

# INFORME


# 1 TRIMESTRE PQRSDF

ENE-FEB-MAR  
2023



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	DESARROLLO DEL INFORME.....	3
3.1	RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES .....	3
3.2	INDICADOR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA: .....	4
3.2.1	PQRSDF POR ÁREAS O DEPENDENCIAS:.....	6
3.3	PQRSDF - SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	7
4.	CONCLUSIONES.....	7
5.	FUENTE DE INFORMACIÓN .....	8
-	Correo Electrónico Institucional.....	8
-	Datadoc.....	8
-	WhatsApp .....	8
-	Línea Telefónica. ....	8
6.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN .....	8
7.	ANEXOS.....	8

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2023 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices establecidas por la Procuraduría General de la Nación frente al diligenciamiento de la Información en el índice de transparencia y acceso a la información pública (ITA), de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, se relaciona en el presente documento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales dispuestos para tal fin, durante el primer trimestre **enero, febrero y marzo de 2023**, para determinar la oportunidad de las respuestas y mantener el seguimiento y control de las mismas.

## 2. OBJETIVO


Efectuar la supervisión, seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en general, con el propósito de poder mejorar continuamente el servicio al cliente, a través de respuestas oportunas, coherentes y de fondo a los requerimientos radicados en la Corporación Social de Cundinamarca.

## 3. DESARROLLO DEL INFORME

### 3.1 RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con diferentes canales de comunicación por medio de los cuales se captura y gestionan las diferentes PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de valor, ingresadas mediante las fuentes correspondientes a los correos institucionales, [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co), [notificacionesjudiciales@csc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co), Datadoc, WhatsApp y Línea Telefónica, los cuales se evidencian a continuación:



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2023 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 8

1 TRIMESTRE 2023			
PQRSDF RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b><u>Correo Electrónico</u></b> atencionalcliente@csc.gov.co	147	139	240
<b><u>Correo Electrónico</u></b> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	1	2	2
<b><u>Sistema</u></b> DATADOC	0	0	5
<b><u>Teléfono y Celular</u></b> WhatsApp & Línea Telefónica	0	0	404
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>141</b>	<b>651</b>

De las **940 PQRSDF** recibidas por la entidad, los ciudadanos y grupos de valor presentaron las PQRSDF así:

Tipo	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>Peticiones</b>			
<b>Quejas</b>			9
<b>Reclamos</b>			
<b>Solicitudes</b>	136	101	537
<b>Denuncias</b>			
<b>Felicitaciones</b>			
<b>Derechos de P.</b>	2	2	4
<b>Tutelas</b>	1	3	3
<b>Informativo</b>	11	34	98

### 3.2 INDICADOR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

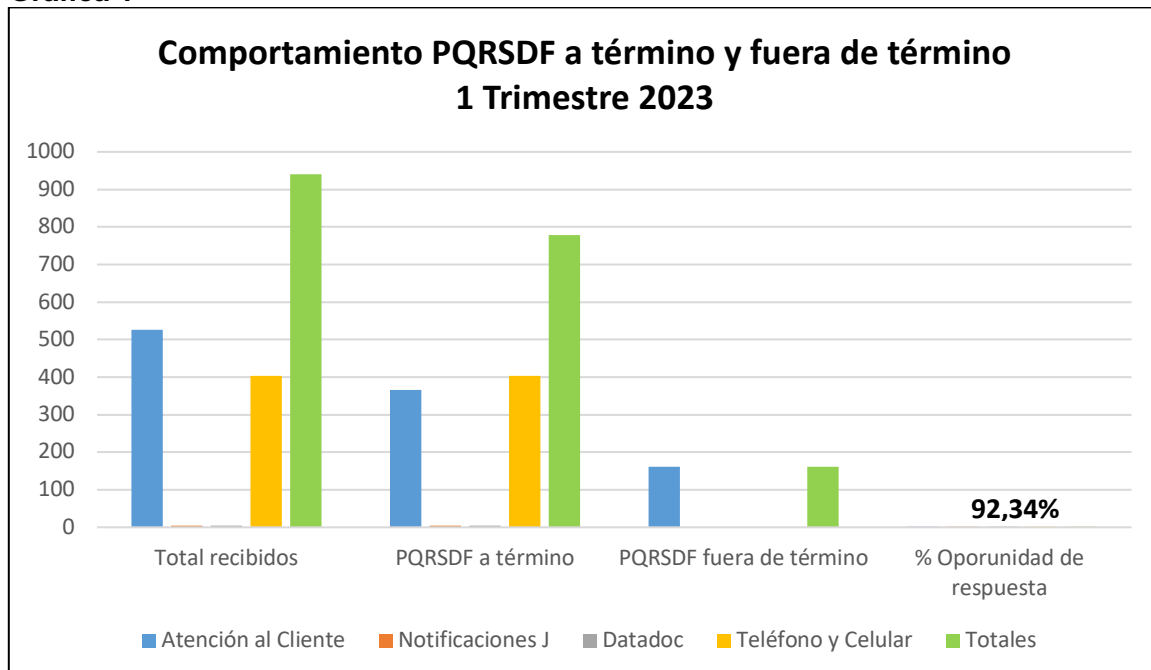
Se puede evidenciar en el siguiente cuadro el análisis a los resultados obtenidos en el **primer trimestre de 2023** indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.



