



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

INFORME TRIMESTRAL DE PQR, TRAMITES Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

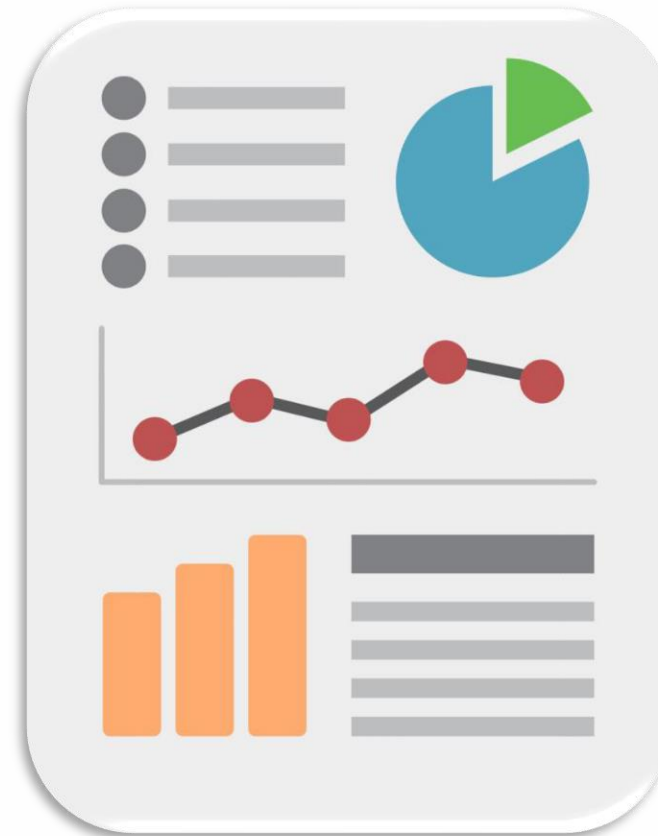
Vicepresidencia Financiera y Administrativa
Relacionamiento con el Ciudadano



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Central de Inversiones S A a través del Proceso de Relacionamiento Con el Ciudadano, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQR`S y Tramites en el primer trimestre del 2022 así como los resultados de la encuesta de satisfacción y percepción de clientes.



INFORME TRIMESTRAL

Gestión de Solicitudes (PQR y TRAMITES)

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

DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
PQR RECIBIDAS	181	223	333	737
PQR ATENDIDAS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2022)	132	248	317	697
SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	7	14	14	35
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	6.6	6.2	6.7	6.5

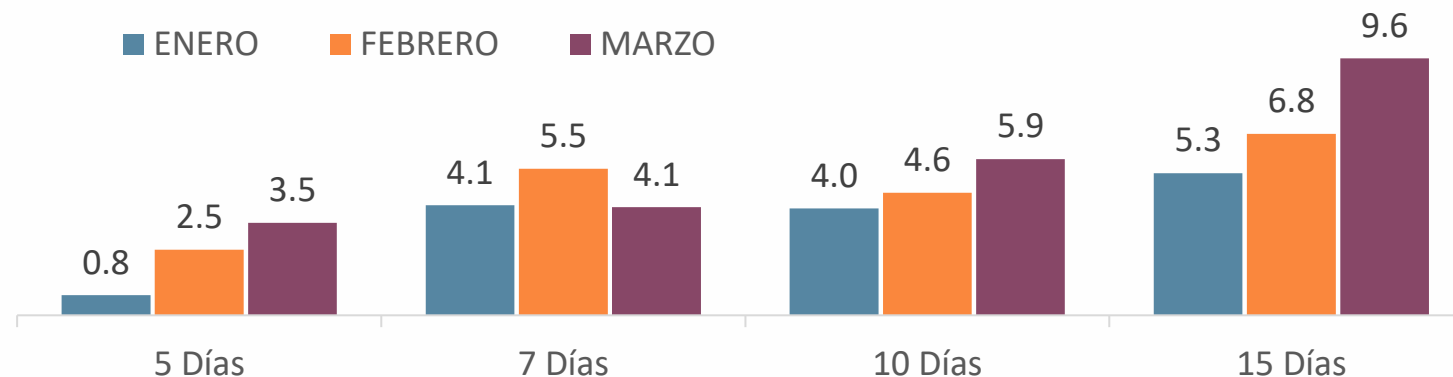
DESCRIPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRAMITES RECIBIDOS	889	1220	1374	3,483
TRAMITES ATENDIDOS (Incluye solicitudes radicadas en periodos anteriores y que se atendieron durante el primer trimestre de 2022)	686	1097	1294	3,077
TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO (días)	4.3	5.7	7.8	6.3

