



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Informe Trimestral de PQRD y Trámites

I Trimestre 2024



Resultados Gestión de PQR y Trámites I Trimestre 2024

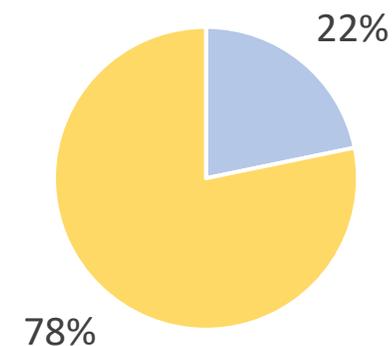
PQR

- 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	724	241
TRÁMITE	2604	868
TOTAL	3.328	

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.



■ PQR ■ TRÁMITE

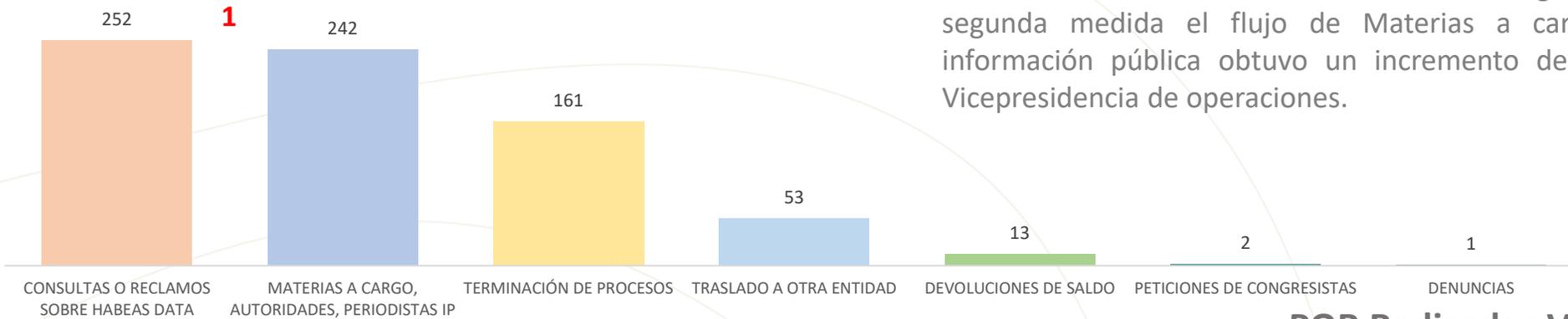
Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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	214	338	172	724	496 – 69%	228 – 31%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el último trimestre de 2023)	180	293	289	693	463 – 67%	230 – 33%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6	7.4	9.9	7.8		

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	661	1461	482	2.604	2,604 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el último trimestre de 2023)	587	1138	860	2.585	2,585– 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.2	6.8	10	7.7		

Número de Radicados/ Tipología de PQR I Trimestre 2024

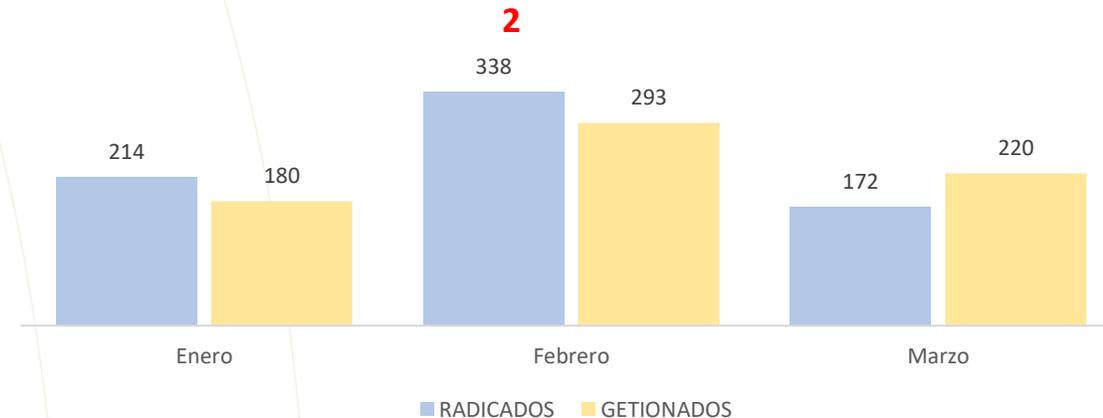


1. El flujo con mayor número de solicitudes radicadas corresponde a la tipología de Consulta o reclamos sobre habeas data gestionado por la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía. Sin embargo, es pertinente aclarar que como segunda medida el flujo de Materias a cargo, autoridades, periodistas e información pública obtuvo un incremento de solicitudes gestionados por la Vicepresidencia de operaciones.

2. En el mes de febrero se presentó incremento de solicitudes de los ciudadanos debido a que el 66% de las peticiones que se radicaron corresponden a la gestión de cartera, teniendo en cuenta que en el mes de enero se realizó la compra de cartera Unidos Por Colombia - FNG y seguido a esto se procedió a enviar los masivos de gestión de cobro por parte de la Gerencia de cartera. Así las cosas en el mes de febrero generó impacto en la gestión y se recibió un mayor número de solicitudes radicadas.

PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

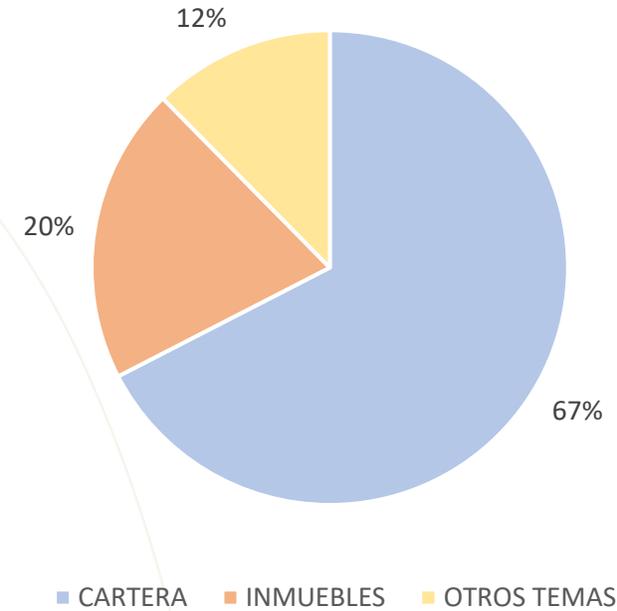
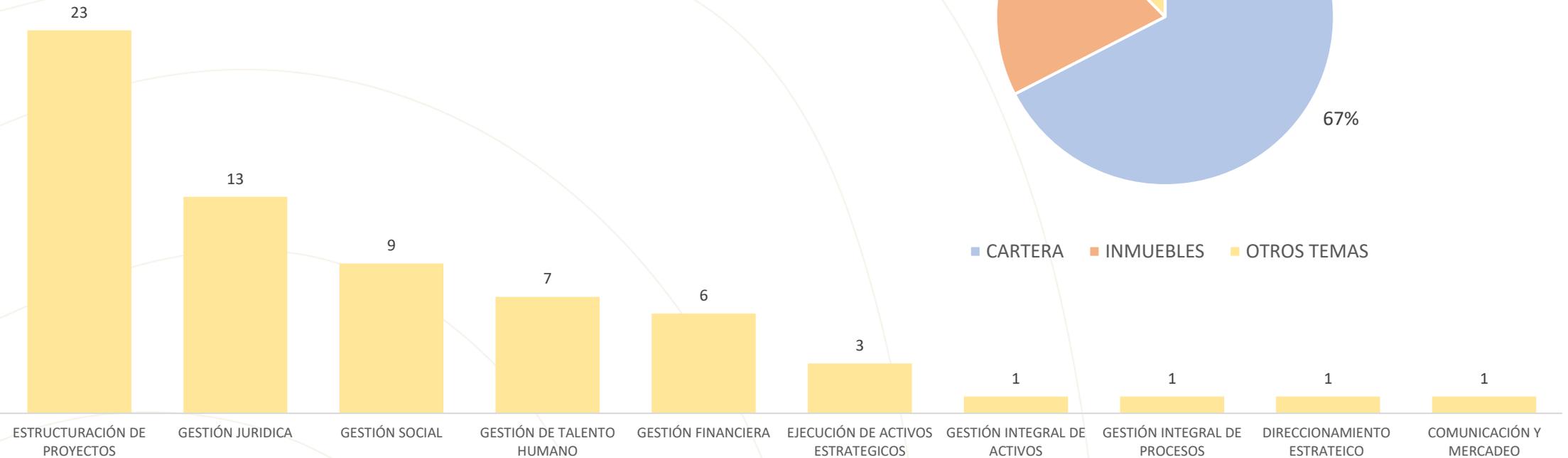
Radicados: 724 Gestionados: 693



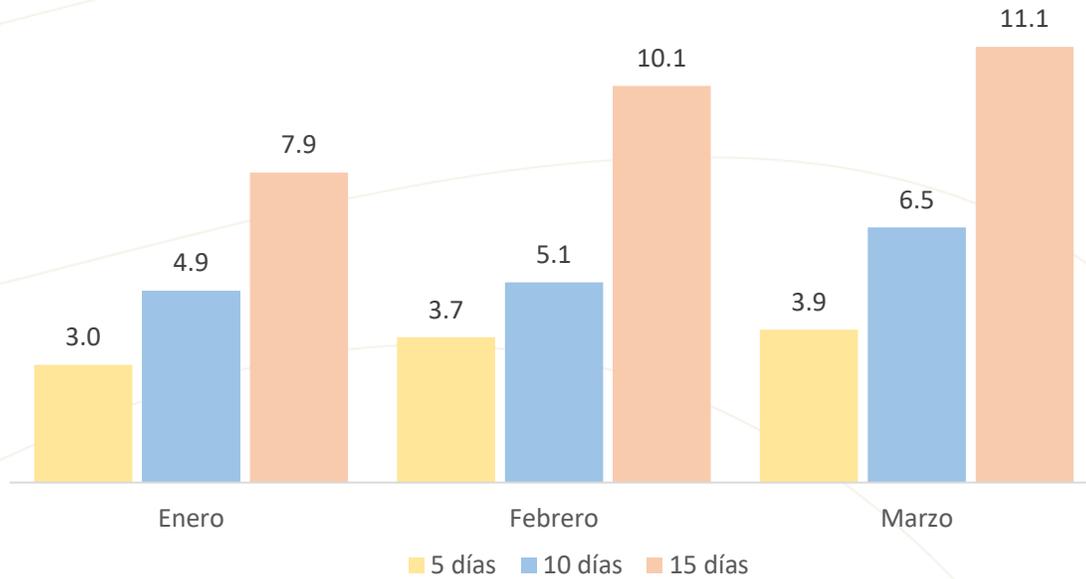
Peticiones, Quejas y Reclamos

Porcentaje por tema de solicitud

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

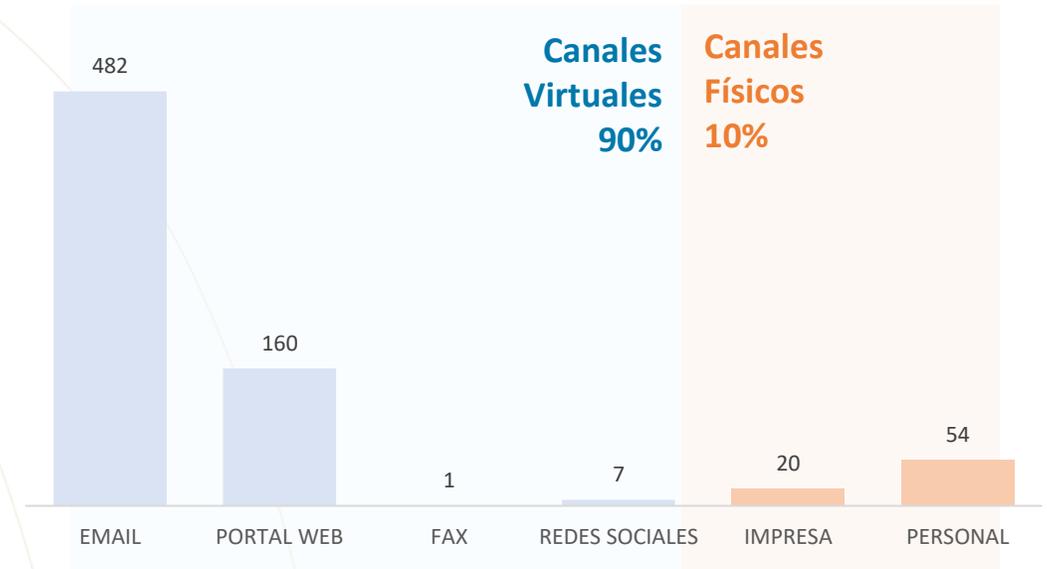
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Peticiones de Congresistas

