

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECALMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

COMPARATIVO 2014 VS 2015 CON CORTE A 30 DE JUNIO  
RESPECTIVAMENTE.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

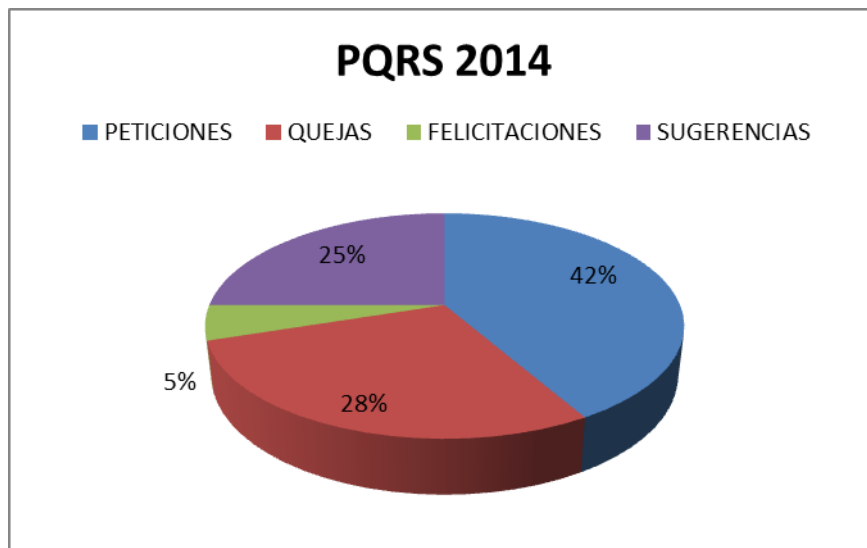
LIGIA GAITAN BERNAL

AGOSTO DE 2015



## ANÁLISIS DE LA INFORMACION POR CLASE DE PQRS - SERIE

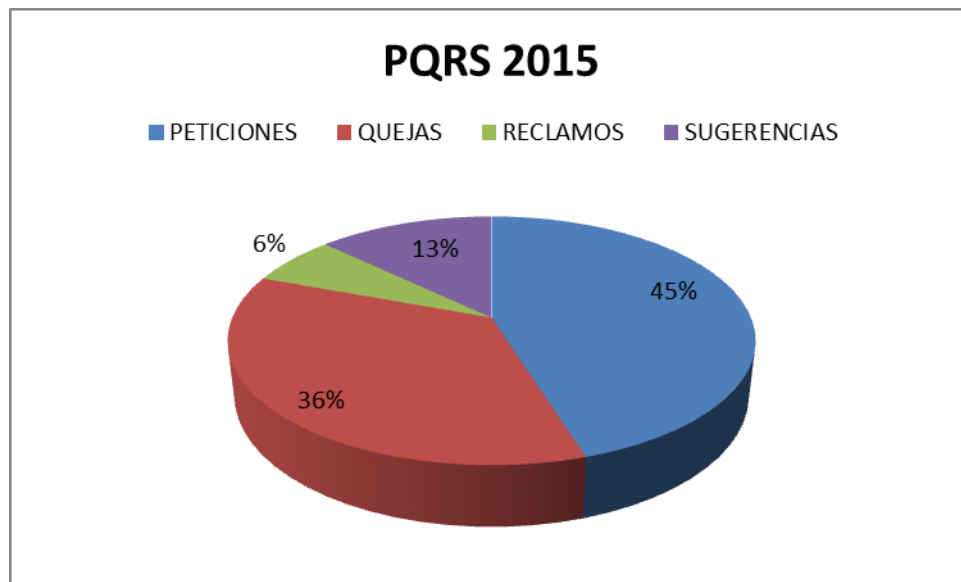
<b>CLASE DE PQRS (2014)</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>
PETICIONES	6	3	6	5	5	0	<b>25</b>
QUEJAS	3	3	5	0	6	0	<b>17</b>
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
SUGERENCIAS	7	3	0	0	5	0	<b>15</b>
FELICITACIONES	1	2	0	0	0	0	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>60</b>



