



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Informe Trimestral de PQRD y Trámites

IV Trimestre 2024



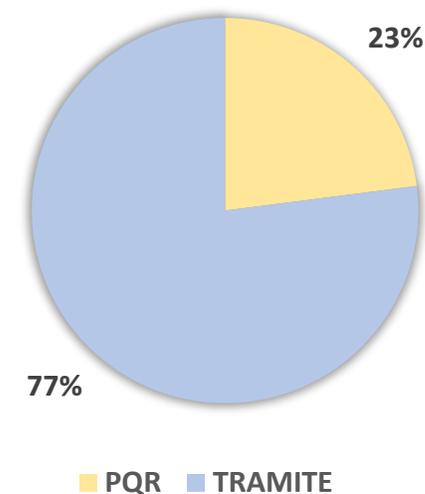
PQR

- 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	746	249
TRAMITE	2503	834
TOTAL	3249	556

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.



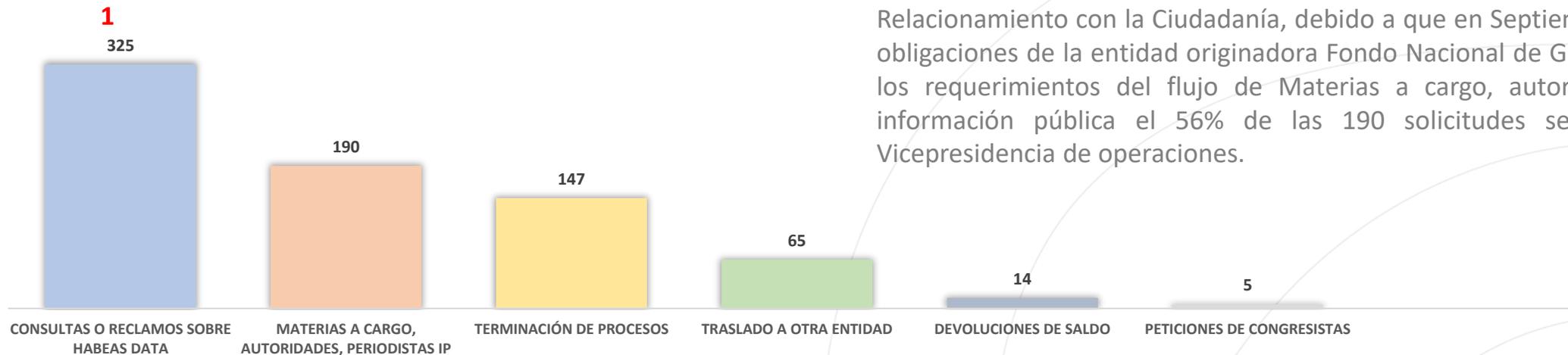
Gestión de Solicitudes (PQR y Trámites)

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
PQR RECIBIDAS	258	272	216	746	547 – 73%	199 – 27%
PQR GESTIONADAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2024)	265	244	272	781	571 – 73%	210 – 27%
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.5	7.1	7.4	7.3		

DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	GESTIÓN JEFATURA RCC	GESTIÓN OTROS PROCESOS
TRAMITES RECIBIDOS	996	818	689	2,503	2503 - 100%	N/A
TRAMITES GESTIONADOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el IV Trimestre de 2024)	1032	823	736	2,591	2591– 100%	N/A
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	7.5	7.9	8.7	8.0		

Número de Radicados/ Tipología de PQR IV 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, debido a que en Septiembre ingresaron **1.080** obligaciones de la entidad originadora Fondo Nacional de Garantías. Sin embargo, los requerimientos del flujo de Materias a cargo, autoridades, periodistas e información pública el 56% de las 190 solicitudes se gestionaron por la Vicepresidencia de operaciones.

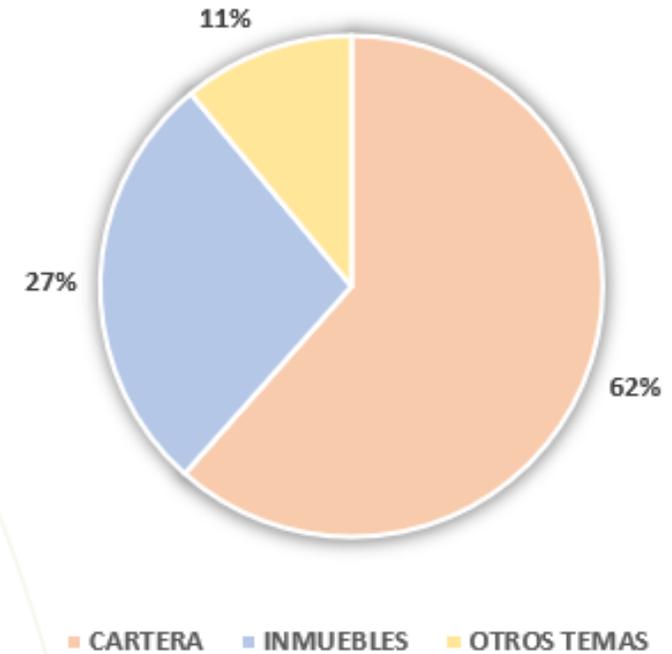
2. En el mes de noviembre se presentó incremento de solicitudes de los ciudadanos debido a que la Gerencia de Cartera en el mes de octubre envió mensajes masivos de gestión de cobro los cuales impactan las solicitudes de los diferentes flujos de peticiones.

