



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Informe Trimestral de PQRD y Trámites

II Trimestre 2024



Resultados Gestión de PQR y Trámites II Trimestre 2024

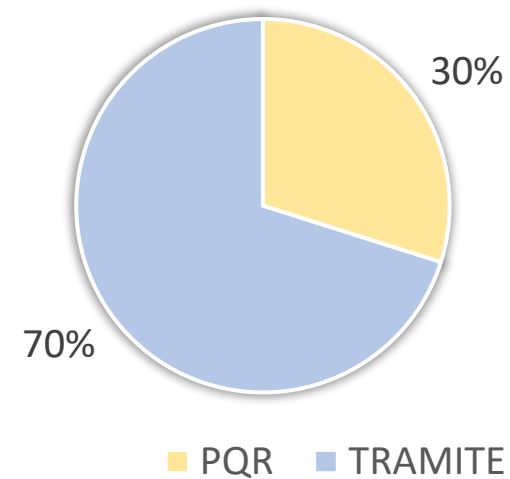
PQR

- 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
- Denuncia

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
PQR	957	319
TRÁMITE	2245	748
TOTAL	3.202	1.067

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.



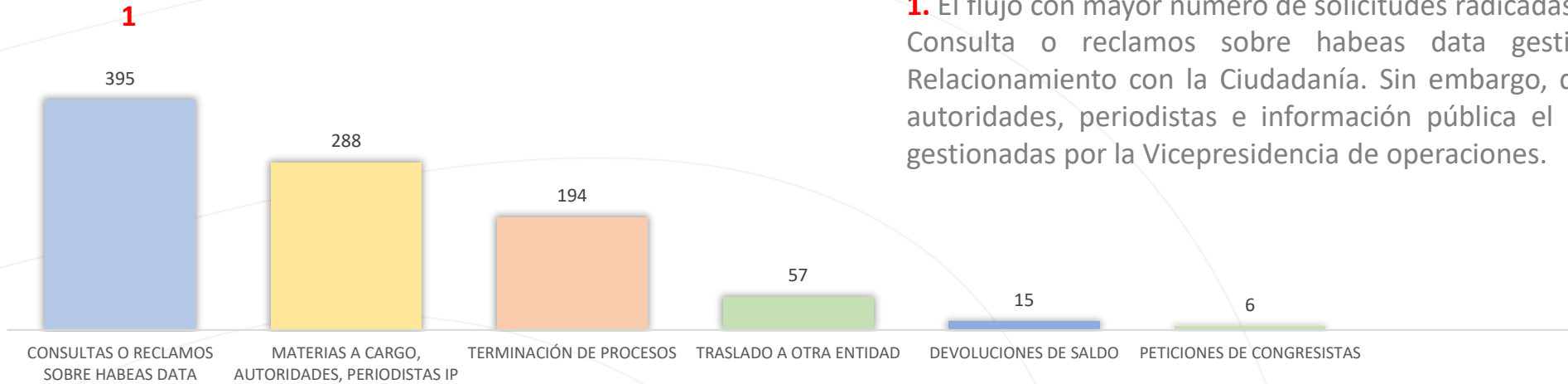
Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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 con cada una de las tipologías establecidas en la Entidad:

DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	349	358	250	957	752 – 79%	205 – 21%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el I Trimestre de 2024)	382	307	344	1033	732 – 71%	301 – 29%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.0	8.6	8.1	8.2		

DESCRIPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRAMITES RECIBIDOS	929	858	458	2,245	2,245 - 100%	N/A
TRAMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el I Trimestre de 2024)	1061	846	673	2,580	2,580 – 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	10.0	9.4	9.0	10		

Número de Radicados/ Tipología de PQR II Trimestre 2024



1. El flujo con mayor número de solicitudes radicadas corresponde a la tipología de Consulta o reclamos sobre habeas data gestionado por la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía. Sin embargo, del flujo de Materias a cargo, autoridades, periodistas e información pública el 68% (197) solicitudes fueron gestionadas por la Vicepresidencia de operaciones.

2. En el mes de abril se evidencia un mayor número de solicitudes gestionadas debido a que de febrero y marzo se encontraban 129 requerimientos abiertos en términos los cuales se finalizaron en este periodo .

3. En el mes de mayo se presentó incremento de solicitudes de los ciudadanos debido a que la Gerencia de Cartera envió mensajes masivos de gestión de cobro los cuales impactan las solicitudes de los diferentes flujos de peticiones .

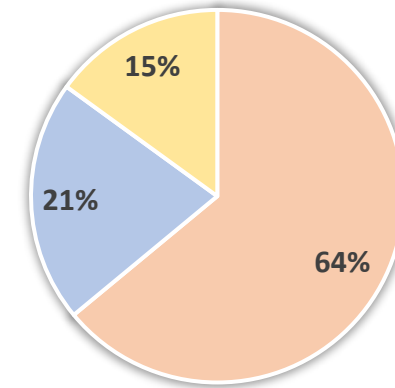
PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 957 Gestionados: 1033



