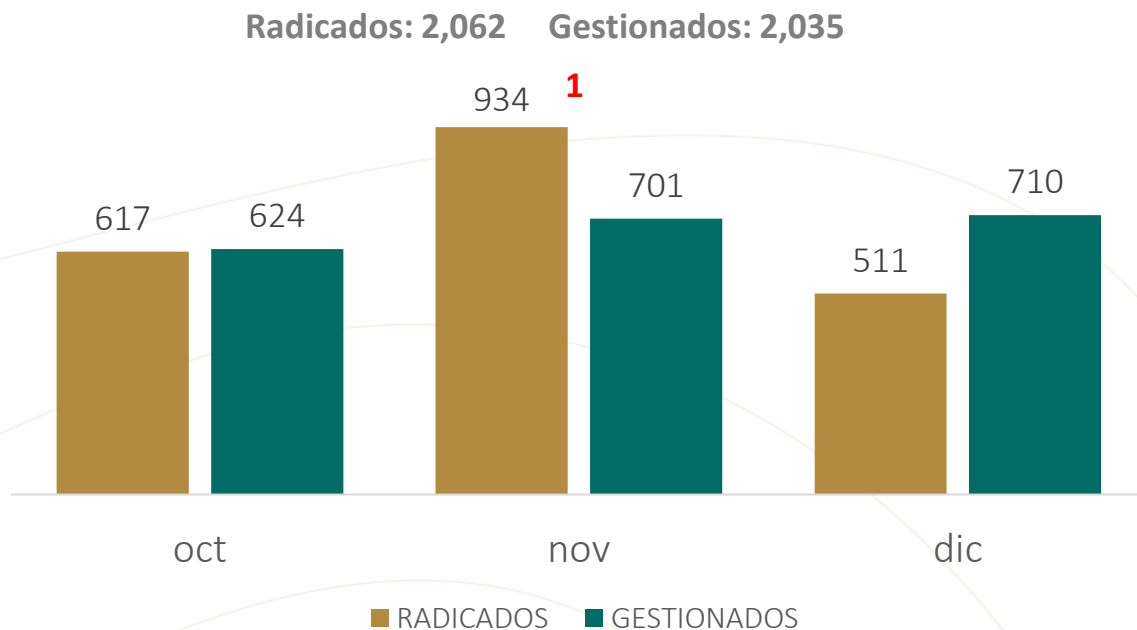
### Canales de Contacto de PQR IV Trimestre 2023



