



CISA

Central de Inversiones S.A.

PARTICIPACION CIUDADANA
ATENCION SUCURSALES
ENERO – ABRIL 2014

Servicio Integral al Usuario

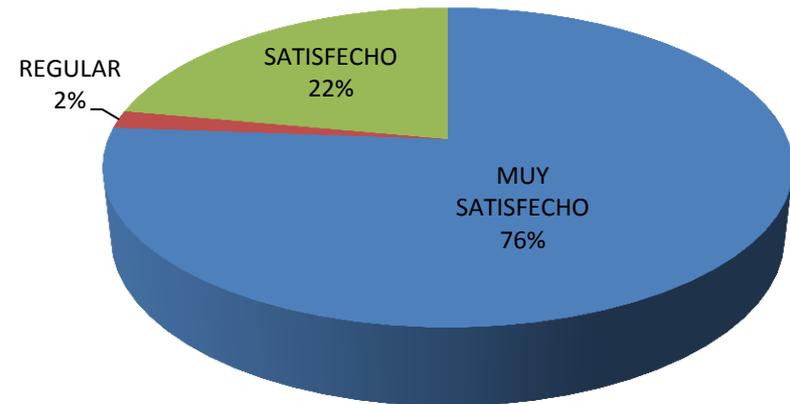
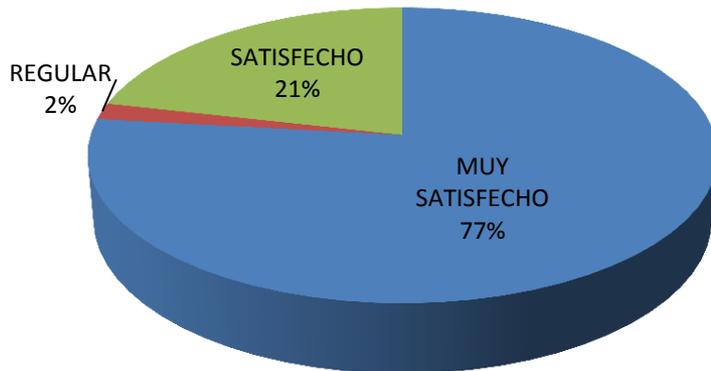
Gerencia de Procesos y Tecnología

Vicepresidencia Financiera y Administrativa

Los visitantes de nuestras sedes, califican el servicio recibido

COMO CALIFICA USTED EL SERVICIO DE LA PERSONA QUE LO ATENDIO EN LAS OFICINAS DE CISA	TOTAL
MUY SATISFECHO	129
REGULAR	3
SATISFECHO	36
TOTAL GENERAL	168