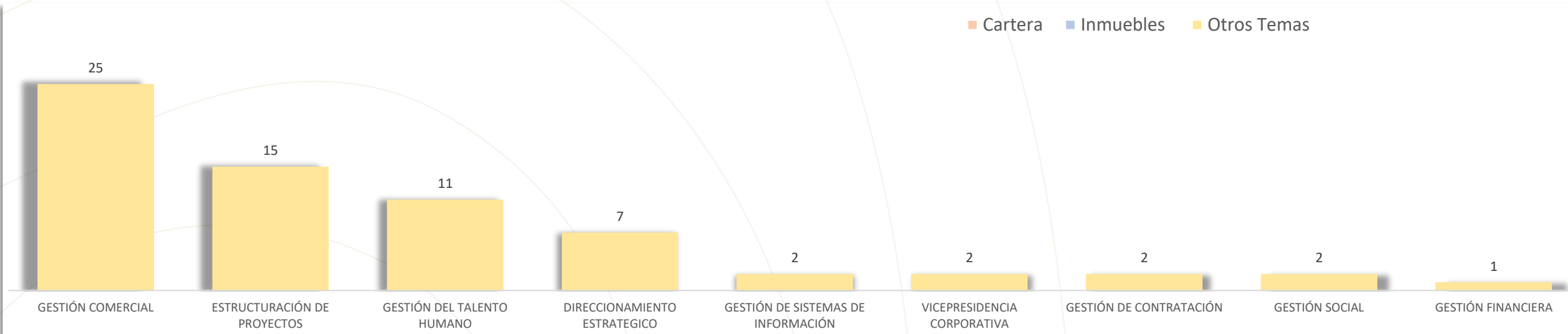
Peticiones, Quejas y Reclamos

Porcentaje por tema de solicitud

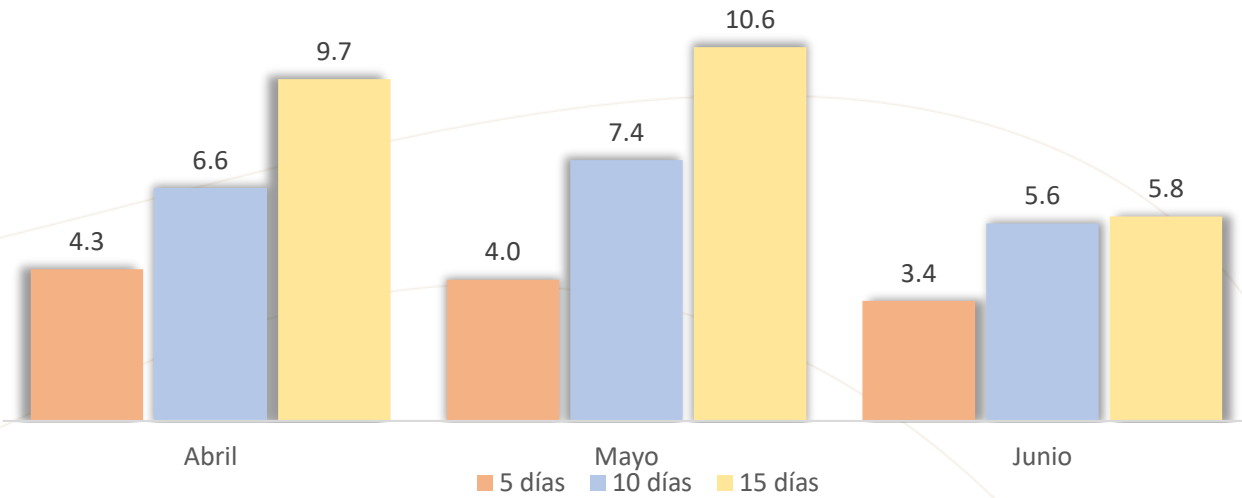


■ Cartera ■ Inmuebles ■ Otros Temas

Gestión De Otros Temas – Gestión Por Proceso



Tiempo promedio de respuestas PQR de acuerdo con el tiempo estimado de gestión del tipo de la solicitud



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.

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

15 Días

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

10 Días

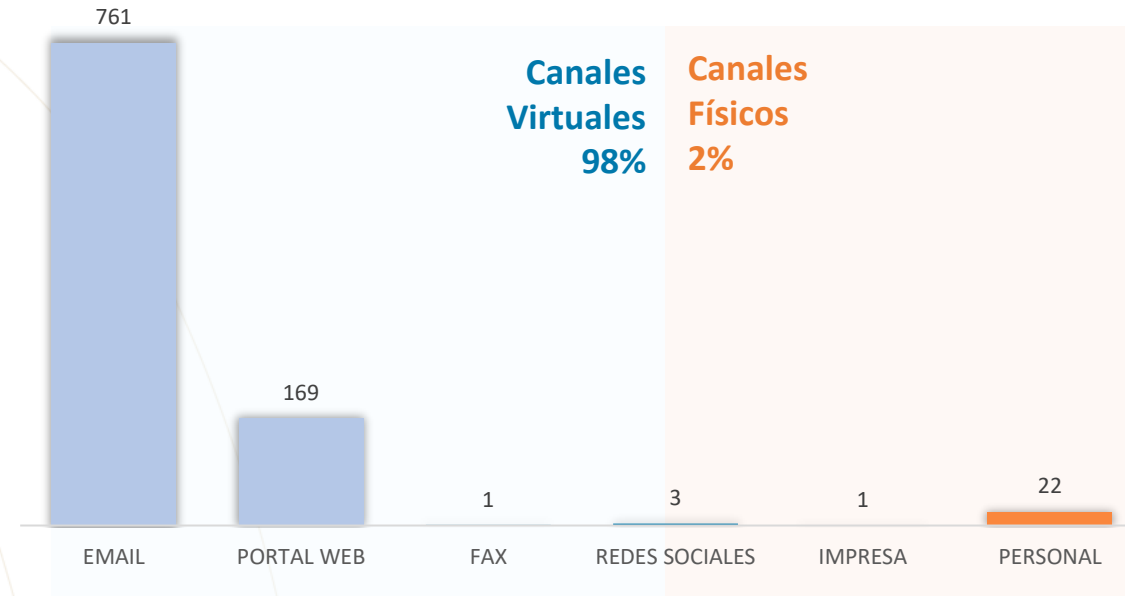
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Peticiones de Congresistas

Peticiones, Quejas y Reclamos

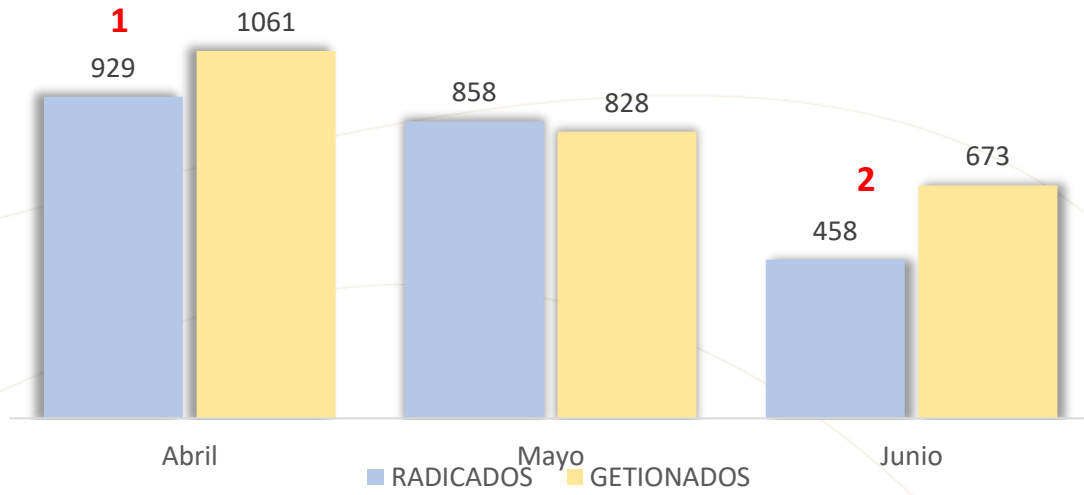
Canales de Contacto de PQR II Trimestre 2024



