



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

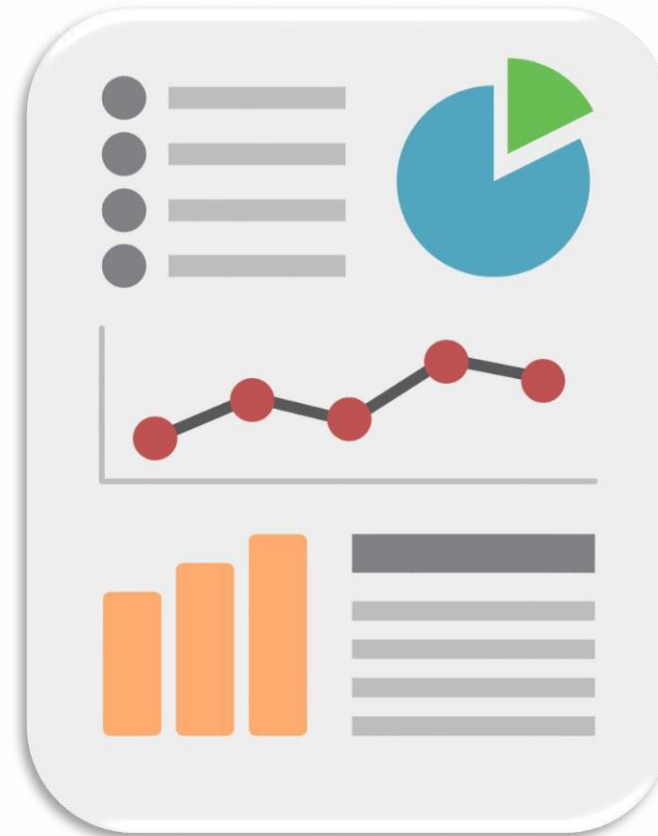
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Servicio Integral al Ciudadano



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Central de Inversiones S A a través del Proceso de Servicio Integral al Ciudadano, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQR`S y Tramites en el cuarto trimestre del 2020 así como los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio



Gestión de Solicitudes (PQR y TRAMITES)

A continuación, se detalla la información de las solicitudes recibidas y atendidas de los clientes, las cuales se radican por los diferentes flujos que se encuentran creados y de acuerdo a cada una de las tipologías establecidas en la Entidad.

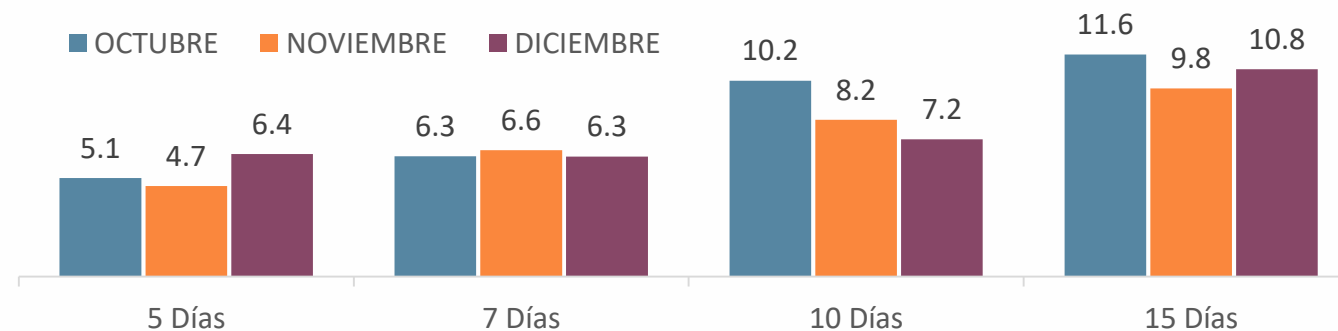
DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PQR RECIBIDAS	237	227	191	655
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el cuarto trimestre de 2020)	259	173	273	705
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	19	21	12	52
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	10	9	9	9.4

DESCRIPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	1452	1410	1191	4,053
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en en periodos anteriores y que se atendieron durante el cuarto trimestre de 2020)	1732	1316	1397	4,445
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO	11	9	9	9.7

TIEMPOS DE GESTIÓN

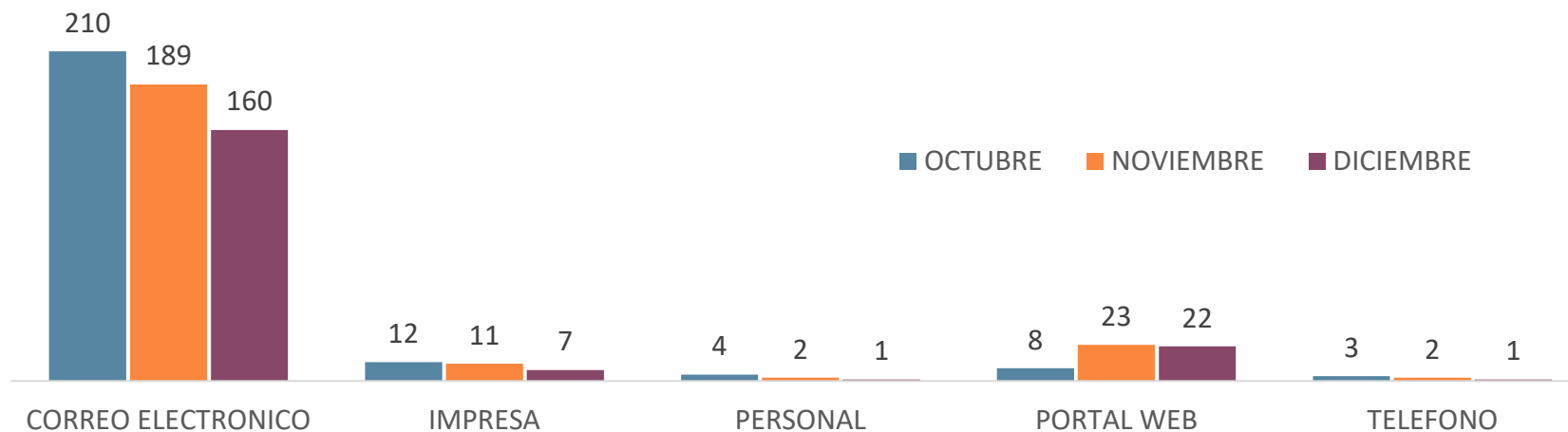
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) de acuerdo al tiempo estimado de gestión.

Días de respuesta	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5 Días	5.1	4.7	6.4
7 Días	6.3	6.6	6.3
10 Días	10.2	8.2	7.2
15 Días	11.6	9.8	10.8



Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

CANAL	OCTUBRE	Variación Oct-Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov-Dic	DICIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	210	▼ -10%	189	▼ -15%	160	559
IMPRESA	12	▼ -8%	11	▼ -36%	7	30
PERSONAL	4	▼ -50%	2	▼ -50%	1	7
PORTAL WEB	8	▲ 100%	23	▼ -4%	22	53
TELEFONO	3	▼ -33%	2	▼ -50%	1	6
Total	237	▼ -4%	227	▼ -16%	191	655

