



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



# Informe Trimestral de PQRD y Trámites

III Trimestre 2024



## Resultados Gestión de PQR y Trámites III Trimestre 2024

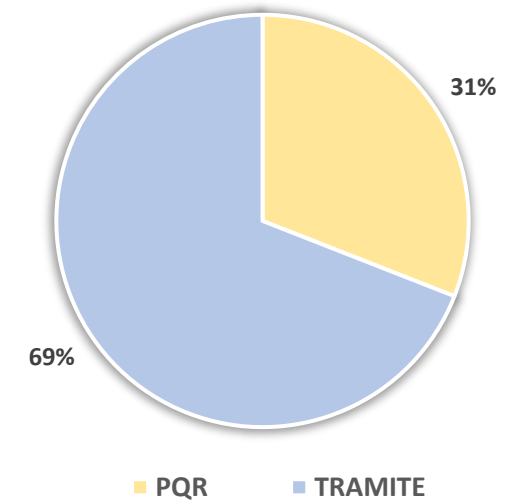
### PQR

- 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
<b>PQR</b>	992	331
<b>TRÁMITE</b>	2210	737
<b>TOTAL</b>	<b>3.202</b>	<b>1.067</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.



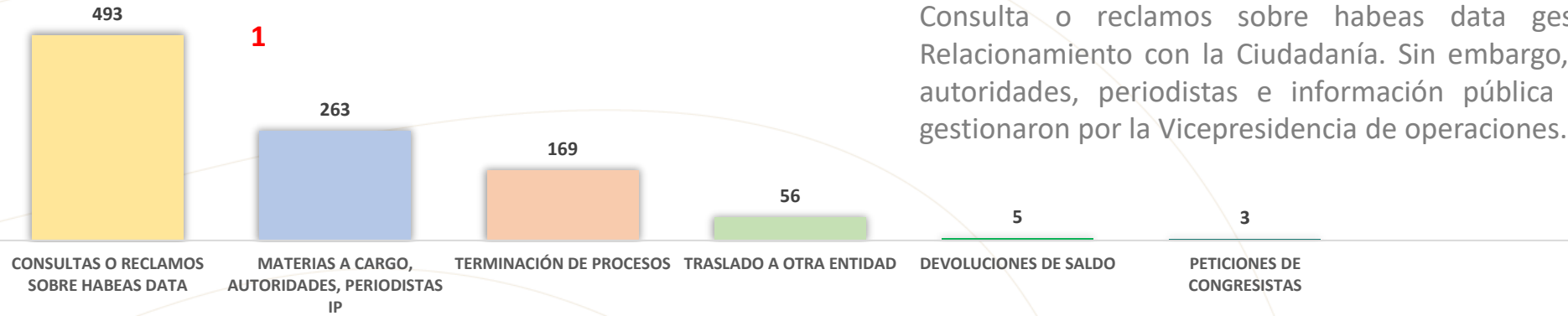
## Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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 con cada una de las tipologías establecidas en la Entidad:

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	330	360	302	992	696 – 70%	296 – 30%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el III Trimestre de 2024)	332	367	312	1011	760 – 75%	251 – 25%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	8.0	6.9	5.1	6.7		

DESCRIPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRÁMITES RECIBIDOS	666	753	791	2,210	2,210 - 100%	N/A
TRÁMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el III Trimestre de 2024)	698	690	781	2,169	2,169– 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.2	6.7	4.5	6.0		

## Número de Radicados/ Tipología de PQR III Trimestre 2024

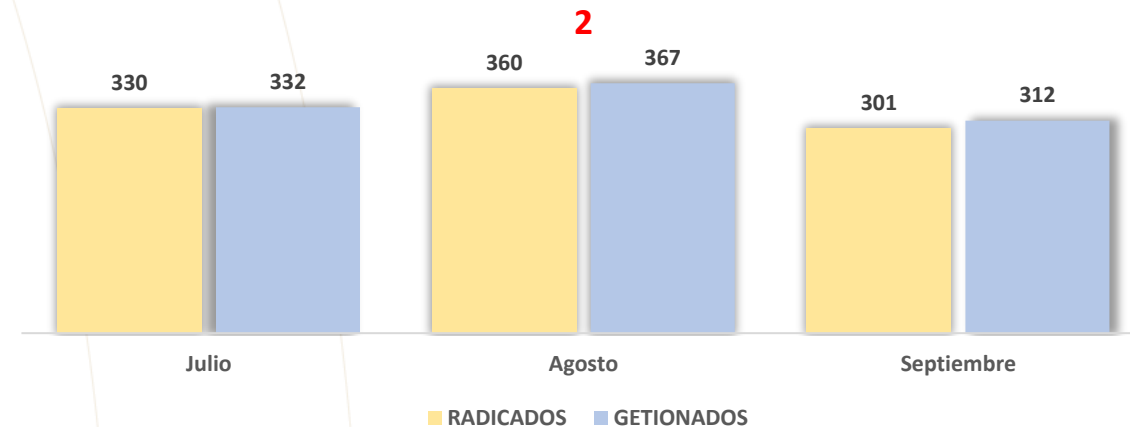


**1.** El flujo con mayor número de solicitudes radicadas corresponde a la tipología de Consulta o reclamos sobre habeas data gestionado por la Jefatura de Relacionamiento con la Ciudadanía. Sin embargo, del flujo de Materias a cargo, autoridades, periodistas e información pública el 66% de las solicitudes se gestionaron por la Vicepresidencia de operaciones.

**2.** En el mes de agosto 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

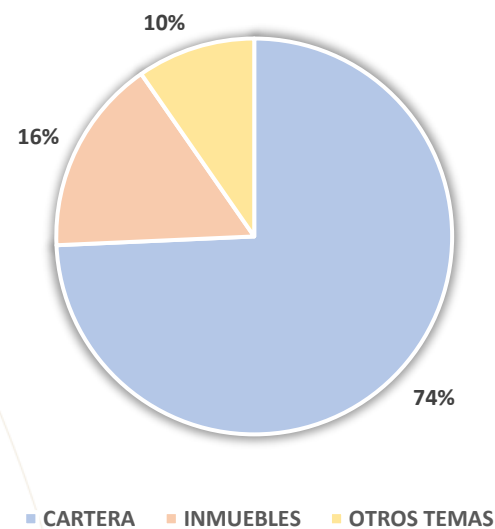
## PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 992 Gestionados: 1011