El 98% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono – Call Center y Redes Sociales) y el 2% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación impresa en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

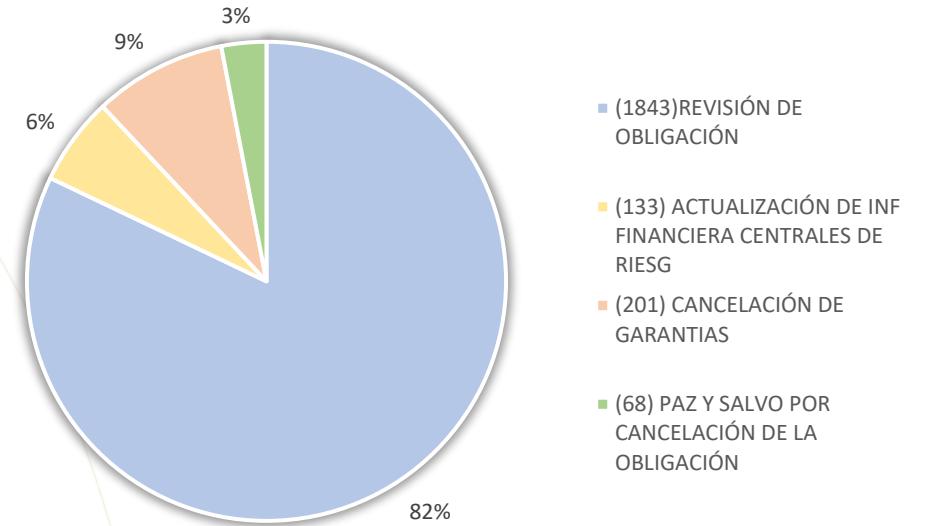
Radicados: 2.245 Gestionados: 2.580



1. Para el mes de Marzo ingresaron **46.971** clientes de la entidad originadora Fondo de Garantías de Antioquia FGA, se inició la gestión persuasiva de cobro masivamente (envió de MSN de texto y correos electrónicos) en el mes de abril se evidencia el incremento de las solicitudes de trámites.

2. Hay más de **41.266** clientes que no se están gestionando debido a que hacen parte del portafolio de venta masiva de cartera correspondiente al 10% del total de clientes de CISA. 7 de los 14 aliados finalizaron su adscripción a CISA el 30 de junio disminuyó la gestión de solicitudes.

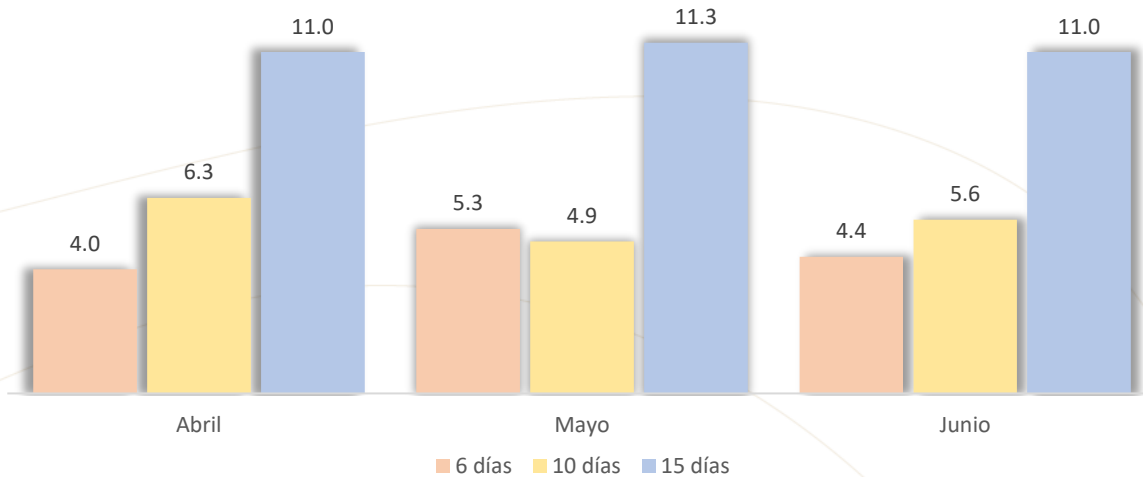
Porcentaje por Tipo de Trámite



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 82% del total de solicitudes.

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.

Tiempo estimado de gestión en cada tipología

15 Días

- Revisión de Obligación (General)

