



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Informe Trimestral de PQRD y Trámites

I Trimestre 2025



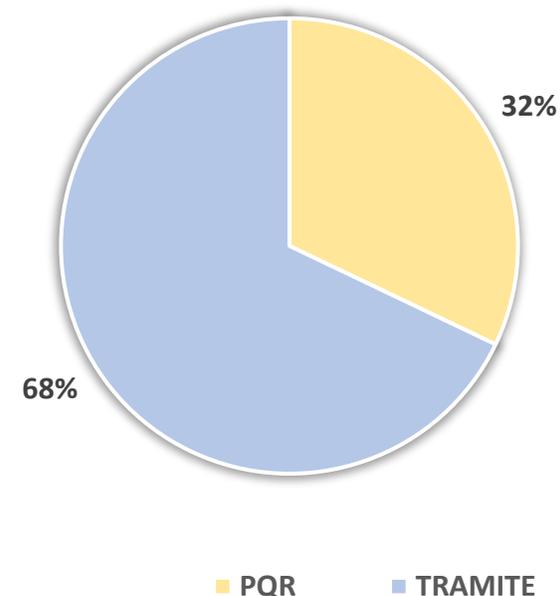
PQR

- 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
- Queja

Tipología	No. Radicados	Promedio Mes Radicados
PQR	939	313
TRÁMITE	1985	662
TOTAL	2924	487

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.



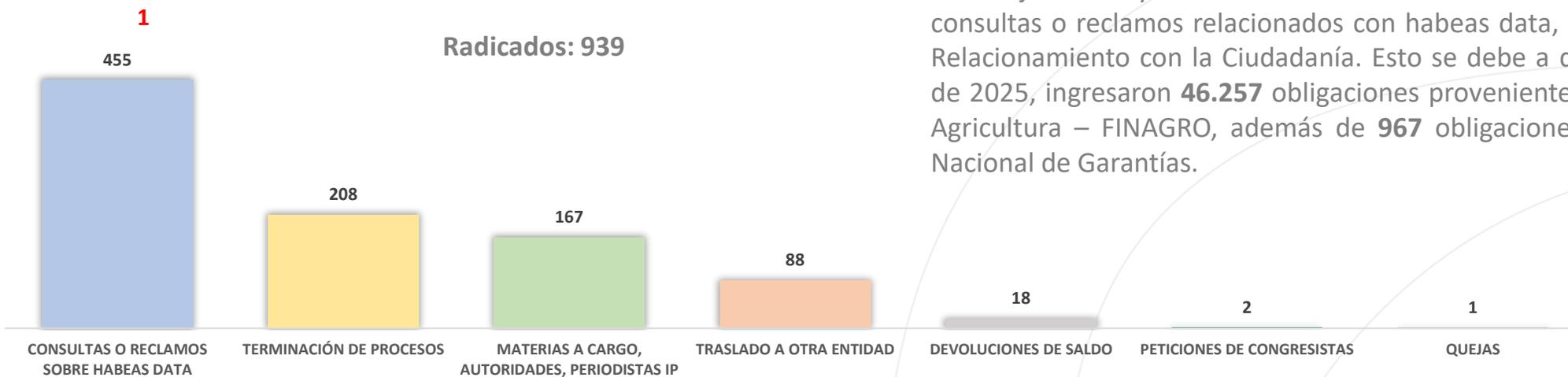
Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	303	325	311	939	774 – 82%	165 – 18%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2024)	188	350	308	846	703 – 83%	143 – 17%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.0	5.8	4.0	5.3		

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	620	680	685	1,985	1985 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2024)	352	657	673	1,682	1682– 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.4	8.1	5.2	7.2		

Número de Radicados/ Tipología de PQR I Trimestre 2025



1. El flujo con mayor número de solicitudes radicadas corresponde a la tipología de consultas o reclamos relacionados con habeas data, gestionado por la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto se debe a que, durante el mes de enero de 2025, ingresaron **46.257** obligaciones provenientes de la entidad Ministerio de Agricultura – FINAGRO, además de **967** obligaciones correspondientes al Fondo Nacional de Garantías.

2. En el mes de febrero, se registró un incremento en las solicitudes de los ciudadanos, lo cual se atribuye a que la Gerencia de Cartera con el ingreso de 47.224 obligaciones en enero del 2025, realizó el envío de mensajes masivos de gestión de cobro, por lo cual se presenta un impacto en los diferentes flujos de peticiones en el mes de febrero, generando un aumento en las solicitudes recibidas y gestionadas.

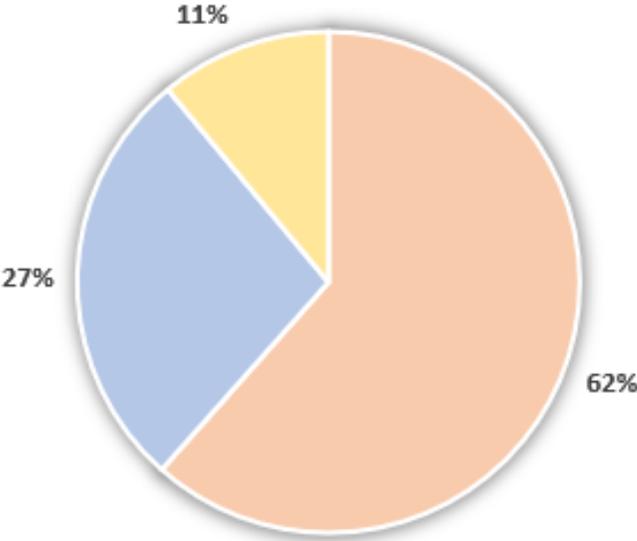
PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 939 Gestionados: 846