Peticiones, Quejas y Reclamos

Canales de Contacto de PQR I Trimestre 2024

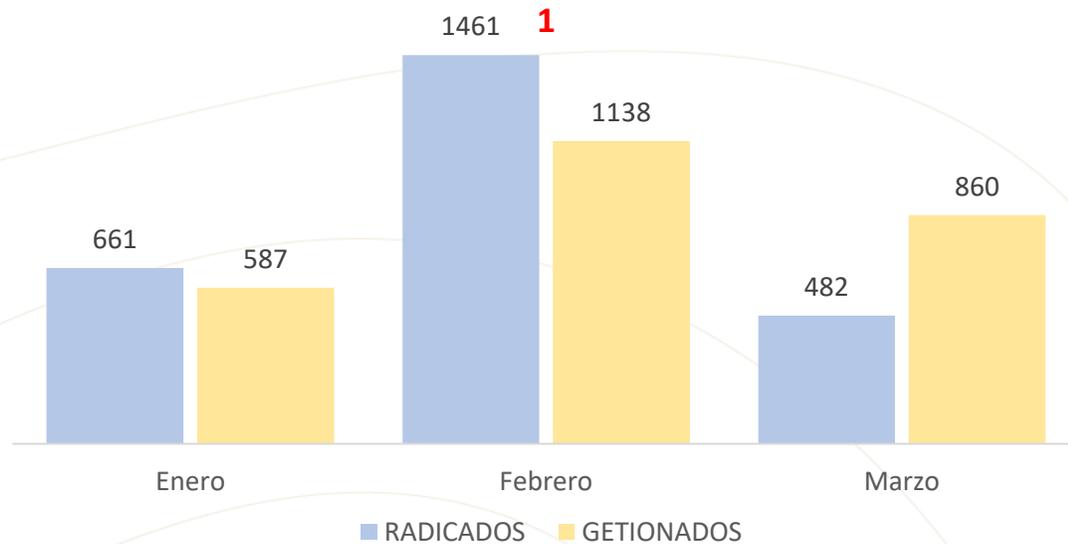


El 94% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono – Call Center y Redes Sociales) y el 6% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación impresa en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

Trámites

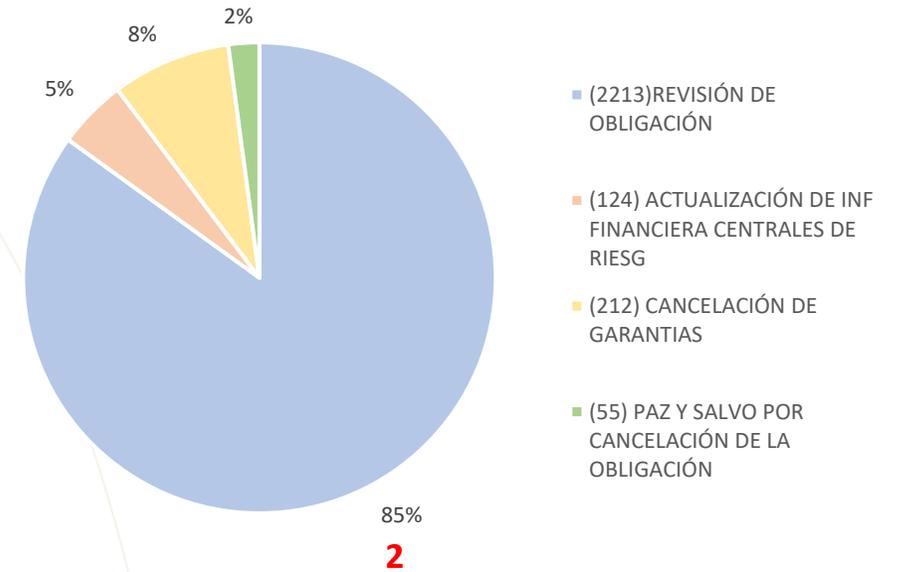
Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 2.604 Gestionados: 2.585



1. En el mes de enero de 2024 se firmó la condonación de 3.084 obligaciones, correspondientes a la compra de cartera realizada el 11 de diciembre de 2023 con Icetex, motivo por el cual en el mes de febrero se presentó el incremento de solicitudes de los ciudadanos, correspondiente al flujo de Revisión de la obligación con un total de 1.461 solicitudes radicadas.

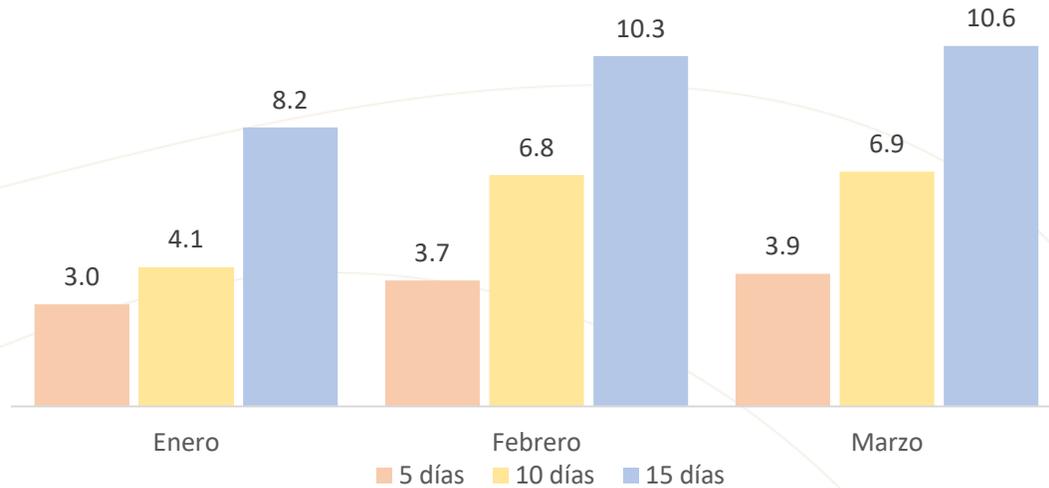
Porcentaje por Tipo de Trámite



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.