**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 1 TRIMESTRE 2023**

CANAL	TOTAL RECIBIDOS	PQRSDF A TÉRMINO	PQRSDF FUERA DE TÉRMINO	% OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b><u>Correo Electrónico</u></b> atencionalcliente@csc.gov.co	526	365	161	69,39%
<b><u>Correo Electrónico</u></b> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	5	5	0	100%
<b><u>Sistema</u></b> DATADOC	5	5	0	100%
<b><u>Teléfono y Celular</u></b> WhatsApp & Línea Telefónica	404	404	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>779</b>	<b>161</b>	<b>92,34%</b>


**Gráfica 1**



Durante el periodo comprendido entre el **01/01/2023** y el **31/03/2023**, se recibieron 940 PQRSDF por medio de los canales y software de gestión documental Datadoc, de las cuales 779 tuvieron respuesta dentro de los términos y 161 fuera de término. Por tanto, para determinar la oportunidad de respuesta, se tomó como referencia las PQRSDF que tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, obteniendo un porcentaje de oportunidad de respuesta del 92,34% para este trimestre.

### 3.2.1 PQRSDF POR ÁREAS O DEPENDENCIAS:

ÁREA O DEPENDENCIA	PQRSDF POR ÁREAS O DEPENDENCIAS % OPORTUNIDAD DE RESPUESTA						% OPORTUNIDAD RESPUESTA
	D. PETICIÓN	SOLICITUD	PETICIÓN	QUEJA	INFORMATIVO	TUTELA	
GERENCIA		7			3		88,88%
JURIDICA	1	22		1	6	7	89,18%
CARTERA	3	461		1	125		86,41%
SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA		14					64,28
CORPORATIVOS CRÉDITOS	4	135		6			76,55%
ATENCIÓN AL CLIENTE		134		1	9		74,30%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>773</b>		<b>9</b>	<b>143</b>	<b>7</b>	<b>79,93%</b>

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2023 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 8

Se evidencia que las 6 áreas o dependencias que recibieron PQRSDF en el primer trimestre de 2023, alcanzaron el **79,93%** de oportunidad en la respuesta.


### 3.3 PQRSDF - SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	TIEMPO DE RESPUESTA EN LA QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
<b>940</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>
<b>RESULTADO</b>		<b>TODAS LAS SOLICITUDES FUERON ATENDIDAS POR LA ENTIDAD CSC</b>

### 4. CONCLUSIONES

- Las PQRSDF más allegadas por canales telefónicos dispuestos, línea fija y celular (WhatsApp fueron contestados de manera inmediata y se resolvieron en un 100%.
- El tipo de PQRSDF con mayor número fueron las solicitudes de información seguida de las informativas.
- El porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 92,34%.
- Las quejas allegadas a la entidad corresponden a las demoras en los créditos, mala comunicación con los asesores comerciales y los números dispuestos por la entidad y extravíos de Pagares.






	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2023 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 8

- La entidad respondió todas las PQRSDF clasificadas en solicitudes de acceso a la información.

## 5. FUENTE DE INFORMACIÓN

- Correos Electrónicos Institucionales
- Datadoc
- WhatsApp
- Línea Telefónica

## 6. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró y Aprobó	Revisó y Aprobó	Aprobó
 <b>M Alexandra Ruiz O.</b> Profesional de Apoyo <i>Elaboró</i>	 <b>Wilson Collazos</b> Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente <i>Revisó</i>	 <b>Wilson Collazos</b> Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente <i>Aprobó</i>
Fecha: 2023	Fecha: 2023	Fecha: 2023

## 7. ANEXOS

N/A