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

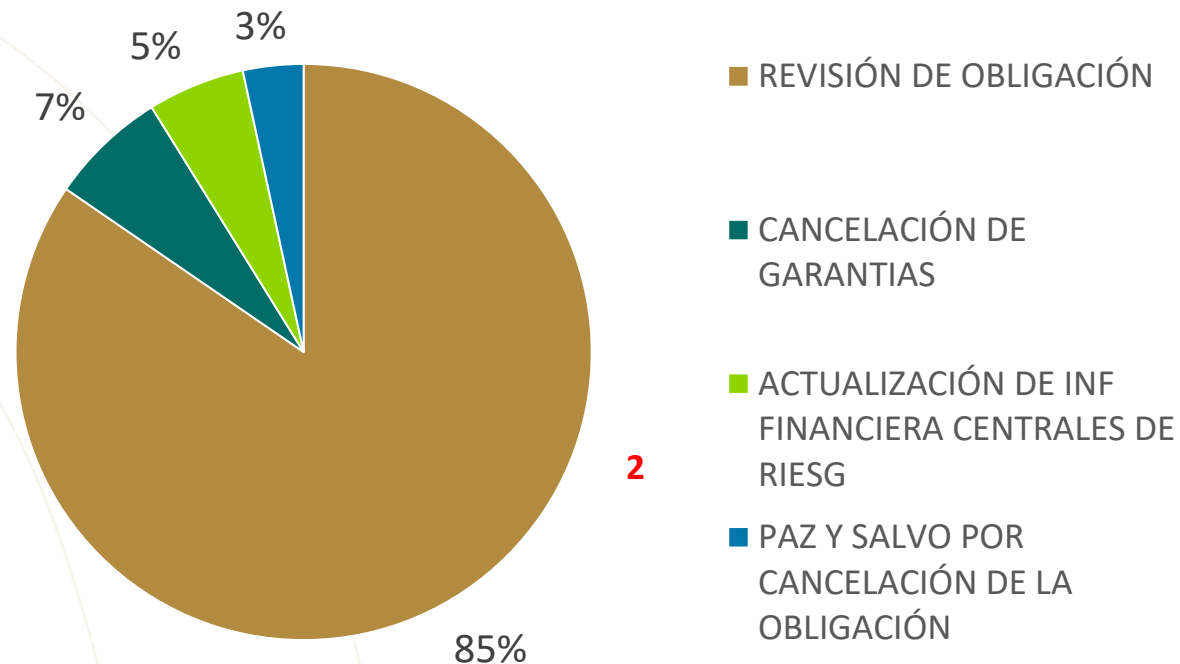
## Trámites

### Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)



**1.** El 1 de Septiembre se firmó contrato de compra de cartera con Registraduría Nacional del Estado Civil de 49955 obligaciones. Entre Octubre y Noviembre se incrementó el número de solicitudes de los ciudadanos debido a la gestión Coactiva de esta Cartera.