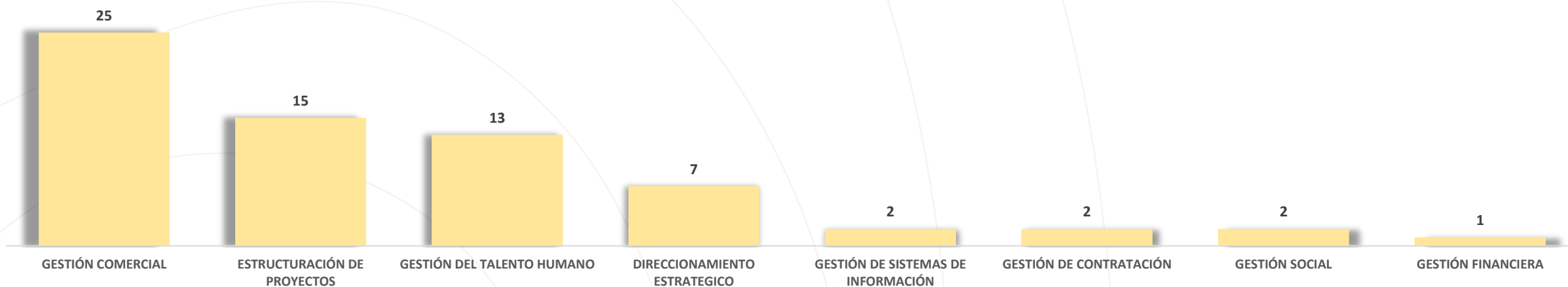


## Peticiones, Quejas y Reclamos

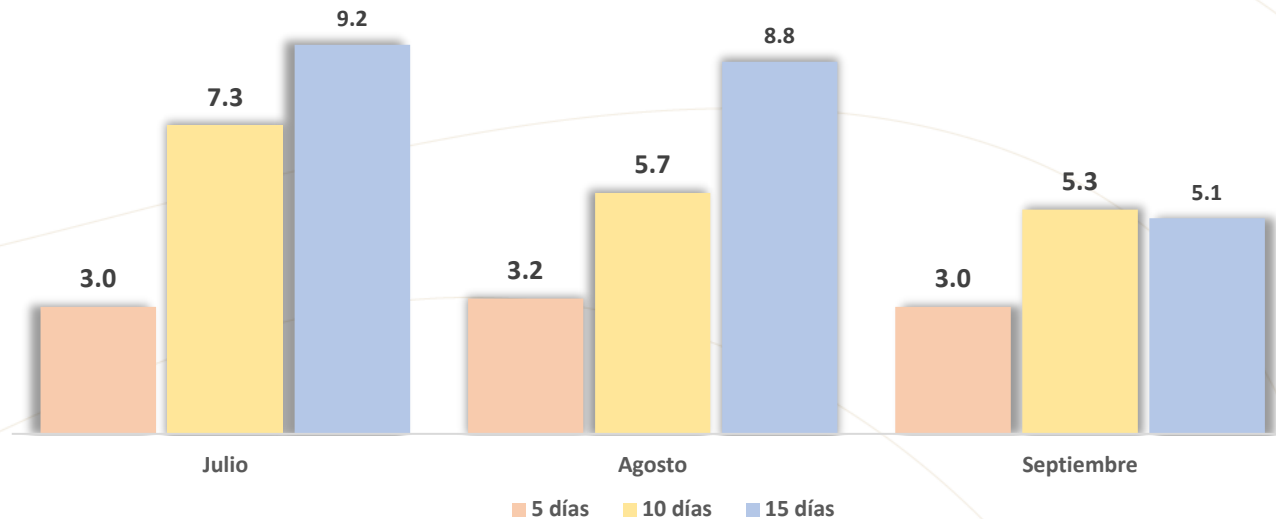
Porcentaje por tema de solicitud



### 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.

### 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

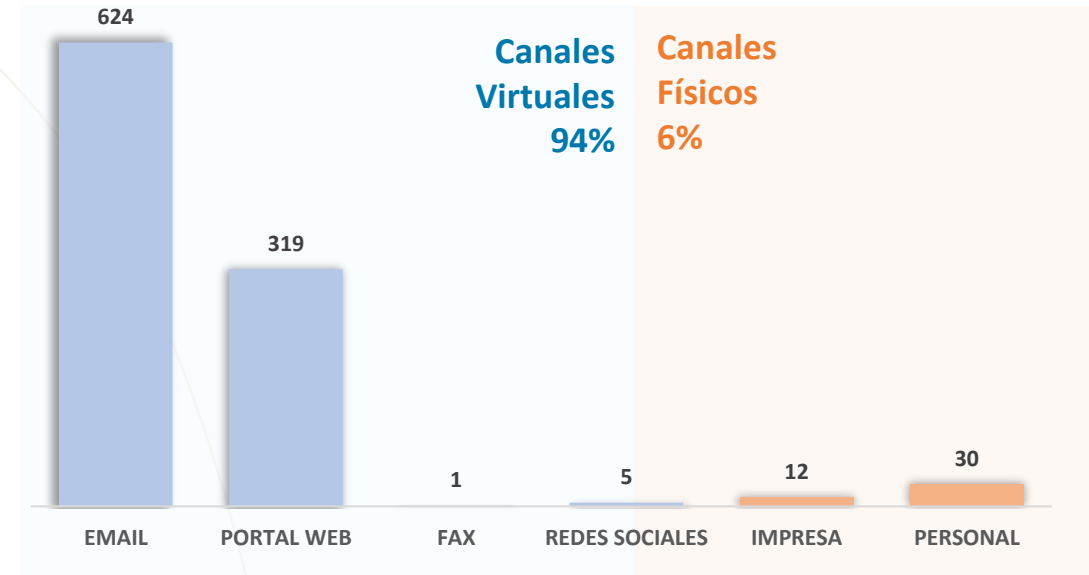
- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

#### 5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Peticiónes de Congresistas

## Peticiones, Quejas y Reclamos

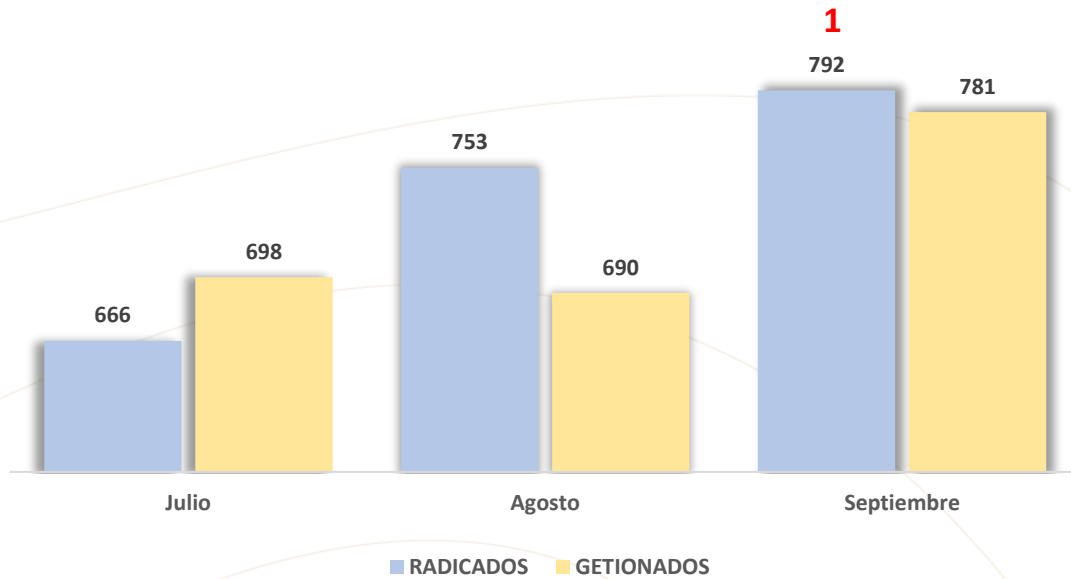
### Canales de Contacto de PQR III Trimestre 2024