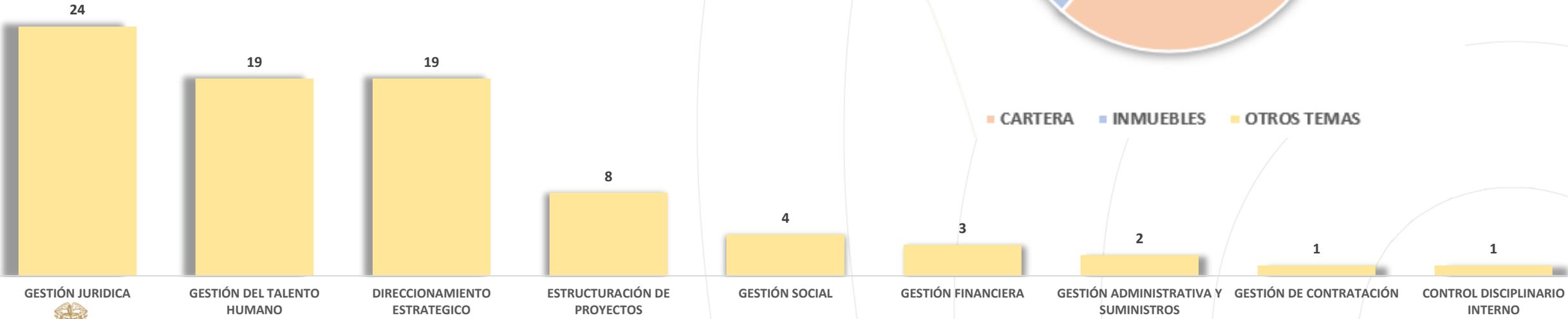
Peticiones, Quejas y Reclamos

Porcentaje por tema de solicitud

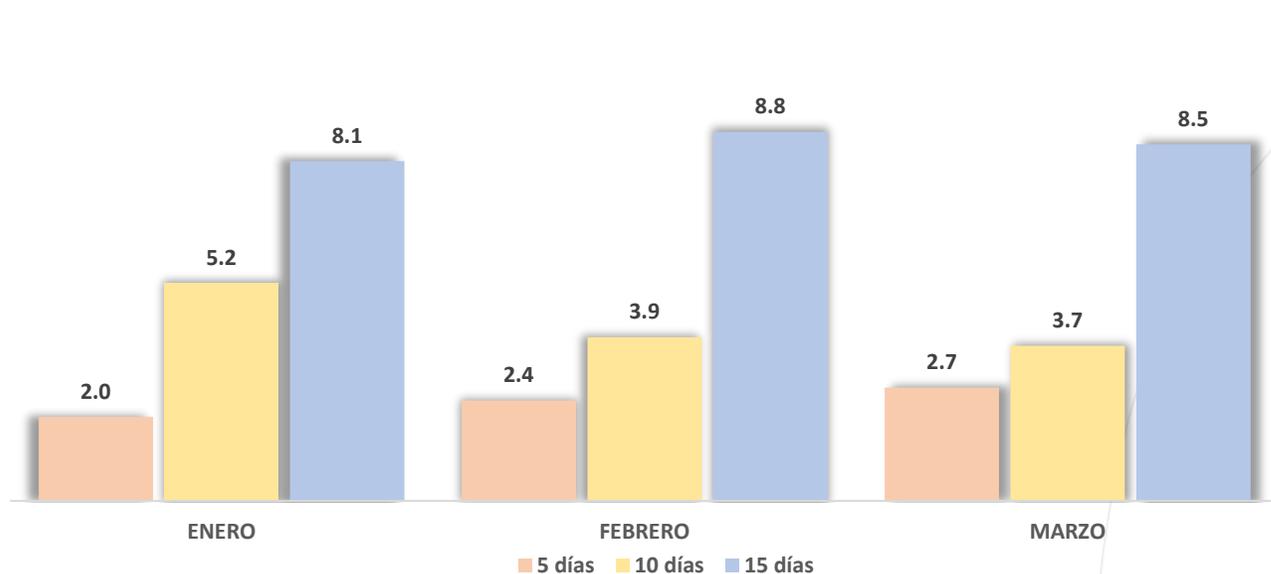


■ CARTERA ■ INMUEBLES ■ OTROS TEMAS

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.

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 Publica

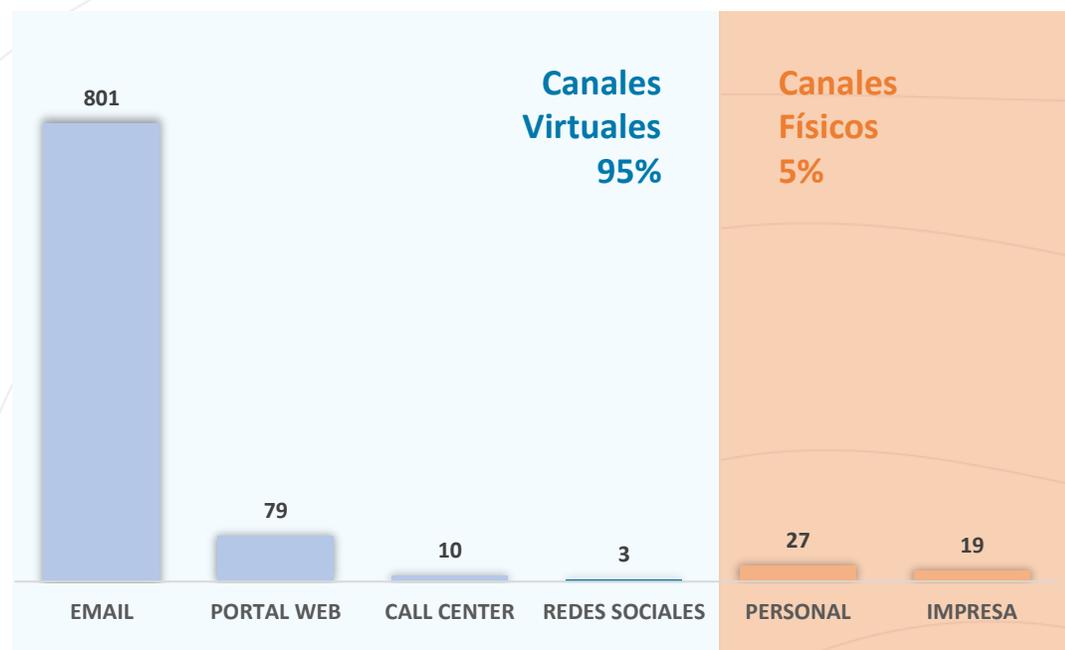
10 Días

- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Petitionen de Congressistas

Canales de Contacto de PQR I Trimestre 2025

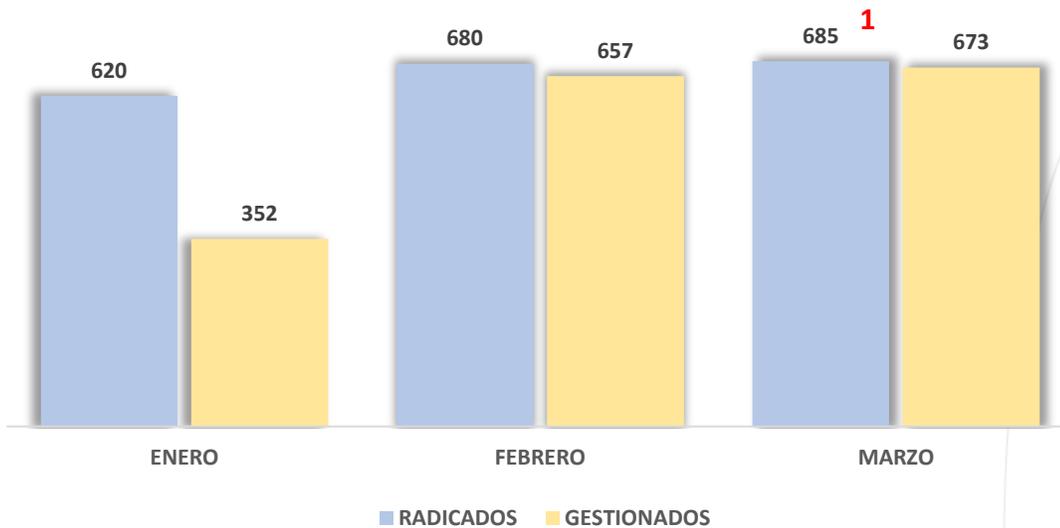


El 95% de las solicitudes se recibieron a través de Canales Virtuales, como correo electrónico, el formulario en el portal web de CISA, teléfono (Call Center) y redes sociales. Por otro lado, el 5% de las solicitudes se atendieron mediante Canales Físicos, ya sea mediante radicación impresa en ventanilla o de manera presencial en los Front de cada Agencia.