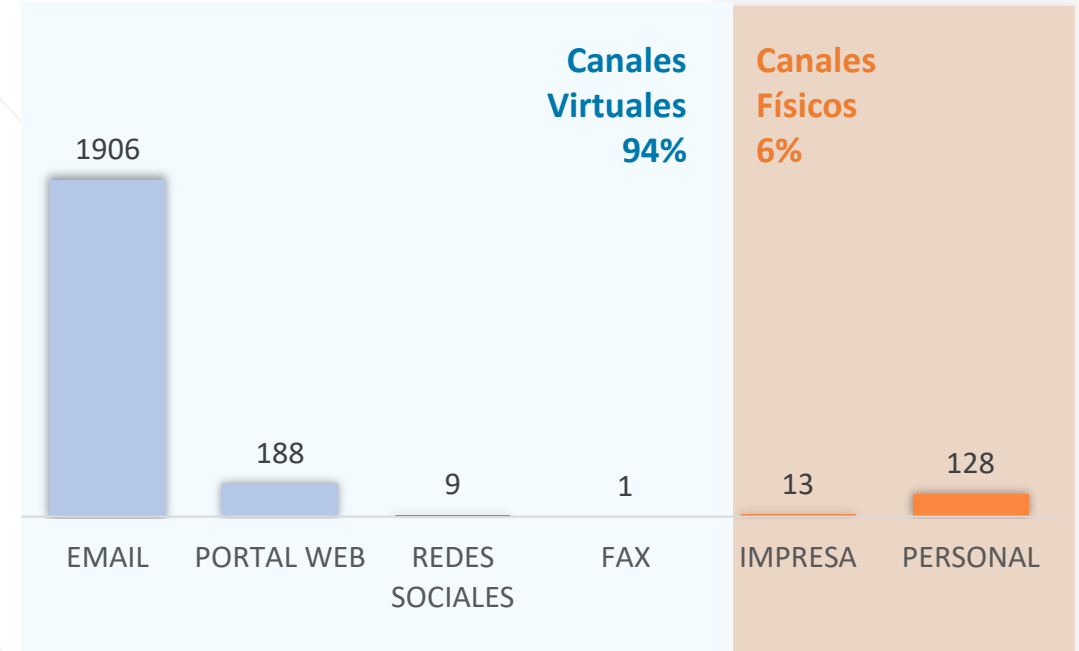
6 Días

- 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)

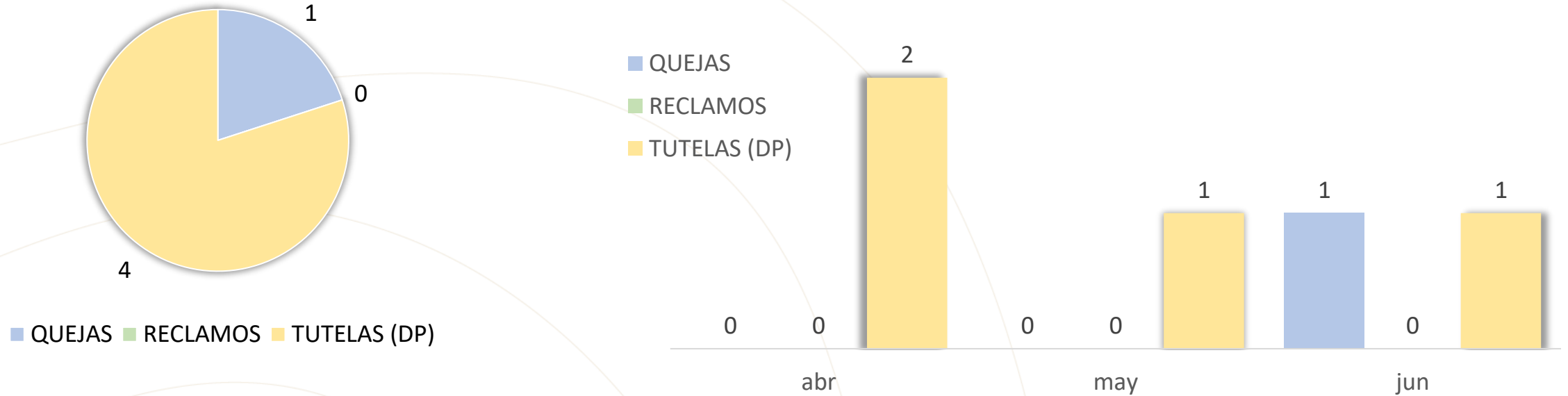
Canales de Contacto de Trámites II Trimestre 2024



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)

Quejas, Reclamos y Tutlas (DP)

Número de Quejas, Reclamos y Tutelas (Derecho de Petición)
II Trimestre 2024



- En el segundo trimestre de 2024 se radicaron 107 tutelas en la entidad, la Dirección Jurídica realizó el análisis y determinó que en 4 casos hubo vulneración al derecho fundamental de petición.
- De las 4 tutelas por vulneración del derecho: Se evidencia que, dos fueron por gestión de la Jefatura de RCC debido a que se envió la respuesta a correos electrónicos incorrectos, razón por la cual el peticionario no recibió la respuesta y las otras dos corresponden a la Vicepresidencia de Operaciones producto al cierre del radicado con respuesta parcial y la omisión de respuesta formal a las solicitudes de los peticionarios. Se crearon las No Conformidades No. **1277, 1278, 1279 y 1280**.
- Durante el segundo trimestre se presentó una queja frente a un funcionario de cartera motivo por el cual se realizó la creación de la No Conformidad No. **1281**.

Denuncias, Novedades y/o Noticias Disciplinarias

Denuncias:

Estas son gestionadas por el Oficial de Cumplimiento, 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”.

Cantidad Denuncias

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”.

Cantidad Novedades y/o Asuntos Disciplinarios

1



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Encuesta de satisfacción y percepción

Marzo a Junio 2024



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

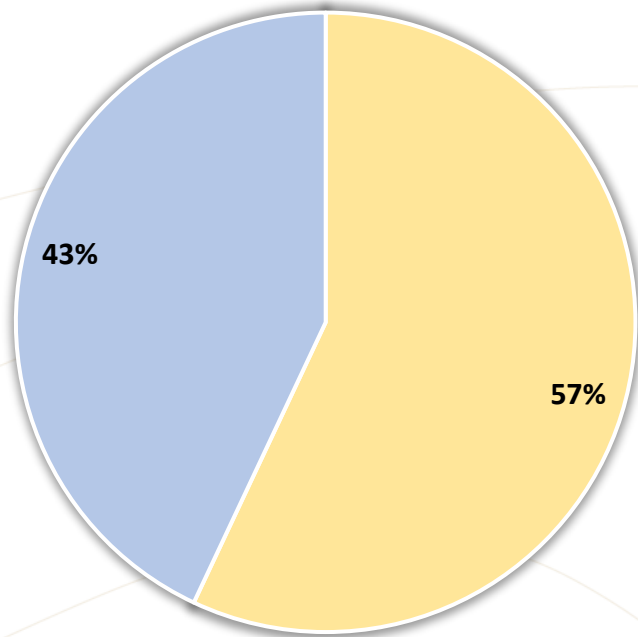
Con el objetivo de medir el nivel de Satisfacción y Percepción de los ciudadanos y/o peticionarios que radican Trámites y PQRD, la Jefatura de Relacionamiento Con la Ciudadanía a través de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano, la cual es compartida por los diferentes canales (correo Electrónico, link directo desde la página Web de la entidad, link en el cuerpo de las respuestas de PQR y Tramites), así mismo también a través del proveedor de Call-Center, se ejecuta bimestralmente dicha encuesta a una muestra de clientes atendidos. A continuación, se presentan los resultados de las respuestas de la ciudadanía con el presente informe.