INFORME TRIMESTRAL

Tiempos de Gestión (PQR y TRAMITES)

Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes (PQR's y Tramites) atendidas de acuerdo al termino estimado para su gestión:

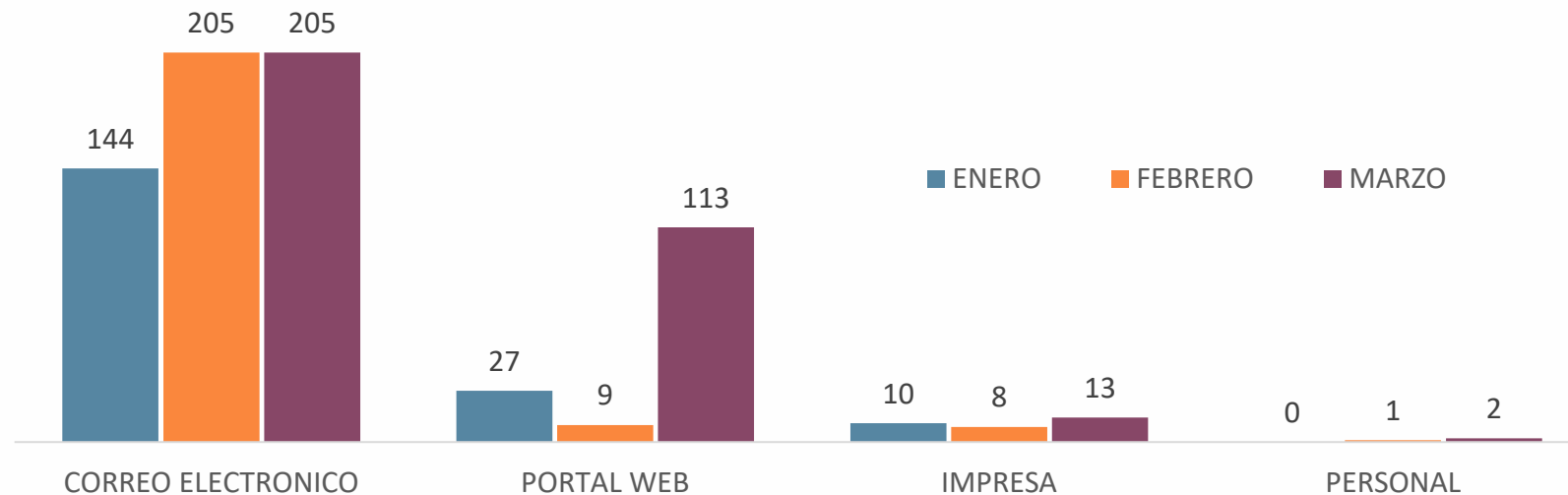
Días de respuesta	ENERO	FEBRERO	MARZO
5 Días	0.8	2.5	3.5
7 Días	4.1	5.5	4.1
10 Días	4.0	4.6	5.9
15 Días	5.3	6.8	9.6



INFORME TRIMESTRAL

PQR recibidas por Canal de Comunicación

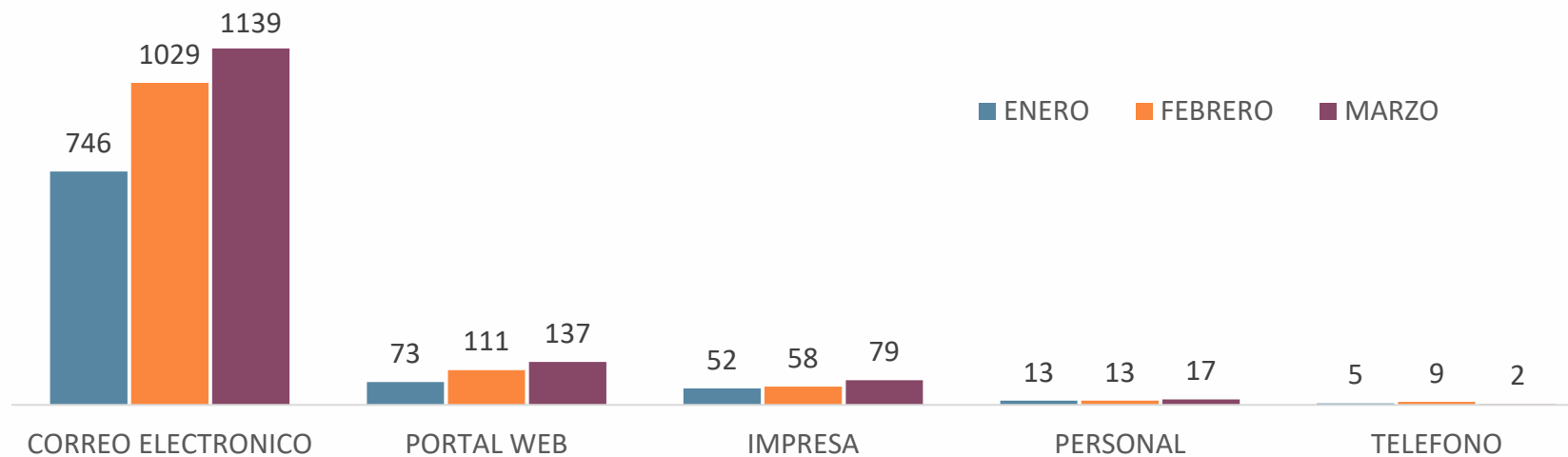
CANAL	ENERO	Variación Ene - Feb	FEBRERO	Variación Feb - Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	144	▲ 42%	205	■ 0%	205	554
PORTAL WEB	27	▼ -67%	9	▲ 100%	113	149
IMPRESA	10	▼ -20%	8	▲ 63%	13	31
PERSONAL	-	▲ 100%	1	▲ 100%	2	3
Total	181	▲ 23%	223	▲ 49%	333	737