Trámites

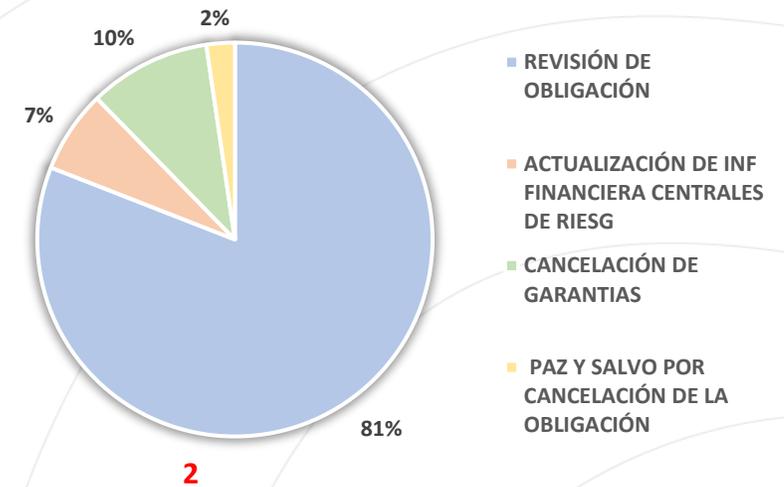
Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 1985 Gestionados: 1682



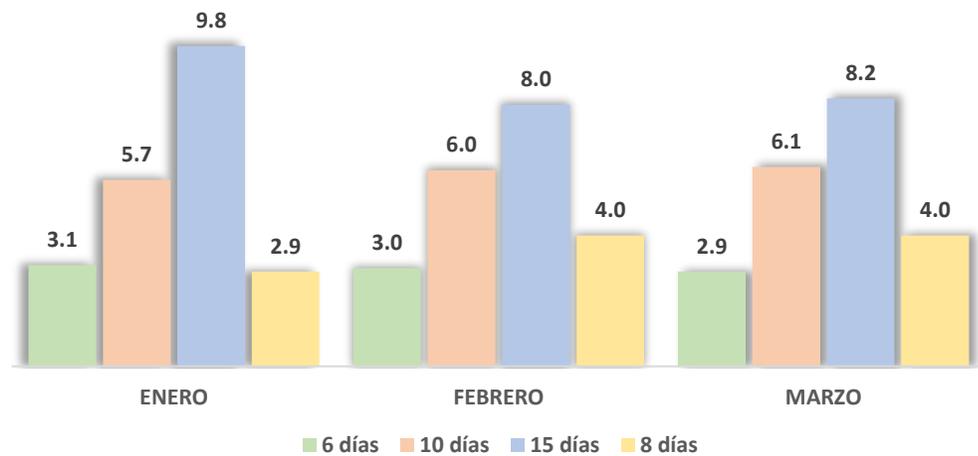
1. En el mes de febrero, se recibieron **1.183** obligaciones por parte de la entidad originadora Fondo Nacional de Garantías. A partir de entonces, se inició una gestión persuasiva de cobro de manera masiva, mediante el envío de mensajes de texto (MSN) y correos electrónicos. Como resultado, en el mes de marzo se evidenció un incremento en las solicitudes de trámites.

Porcentaje por Tipo de Trámite



2. El trámite con mayor número de solicitudes es la Revisión de la Obligación, que incluye información general, certificación de estado de una obligación y documentos relacionados, representando el 81% del total de solicitudes de los 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

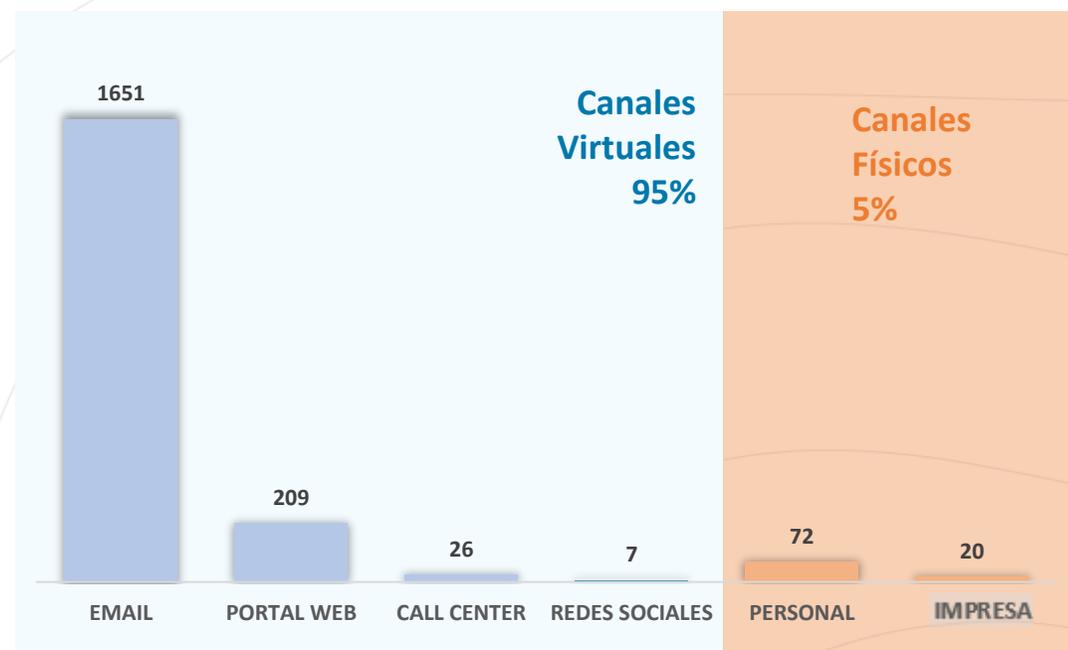
8 Días

- Revisión de Obligación (Certificación estado de una obligación)

10 Días

- Paz y salvo por cancelación de la obligación (Cierre Operativo)
- Revisión de Obligación (Documentos de una Obligación)