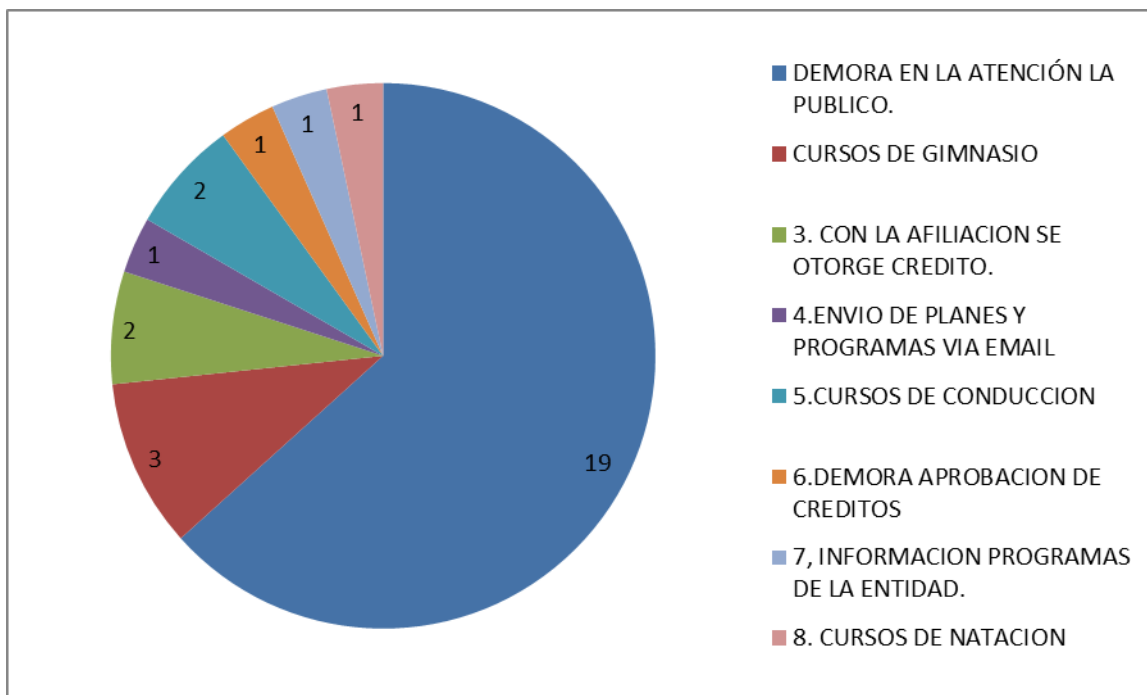
DESCRIPCION DE LA PQR'S 2014	CANTIDAD
Solicito copia de documento y/o información de créditos	11
Más rapidez y mejor atención al cliente	10
Se brinde mayor claridad en la información de los créditos y demás servicios.	5
Que se den incentivos por fidelidad – obsequios para celebrar actividades de integración y salidas de integración.	5
Que el detalle de fin de año sea igual para todos	3
Felicita por la buena atención	3
Sugiere ampliar los cupos de gym	3
Solicita Acuerdo de pago	2
Sugiere que no se trabaje el 31 de diciembre	1
Sugiere se dé la oportunidad de realizar estudios técnicos y tecnológicos	1
Desistimiento de crédito por inconformidad en el monto aprobado	1
Que se programen actividades para afiliados de la provincia	1
Se coloque un modulo de solo correspondencia en la Gobernación	1
Hacer convenio con la caja de compensación compensar	1
Solicitar código por colpensiones	1
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>60</b>