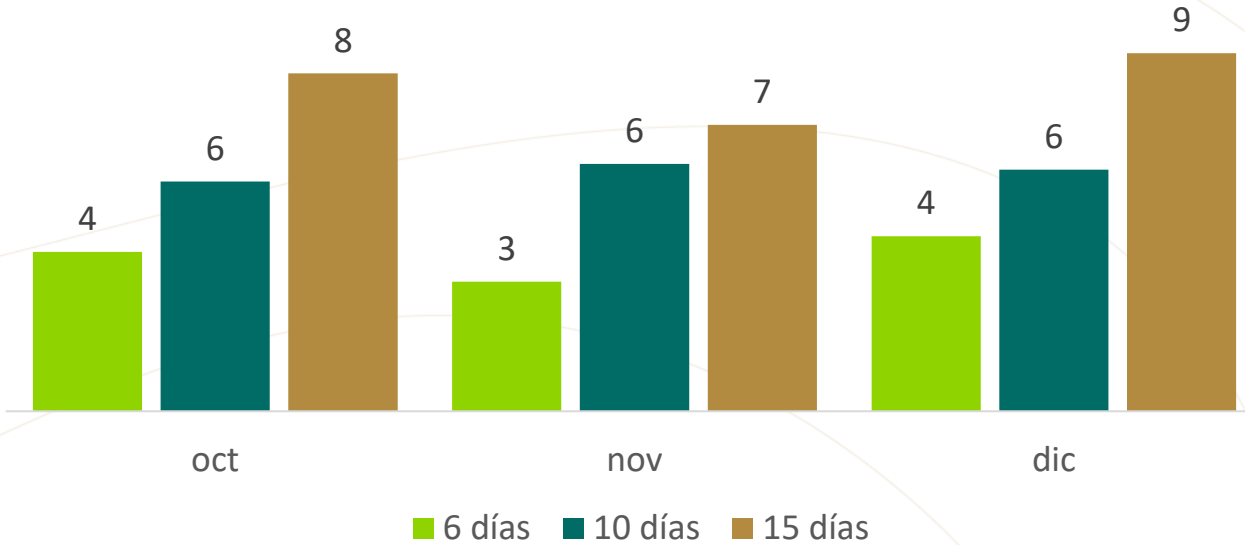
### Porcentaje por Tipo de Trámite



**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 85% 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)

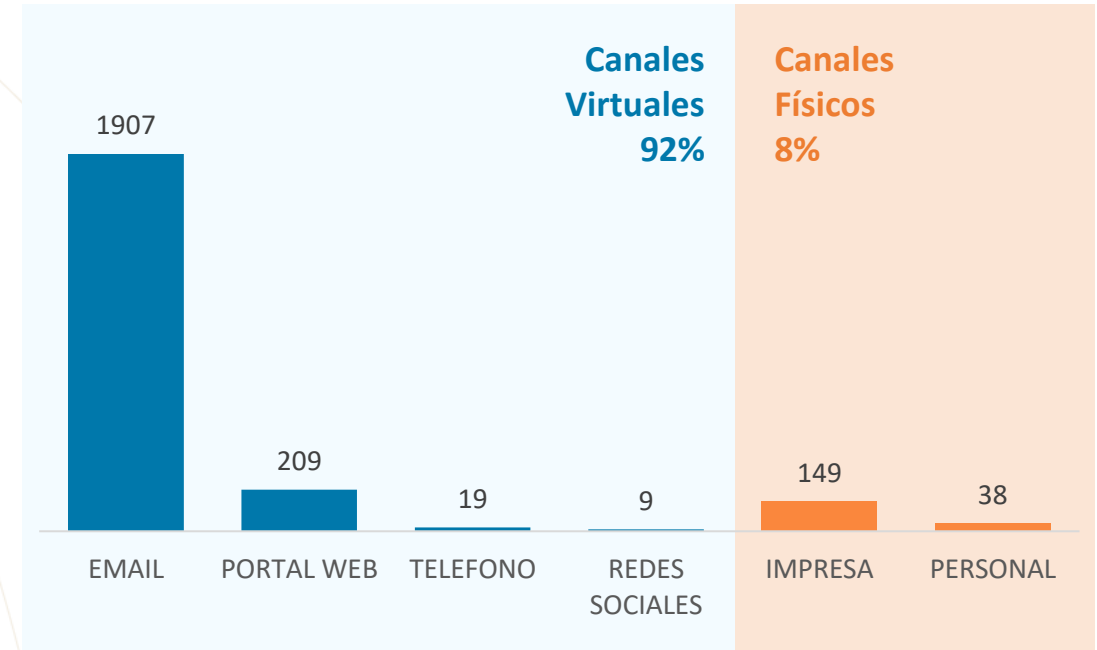
#### 6 Días

- 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

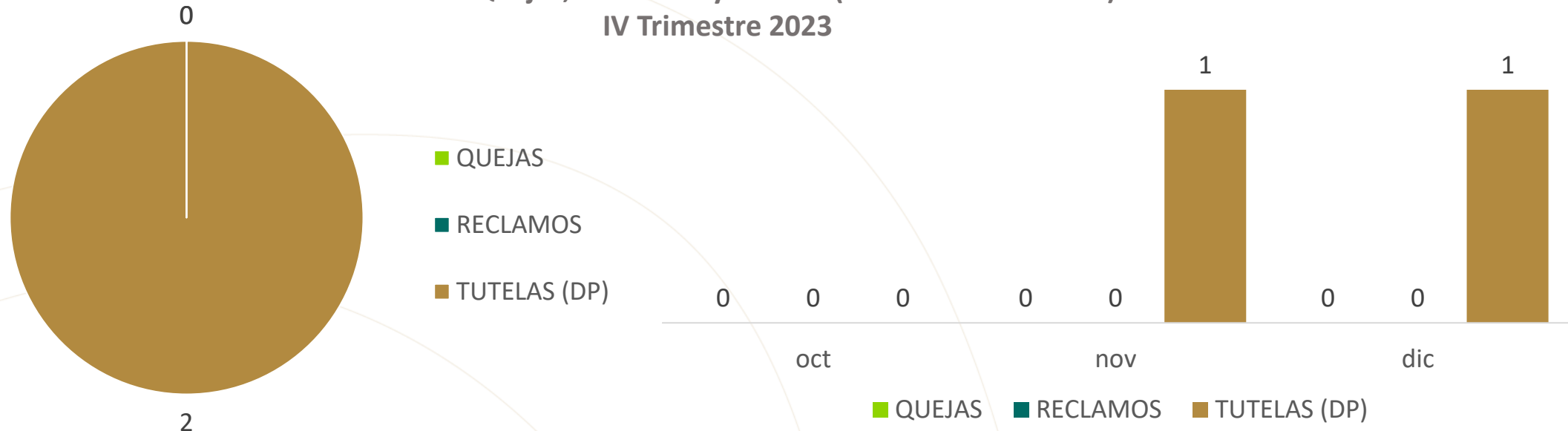


El 92% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 8% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)



## Quejas, Reclamos y Tutlas (DP)

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



Durante el trimestre no se presentaron quejas o reclamos. Se radicaron 86 Tutelas en la entidad, de las cuales 28 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica realizó el análisis y determino que en solo 7 de los 28 casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición. De estos 7 casos 5 se relacionan por la gestión de Cobro Coactivo y los 2 restantes con la gestión de Derechos de Petición.

Se crearon las No Conformidades número **1274** por las 2 Tutelas.

Se realizo el 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, 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            | 1                  |
| Formulario de Denuncias Página Web | 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 |
|-------------------------------------|---|
| Correo serviciointegral@cisa.gov.co | 1   |
| Correo de Asuntos Disciplinarios    | 1   |

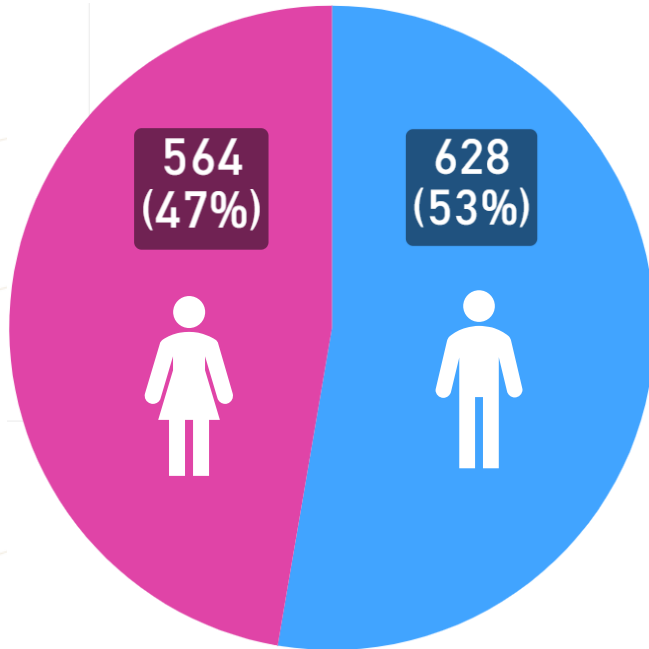
# Encuesta de Satisfacción al Ciudadano

## Septiembre – Diciembre 2023

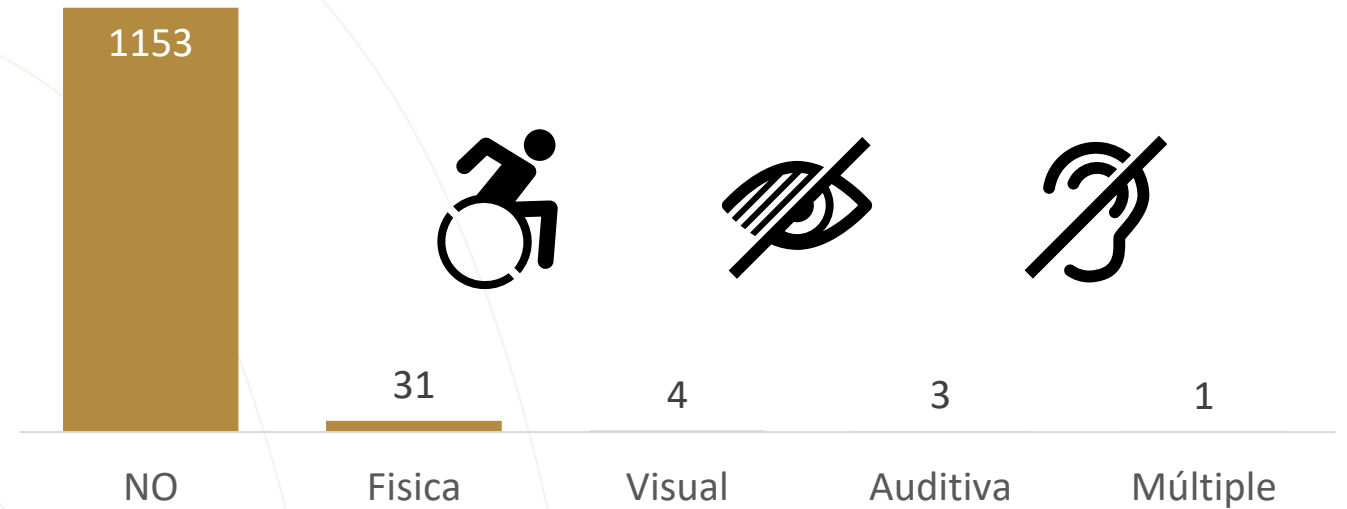
Vicepresidencia Corporativa  
Relacionamiento Con la Ciudadanía

## Caracterización de Ciudadanos

### Genero



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

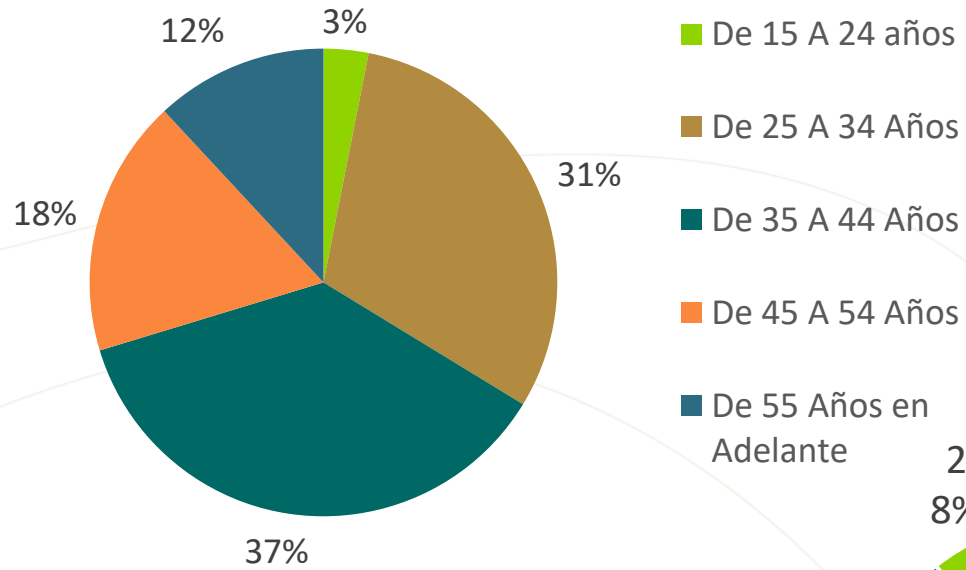


Encuestados:

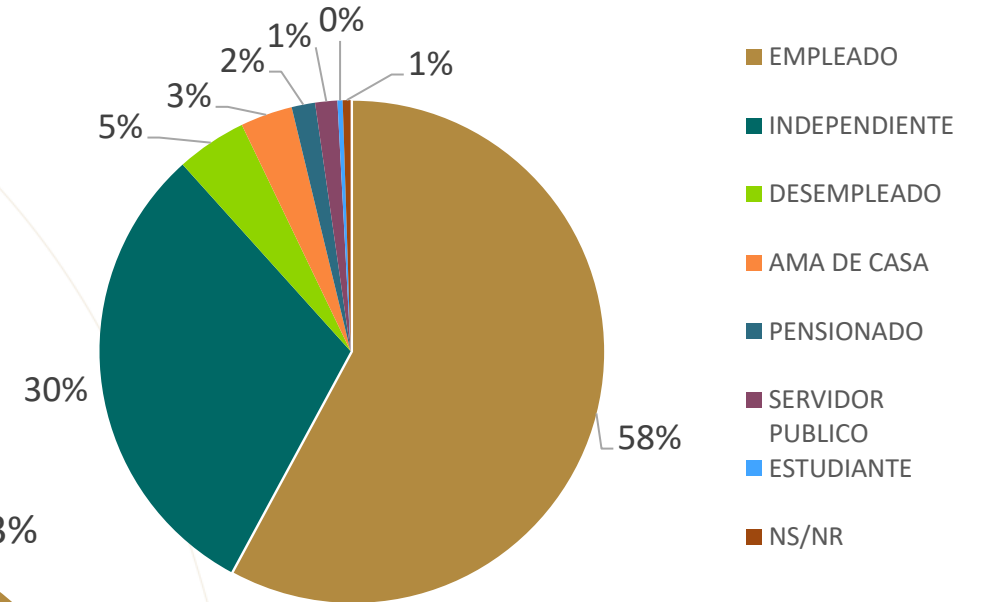
1,192

## Caracterización de Ciudadanos

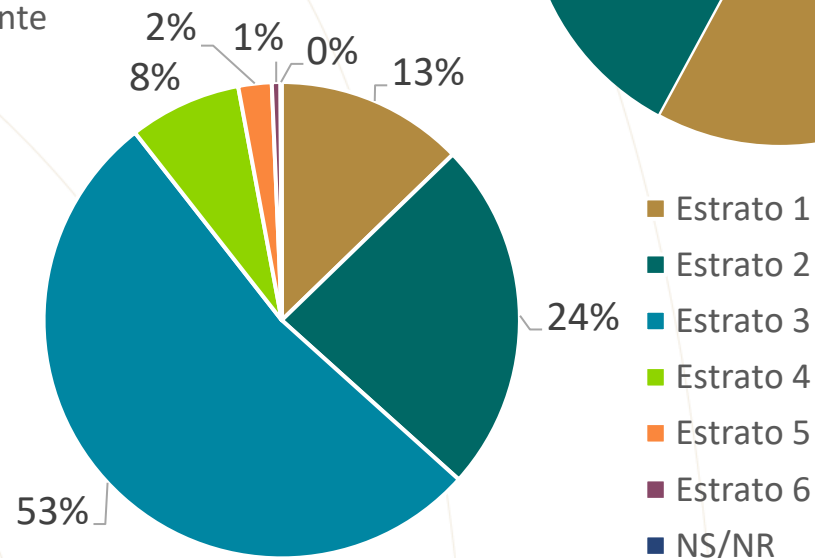
### Rango de edad



### Actividad Ocupacional



### Estrato Socioeconómico



Encuestados:

**1,192**

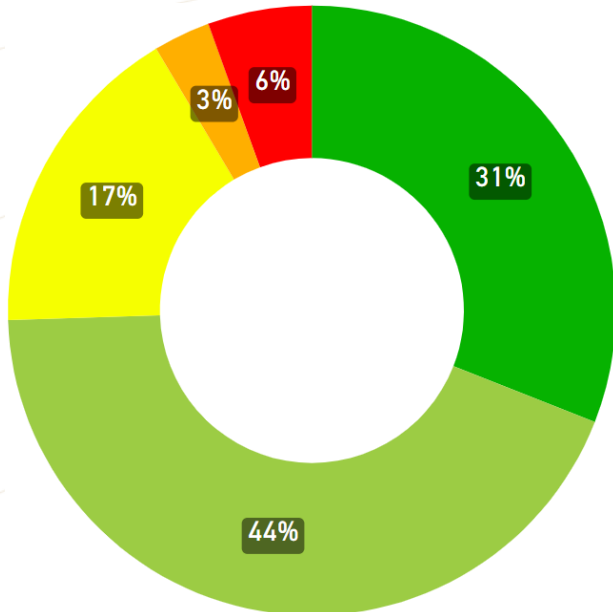
## Resultados Encuesta de Satisfacción y percepción del ciudadano

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:

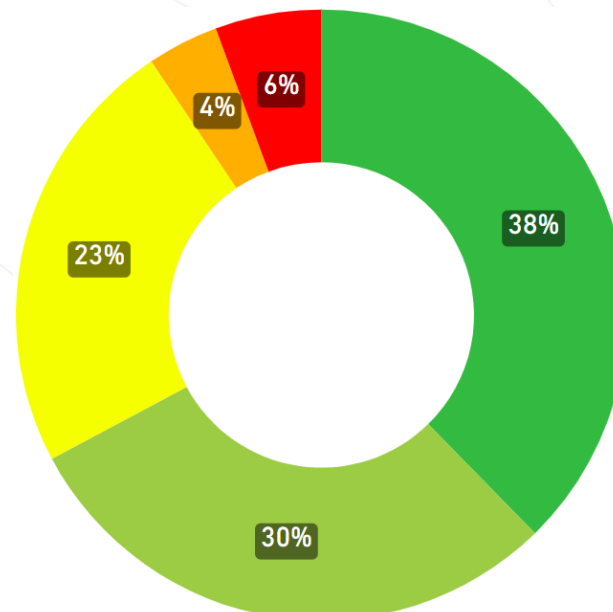
| ESCALA | PARAMETRO | SATISFACCIÓN |
|--------|-----------|--------------|
| 1      | Muy Malo  | Insatisfecho |
| 2      | Malo      | Insatisfecho |
| 3      | Aceptable | Satisfecho   |
| 4      | Bueno     | Satisfecho   |
| 5      | Muy Bueno | Satisfecho   |

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

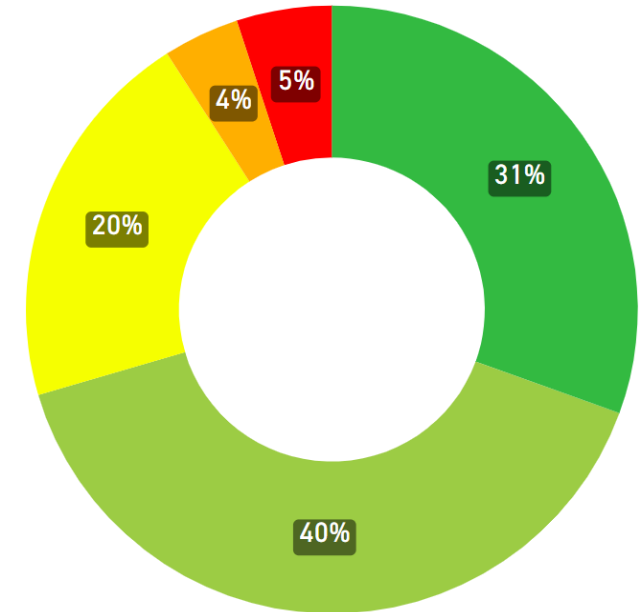
Califique como fue su **experiencia** con el servicio que presto CISA



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



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



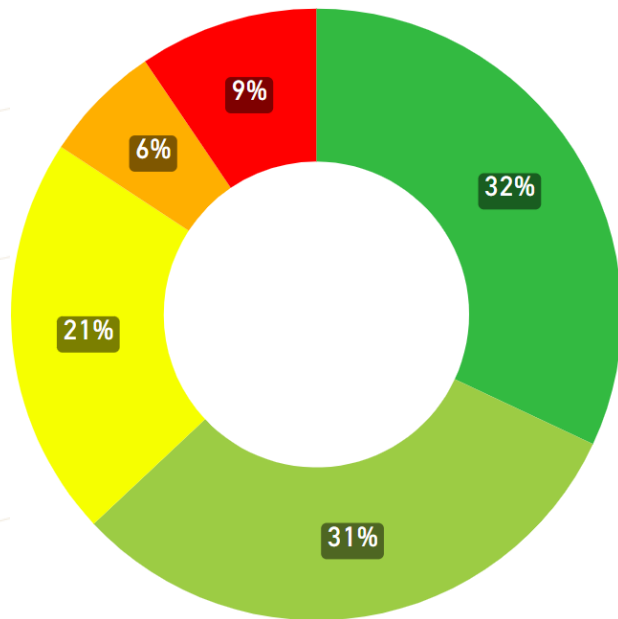
Encuestados:

1,192

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

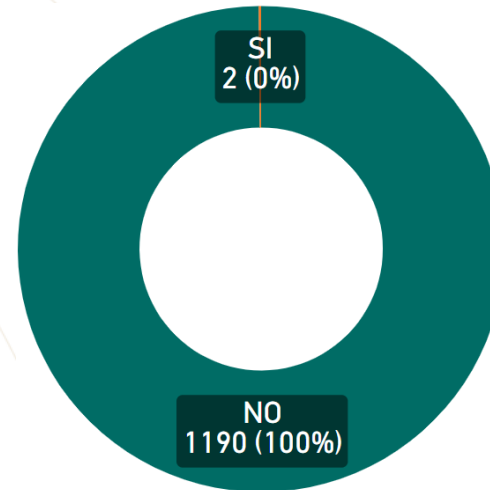


Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

Encuestados:

1,192

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



● NO ● SI

En Bimestre Nov-Dic se presentaron 2 casos los cuales los ciudadanos respondieron que si realizaron pagos a cuentas de terceros, por lo que se establece contacto telefónico con las personas para determinar si se presentaron anomalías en la gestión de CISA:

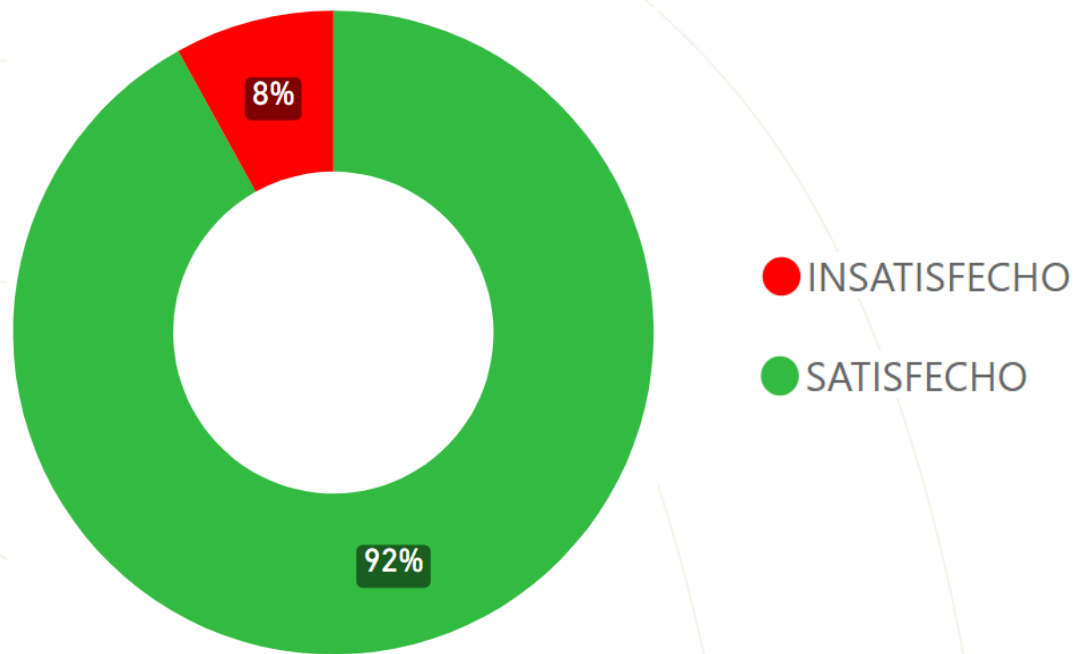
Ciudadano 1 – Se genero contacto en 2 oportunidades y se explicó la validación que se estaba realizando por parte de CISA, pero cuelga las llamadas.

Ciudadano 2 - Se establece comunicación con el ciudadano e indica ser codeudor de una obligación, al verificar aplicativos se evidencia que no es cliente de CISA. Se concluye que el se equivocó al diligenciar la encuesta y está confundiendo a CISA con una Central de Riesgo



## 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            | 1096        |
| INSATISFECHO          | 96          |
| <b>Total general</b>  | <b>1192</b> |



Hacienda





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

**Perdido:** Cuarto Trimestre de 2023

**Proceso Responsable:** Relacionamiento Con la Ciudadanía

**Elaboro:** Analista de Datos RCC

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