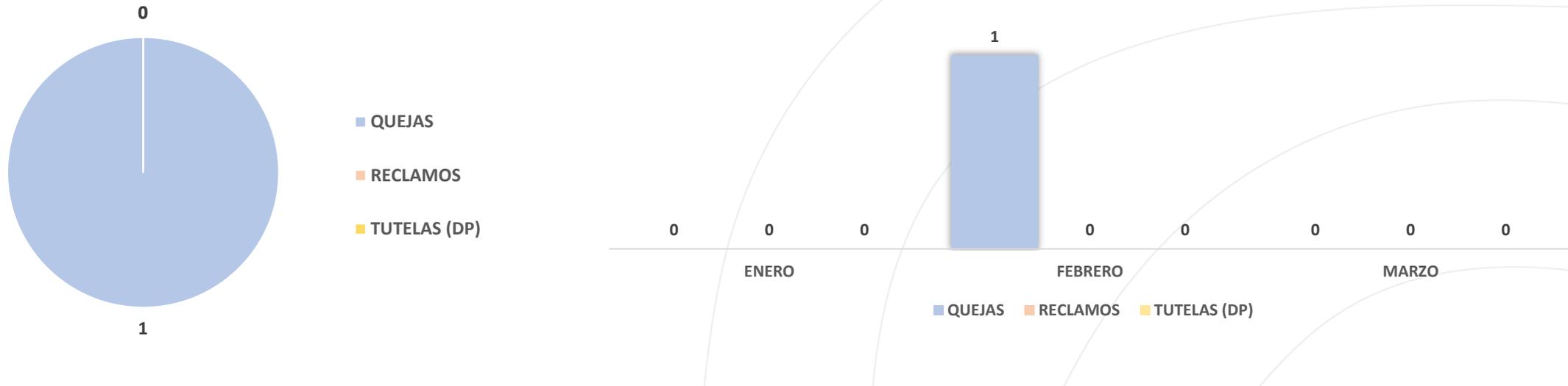
Canales de Contacto de Trámites I Trimestre 2025



El 95% de las solicitudes se recibieron a través de Canales Virtuales, como correo electrónico, formulario en el portal web de CISA, teléfono (Call Center) y redes sociales. Por otro lado, el 5% de las solicitudes se atendieron mediante Canales Físicos, ya sea en ventanilla o de manera presencial en los Front de cada Agencia.

Quejas, Reclamos y Tutelas (DP)

Número de Quejas, Reclamos y Tutelas (Derecho de Petición) I Trimestre 2025



- Se presentó una queja contra un funcionario de cartera, y como resultado, se creó la No Conformidad **No. 1280** en ISOLución, se realizó el análisis de causa raíz, se definió el plan de acción con la Gerencia de Cartera con el fin de tomar las acciones necesarias.
- Durante el primer trimestre de 2025, no se presentaron reclamos.
- Se radicaron 91 tutelas en la entidad, de las cuales 2 fueron interpuestas por presunta vulneración al Derecho de Petición. Sin embargo, el Proceso de Gestión Jurídica realizó el análisis correspondiente y determinó que, por parte de la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía no se presentó vulneración alguna a dicho derecho.

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
0

Novedades Disciplinarias:

Estas son gestionadas por el Líder de Asuntos Disciplinarios, conforme a lo establecido en el Manual No. 025 “Políticas y Procedimientos de los Asuntos Disciplinarios”.

Cantidad Novedades Disciplinarias
7

Encuesta de satisfacción y percepción

Enero - Febrero 2025

Encuesta de Satisfacción y Percepción

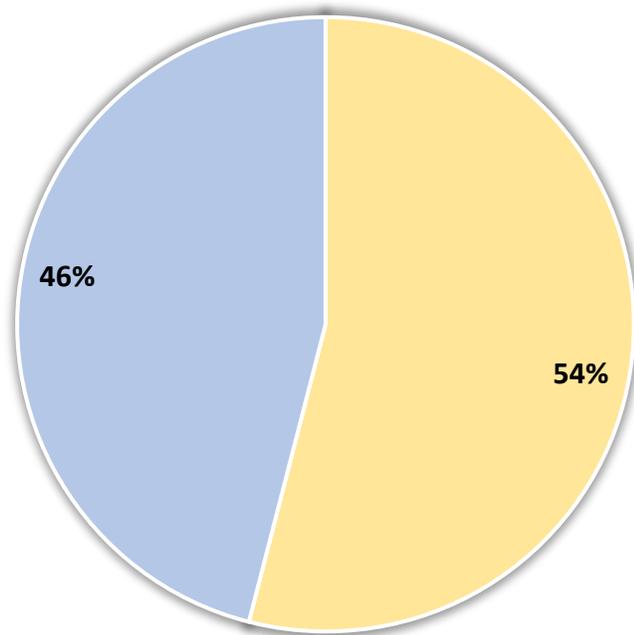
Con el objetivo de medir el nivel de Satisfacción y Percepción de los ciudadanos y/o peticionarios que radican Trámites y PQRD, la Jefatura de Relacionamiento Con la Ciudadanía a través de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano, la cual es compartida por los diferentes canales (correo 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 Técnica

FICHA TECNICA	
Bimestre	Enero - Febrero
No. Solicitudes atendidas en el periodo	1881
Numero De Ciudadanos Muestra	1037
Porcentaje de muestra	55%
No. Ciudadanos que no colaboran	288
No. Ciudadanos que no contestan	284
No. Ciudadanos con numero equivocado	25
No Ciudadanos encuestados	893
Porcentaje de Efectividad del contacto	86%

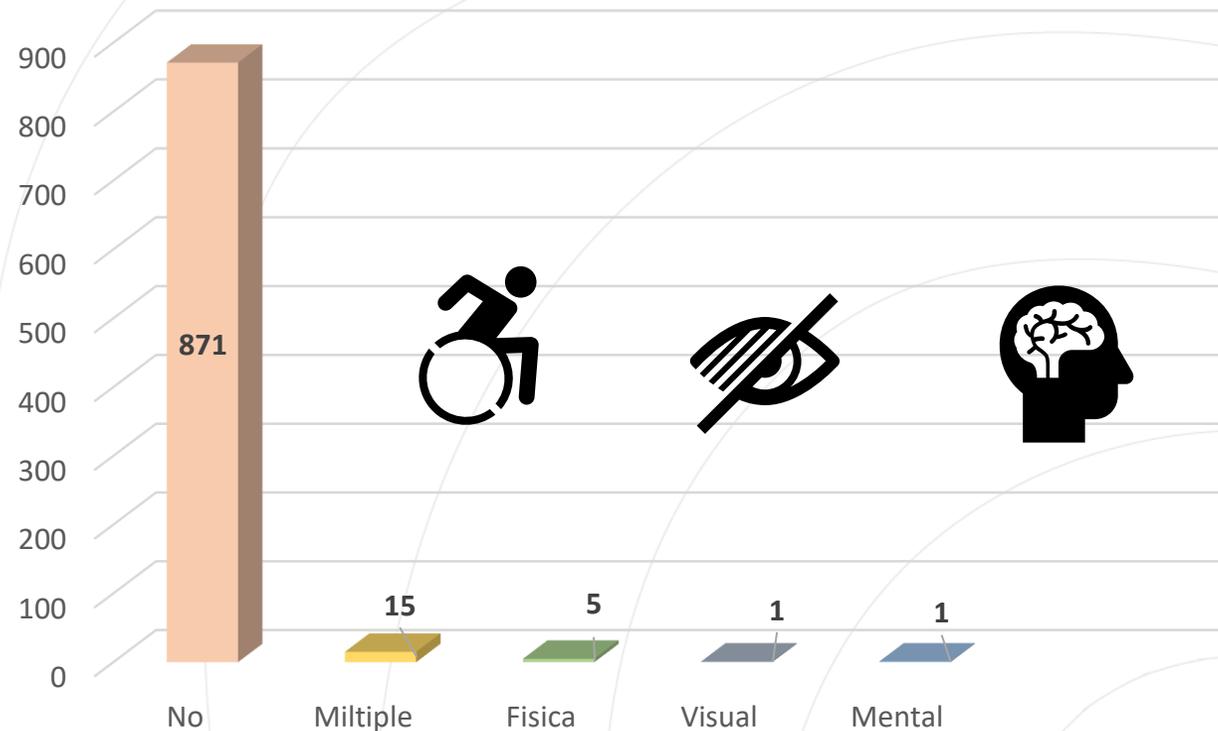
Caracterización de los Ciudadanos

Genero



■ Masculino ■ Femenino

¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?