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)

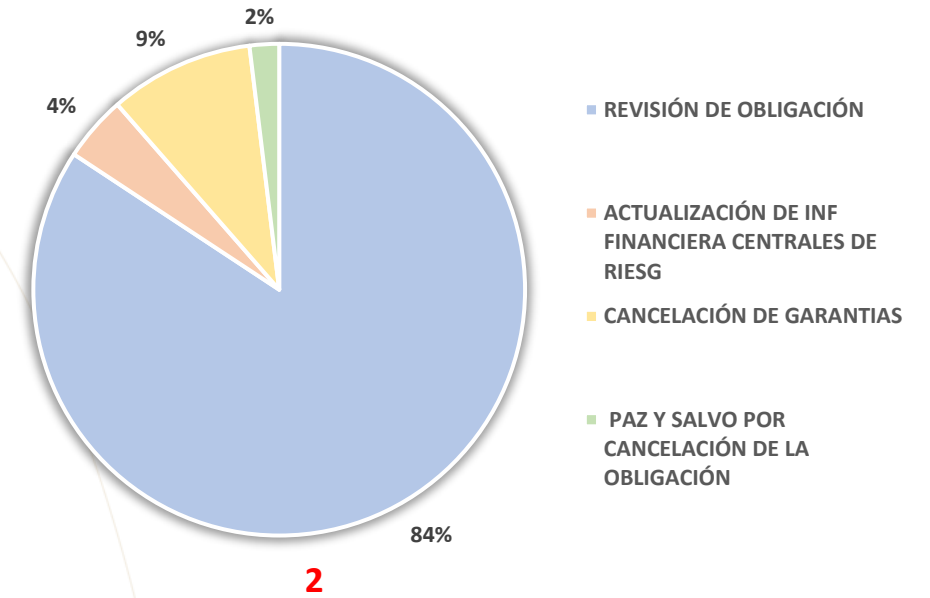
## Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

Radicados: 2.211 Gestionados: 2.169



**1.** Para el mes de Agosto ingresaron **1.458** obligaciones de la entidad originadora Fondo Nacional de Garantías, se inició la gestión persuasiva de cobro masivamente (envió de MSN de texto y correos electrónicos), razón por la cual en el mes de Septiembre se evidencia el incremento de las solicitudes de trámites.

## Porcentaje por Tipo de Trámite

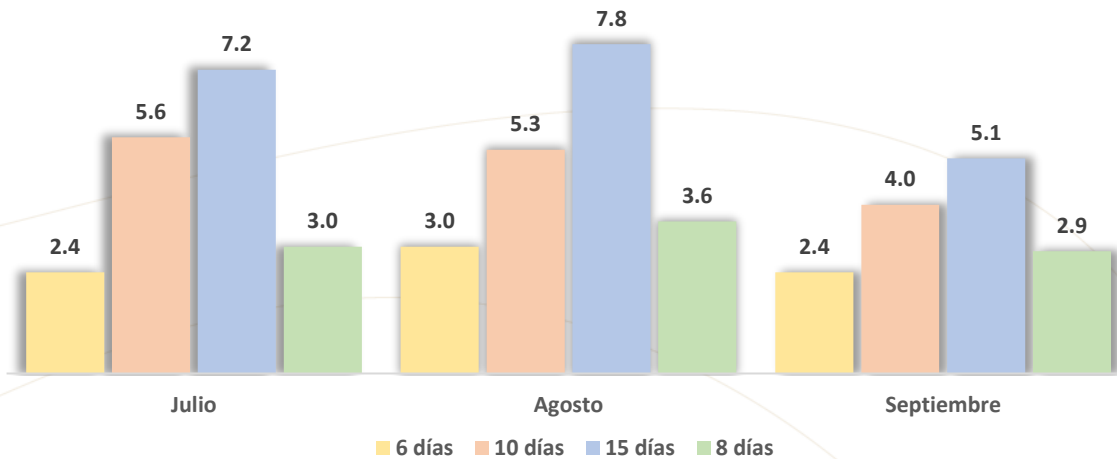


**2.** El trámite con mayor número de solicitudes es Revisión de la Obligación (General, Certificación de Estado de una Obligación y Documentos de una Obligación) que representa el 84% del total de solicitudes.



## 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

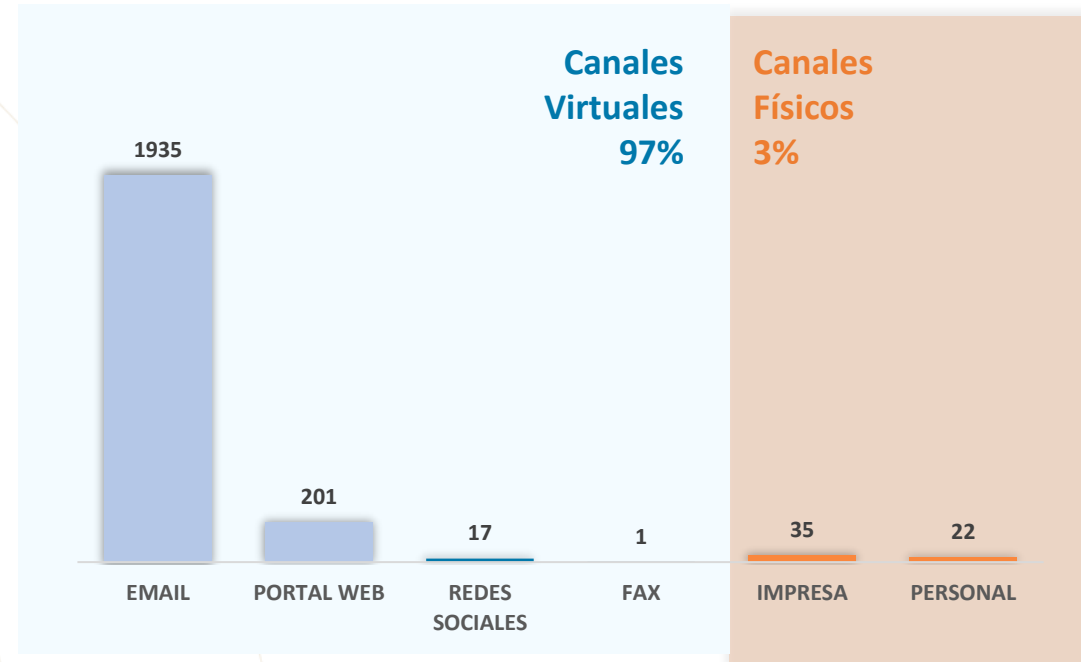
##### 8 Días

- 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)