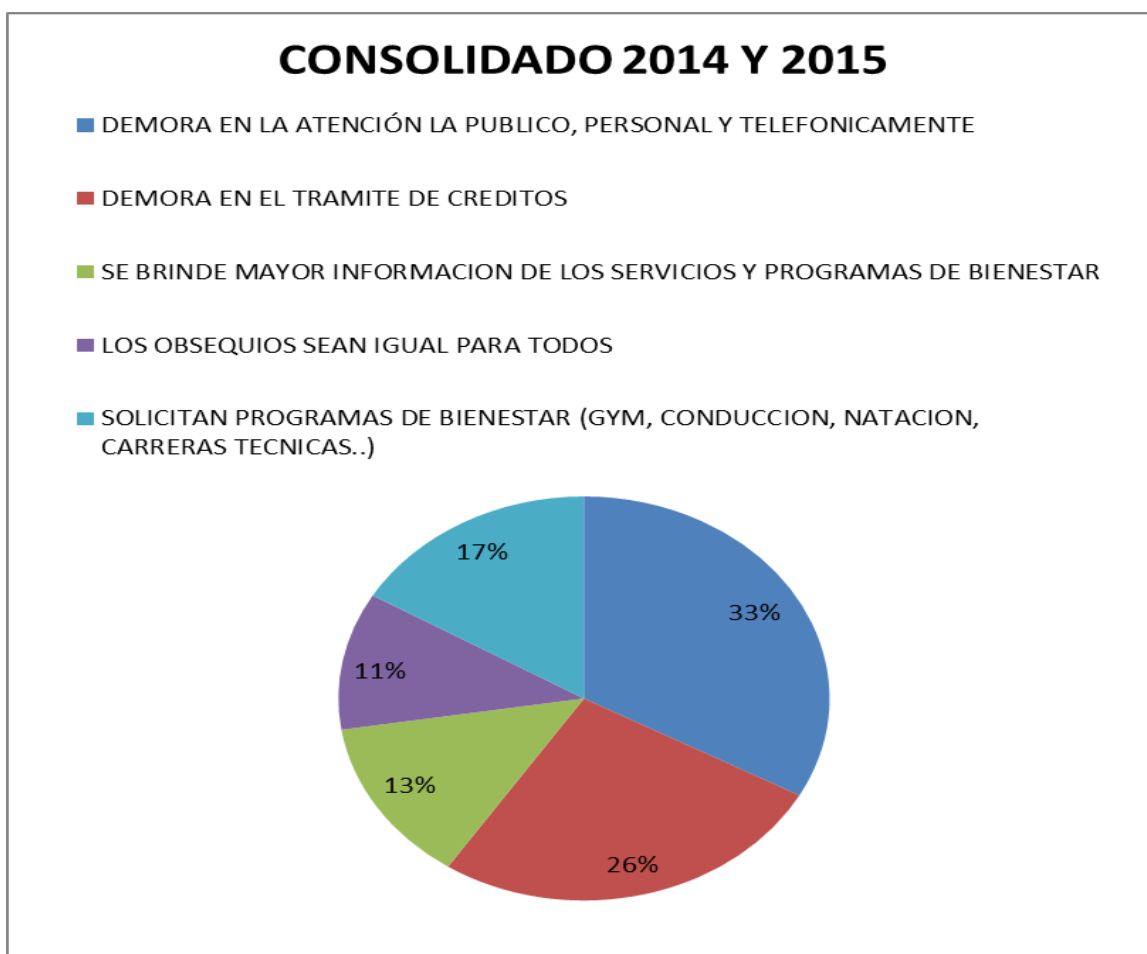
<b>CLASE DE PQRS (2015)</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>
PETICIONES	0	1	5	8	0	0	<b>14</b>
QUEJAS	2	1	3	4	1	0	<b>11</b>
RECLAMOS	1	0	1	0	0	0	<b>2</b>
SUGERENCIAS	0	1	2	0	1	0	<b>4</b>
FELICIATACIONES	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>31</b>



DESCRIPCION DE LA PQR'S 2015	CANTIDAD
1. LA MAYORÍA DE LOS USUARIOS QUEJOSOS, PETICIONARIOS Y QUE REALIZAN SUGERENCIAS Y RECLAMOS LO HACEN REFIRIÉNDOSE A LA DEMORA EN LA ATENCIÓN LA PUBLICO.	19
2.SOLICITAN SE REALICE CIURSOS DE GIMNASIO	3
3. CON LA AFILIACION SE OTORGE CREDITO.	2
4.ENVIO DE PLANES Y PROGRAMAS VIA EMAIL	1
5.CURSOS DE CONDUCCION	2
6.DEMORA APROBACION DE CREDITOS	1
7. SOLICITA INFORMACIÓN DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE LA ENTIDAD.	1
8. CURSOS DE NATACION	1
9QUE EL DETALLE DE FIN DE AÑO SEA IGUAL PARA TODOS	1
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>31</b>



A continuación se presenta en grafica el resultado de la consolidación de las PQRS Y Felicitaciones, con mayor índice recibidas durante el primer semestre de 2014 y 2015.



## CONCLUSIONES

De lo anterior se colige que el sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Corporación Social de Cundinamarca, se desarrolla en un buen nivel de cumplimiento y tendencia a la mejora continua, teniendo en cuenta que para el 2014, se presentaron 60 PQRS y para el 2015 31 PQRS y felicitaciones, esto disminuyendo en un 50% la demanda de las mismas para el 2015.

De otra parte a través de la encuesta de satisfacción se confirma la mejora continua, aplicada a nuestros clientes, realizada en el mes de febrero de 2015, su resultado da cuenta de la constante mejora en el servicio prestado y tiempos de respuesta.

Se recomienda continuar con las acciones de mejora a fin de lograr la prestación de un servicio óptimo y humanizado, la socialización del procedimiento a todos los implicados, lo cual redundara la buena imagen institucional y el crecimiento de nuestra Entidad.

Cordialmente.

LIGIA GAITAN BERNAL  
Jefe Control Interno.

Elaboró: Graciela Hernández L.  
Revisó: Ligia Gaitán Bernal- Jefe Oficina de Control Interno.



GP 187-1



SC 7242-1



SC 7242-1