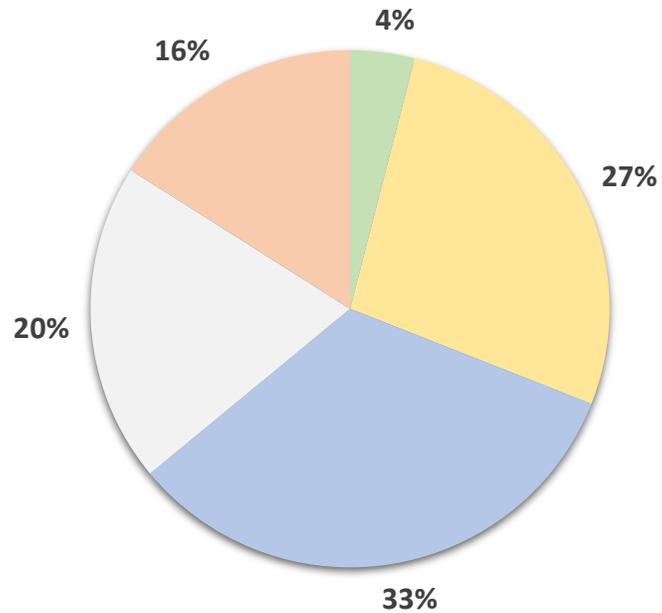


Encuestados:

893

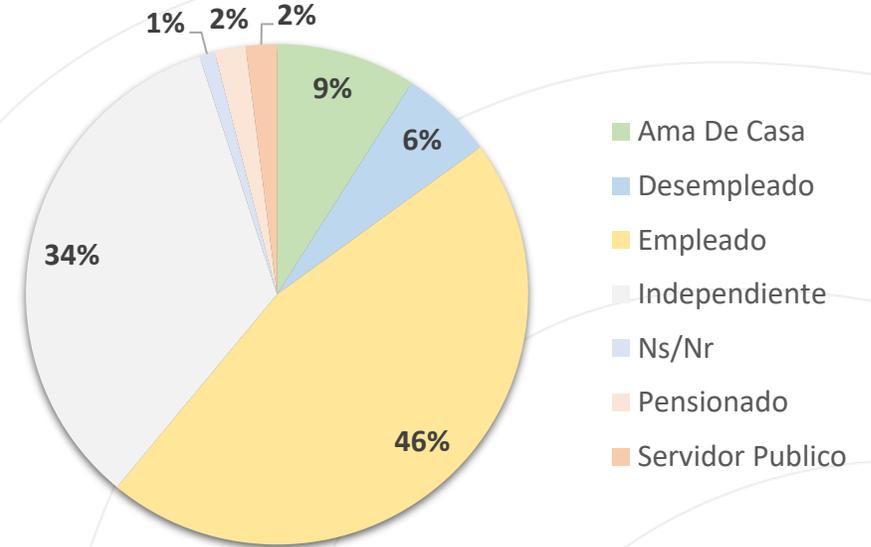
CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Rango de Edad



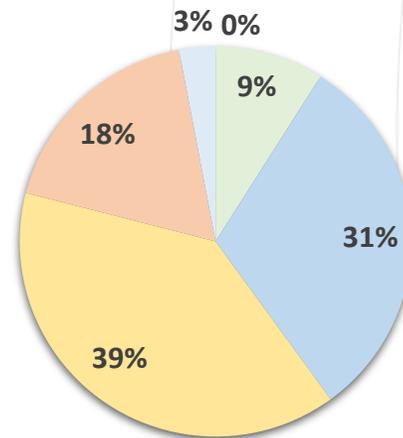
- De 15 a 24 Años
- De 25 a 34 Años
- De 35 a 44 Años
- De 45 a 55 Años
- De 55 En Adelante

Actividad Ocupacional



- Ama De Casa
- Desempleado
- Empleado
- Independiente
- Ns/Nr
- Pensionado
- Servidor Publico

Estrato Socioeconómico



- Estrato 1
- Estrato 2
- Estrato 3
- Estrato 4
- Estrato 5
- Estrato 6

Encuestados:

893

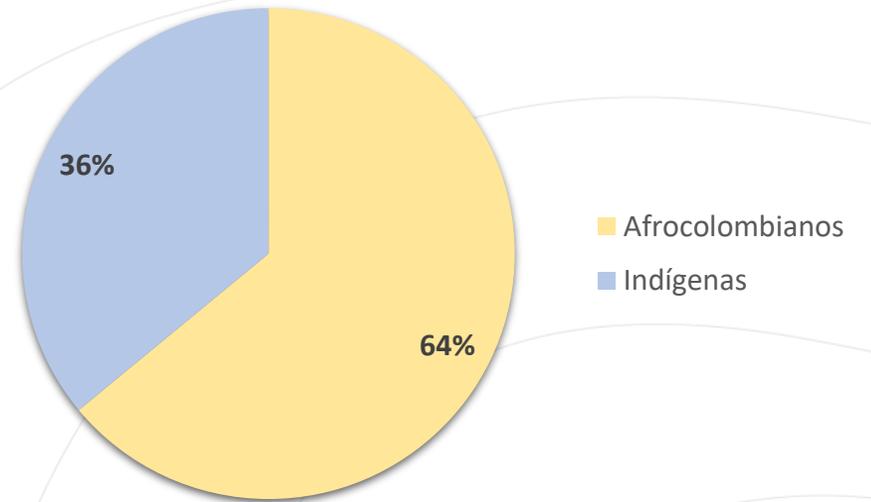


CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

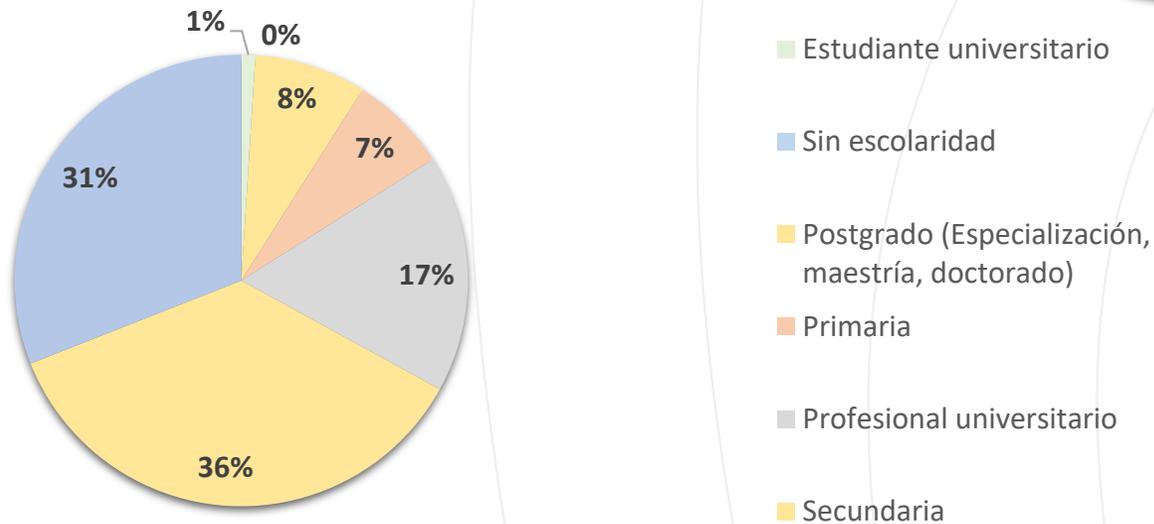
¿Pertenece a algún grupo étnico?