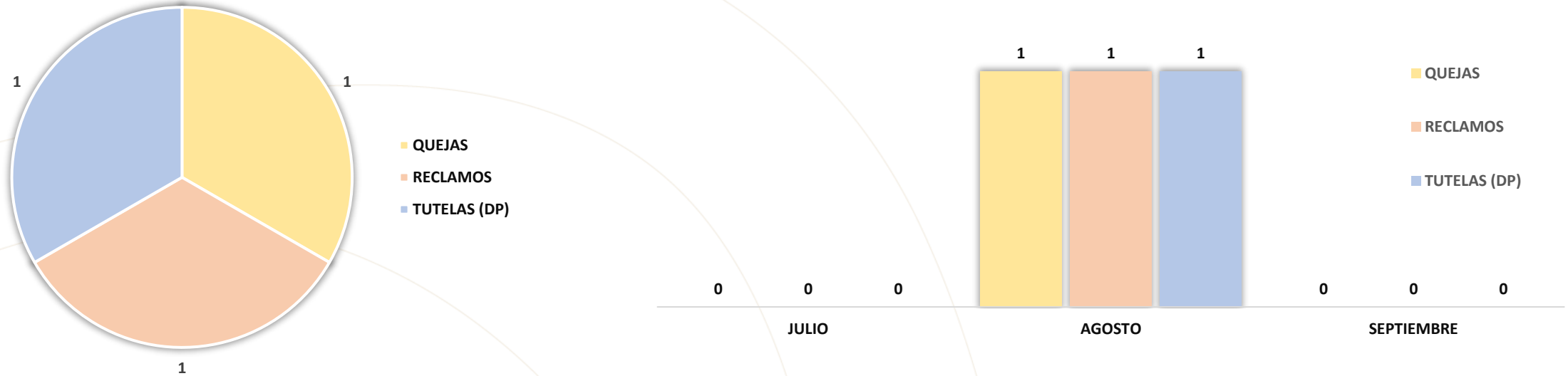
### Canales de Contacto de Trámites III Trimestre 2024



El 97% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 3% 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)  
III Trimestre 2024



- Se presentó una queja frente a un funcionario de cartera motivo por el cual se realizó la creación de la No Conformidad No. **1300**.
- Se presentó un reclamo por realizar gestiones de cobro a una persona que no tiene relación con CISA (Habeas Data), razón por la cual se realizó la creación de la No Conformidad No. **1301**.
- En el tercer trimestre del 2024 se radicaron 100 tutelas en la entidad, la Dirección Jurídica realizó el análisis y determinó que en 1 caso hubo vulneración al derecho fundamental de petición por parte del área de Cartera.
- En la tutela por vulneración del derecho: Se evidencia que el envío de la respuesta se efectuó tiempo posterior a lo establecido en los términos de Ley, razón por la cual se procedió a crear la No Conformidad No. **1302**.

## 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**

**2**

### 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**

**2**



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



# Encuesta de satisfacción y percepción

Julio - Agosto 2024

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

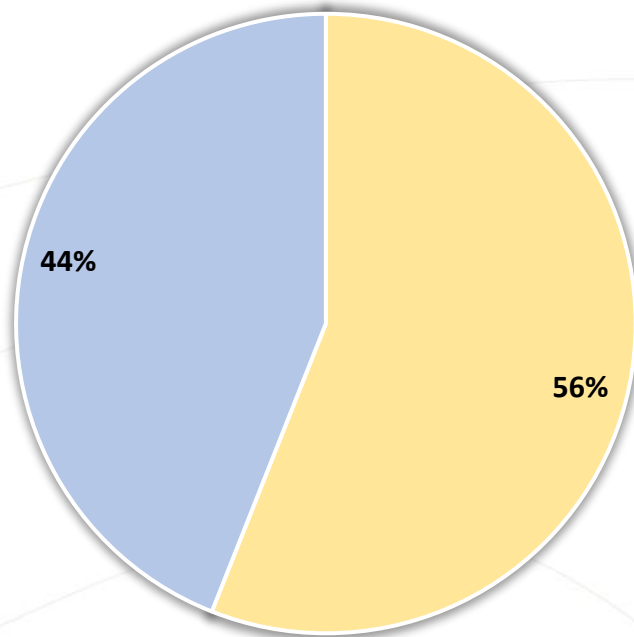
Con el objetivo de medir el nivel de Satisfacción y Percepción de los ciudadanos y/o peticionarios que radican Trámites y PQRD, la Jefatura de Relacionamiento Con la Ciudadanía a través de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano, la cual es compartida por los diferentes canales (correo 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	Julio - Agosto
No. Solicitudes atendidas en el periodo	2111
Numero De Ciudadanos Muestra	1160
Porcentaje de muestra	55%
No. Ciudadanos que no colaboran	257
No. Ciudadanos que no contestan	521
No. Ciudadanos con numero equivocado	49
No Ciudadanos encuestados	827
Porcentaje de Efectividad del contacto	71%

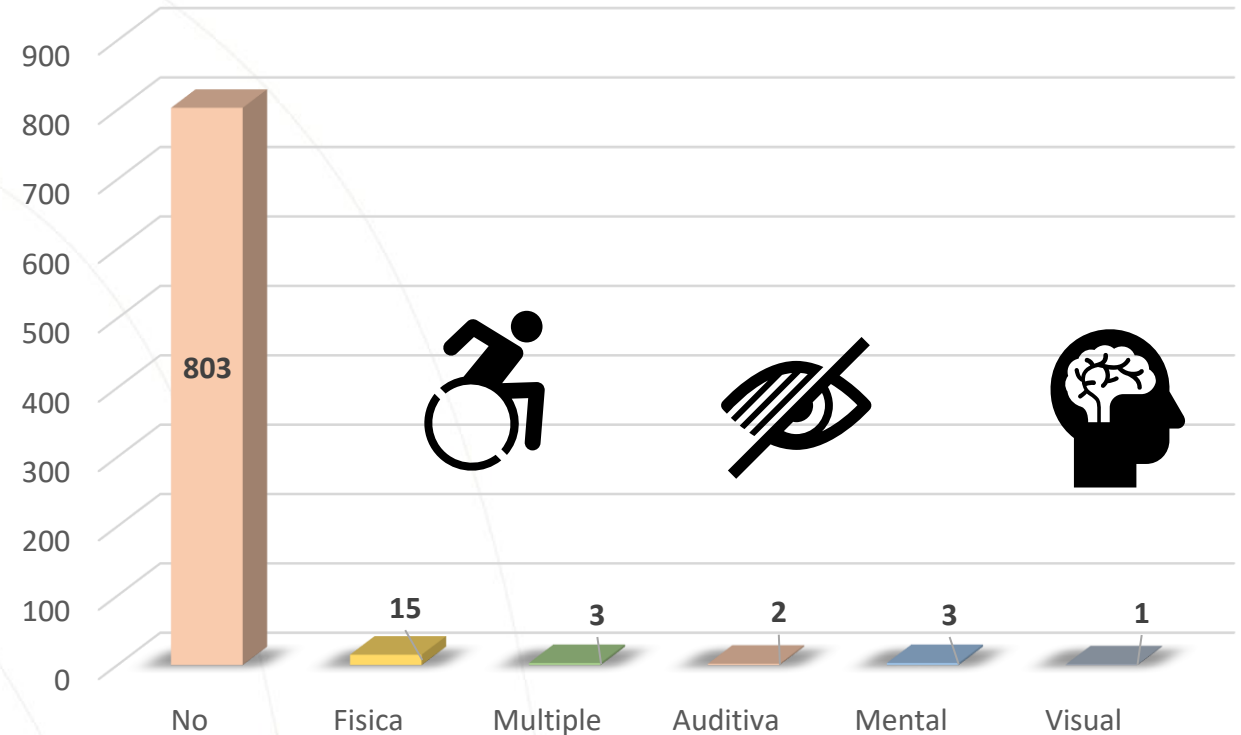
## CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