INFORME TRIMESTRAL

Tramites Recibidos por Canal de Comunicación

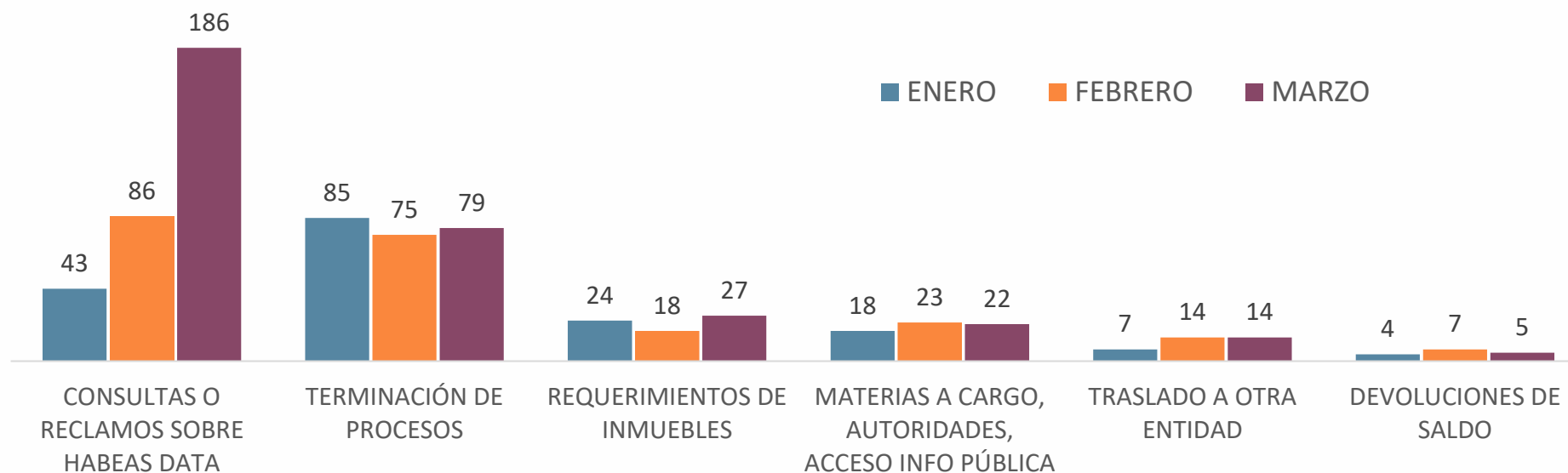
CANAL	ENERO	Variación Ene - Feb	FEBRERO	Variación Feb - Mar	MARZO	Total
CORREO ELECTRONICO	746	▲ 38%	1029	▲ 11%	1139	2,914
PORTAL WEB	73	▲ 52%	111	▲ 23%	137	321
IMPRESA	52	▲ 12%	58	▲ 36%	79	189
PERSONAL	13	▬ 0%	13	▲ 31%	17	43
TELEFONO	5	▲ 80%	9	▼ -78%	2	16
Total	889	▲ 37%	1,220	▲ 13%	1,374	3,483