¿A qué grupo étnico pertenece?



¿Cuál es su nivel de escolaridad?

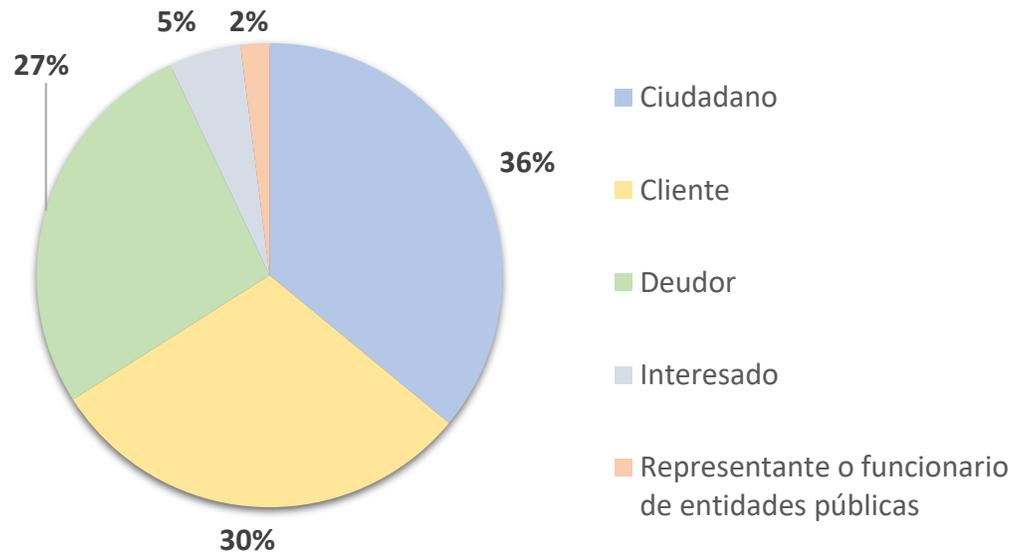


Encuestados:

893

CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

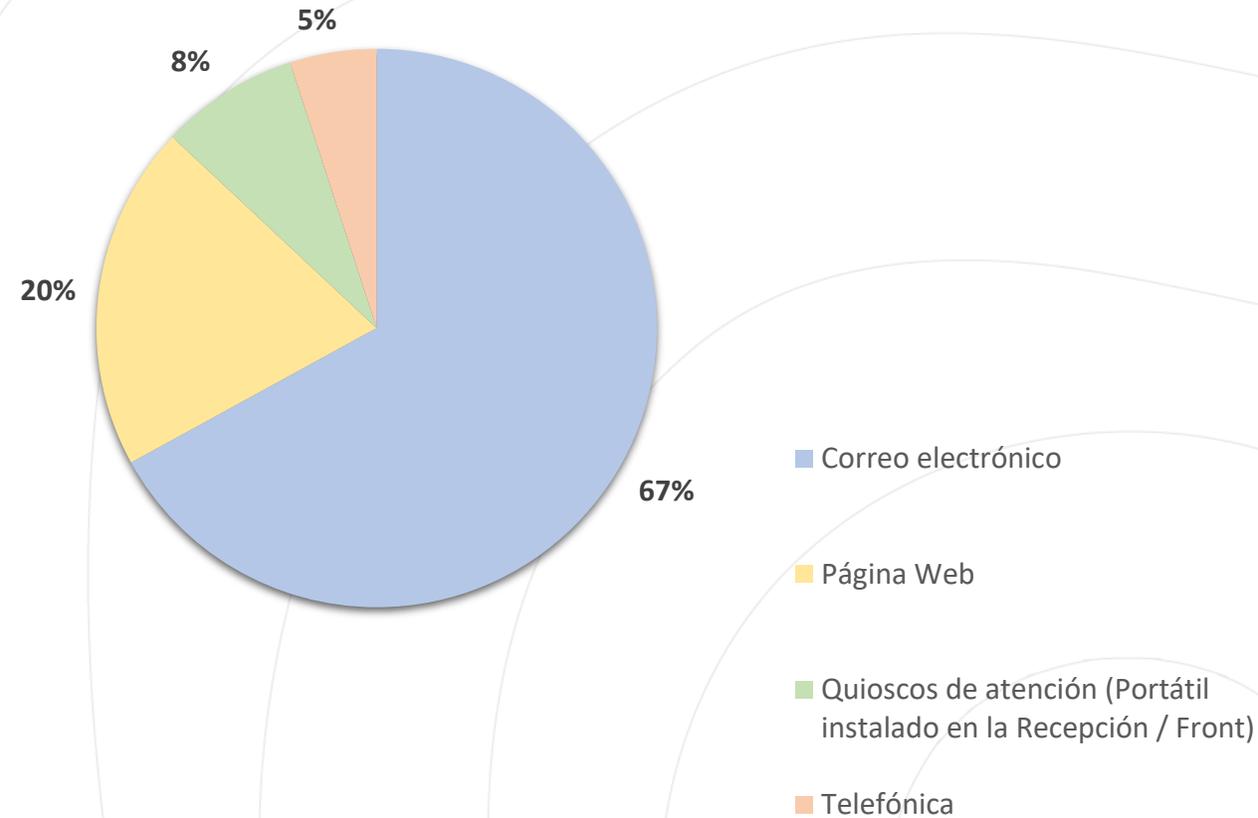
¿Cuál es su relación con CISA?



Encuestados:

893

¿Canales o medios de atención con el que interactuó con CISA?