### Genero



■ Masculino ■ Femenino

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



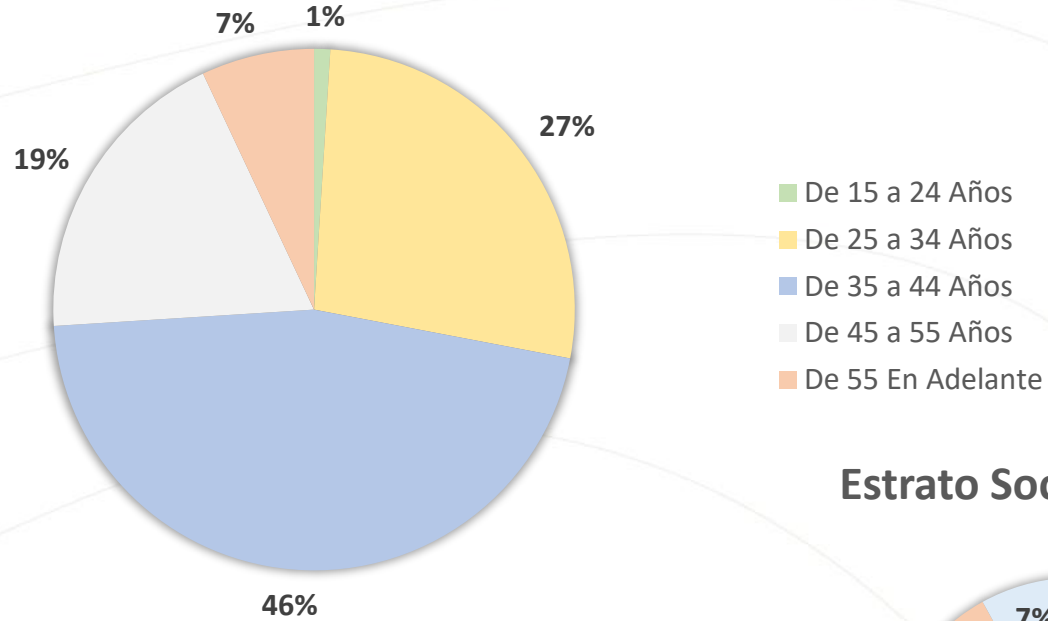
Encuestados:

827

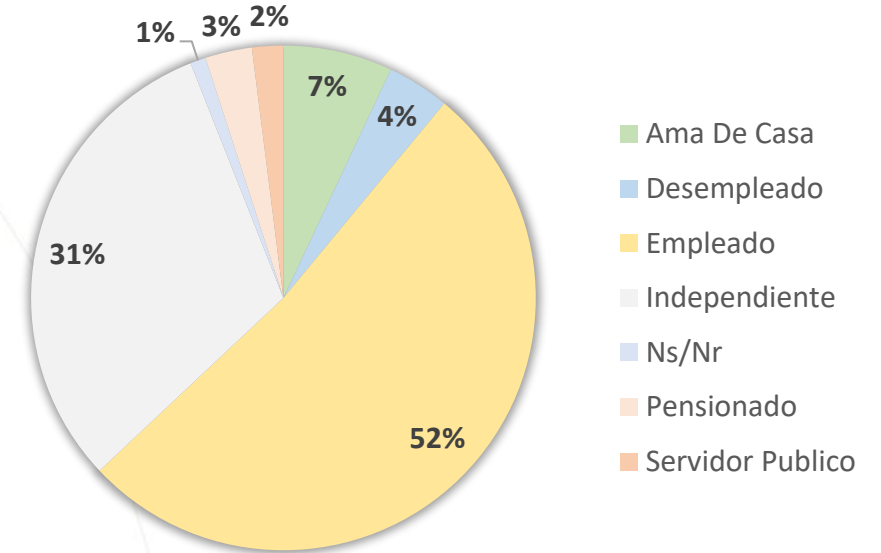


## CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

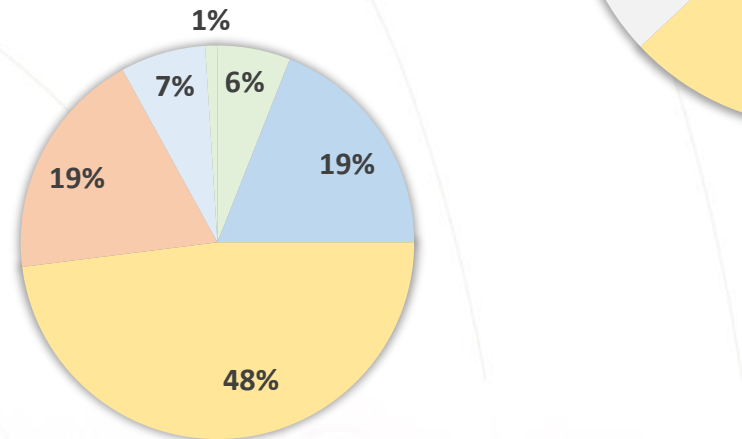
### Rango de Edad



### Actividad Ocupacional



### Estrato Socioeconómico



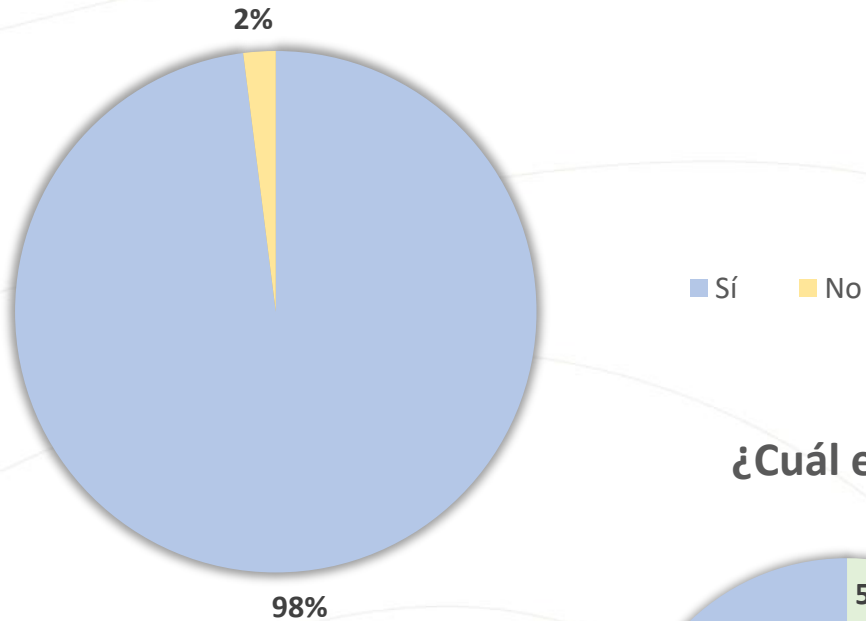
Encuestados:

827

■ Estrato 1 
 ■ Estrato 2 
 ■ Estrato 3 
 ■ Estrato 4 
 ■ Estrato 5 
 ■ Estrato 6

## CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

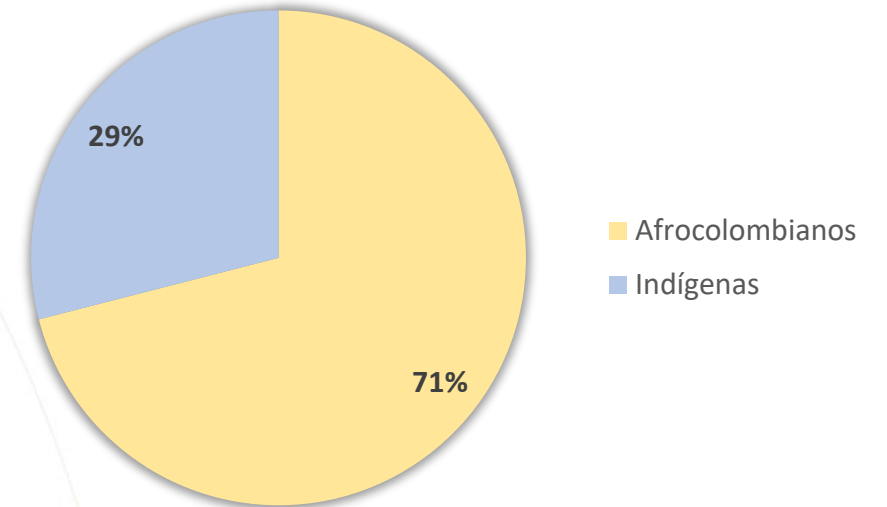
¿Pertenece a algún grupo étnico?



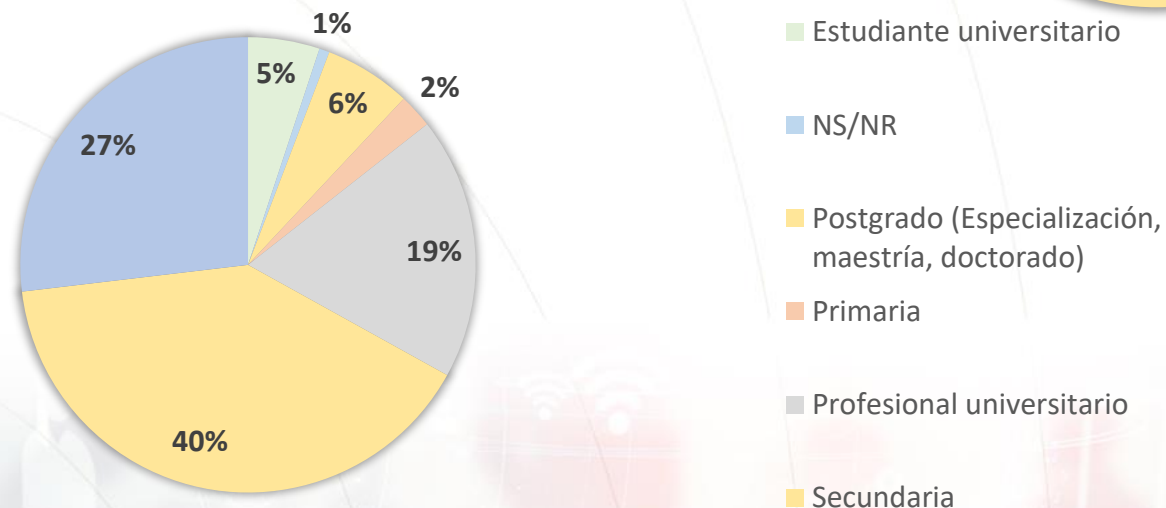
Encuestados:

827

¿A qué grupo étnico pertenece?

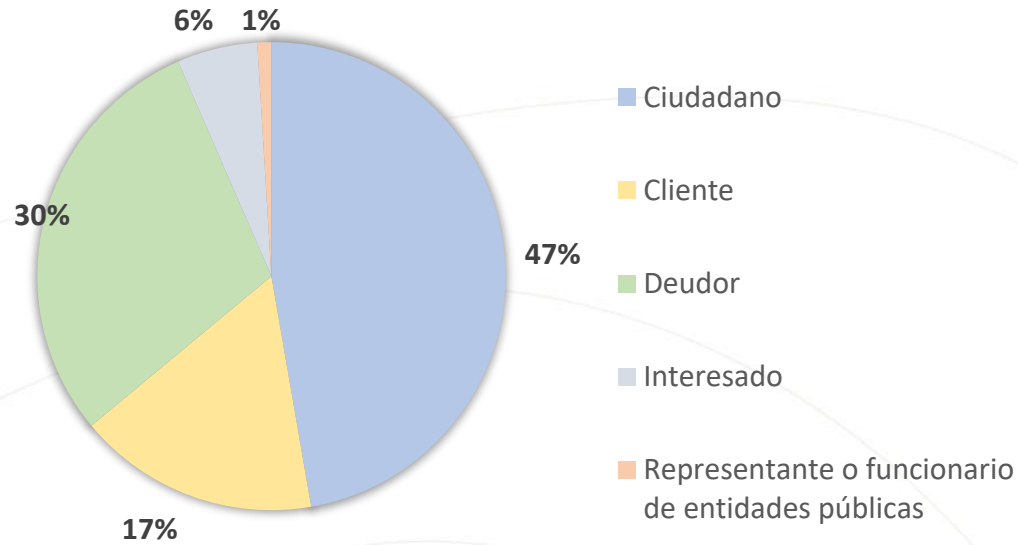


¿Cuál es su nivel de escolaridad?