Tiempo estimado de gestión en cada tipología

15 Días

- Revisión de Obligación (General)

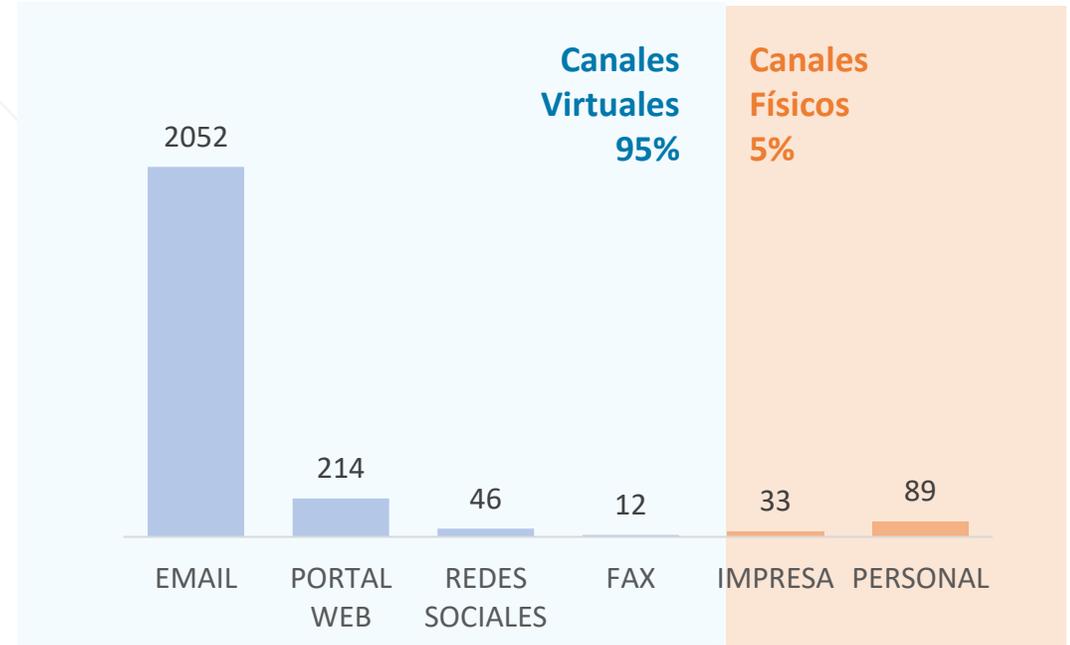
6 Días

- 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)

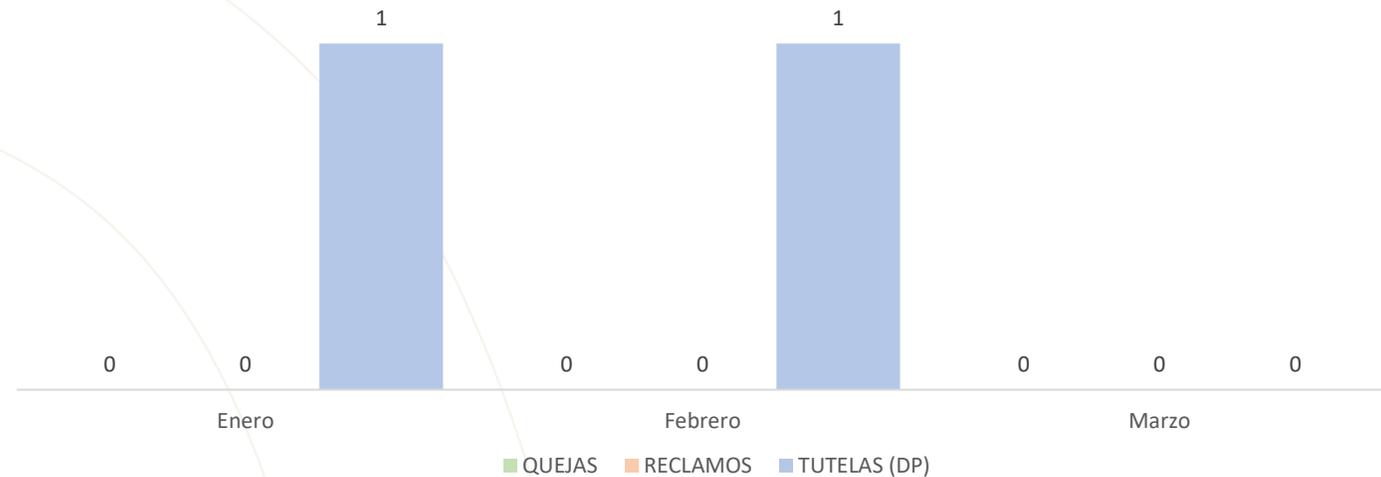
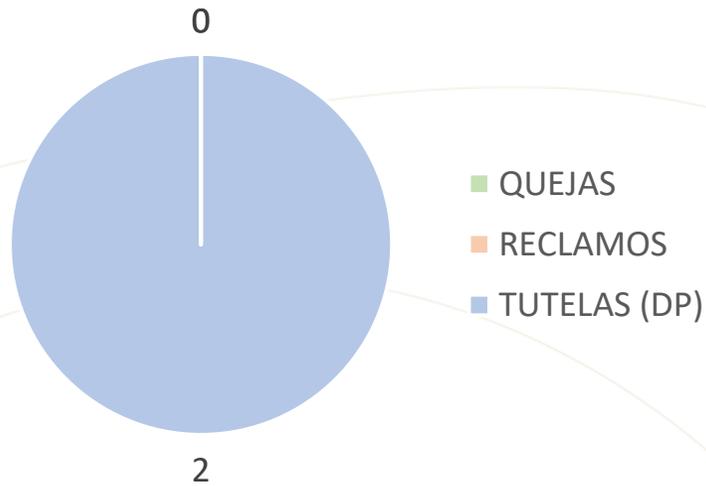
Canales de Contacto de Trámites I Trimestre 2024



El 95% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 5% 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)
I Trimestre 2024



- Durante el trimestre no se presentaron quejas o reclamos.
- Se radicaron 109 Tutelas en la entidad, de las cuales 40 fueron interpuestas por la presunta vulneración al Derecho de Petición. El Proceso de Gestion Jurídica realizó el análisis y determino que solo 2 de los 40 casos hubo transgresión al derecho fundamental de Petición:
- De las 2 tutelas con vulneración del derecho: Se evidencia una por gestión de la Jefatura de RCC debido a la no la respuesta oportuna de solicitud de avance del trámite de cancelación de hipotecas y la otra por la Gerencia de Cartera debido a la omisión de respuesta formal a las solicitudes de propuestas de pago por el cliente. Se crearon las No Conformidades No. **1275 y 1276**.