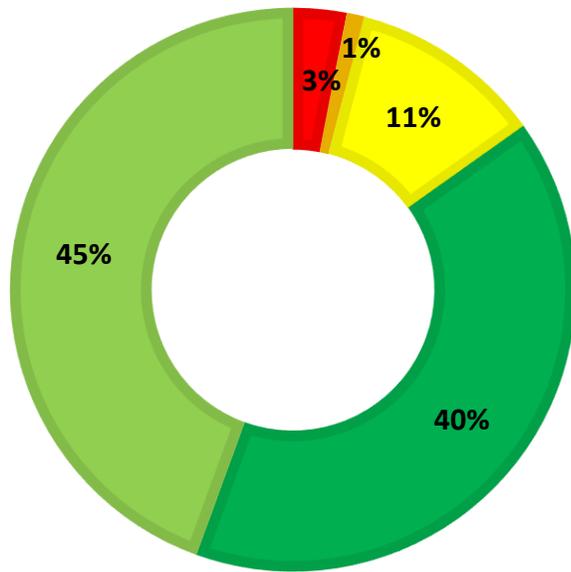
Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

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

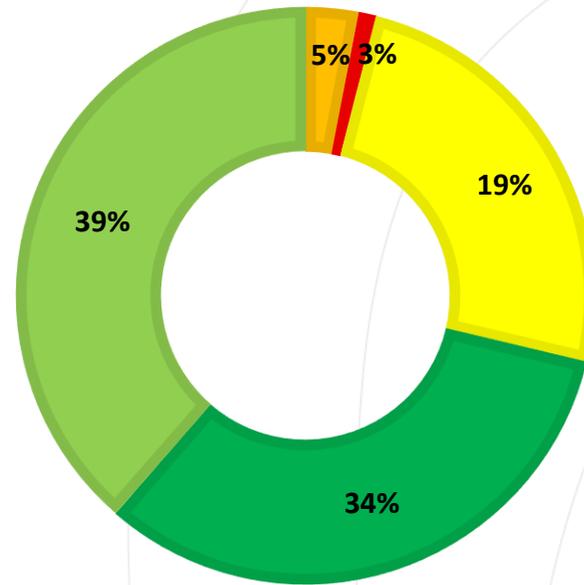
Califique como fue su **Experiencia** con el servicio que presto CISA



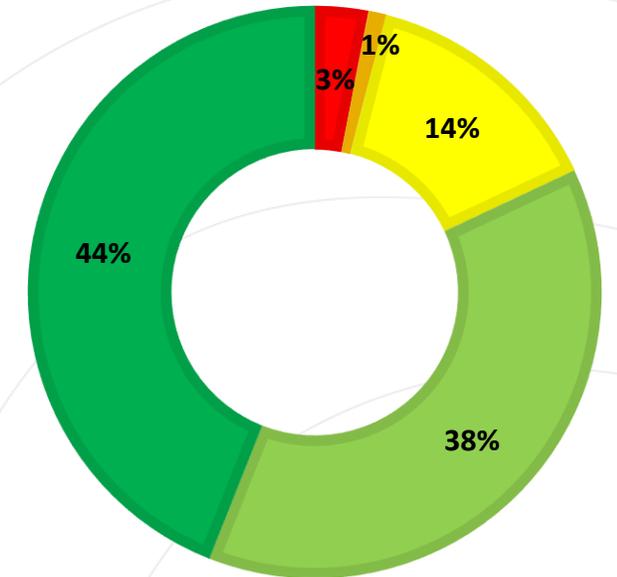
Encuestados:

893

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



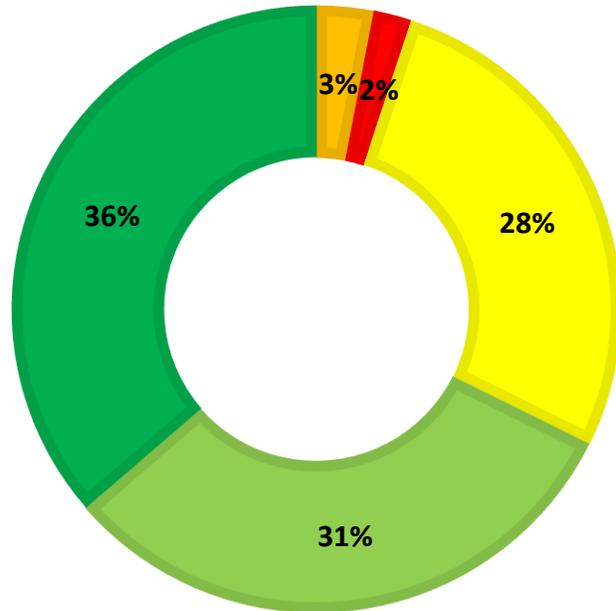
Califique la **Claridad** de la información suministrada por CISA para resolver su solicitud



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud

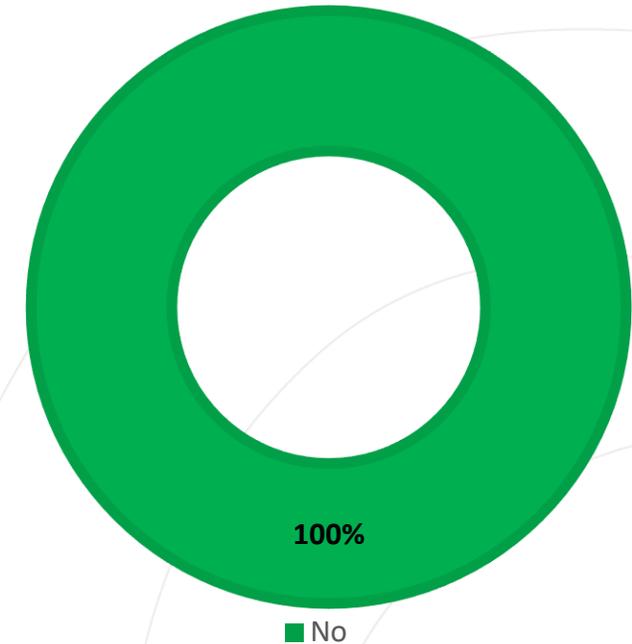


Encuestados:

893

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

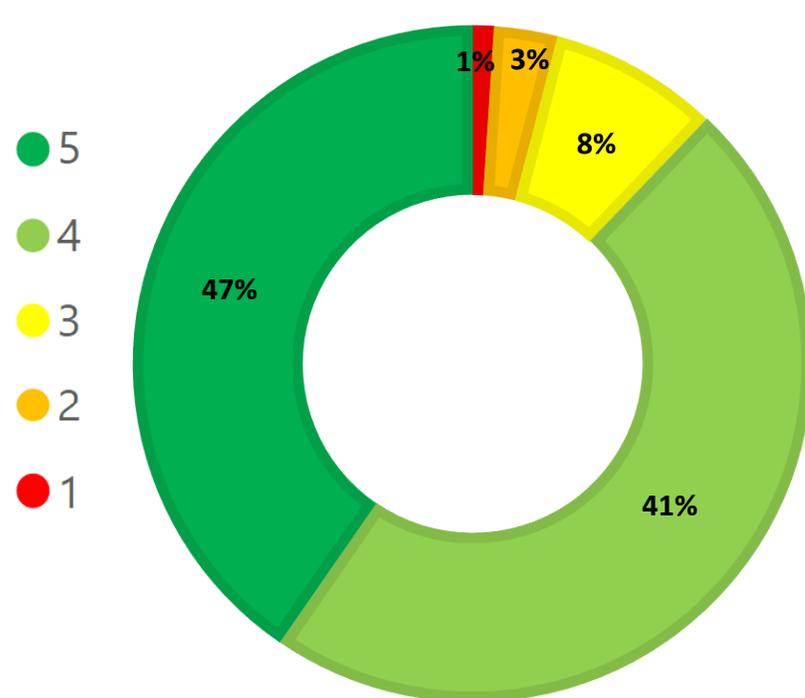
¿Realizó algún pago a una cuenta de un tercero diferente a las cuentas empresariales de CISA?