PQR Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

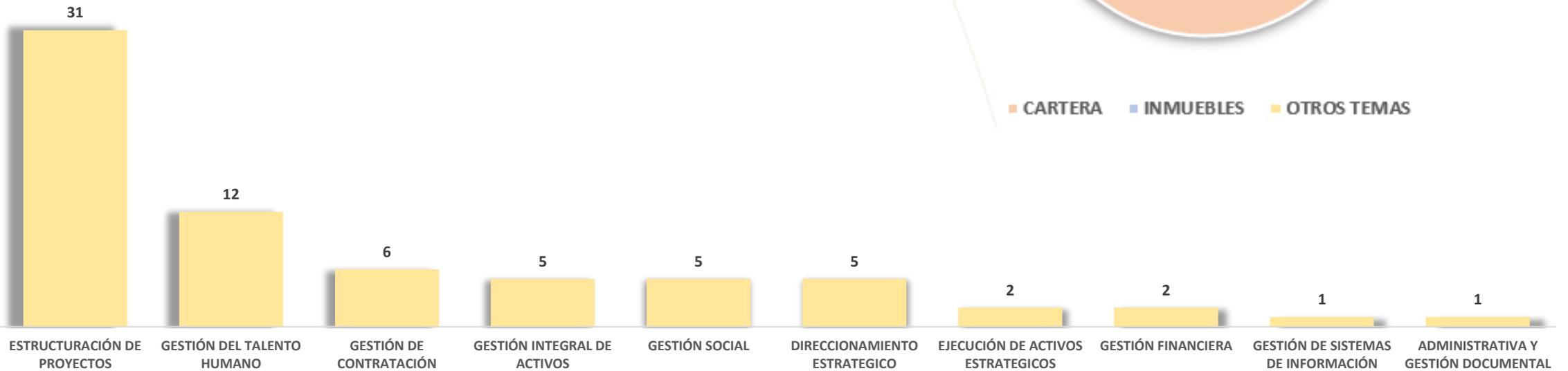
Radicados: 746 Gestionados: 781



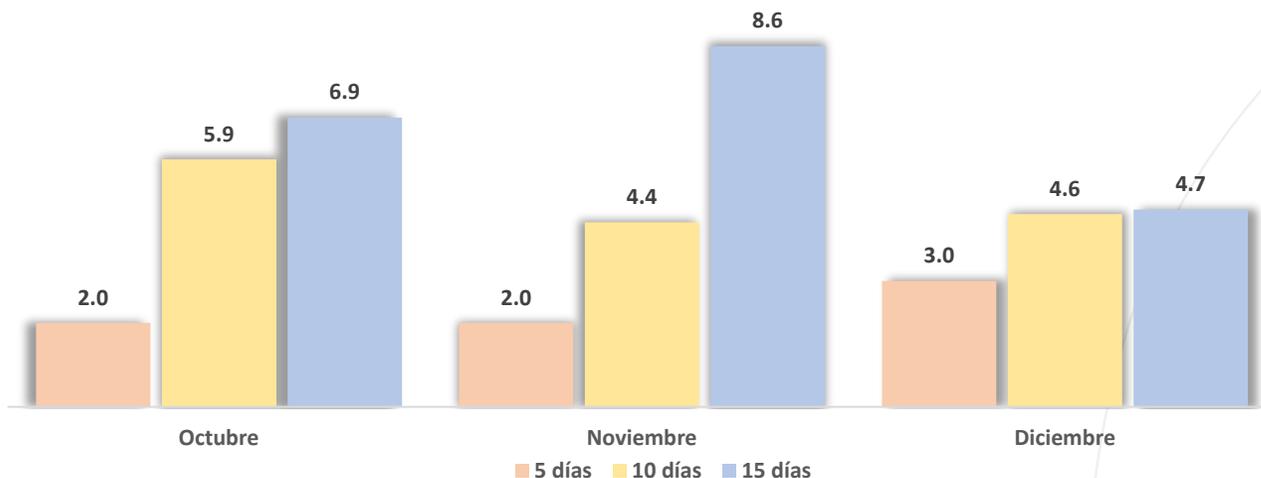
Porcentaje por tema de solicitud



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

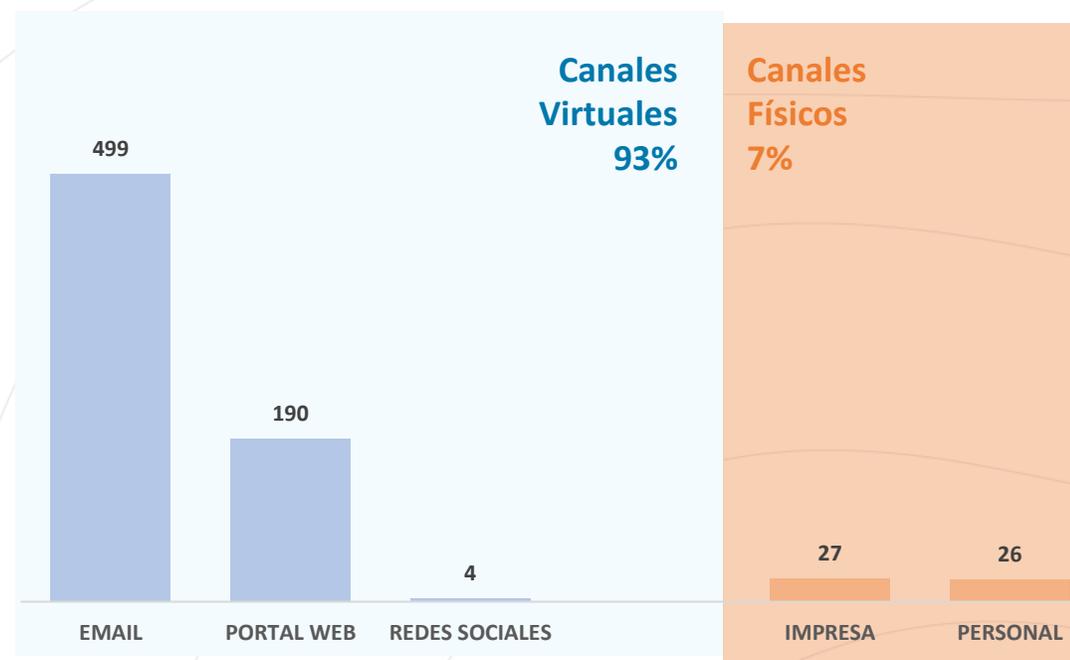
10 Días

- Consultas o Reclamos sobre Habeas Data
- Quejas funcionarios CISA

5 Días

- Traslado a otra Entidad
- Petitionen de Congresistas

Canales de Contacto de PQR IV Trimestre 2024



El 93% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono – Call Center y Redes Sociales) y el 7% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación impresa en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

Trámites Radicados Vs Gestionados (Cerrados)

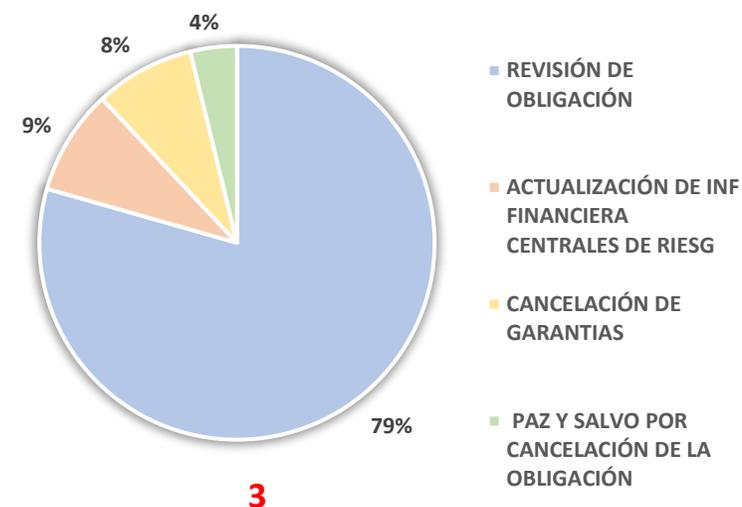
Radicados: 2.503 Gestionados: 2.591



1. Para el mes de Septiembre ingresaron **1.080** 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 octubre se evidencia el incremento de las solicitudes de trámites.