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 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
0



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Encuesta de satisfacción y percepción

Enero – Febrero 2024

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

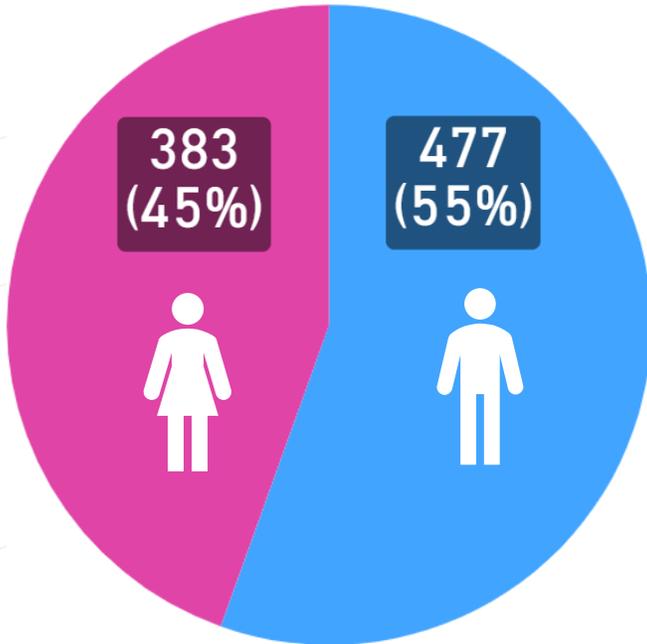
Con el objetivo de medir el nivel de Satisfacción y Percepción de los ciudadanos y/o peticionarios que radican Trámites y PQRD, la Jefatura de Relacionamiento Con la Ciudadanía a través de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano, la cual es compartida por los diferentes canales (correo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

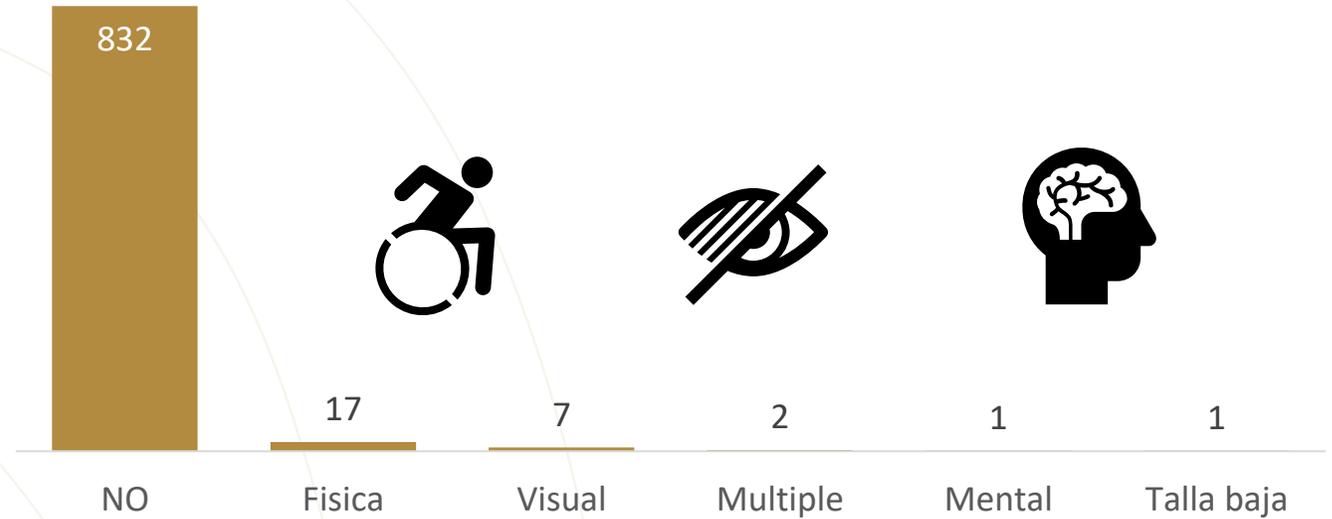
FICHA TECNICA	
Bimestre	Ene - Feb
No. solicitudes de ciudadanos atendidas en el periodo	1,998
No. ciudadanos muestra	1,166
Porcentaje de muestra	58%
No. ciudadanos que no colaboran	256
No. ciudadanos que no contestan	460
No. ciudadanos con numero equivocado	50
No. ciudadanos encuestados	860
Porcentaje de efectividad del contacto	74%

CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Genero



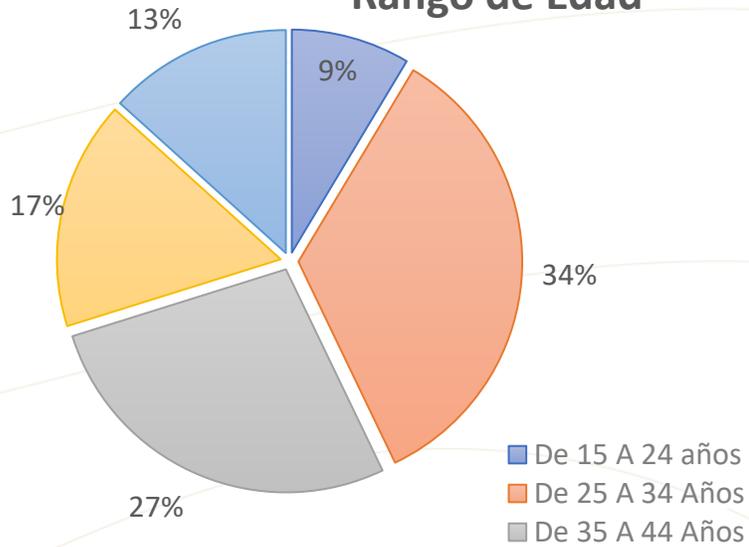
Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?