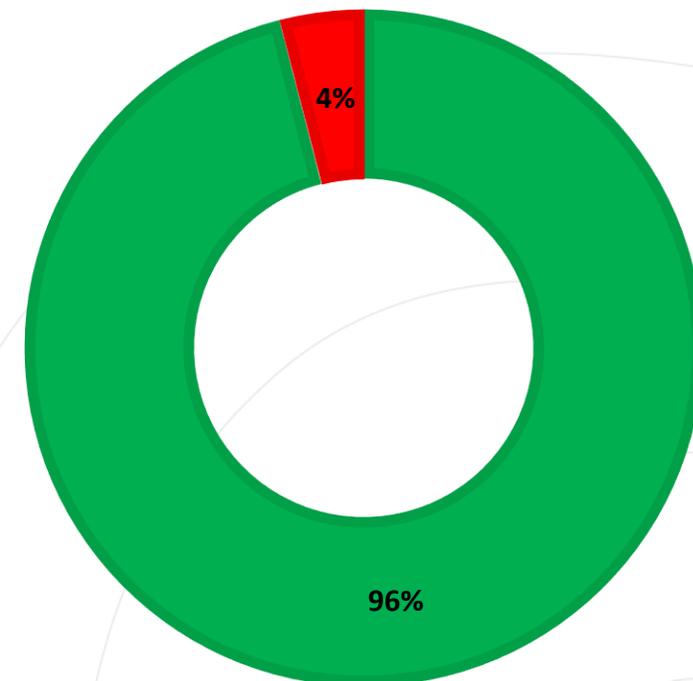
En el Bimestre Enero – Febrero de 2025 **No** se presentaron pagos a cuentas de terceros diferentes a las cuentas empresariales con las que cuenta CISA.

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	856
INSATISFECHO	37
TOTAL GENERAL	893

Sugerencias de los Ciudadanos

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA:

Radicado: 864055

- Claridad en la respuesta.
- Confirmar que las respuestas si sean enviadas.
- Estar mas pendiente de la información.
- Estar pendientes de los radicados.
- Inconsistencia que tiene cisa los asesores no tienen la misma información.
- Indica que le están cobrando del banco agrario pero no le reciben en ninguna parte, que al pagar le digan donde debe pagar que se pongan de acuerdo.
- Indica que se validen las solicitudes ya que en el proceso se dio por terminado.
- Mas atención al cliente.
- Mejorar canales de atención.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Necesita que le ayuden con la hipoteca de extensión, lleva desde el 2012 ninguna observación le han solucionado.
- Número de cuenta errado en Davivienda en el oficio.
- Responder los mensajes, estar mas pendiente de las solicitudes del cliente.
- Validar mejor información.

Sugerencias de los Ciudadanos

GESTIÓN DE CARTERA:

Radicado: 864057

- Actualización en centrales de riesgo.
- Apoyo personalizado en los procesos.
- Claridad en la información.
- Envían solo información por mensaje de texto, nunca supo porque tenia la deuda, recomienda como entidad, tener los datos mas claros.
- Inconsistencia que tiene cisa los asesores no tienen la misma información.
- Indicar bien los tiempos estipulados, sin embargo manifiesta que fue una buena oportunidad.
- Las notificaciones lleguen a tiempo.
- Manifiesta que al momento de informar, tengan conocimiento de base puesto que lo preocupan a uno.
- Manifiesta que deben asignar a una persona en el tema llevarlo hasta el final, manifiesta que como tal muy malo el servicio.
- Mas atención al cliente.
- Mejorar la recepción de mensajes. mejor contestación.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Mejores acuerdos con los titulares.
- Que contesten mas rápido en el correo, si son acuerdos de pago deben de responder al menor tiempo posible.
- Que el pago sea confirmado y la actualización del proceso.

Sugerencias de los Ciudadanos

GESTIÓN DE CARTERA:

Radicado: 864057

- Que hagan la respectiva solicitud de eliminación de datos.
- Que pongan personal que sepa del proceso y que coloquen gestores asignados para una atención mas inmediata.
- Que por favor el tiempo para la comunicación con el gestor sea correcta al tiempo que indican.
- Que si terminan el contrato con una persona que lo llamen para bridarle la respuesta.
- Que trabajen mas por la comunidad y ninguna observación por los intereses.
- Revalidar la información al momento de envió de mensajes.
- Se demoraron un poco con el paz y salvo.
- Ser mas sensible con las personas en la negociación.
- Validar datos donde se envían los mensajes de cobro.
- Validar información con entidades cuando se ceden carteras, verificando si ya se realizo el pago.
- Validar la información.
- Validar mas a fondo la información.
- Verificación de datos para evitar envió de mensajes de cobro a quien ninguna observación corresponde.
- Verificar datos del deudor.
- Verificar los números telefónicos.

Sugerencias de los Ciudadanos

Radicado: 864059

GESTIÓN OPERATIVA DE MUEBLES E INMUEBLES:

- Entrega oportuna de los inmuebles comprados y cumplimiento de cláusulas.
- Es muy lento para la elaboración de documentos hace un año compro una casa y no le han entregado las escrituras. necesita una respuesta pronta de sus escrituras.
- Evacuar las ventas que realizan, puesto que venden una propiedad y no tienen claridad, hasta el momento no sabe una respuesta concreta, tener una persona para hacer barrido de ventas, adicional a esto venden los inmuebles y apenas reciben el dinero se desentienden del proceso.
- Mas claridad en la información.
- Mas diligencia, los tramites son muy lentos, tienen plazo para pago pero no cumplen con la entregan lleva mas de un año y medio esperando los documentos y no los ha recibido aún.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Todavía no han entregado la escritura ya lleva un año y medio esperando.

Sugerencias de los Ciudadanos

DIRECCIONAMIENTO ESRATEGICO:

- Mas entidades físicas

ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS:

- Mejorar tiempos de respuesta

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

- Mejorar tiempos de respuesta

GESTIÓN COMERCIAL

- Agilizar procesos de negociación

Radicado: 864064

Radicado: 864067

Radicado: 864069

Radicado: 864070

Sugerencias de los Ciudadanos

Radicado: 864073

GESTIÓN JURIDICA:

- Agilidad en terminación de procesos.
- Dejar muy claro las cosas al cliente, el ya pago todo pero CISA no le ha dado la respuesta al juzgado.
- Que haya mas comunicación de CISA, porque parece que si fueron a una resocialización y no dijeron que había acceso vehicular (que nos obstruye) cuando la fundación lleva más de 25 años funcionando.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Sigue esperando la terminación de procesos.
- Verificar estado jurídico de los inmuebles que comercializa CISA.





Nombre Documento: Informe Trimestral Gestión de PQRSD – Trámites

Perdido: Primer Trimestre de 2025

Proceso Responsable: Relacionamiento con la Ciudadanía

Elaboro: Analista de Datos RCC

Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía