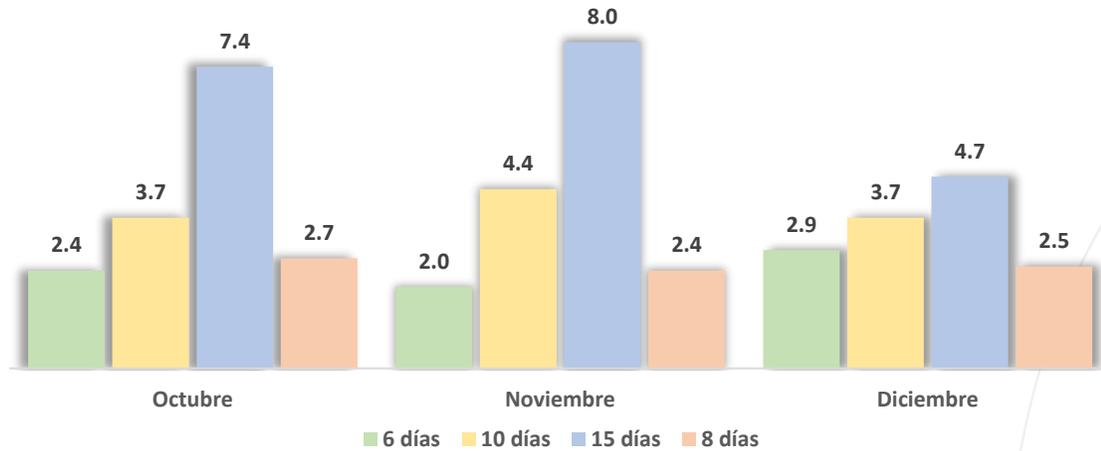
2. Se evidencia una disminución de solicitudes, producto a la venta masiva de cartera ejecutada en los meses de agosto y septiembre de 2024.

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 79% del total de solicitudes.

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

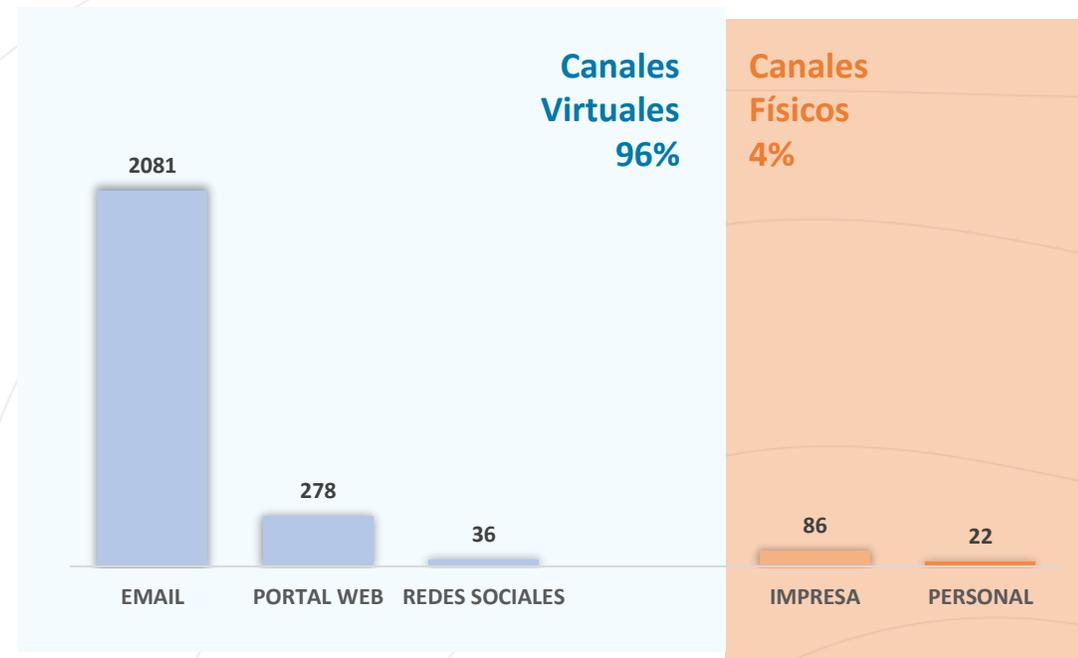
8 Días

- 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)

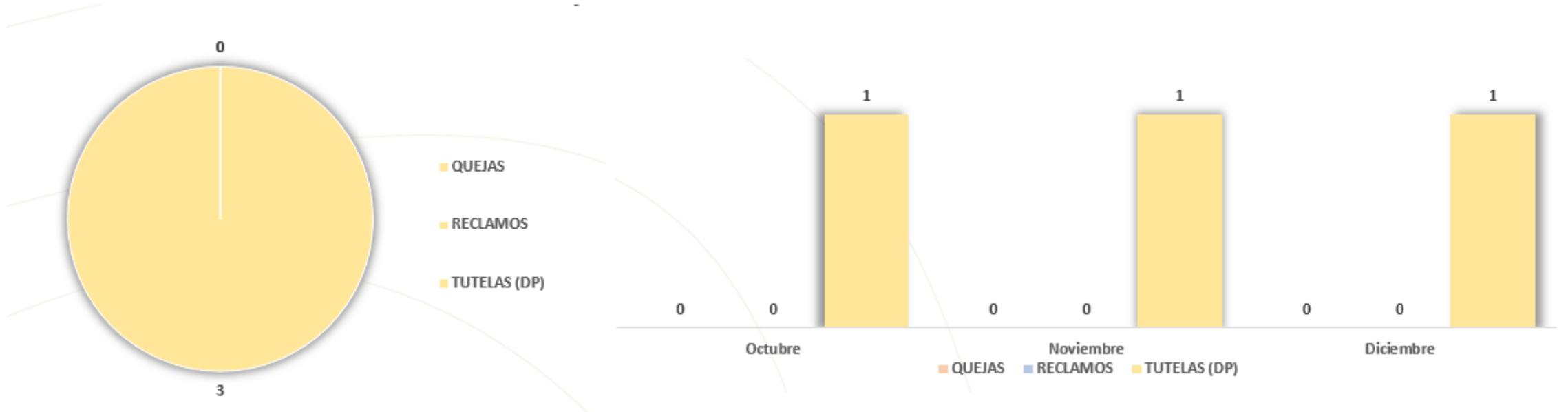
Canales de Contacto de Trámites IV Trimestre 2024



El 96% de solicitudes se recibieron por **Canales Virtuales** (correo electrónico, formulario del portal web de CISA, teléfono - CallCenter y Redes Sociales) y el 4% se recibieron por **Canales Físicos** (radicación en ventanilla o personalmente en los Front de cada Agencia)

Quejas, Reclamos y Tutelas (DP)

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



- En el cuarto trimestre del 2024 se radicaron 109 tutelas en la entidad, la Dirección Jurídica realizó el análisis y determinó que en 3 caso hubo vulneración al derecho fundamental de petición por parte del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y por parte de Gestión operativa de muebles e inmuebles.
- En las tutelas por vulneración del derecho: Se logro determinar dos tutelas por parte del proceso RCC 1. La respuesta a la solicitud del titular fue enviada a un correo electrónico erróneo (se procedió a continuar con la gestión de la no conformidad real No. 1277) y 2. No se radico la solicitud por lo cual no se respondió (se creo la no conformidad real No. 1305). Asi mismo se evidencia que por parte de la Gerencia operativa de muebles e inmuebles se realizó el envío de la respuesta tiempo posterior a lo establecido en los términos de Ley, motivo por el cual se procedió a crear la No Conformidad No. 1304.
- En el presente trimestre no se presentaron quejas ni reclamos.

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 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
3



CISA
CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



Encuesta de satisfacción y percepción

Septiembre - Octubre 2024



Encuesta de Satisfacción y Percepción

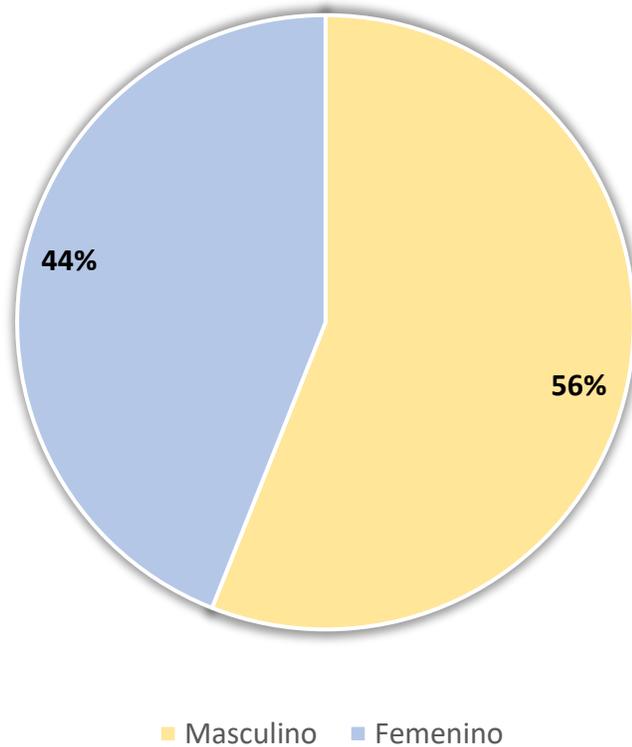
Con el objetivo de medir el nivel de Satisfacción y Percepción de los ciudadanos y/o peticionarios que radican Trámites y PQRD, la Jefatura de Relacionamiento Con la Ciudadanía a través de la Encuesta de Satisfacción y Percepción del Ciudadano, la cual es compartida por los diferentes canales (correo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

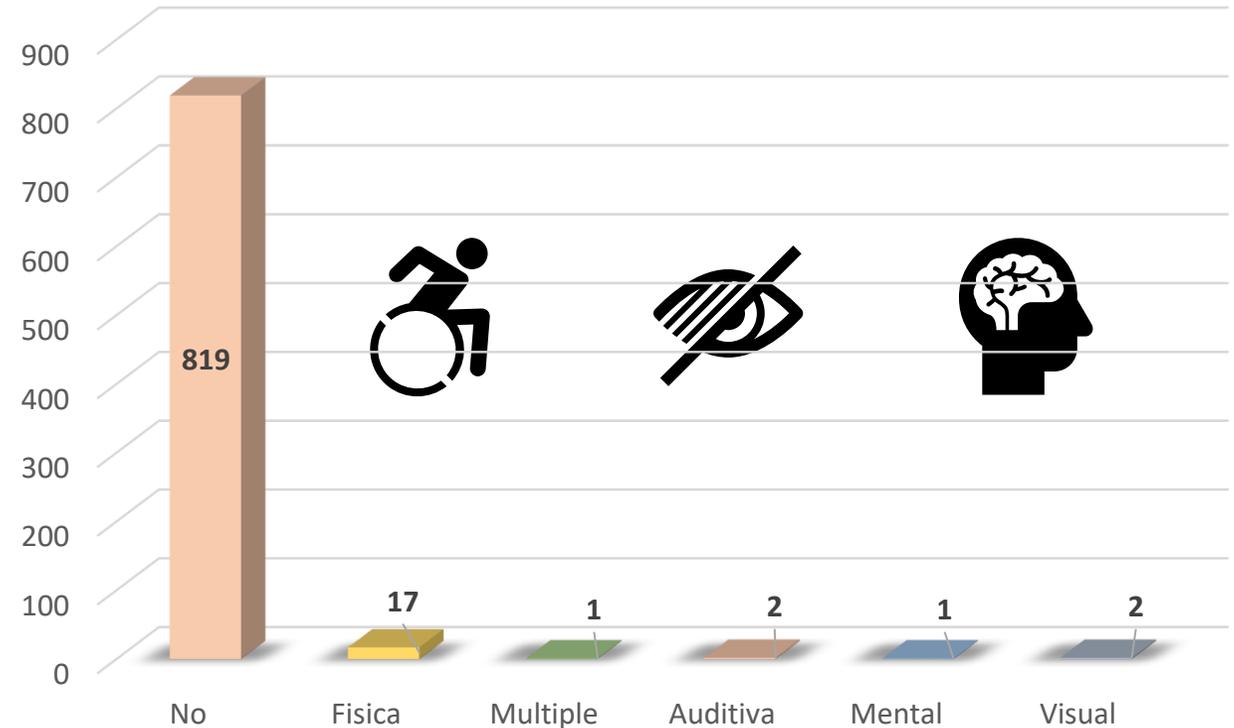
FICHA TECNICA	
Bimestre	Septiembre -Octubre
No. Solicitudes atendidas en el periodo	2099
Numero De Ciudadanos Muestra	1121
Porcentaje de muestra	53%
No. Ciudadanos que no colaboran	371
No. Ciudadanos que no contestan	437
No. Ciudadanos con numero equivocado	34
No Ciudadanos encuestados	842
Porcentaje de Efectividad del contacto	75%

Caracterización de los Ciudadanos

Genero



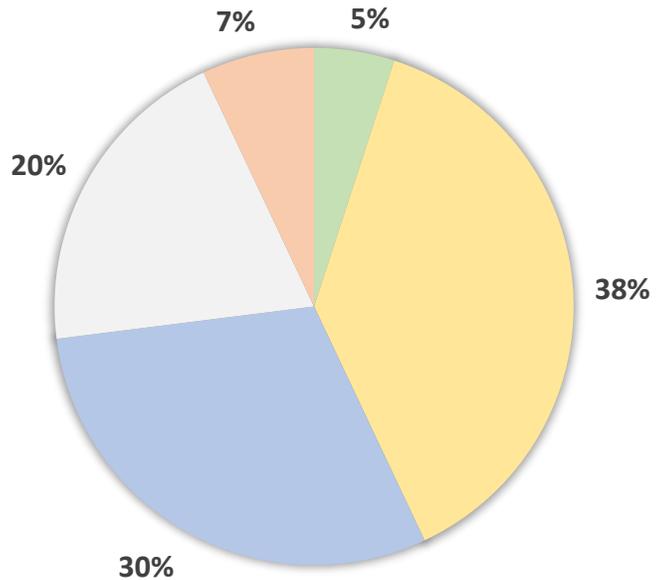
¿Presenta algún tipo de Discapacidad? / ¿Cuál?



Encuestados:

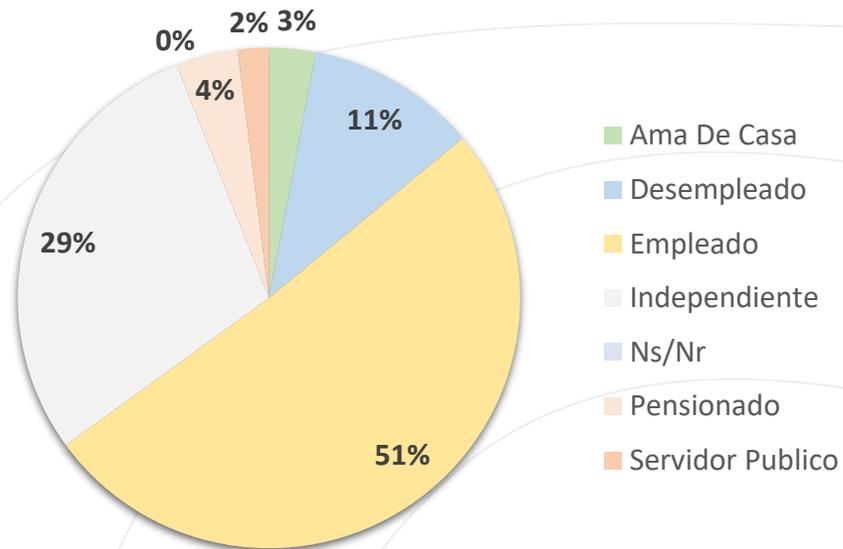
842

Rango de Edad



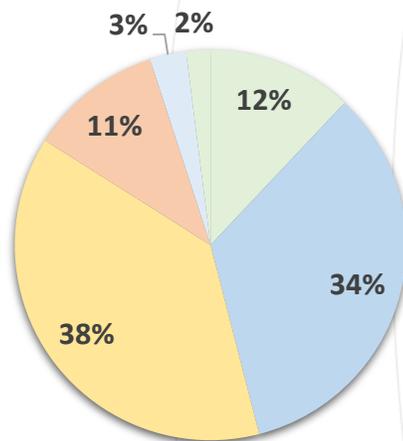
- De 15 a 24 Años
- De 25 a 34 Años
- De 35 a 44 Años
- De 45 a 55 Años
- De 55 En Adelante

Actividad Ocupacional



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

Estrato Socioeconómico

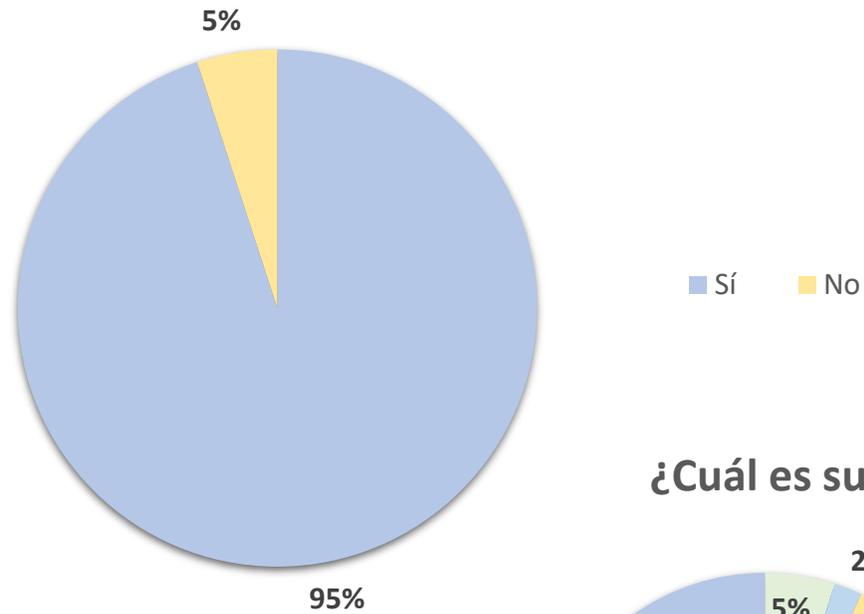


- Estrato 1
- Estrato 2
- Estrato 3
- Estrato 4
- Estrato 5
- Estrato 6

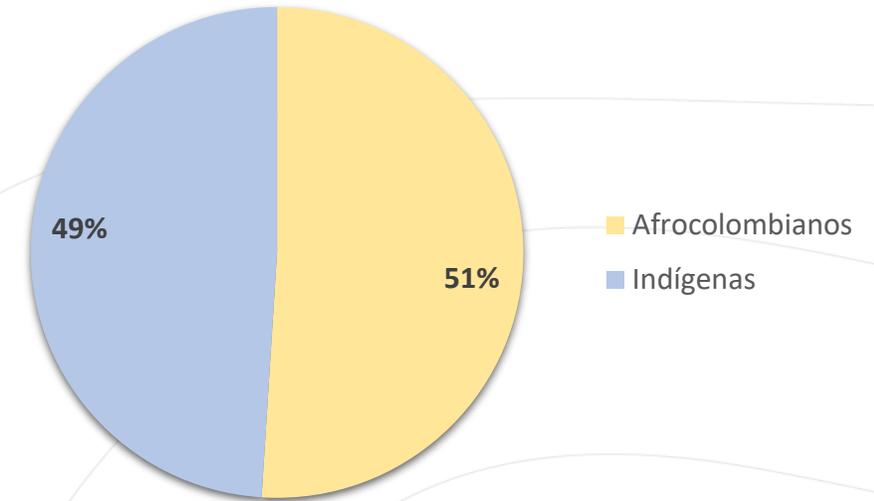
Encuestados:

842

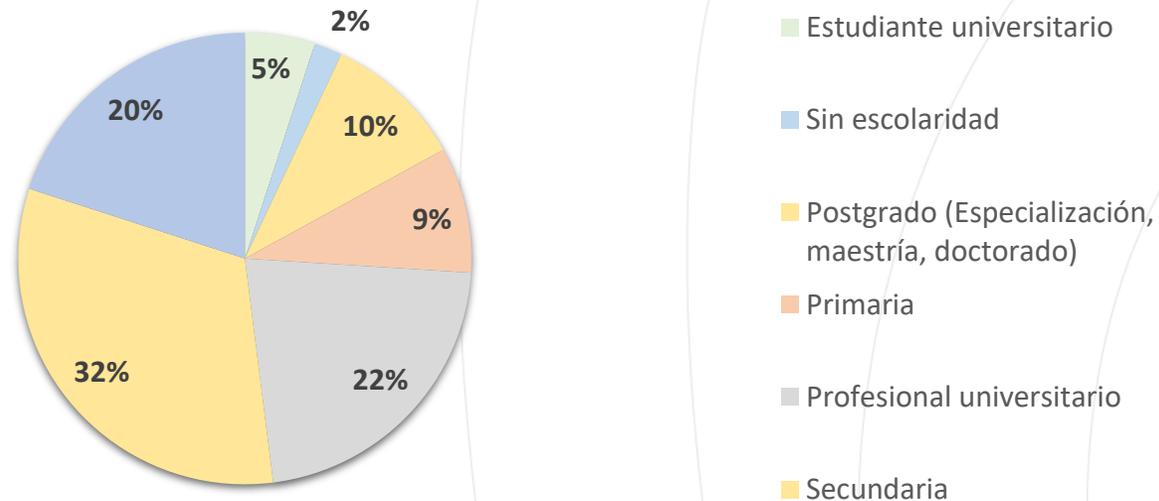
¿Pertenece a algún grupo étnico?



¿A qué grupo étnico pertenece?



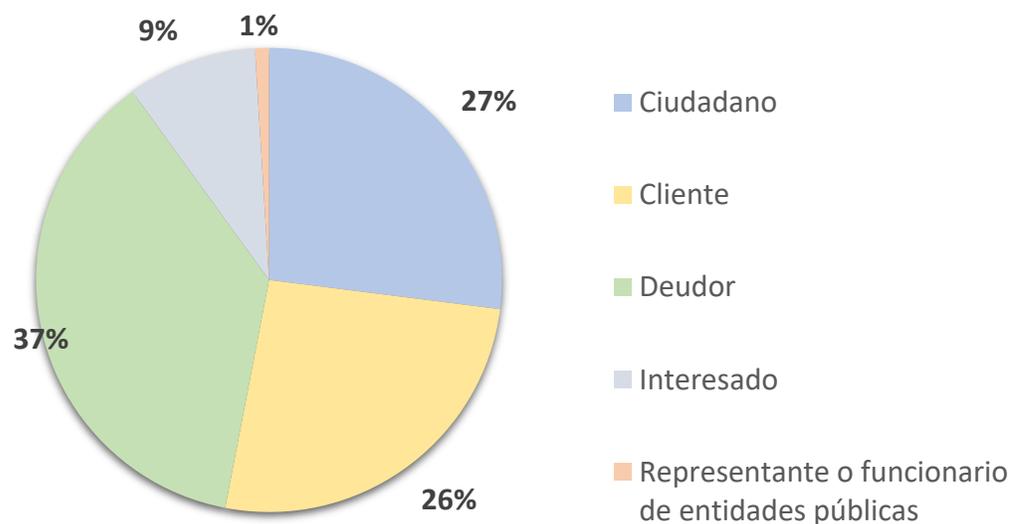
¿Cuál es su nivel de escolaridad?



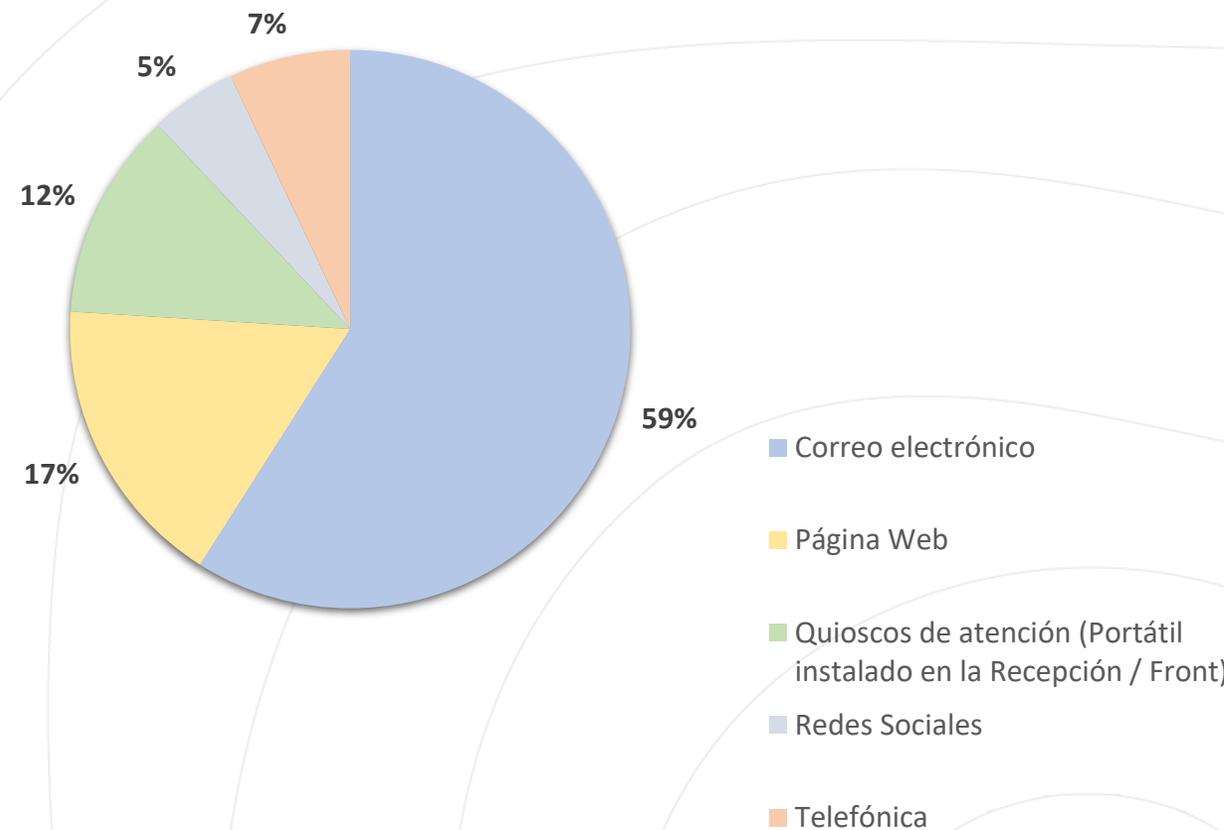
Encuestados:

842

¿Cuál es su relación con CISA?