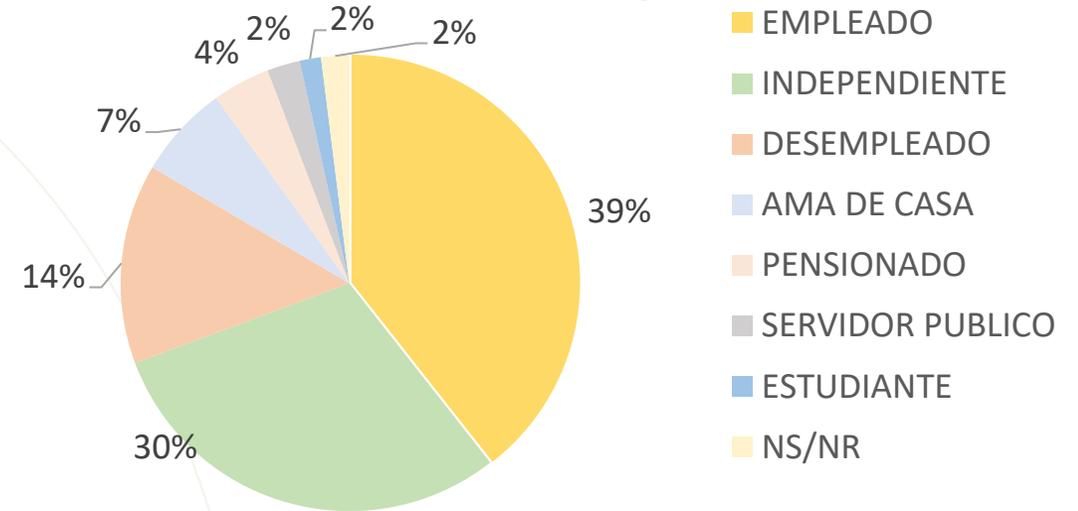
Encuestados: 860

CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Rango de Edad

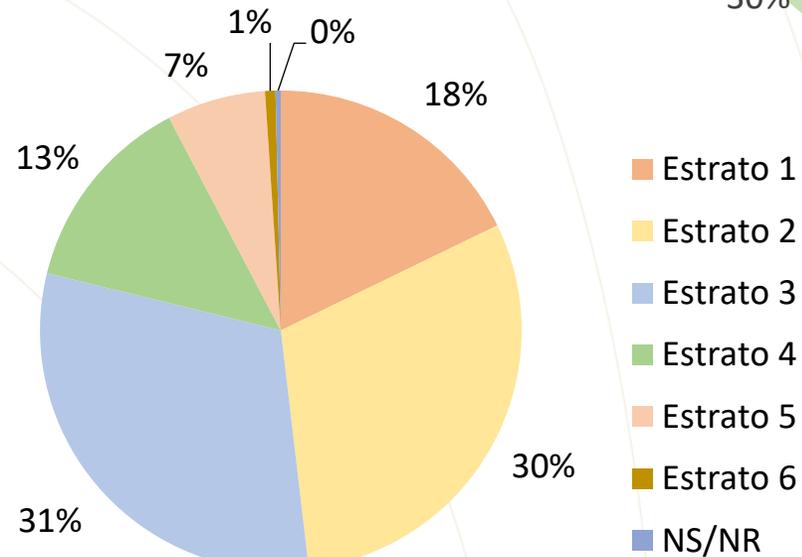


Actividad Ocupacional



Encuestados

860



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:

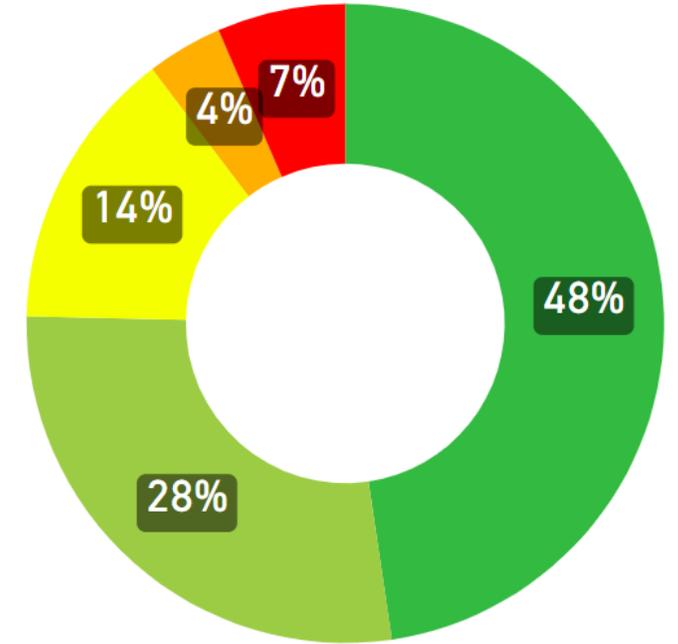
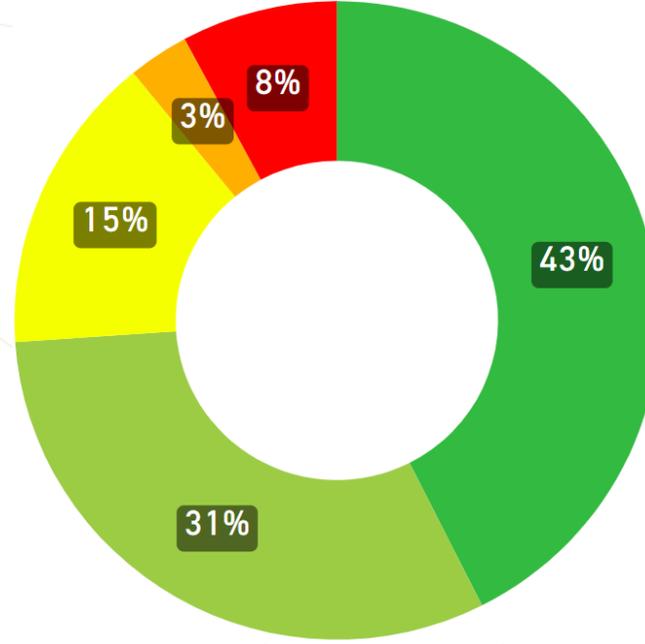
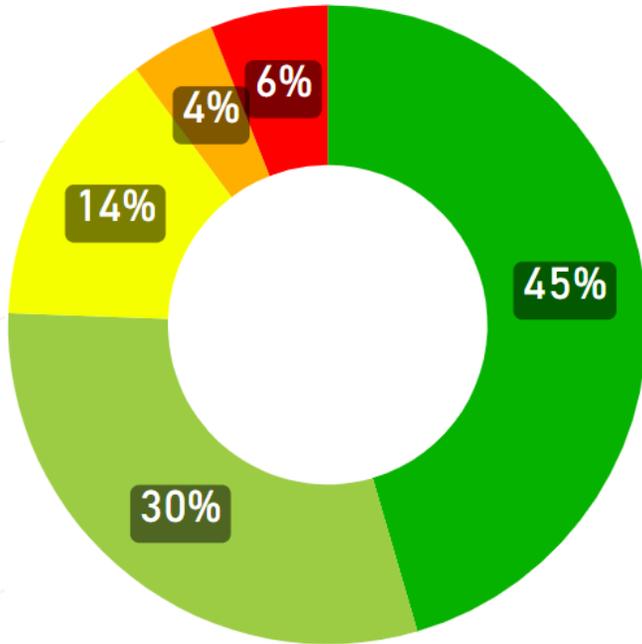
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho

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



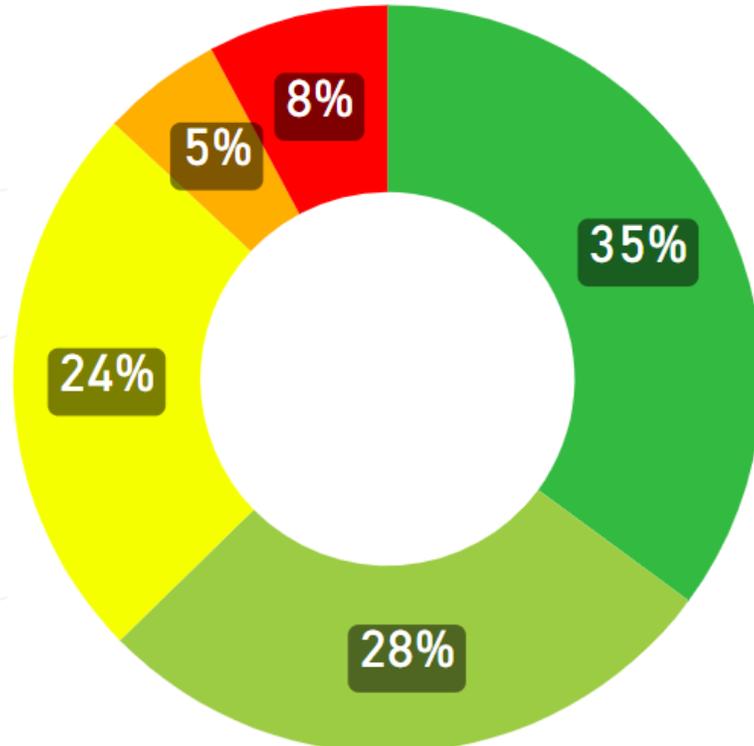
Encuestados:

860

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

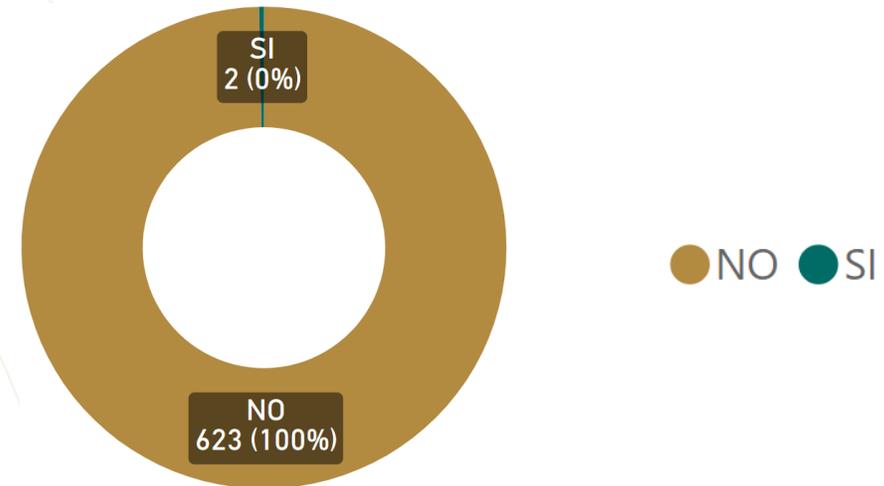
Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud



Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

Encuestados: 860

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



● NO ● SI

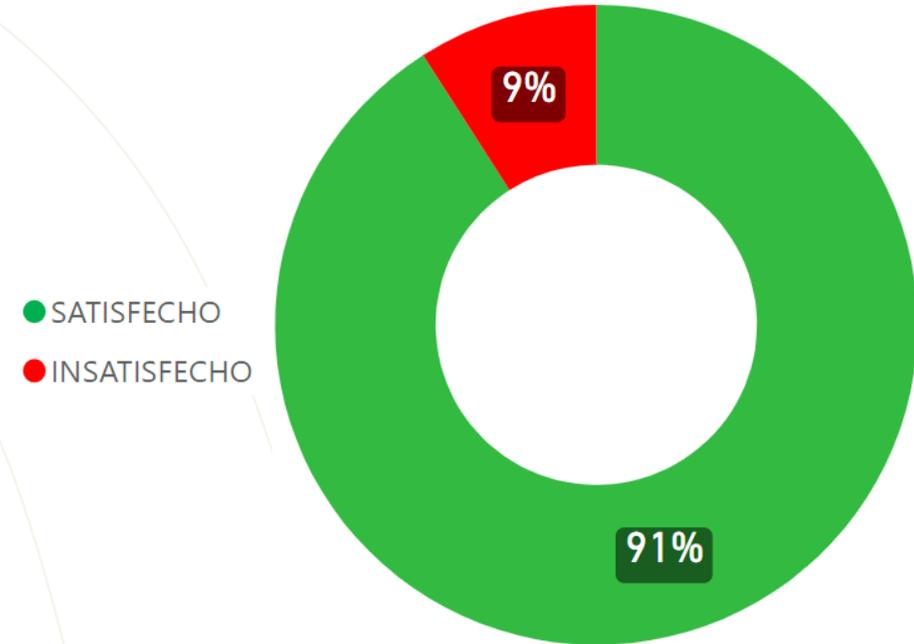
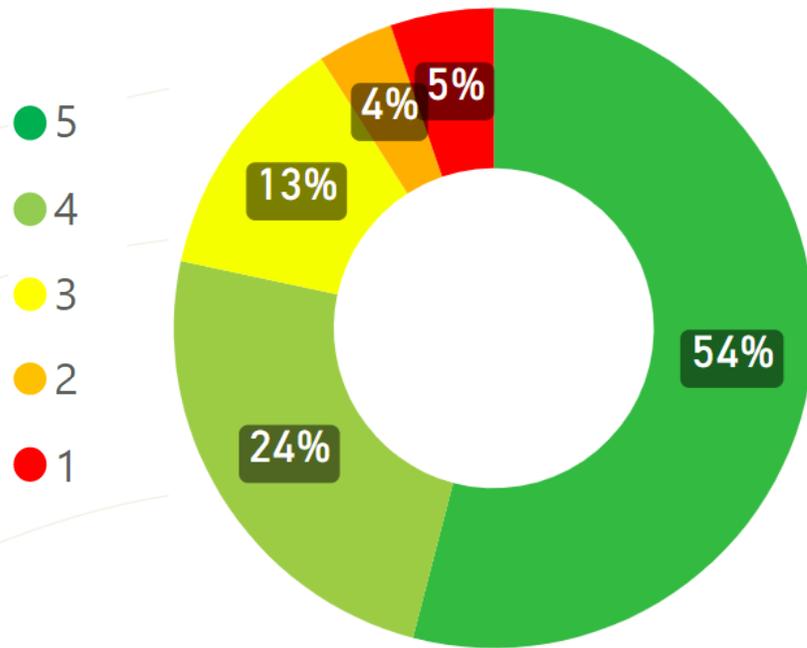
En Bimestre Ene - Feb se presentaron 2 casos los cuales los ciudadanos respondieron que si realizaron pagos a cuentas de terceros, por lo que se establece contacto telefónico con las personas para determinar si se presentaron anomalías en la gestión de CISA:

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

RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

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	782
INSATISFECHO	78
Total general	860

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Administrativa y Suministros:

- Repartan tinto para las personas que esperan en la recepción.