FICHA TECNICA

FICHA TECNICA	
Marzo a Junio	Marzo-Abril-Mayo-Junio
No. Solicitudes atendidas en el periodo	4183
Numero De Ciudadanos Muestra	2508
Porcentaje de muestra	60%
No. Ciudadanos que no colaboran	722
No. Ciudadanos que no contestan	726
No. Ciudadanos con numero equivocado	162
No Ciudadanos encuestados	1610
Porcentaje de Efectividad del contacto	64%

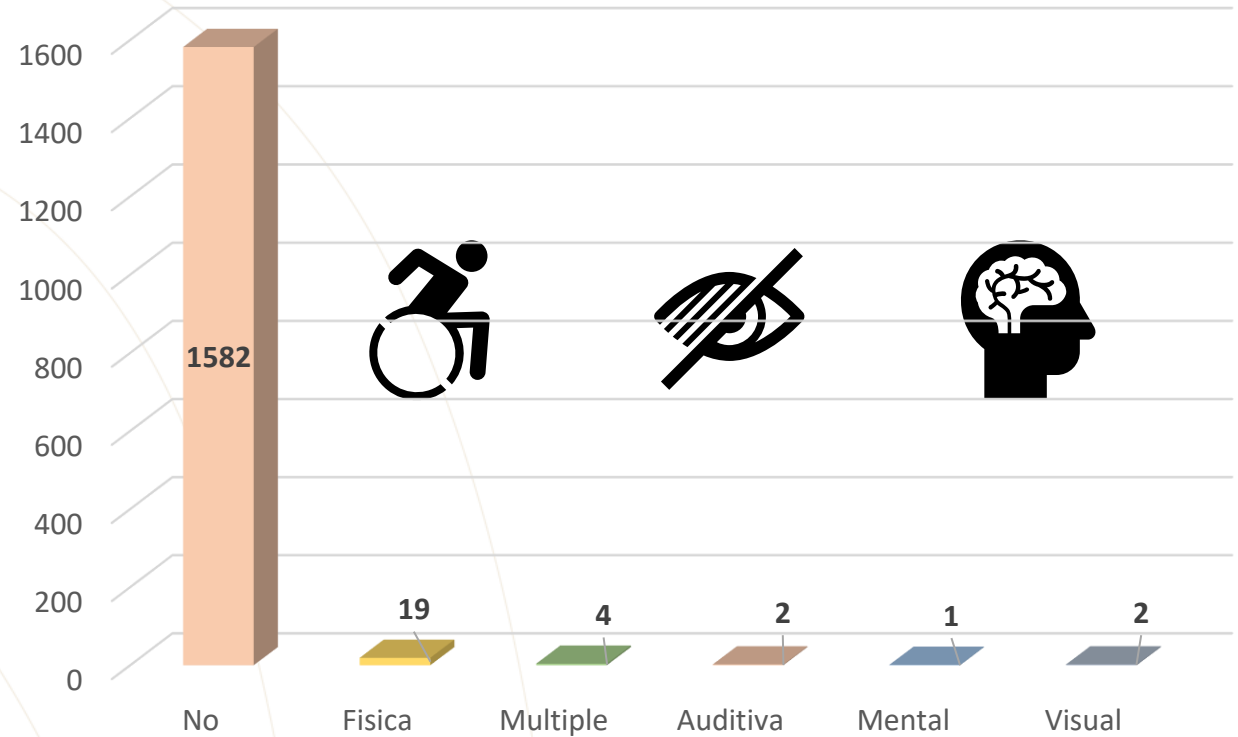
CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Genero



Masculino Femenino

¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?

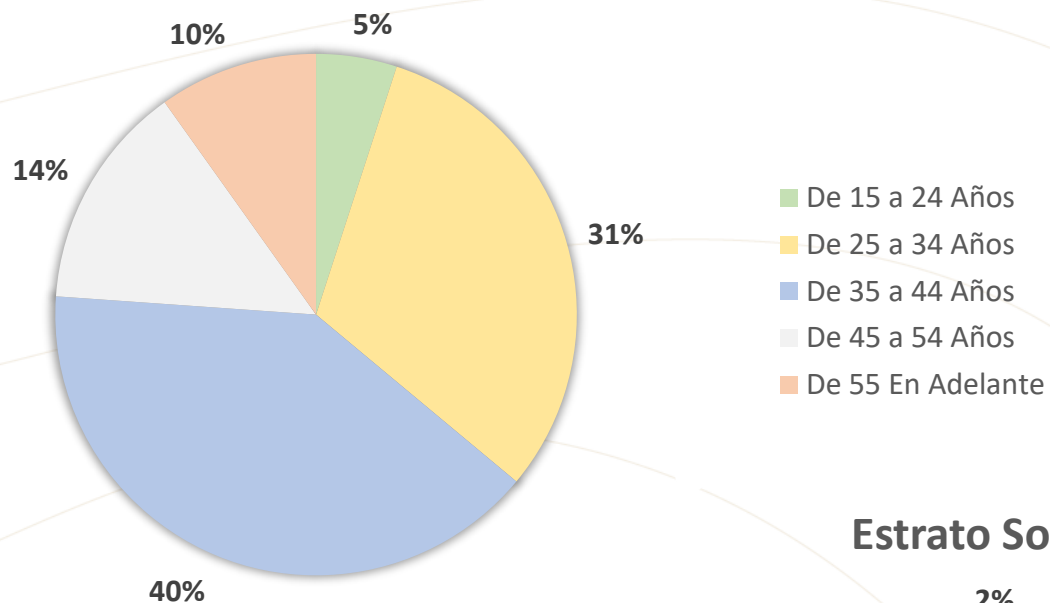


Encuestados:

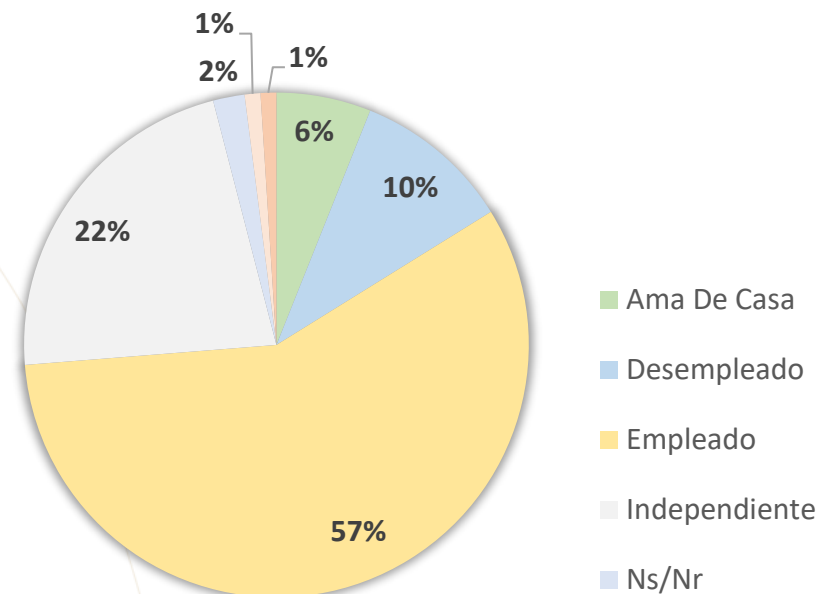
1610

CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

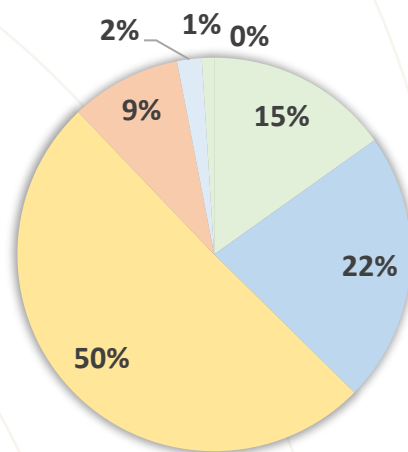
Rango de Edad



Actividad Ocupacional



Estrato Socioeconómico



Encuestados:

1610

Estrato 1 Estrato 2 Estrato 3 Estrato 4 Estrato 5 Estrato 6 Ns/Nr

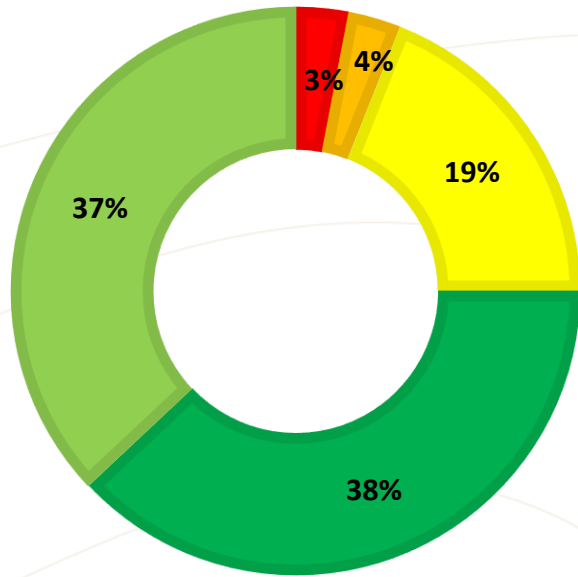
CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

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:

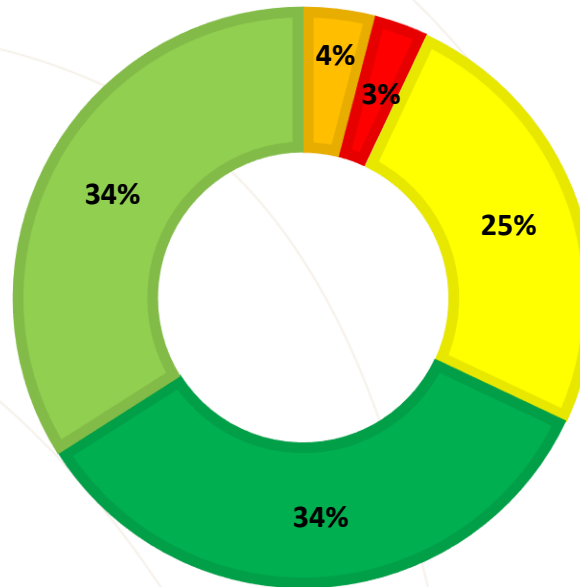
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho

CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

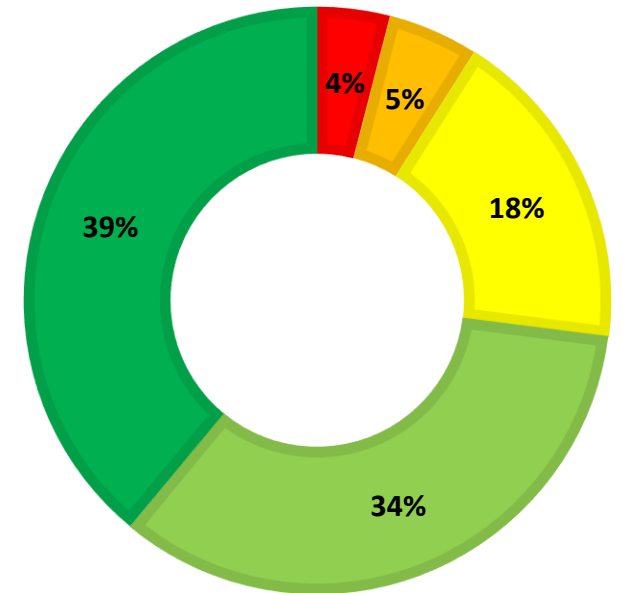
Califique como fue su **Experiencia** con el servicio que presto CISA