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



Encuestados:

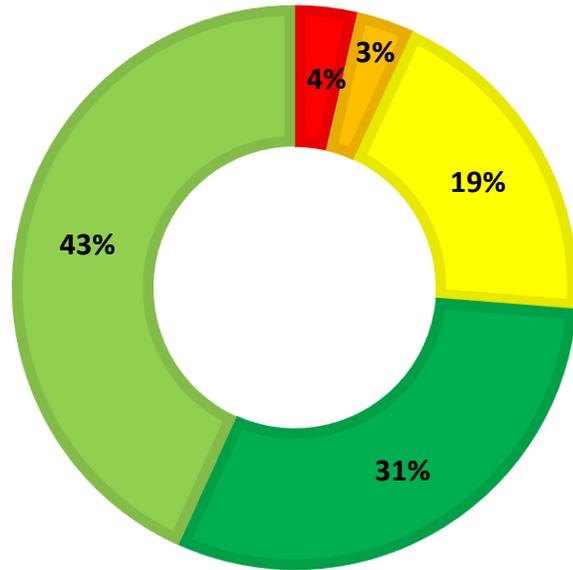
842

Calificación de Experiencia, Facilidad, Claridad y Tiempo

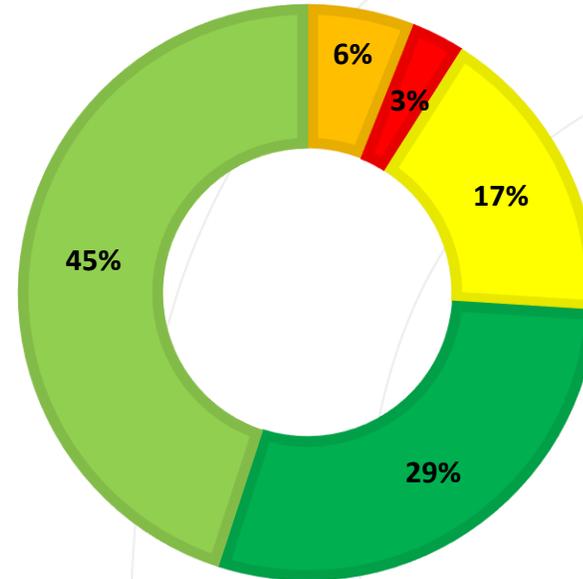
A continuación, se evidencian los resultados generados en la aplicación de la encuesta de Satisfacción y Percepción a los Ciudadanos, contemplando la siguiente escala de calificación:

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

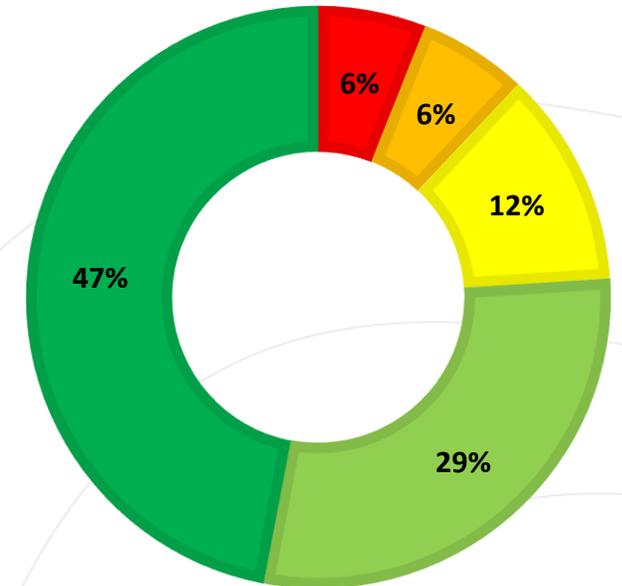
Califique como fue su **Experiencia** con el servicio que presto CISA



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



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

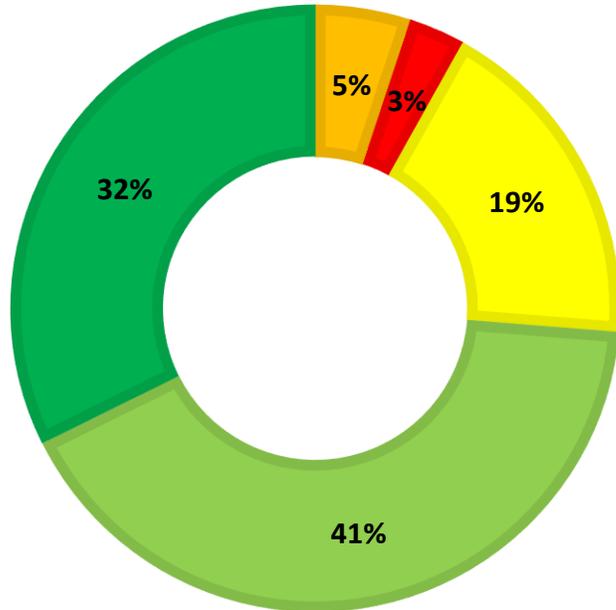


Encuestados:

842

Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

Califique el tiempo de CISA para resolver su solicitud

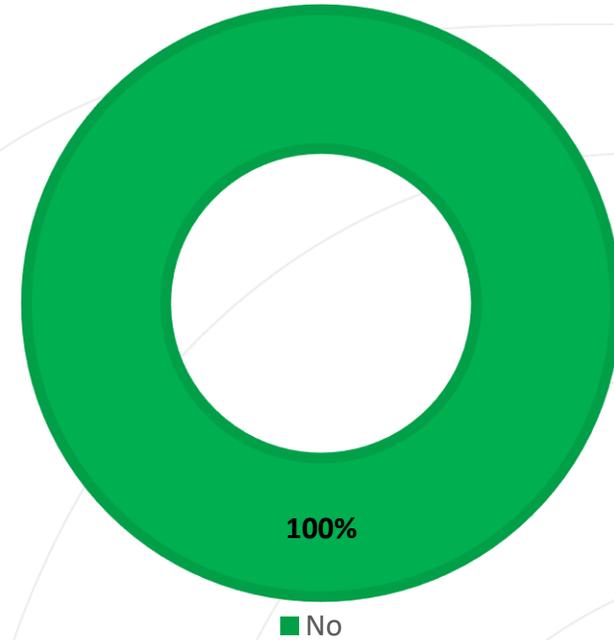


Calificación ● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1

Encuestados:

842

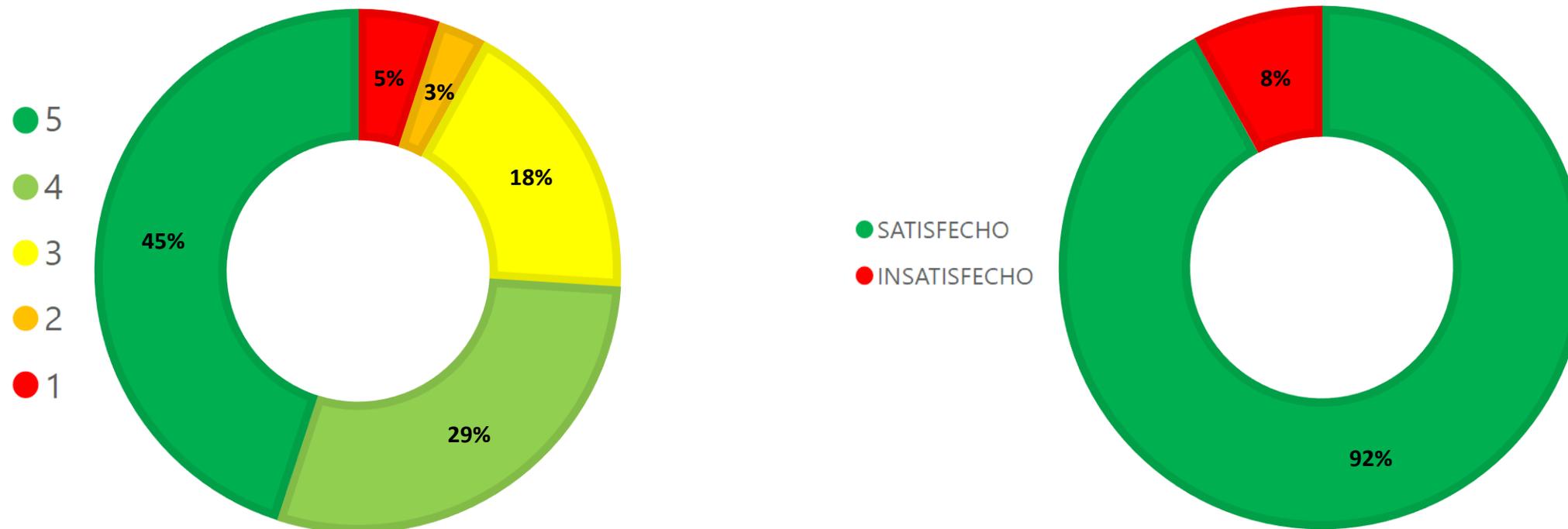
¿Realizó algún pago a una cuenta de un tercero diferente a las cuentas empresariales de CISA?



En el Bimestre Septiembre - Octubre **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 SATISFACCION	CANTIDAD
SATISFECHO	777
INSATISFECHO	65
TOTAL GENERAL	842

Radicado: 847960

GESTIÓN OPERATIVA DE MUEBLES E INMUEBLES:

- Mejorar todo el servicio
- Claridad en la información suministrada
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Aceleración de inmuebles, den una respuesta más rápida y una pronta solución

ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS:

- Mejorar métodos de comunicación
- Agilidad al momento de brindar respuesta

Radicado: 847971

GESTIÓN COMERCIAL:

- Agilidad al momento de brindar respuesta

Radicado: 848023

GESTIÓN DE CARTERA:

Radicado: 847963

- Actualizaciones centrales de riesgos
- Actualizar información bases de datos
- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Brindar diferentes alternativas de pago
- Brindar más soluciones, antes de ceder la OH
- Claridad en la información suministrada
- El cliente indica que se debe de validar mejor la información que ya tuvo contacto anteriormente con otro asesor.
- Enviar notificaciones a tiempo
- Finalizar el proceso completamente
- La notificación de la obligación sea con tiempo
- Mas atención al cliente
- Mejor canal de comunicación con la Registraduria con respuesta clara
- Mejorar el servicio cuando se levanta una obligación
- Mejorar en las respuestas y hacer el trámite pertinente donde ya se realizó el pago y en el juzgado y CISA aun no cierra el proceso.
- Mejorar en los tiempos de respuesta, que los estados de cuenta se puedan descargar por la plataforma para que no sea tanto tramite.
- Que agilicen los procesos de compra de cartera

GESTIÓN SOCIAL

Radicado: 848033

- Agilidad al momento de brindar respuesta

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:

- Agilidad al momento de brindar respuesta
- Cambiar al personal que generan las solicitudes
- Claridad en la información suministrada
- Facilidad de acceso a información
- Facilidad en comunicación
- Finalizar el proceso completamente
- Indica que encuestas por teléfono no son tan funcionales
- Mas atención al cliente
- Mejorar las instalaciones son muy pequeñas
- Mejorar los medios de comunicación
- Realizar mejor formato digital no funciona
- Tener en cuenta que el usuario ya haya finalizado su trámite, para cuando se haga las encuestas
- Tener una persona directamente con quien comunicarse quien la pueda orientar

Radicado: 847959

EJECUCIÓN DE ACTIVOS ESTRATEGICOS:

- Mejorar en todo no le han dado la respuesta a la situación

Radicado:847965

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

- Mejorar los tiempos de respuesta

Radicado: 848031

GESTIÓN TALENTO HUMANO:

- Agilidad al momento de brindar respuesta

Radicado: 848035

GESTIÓN JURIDICA:

- Claridad en la información suministrada
- Empalme de información a los asesores para que expliquen bien los procesos y no sea necesario enviar todo por escrito.
- Mejorar en las respuestas y hacer el trámite pertinente donde ya se realizó el pago y en el juzgado y CISA aun no cierra el proceso.
- Validar bien antes de realizar el proceso de embargo

Radicado: 848025





Nombre Documento: Encuesta de Satisfacción del Ciudadano

Perdido: Cuarto Trimestre de 2024

Proceso Responsable: Relacionamiento Con la Ciudadanía

Elaboro: Analista de Datos RCC

Aprobó: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía