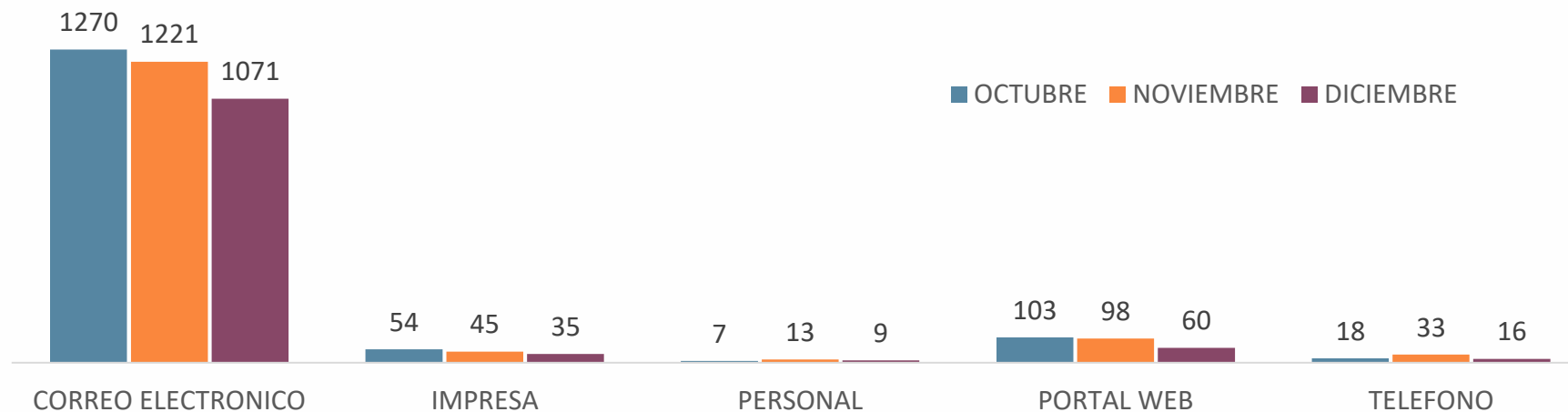


INFORME TRIMESTRAL

Solicitudes Recibidas por Canal de Comunicación

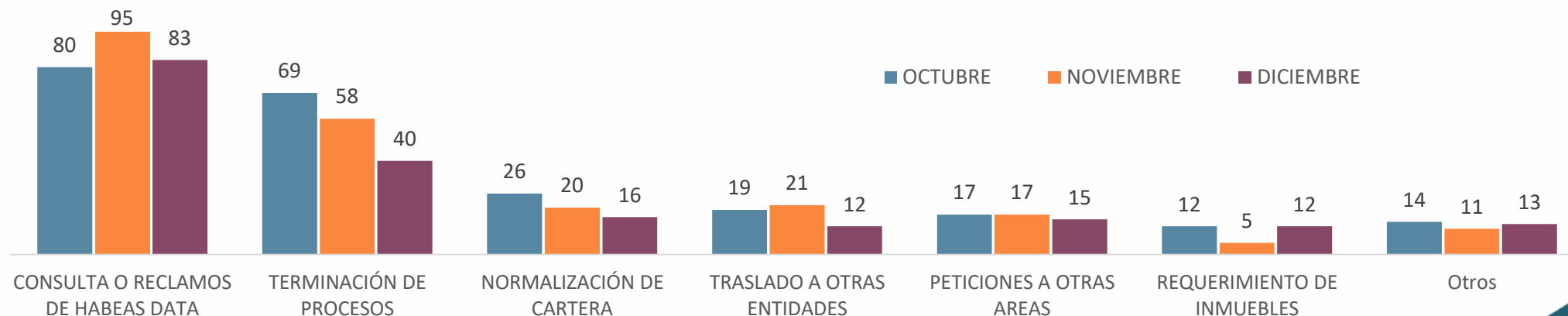
Tramites

CANAL	OCTUBRE	Variación Oct-Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov-Dic	DICIEMBRE	Total
CORREO ELECTRONICO	1270	▼ -4%	1221	▼ -12%	1071	3,562
IMPRESA	54	▼ -17%	45	▼ -22%	35	134
PERSONAL	7	▲ 86%	13	▼ -31%	9	29
PORTAL WEB	103	▼ -5%	98	▼ -39%	60	261
TELEFONO	18	▲ 83%	33	▼ -52%	16	67
Total	1,452	▼ -3%	1,410	▼ -16%	1,191	4,053