Radicado: 798636

Gestion de Cartera:

- Actualizar bases de datos (Después del pago)
- Actualizar bases de datos (Habeas Data, Cliente No CISA)
- Brindar información de la deuda de manera oportuna y clara
- Brindar la información en el momento que el titular se comunica. Cartera
- Brindar Mayores beneficios
- Después de tantos años la obligación no deberían cobrar
- Facilidad en comunicación con los Gestores
- Facilidad en el acceso a la información de la deuda
- Generar acuerdos de pago más rápido
- Informar al titular cuando realicen venta de Cartera
- Mayor claridad en las condiciones, los beneficios otorgados, acuerdos de pago generados y los tiempos de los procesos.
- Mejorar la comunicación entre entidades
- No enviar mensajes de texto de cobro si no llamar a dar información clara de la obligación
- No estén enviando correos de los saldos, es mejor por llamada

Radicado: 798636

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestion de Cartera:

- No hay solución frente al traslado de dineros de deudores que pagaron a Icetex con respecto a la última compra.
- Que los Gestores de Cobranza sean más cordiales al momento e realizar cobro
- Que los gestores estén bien informados de las obligaciones sobre las que realizan cobros
- Que no pasen la obligación de un asesor a otro
- Que unifiquen la información entre los Gestores de Cartera
- Que verifiquen bien con los bancos, que al momento que entreguen paz y Salvo, realicen la respectiva eliminación en Centrales de Riesgo
- Realizar a tiempo los cierres Operativos, actualización de Centrales de Riesgo
- Reforzar a clientes la información de las condiciones y TIEMPOS del Cierre Operativo, Paz y Salvos, terminación de procesos y eliminación de centrales de riesgo.
- si van a tercerizar el servicio de recaudo o de asesores, verificar que los números no estén reportados como sospechosos o SPAM, ya que no generan credibilidad
- Verificar información de Obligación antes de generar cobro porque me están cobranzas en simultaneo con el ICETEX
- Cisa maneja la gestión con abuso de poder

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestion de Comercialización:

- El cambio que realizaron en la plataforma, donde requiere de un asesor para una postulación, genera demora o falta de contacto. Solicitan que se informe de algún predio de interés y justamente lo desmontan de la página. No están todos los inmuebles listados y los sitios de consulta NO existen. Es difícil de creer que la nueva plataforma solo contenga un número limitado de inmuebles, siendo mayor el número de entidades oferentes.
- Mejorar atención de clientes de Inmuebles
- Tener todos los documentos antes de sacar a venta inmuebles de SAE
- Mas agilidad para atender presencial en oficina y no tener que esperar 30-40min Inmuebles
- Mejor actualización de información inmuebles de la SAE
- Información más rápida en cada proceso (Formalización)

Comunicaciones Mercadeo y Relacionamiento:

- Actualizar las Redes Sociales
- Información en la Pagina más clara
- Mejorar la comunicación frente a las compras de cartera de Ser Pilo Paga
- Que se den a conocer como entidad

Gestión Jurídica:

- No se recibe respuesta a petición enviada a validación de Registraduría
- Registraduría debe Notificar OH con anterioridad

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Gestion Operativa de Muebles e Inmuebles:

- Mas agilidad para atender presencial en oficina y no tener que esperar 30-40min Inmuebles
- Mejor actualización de información inmuebles de la SAE
- Información más rápida en cada proceso (Formalización)
- Celeridad en los procesos de Formalización
- Mejorar el proceso de Formalización
- Mejorar tiempos de respuesta peticiones Inmuebles
- Muy extensos los tiempos de respuesta (Comisiones)
- Ser más claros con las respuestas emitidas a clientes de Inmuebles
- Solo con la radicación de Derecho petición recibió respuesta
- Dar solución lo más pronto posible
- Facilitar y agilizar la entrega de Inmuebles
- Mejorar la atención al cliente por parte de los Gestores de Cobranza

Relacionamiento Con la Ciudadanía:

- Celeridad en los procesos. Hipotecas
- Dar información más detallada por WhatsApp
- En los traslados dar información completa de cuándo y porque se vendieron las obligaciones a otra entidad

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Relacionamiento Con la Ciudadanía:

- Garantizar que los procesos de levantamiento de gravámenes se realicen a tiempo
- Mas puntos de atención
- Mayor claridad en la información brindada por teléfono
- Mayor Claridad en las Respuestas
- Mejorar Chat de la Pagina
- Mejorar la comunicación por las líneas de atención
- Mejorar los tiempos de atención telefónica
- Mejorar los tiempos de devolución de dinero
- Mejorar tiempos de Levantamiento de Gravámenes
- No finalizar chat de WhatsApp sin responder todas las preguntas realizadas
- Mejorar tiempos de Gestión
- Que por teléfono se obtenga información más profundizada
- Responder las peticiones punto a punto
- Ser más asertivos por medio de WhatsApp
- Tener más canales de atención

SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

Relacionamiento Con la Ciudadanía:

- Garantizar que los procesos de levantamiento de gravámenes se realicen a tiempo
- Mas puntos de atención
- Mayor claridad en la información brindada por teléfono
- Mayor Claridad en las Respuestas
- Mejorar Chat de la Pagina
- Mejorar la comunicación por las líneas de atención
- Mejorar los tiempos de atención telefónica
- Mejorar los tiempos de devolución de dinero
- Mejorar tiempos de Levantamiento de Gravámenes
- No finalizar chat de WhatsApp sin responder todas las preguntas realizadas
- Mejorar tiempos de Gestión
- Que por teléfono se obtenga información más profundizada
- Responder las peticiones punto a punto
- Ser más asertivos por medio de WhatsApp
- Tener más canales de atención



Nombre Documento: Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

Perdido: Primer Trimestre de 2024

Proceso Responsable: Relacionamiento Con la Ciudadanía

Elaboro: Analista de Datos RCC

Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía