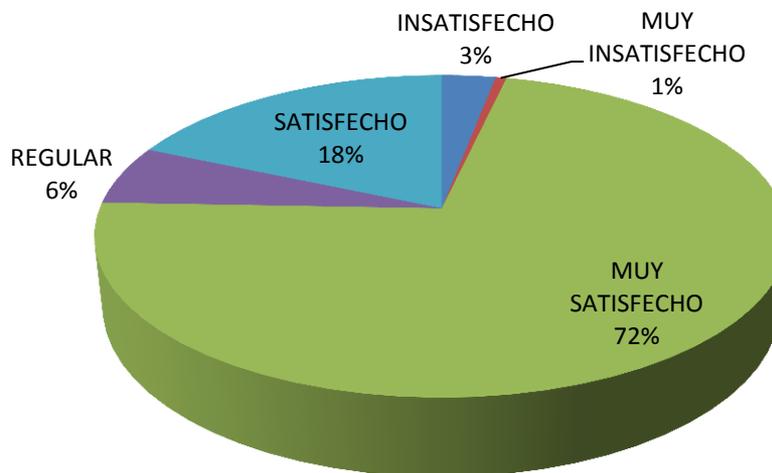
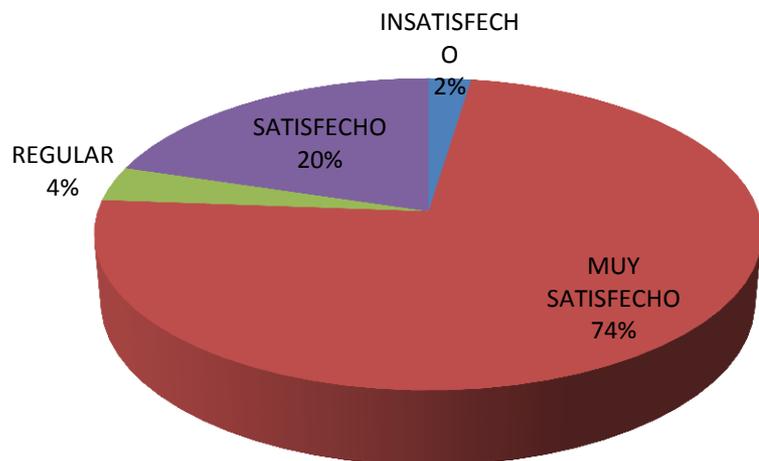
CALIFIQUE POR FAVOR LA RAPIDEZ EN LA ATENCION PRESTADA	TOTAL
MUY SATISFECHO	128
REGULAR	3
SATISFECHO	37
TOTAL GENERAL	168



Visitantes Satisfechos durante el primer trimestre de 2014

LA CALIDAD DE LA INFORMACION SUMINISTRADA ACLARO SU INQUIETUD O SOLICITUD	TOTAL
INSATISFECHO	4
MUY SATISFECHO	124
REGULAR	6
SATISFECHO	34
TOTAL GENERAL	168

QUE TAN SATISFECHO QUEDO USTED CON LA SOLUCION O RESPUESTA QUE LE BRINDARON FRENTE A SU SOLICITUD	TOTAL
INSATISFECHO	5
MUY INSATISFECHO	1
MUY SATISFECHO	121
REGULAR	10
SATISFECHO	31
TOTAL GENERAL	168



Nuestros Clientes nos felicitan !!!

Comentarios en los cuales nuestros clientes resaltan la labor de Central de Inversiones S.A. y de sus funcionarios:

- *“Les agradezco la ayuda de ustedes con nosotros, por darnos oportunidades para solucionar los problemas, la atención fue excelente”*
- *“El servicio en general es muy bueno”*
- *“Buena la atención que me brinda la persona del mostrador”*
- *“Todo estuvo muy bien, el personal agradable y profesional”*



Nuestros clientes opinan !!!!

ASPECTOS A MEJORAR:

Comentarios en los cuales los clientes manifiestan su inconformidad y que deben ser revisados por parte de Central de Inversiones S.A.:

- *“Tener claridad en los tramites solicitados por los usuarios, aclarar la duración de los tramites cuando son diligenciadas para cisa Bogotá”*
- *“Referente al trabajo con las notarias aun falta mas engranaje”*
- *“Mejorar la plataforma virtual para no tener que solicitar documentos y paz y salvo de manera presencial. también implementar la posibilidad de dar paz y salvo a cuentas ya canceladas con mayor agilidad”*



Nuestros clientes nos ayudan a mejorar !!!

ASPECTOS A MEJORAR:

Comentarios en los cuales los clientes manifiestan su inconformidad y que deben ser revisados por parte de Central de Inversiones S.A.:

- *“Que se reduzca el tiempo para realizar la cancelación de hipotecas”*
- *Que se debería mandar un funcionario a cada municipio donde se presenten personas con deudas para que se pongan a paz y salvo con sus inmuebles*
- *Favor dedicar mayor tiempo al estudio de las propuestas de pago de obligaciones, actuar con mayor prontitud porque hay que atender otros tramites que dependen de la carta de aprobación*