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



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



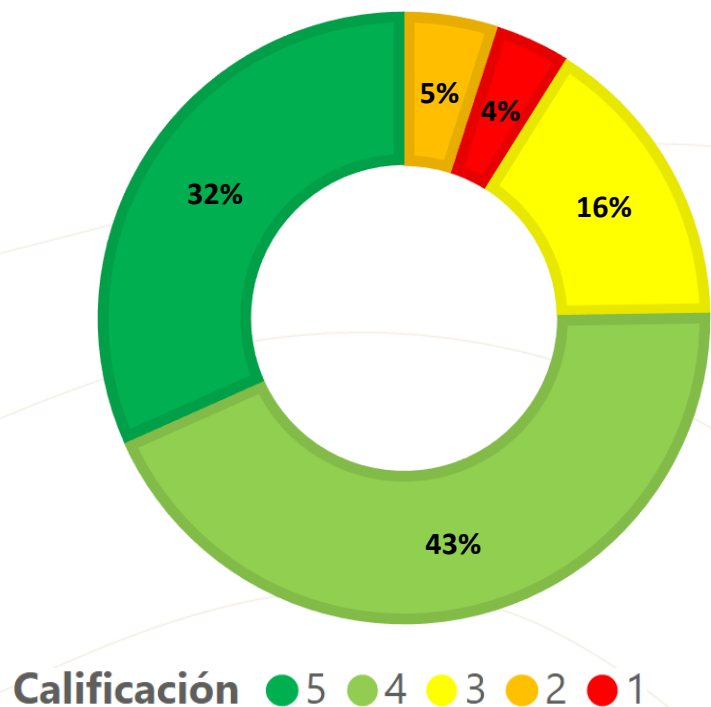
Encuestados:

1610

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

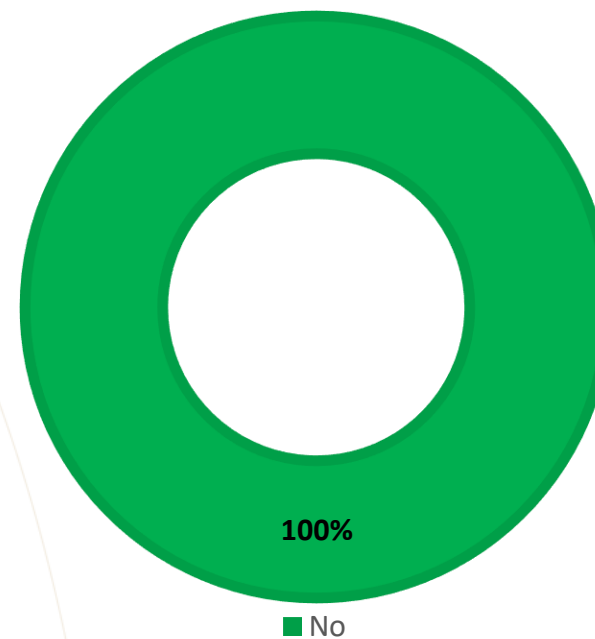
Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud



Encuestados:

1610

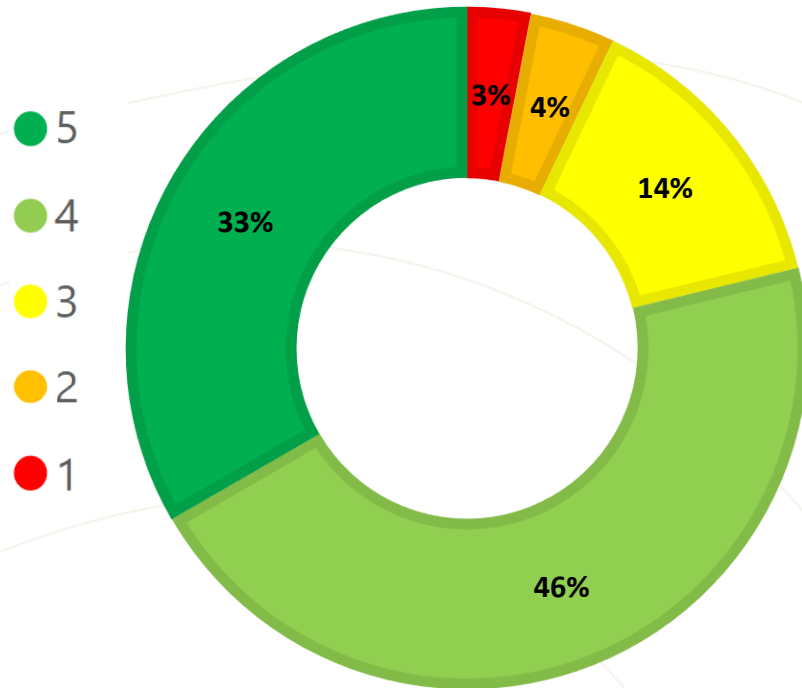
¿Realizó algún pago a una cuenta de un tercero diferente a las cuentas empresariales de CISA?



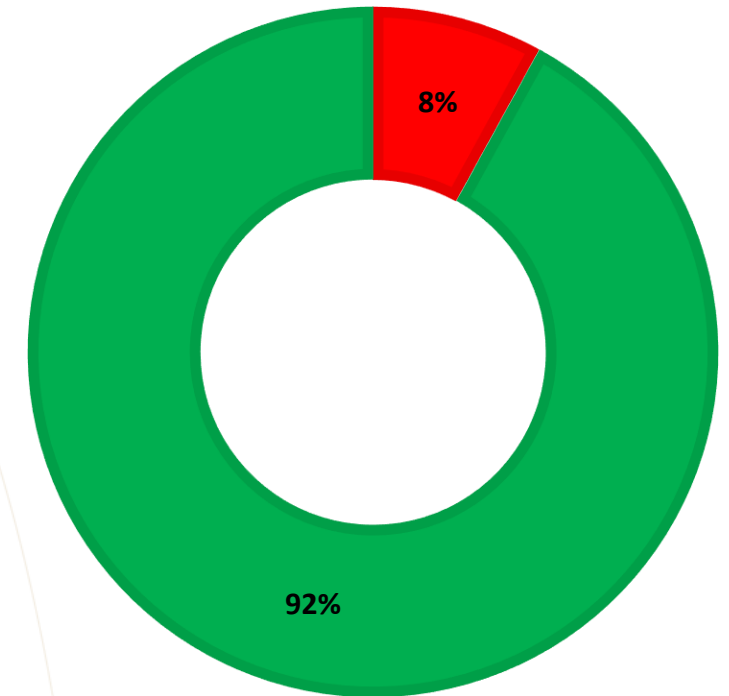
De Marzo a Junio de 2024 **No** se presentaron pagos a cuentas de terceros diferentes a las cuentas empresariales con las que cuenta CISA.