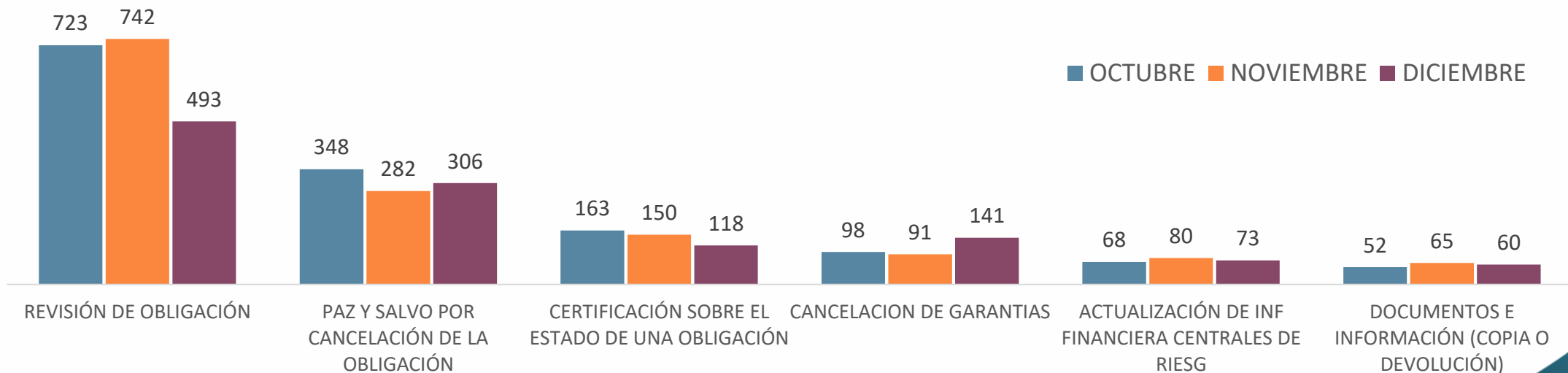
Peticiones, Quejas, Reclamos y Tutelas.

FLUJO	OCTUBRE	Variación Oct-Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov-Dic	DICIEMBRE	Total
PETICIONES DE CONSULTA O RECLAMOS DE HABEAS DATA	80	▲ 19%	95	▼ -13%	83	258
TERMINACIÓN DE PROCESOS	69	▼ -16%	58	▼ -31%	40	167
NORMALIZACIÓN DE CARTERA	26	▼ -23%	20	▼ -20%	16	62
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	19	▲ 11%	21	▼ -43%	12	52
PETICIONES A OTRAS AREAS	17	▬ 0%	17	▼ -12%	15	49
REQUERIMIENTO DE INMUEBLES	12	▼ -58%	5	▲ 100%	12	29
Otros (Historico de Pagos, Devoluciones de Saldo, Aplicación de Pagos, Quejas Funcionarios CISA y Peticiones entre autoridades)	14	▼ -21%	11	▲ 18%	13	38
Total	237	▼ -4%	227	▼ -16%	191	655



Tramites

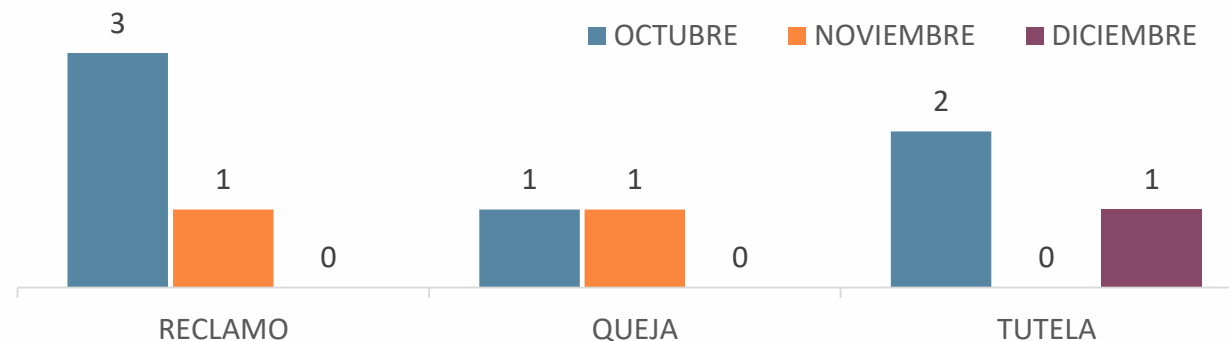
FLUJO	OCTUBRE	Variación Oct-Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov-Dic	DICIEMBRE	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	723	▲ 3%	742	▼ -34%	493	1,958
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	348	▼ -19%	282	▲ 9%	306	936
CERTIFICACIÓN SOBRE EL ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	163	▼ -8%	150	▼ -21%	118	431
CANCELACION DE GARANTIAS	98	▼ -7%	91	▲ 55%	141	330
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	68	▲ 18%	80	▼ -9%	73	221
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN (COPIA O DEVOLUCIÓN)	52	▲ 25%	65	▼ -8%	60	177
Total	1,452	▼ -3%	1,410	▼ -16%	1,191	4,053



Quejas, Reclamos y Tutelas

Durante el cuarto trimestre del 2020 se radicaron 32 Tutelas por derecho de petición, las cuales en 3 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	OCTUBRE	Variación Oct-Nov	NOVIEMBRE	Variación Nov-Dic	DICIEMBRE	TOTAL
RECLAMO	3	▼ -67%	1	▼ -100%	0	4
QUEJA	1	▬ 0%	1	▼ -100%	0	2
TUTELA	2	▼ -100%	0	▲ 100%	1	3
Total	6	▼ -67%	2	▼ -50%	1	9



Registro de Peticiones de Información Pública

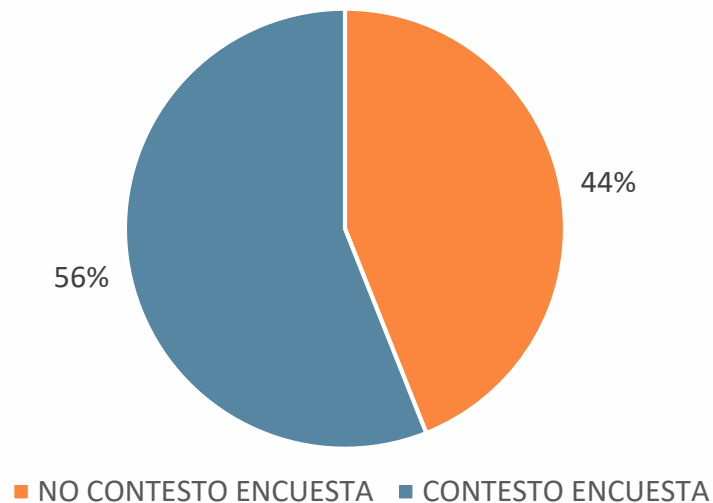
Durante el cuarto trimestre del 2020 no se radicaron peticiones bajo el flujo denominado “Solicitudes de Acceso a la Información Pública”

Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
Octubre	0	N/A
Noviembre	0	N/A
Diciembre	0	N/A

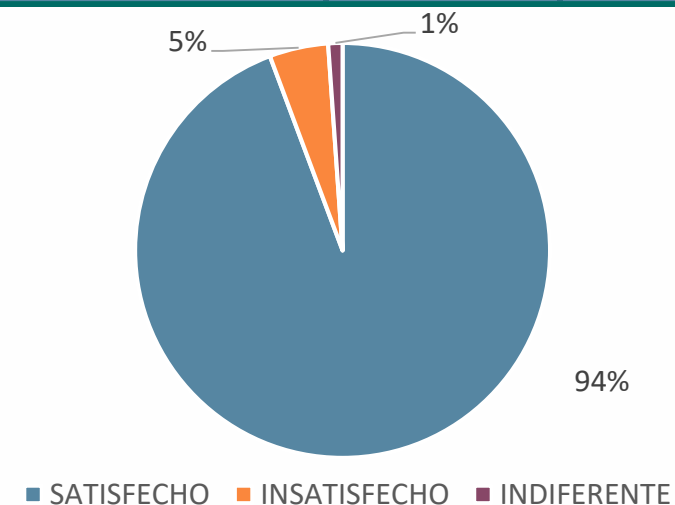
Satisfacción del Cliente

A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para los periodos Septiembre a Diciembre del 2020.

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	635	44%
CONTESTO ENCUESTA	809	56%
Total	1444	100%



Opciones de respuesta	Total	Porcentaje
SATISFECHO	761	94%
INSATISFECHO	37	5%
INDIFERENTE	9	1%
Total	807	100%





CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Gracias

Elaborado por: Proceso de Servicio Integral al Ciudadano
Aprobado por: Jefe de Servicio Integral al Usuario
Fecha Elaboración: 28 Ene 2021