INFORME TRIMESTRAL

PQR Recibidas por Flujos de Gestión

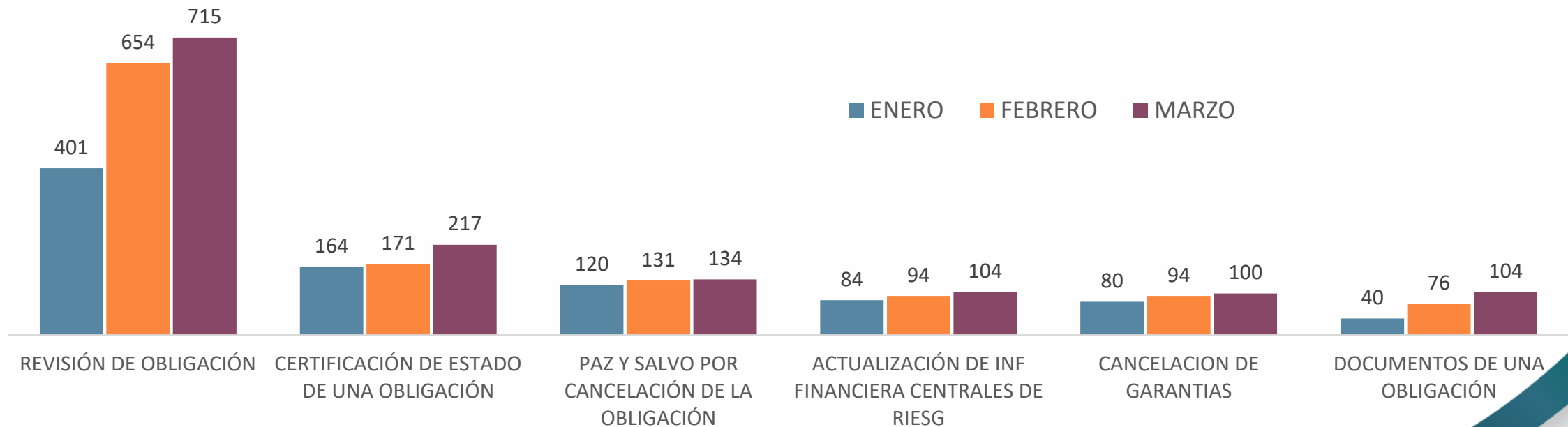
FLUJO	ENERO	Variación Ene - Feb	FEBRERO	Variación Feb - Mar	MARZO	Total
CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE HABEAS DATA	43	▲ 100%	86	▲ 100%	186	315
TERMINACIÓN DE PROCESOS	85	▼ -12%	75	▲ 5%	79	239
REQUERIMIENTOS DE INMUEBLES	24	▼ -25%	18	▲ 50%	27	69
MATERIAS A CARGO, AUTORIDADES, ACCESO INFO PÚBLICA	18	▲ 28%	23	▼ -4%	22	63
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	7	▲ 100%	14	▬ 0%	14	35
DEVOLUCIONES DE SALDO	4	▲ 75%	7	▼ -29%	5	16
Total	181	▲ 23%	223	▲ 49%	333	737



INFORME TRIMESTRAL

Tramites Recibidos por Flujos de Gestión

FLUJO	ENERO	Variación Ene - Feb	FEBRERO	Variación Feb - Mar	MARZO	Total
REVISIÓN DE OBLIGACIÓN	401	▲ 63%	654	▲ 9%	715	1770
CERTIFICACIÓN DE ESTADO DE UNA OBLIGACIÓN	164	▲ 4%	171	▲ 27%	217	552
PAZ Y SALVO POR CANCELACIÓN DE LA OBLIGACIÓN	120	▲ 9%	131	▲ 2%	134	385
ACTUALIZACIÓN DE INF FINANCIERA CENTRALES DE RIESG	84	▲ 12%	94	▲ 11%	104	282
CANCELACION DE GARANTIAS	80	▲ 18%	94	▲ 6%	100	274
DOCUMENTOS DE UNA OBLIGACIÓN	40	▲ 90%	76	▲ 37%	104	220
Total	889	▲ 37%	1,220	▲ 13%	1,374	3,483