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

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



● SATISFECHO
● INSATISFECHO



NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
SATISFECHO	1489
INSATISFECHO	121
TOTAL GENERAL	1610

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Radicado: 821008 - 827236

Gestión Operativa De Muebles E Inmuebles:

- Mejorar los tiempos de espera para brindar información actualizar bases de datos
- Dar claridad de la información
- Falta de comunicación con las directivas
- Entregar información clara y de manera oportuna con respecto al trámite que se quiere realizar
- Mejorar la tramitología, en mi caso hay un lote que solicité y está saneado completamente y sé que se necesita documentación, pero se dilata el proceso, por lo que por favor agilizar los trámites
- Actualización de la página para la compra de inmuebles
- Devolver la llamada cuando lo requiera el cliente
- Agilidad en los procesos
- Escuchar un poco más a los clientes y atender los correos
- Falta de comunicación con las directivas
- Dar respuesta a las solicitudes que se realizan
- Mas seriedad y responsabilidad con los usuarios
- Las respuestas de CISA a las preguntas son nulas, compre un bien hace 3 meses le dicen que solo dan respuesta con área comercial de Bogotá he enviado 4 correos y no dan respuesta la oficina en Medellín indica que no pueden solucionar nada por que dependen de Bogotá ,se comunica a las líneas de Bogotá y no responden tengo susto de que me tumben en el negocio.

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestión de Cartera:

- Actualizar la información constantemente
- Agilidad en los canales de atención
- Al momento de realizar los cobros ser más claros
- Claridad al brindar la información por medio de WhatsApp
- Realizar a tiempo los cierres Operativos, actualización de Centrales de Riesgo
- Mas agilidad al momento de brindar atención vía telefónica
- Mas empatía con el deudor
- Más información y facilidad para obtener los acuerdos de pago realizados
- Mejorar el proceso de negociación
- Mejorar el tiempo de espera en las líneas de atención, es muy demorado
- No realizar acoso al momento de gestionar el cobro
- No seguir con el cobro de la obligación aun cuando ya registré finalizada
- Que se brinden mayores alternativas de pago
- Realizar las debías notificaciones de las obligaciones en mora
- Validar la información correcta del titular para realizar la gestión de cobro
- Verificar la información de los contactos al momento de enviar masivos

Radicado: 821019- 827212

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestión de Cartera:

- Actualizar bases de datos de contactos para gestión de cobranza
- Bajos recursos para pagar la oh
- Claridad en la información
- Mas gestión en acuerdos de pago
- Mas eficiencia que sea más humanos con los gestores
- Mayor observación sobre las personas que ya tiene finalizada la obligación
- Mejorar los tiempos de respuesta
- No generen tantos mensajes de cobro
- Evitar reporte negativo en las centrales de riesgo
- Atención al cliente
- Atención personalizada
- Mejorar atención telefónica
- Mejorar los tiempos de respuesta

Radicado: 821019- 827212

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestión de Sistemas de Información

Radicado: 821029- 827226

- Actualización de la pagina
- Asistencia virtual (Humano o Bot)
- Facilitar los medios de comunicación por la página web
- Mas agilidad en la página web al momento de generar el paz y salvo
- Consultar en la base de datos y agilidad en la página web
- Que los canales de las páginas funcionen
- Mejorar estructura de la documentación, aumentar espacio en la página web
- Mejorar el manejo de la página web para validar el estado de los inmuebles

Relacionamiento Con la Ciudadanía:

Radicado: 821026- 827216

- Garantizar que los procesos de levantamiento de gravámenes se realicen a tiempo
- Brindar la información correcta
- Brindar la información correcta por medio del correo electrónico debido a que no dan respuesta
- Claridad al brindar la información
- Mas agilidad al momento de brindar la respuesta
- Mejorar la atención al cliente
- Mejorar los tiempos de atención telefónica

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Relacionamiento Con la Ciudadanía:

Radicado: 821026- 827216

- Responder con más rapidez y claridad la información
- Ser más asertivos por medio de WhatsApp
- Ser más colaboradores al momento de radicar solicitudes
- Realizar la revisión correspondiente al momento de enviar la respuesta
- Mejorar tiempos de Gestión
- Mejorar la atención de los asesores
- Mejorar los tiempos de espera para brindar información
- Brindar información concreta y oportuna
- Recomienda que cuando se habilita la plataforma o correo cuando se realiza una solicitud ,las respuestas sean automáticas indicando radicado.
- Sede en otra ciudad
- Validar los correos y radicados
- Atención personalizada
- Mejorar los tiempos de respuesta
- Realicen bien el proceso de cierres operativos
- Mejorar atención telefónica
- Al momento de hacer transcripciones que tengan clara la información para que envíen la respuesta adecuada.

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestión Jurídica:

- Que sean más humanos
- Que trabajen más por la comunidad y no por los intereses

Radicado: 827233

Gestión Comercial:

- La atención al cliente, tomar contacto por parte del área correspondiente
- Mejorar el manejo de la página web para validar el estado de los inmuebles
- Ser más concisos con la información similar a la DIAN.

Radicado: 827236

Comunicaciones y Mercadeo:

- Actualizar las líneas de atención
- Habilitar más medios de comunicación
- Mejorar los canales de atención
- Mejorar los medios de contacto actualizar

Radicado: 821024



Hacienda





Nombre Documento: Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

Perdido: Segundo Trimestre de 2024

Proceso Responsable: Relacionamiento Con la Ciudadanía

Elaboro: Analista de Datos RCC

Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía