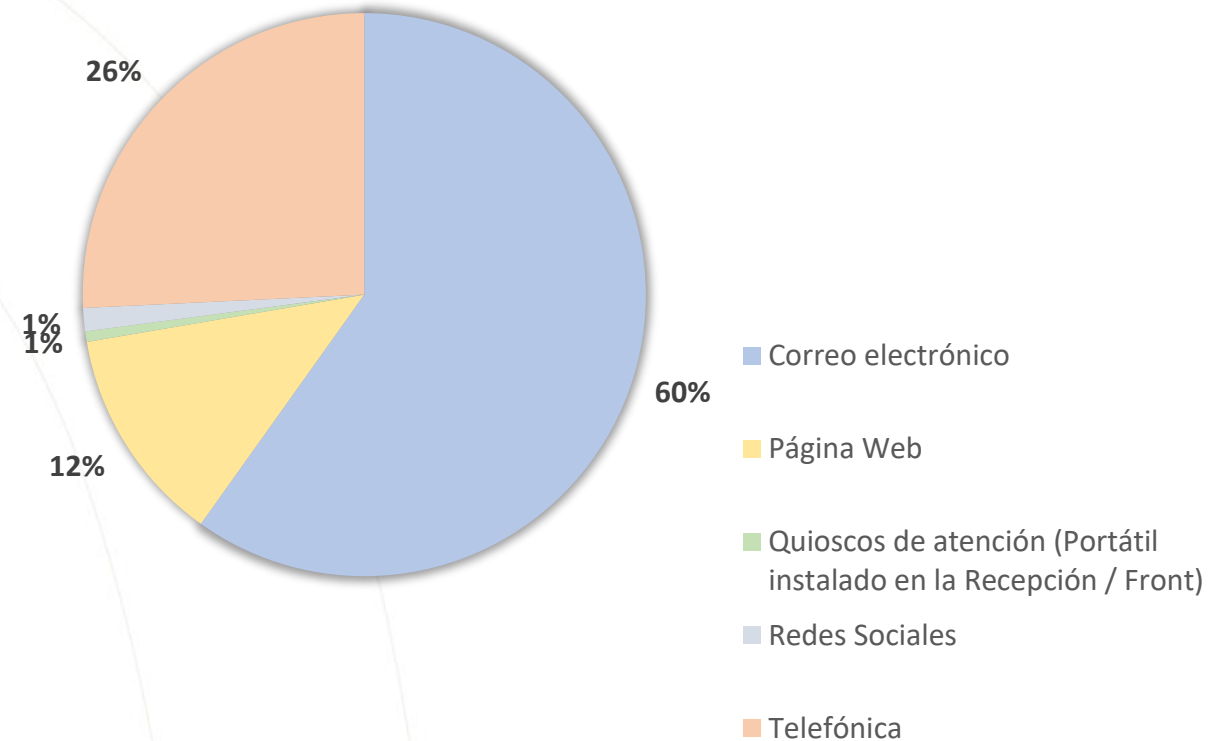


## CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS

¿Cuál es su relación con CISA?



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



Encuestados:

827

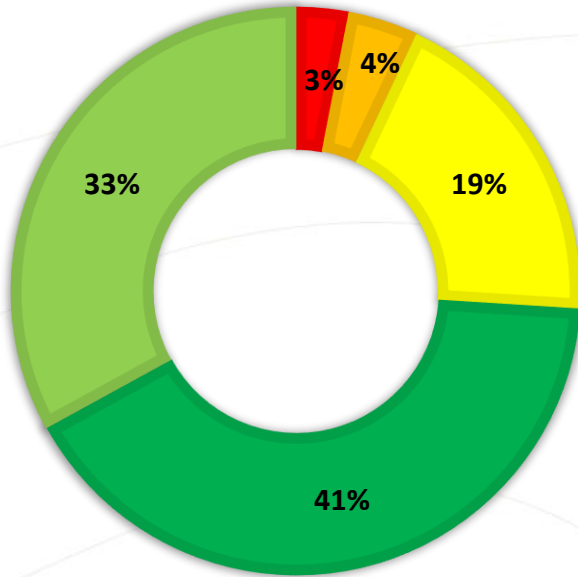
## CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

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:

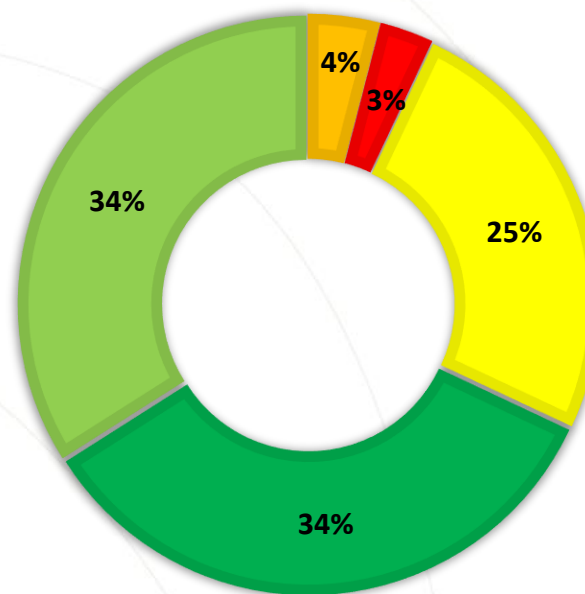
ESCALA	PARAMETRO	SATISFACCIÓN
1	Muy Malo	Insatisfecho
2	Malo	Insatisfecho
3	Aceptable	Satisfecho
4	Bueno	Satisfecho
5	Muy Bueno	Satisfecho

## CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

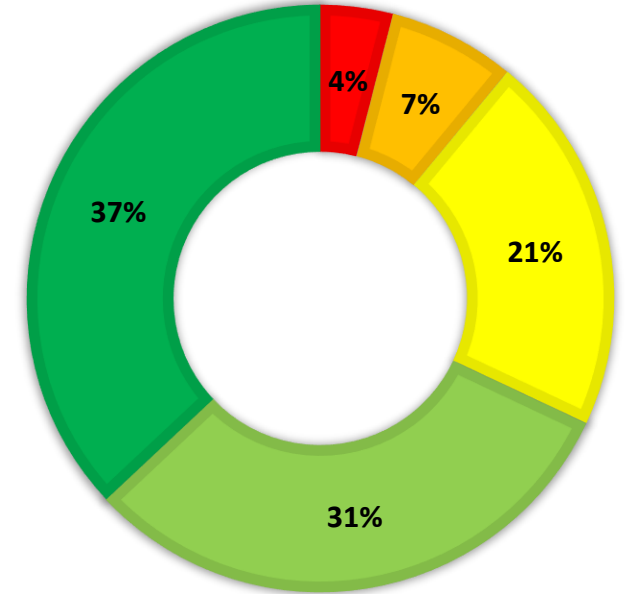
Califique como fue su **Experiencia** con el servicio que presto CISA



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



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



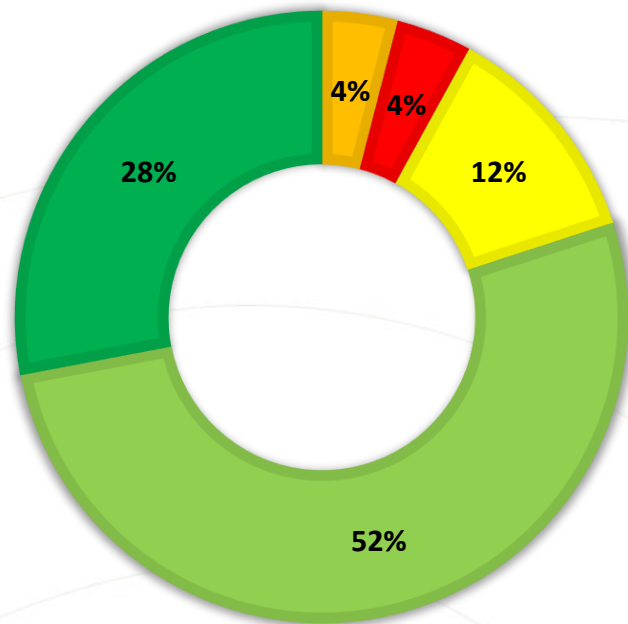
Encuestados:

827

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

## CALIFICACIÓN DE EXPERIENCIA, FACILIDAD, CLARIDAD Y TIEMPO

Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud

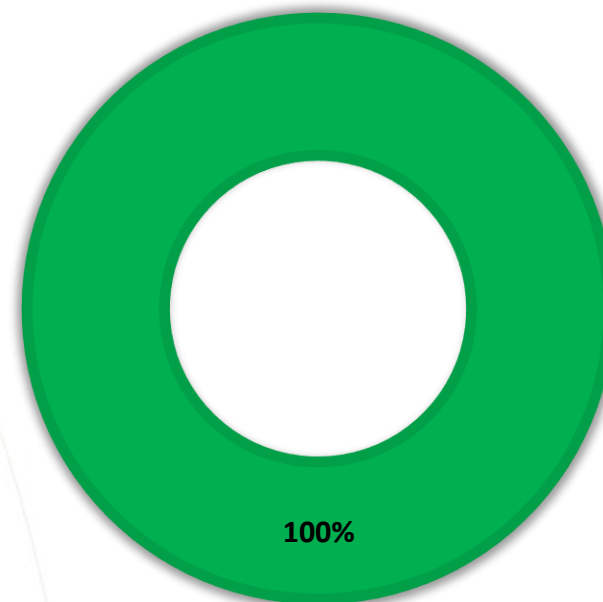


Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

Encuestados:

827

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

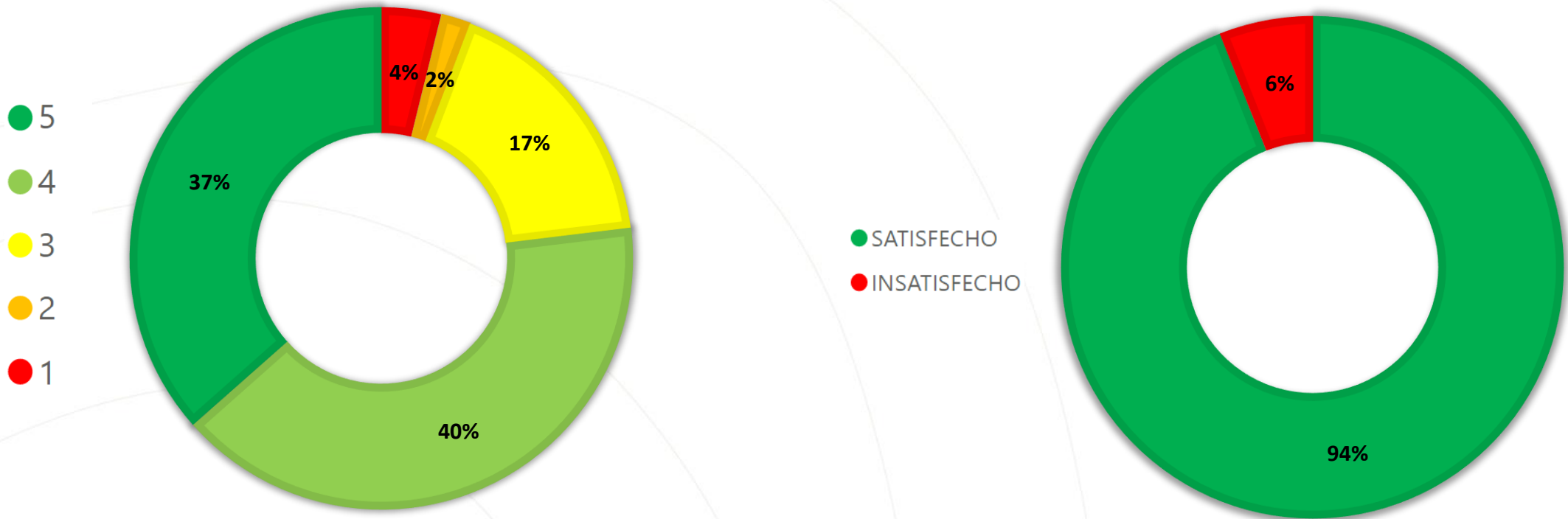


■ No

En el Bimestre Julio - Agosto **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?*



NIVEL DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD
SATISFECHO	774
INSATISFECHO	53
TOTAL GENERAL	827

## SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

**Radicado: 837278**

### **GESTIÓN OPERATIVA DE MUEBLES E INMUEBLES:**

- Mejorar la atención al titular
- Agilidad para realizar los pagos
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Mayor capacidad operativa de los asesores para brindar una mejor asesoría
- Mejorar la gestión frente al saneamiento de los inmuebles

### **COMUNICACIONES Y MERCADEO:**

- Brindar mayores canales de atención
- Actualizar la información en la página web
- Mejorar los canales de atención
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Tener mayor acercamiento con las redes sociales

**Radicado: 837269**



## SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

### GESTIÓN DE CARTERA:

- Actualizar base de datos con las líneas telefónicas correctas
- Actualizar base de datos para no generar cobros erróneos
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Agilidad al momento de recibir una llamada en línea
- Atención presencial
- Brindar diferentes alternativas de pago
- Brindar la información clara y correcta
- Brindar la información correcta al momento de realizar el cobro
- Brindar la información correcta al momento de realizar el cobro
- Brindar y escuchar las diferentes propuestas de pago
- Claridad frente a la información solicitada
- Mas agilidad al momento de realizar alguna actualización en las centrales de riesgo
- Realizar la atención oportuna de las llamadas telefónicas y mayor agilidad al momento de brindar respuesta.

**Radicado:** 837267

## SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

### GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Radicado: 837277

- Mejorar la página web de la entidad teniendo en cuenta que presenta fallas al momento de realizar algún proceso .

### RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:

Radicado: 837266

- Actualizar base de datos para no generar cobros erróneos
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Agilidad al momento de brindar respuesta y así mismo brindar la información correcta
- Verificación de los datos de contacto
- Amabilidad y respeto por parte de los asesores
- Brindar la información clara y correcta
- Brindar la información clara y correcta
- Brindar mayores canales de atención
- Claridad frente a la información otorgada
- Mas agilidad al momento de realizar alguna actualización en las centrales de riesgo
- Realizar la atención oportuna de las llamadas telefónicas

## SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS

### **GESTIÓN COMERCIAL:**

- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Brindar información clara y precisa al momento de emitir la respuesta

**Radicado:**837275

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:**

- Agilidad al momento de brindar respuesta

**Radicado:** 837273

### **ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS:**

- Agilidad al momento de brindar respuesta

**Radicado:** 837274



Hacienda





**Nombre Documento:** Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

**Perdido:** Tercer Trimestre de 2024

**Proceso Responsable:** Relacionamiento Con la Ciudadanía

**Elaboro:** Analista de Datos RCC

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