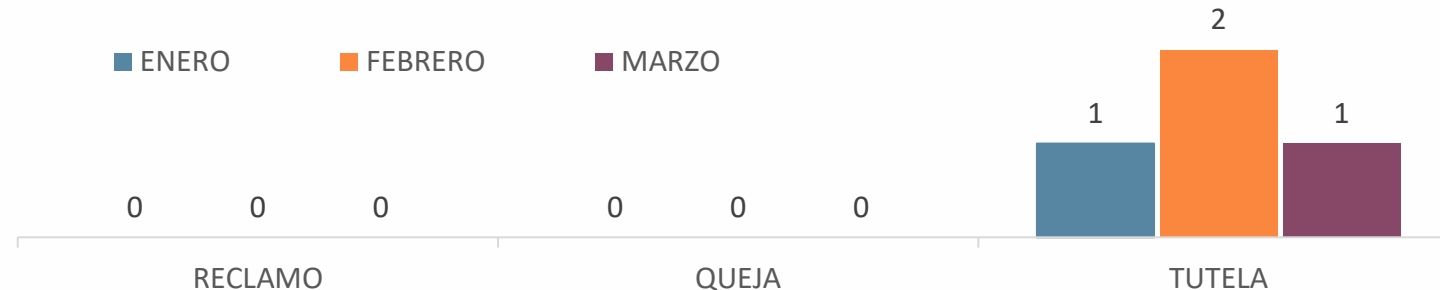


INFORME TRIMESTRAL

Quejas Reclamos y Tutelas Recibidas

Durante el primer trimestre de 2022 se radicaron 24 Tutelas por derecho de petición, las cuales en 4 casos fue vulnerado el derecho por gestión de CISA.

Tipo QRT	ENERO	Variación Ene - Feb	FEBRERO	Variación Feb - Mar	MARZO	Total
RECLAMO	0	0%	0	0%	0	0
QUEJA	0	100%	0	0%	0	0
TUTELA	1	100%	2	-50%	1	4
Total	1	0%	2	100%	1	4



Se crearon las No Conformidades No. [1231](#), [1233](#), [1234](#) y [1235](#) con el fin de abordar las Tutelas con Acciones de Correctivas y/o de Mejora.

INFORME TRIMESTRAL

Registro de Peticiones de acceso a la Información Pública

Durante el primer trimestre del 2022 no se radicaron peticiones de Solicitudes de acceso a la Información pública.

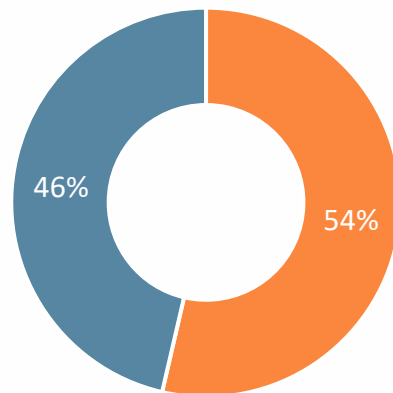
Mes	Flujo de Información Pública	No. Radicado
Enero	0	N/A
Febrero	0	N/A
Marzo	0	N/A

INFORME TRIMESTRAL

Resultados Encuesta de Satisfacción y Percepción del Cliente

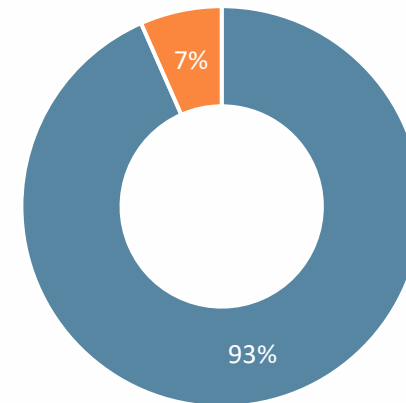
A continuación se indica el resultado de las encuestas de satisfacción que se realizaron para los periodos Enero a Febrero de 2022.

Tipificación de la Llamada	Cantidad	Porcentaje
NO CONTESTO ENCUESTA	333	54%
CONTESTO ENCUESTA	288	46%
Total	621	100%



■ NO CONTESTO ENCUESTA ■ CONTESTO ENCUESTA

Nivel de Satisfacción	Total	Porcentaje
SATISFECHO	269	93%
INSATISFECHO	19	7%
Total	288	100%



■ SATISFECHO ■ INSATISFECHO

- A partir del 2022 se cambio la metodología de la encuesta de Satisfacción y percepción. La muestra será de mínimo el 30% de los ciudadanos atendidos durante el periodo en las PQR's y Tramites.
- Teniendo en cuenta que la encuesta de Satisfacción y Percepción de cliente se realiza bimestralmente, en el presente informe solo se exponen los resultados de la encuesta del periodo Enero Febrero de 2022.



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Gracias

Elaborado por: Proceso de Relacionamiento Con el Ciudadano
Aprobado por: Jefe de Relacionamiento Con la Ciudadanía
Fecha Elaboración: Abril de 2022