


INFORME

2 TRIMESTRE PQRSDF

ABR-MAY-JUN
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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe 2 Trimestre 2023 PQRSDF	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 segundo trimestre **abril, mayo y junio 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 al correo institucional, atencionalcliente@csc.gov.co, notificacionesjudiciales@csc.gov.co, Datadoc, WhatsApp y Línea Telefónica, los cuales se evidencian a continuación:



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.
Sede Administrativa.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150
 /Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe 2 Trimestre 2023 PQRSDF	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 8

2 TRIMESTRE 2023			
PQRSDF RECIBIDAS	ABRIL	MAYO	JUNIO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	175	231	237
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	3	9	1
<u>Sistema</u> DATADOC	0	0	0
<u>Teléfono y Celular</u> WhatsApp & Línea Telefónica	409	352	285
TOTAL	587	592	523

De las **1702 PQRSDF** recibidas por la entidad, los ciudadanos y grupos de valor presentaron las PQRSDF así:

Tipo	ABRIL	MAYO	JUNIO
Peticiones		1	284
Quejas	8	16	1
Reclamos			
Solicitudes	516	472	137
Denuncias			
Felicitaciones			
Derechos de P.	3	16	6
Tutelas	1		
Informativo	59	87	95

3.2 INDICADOR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

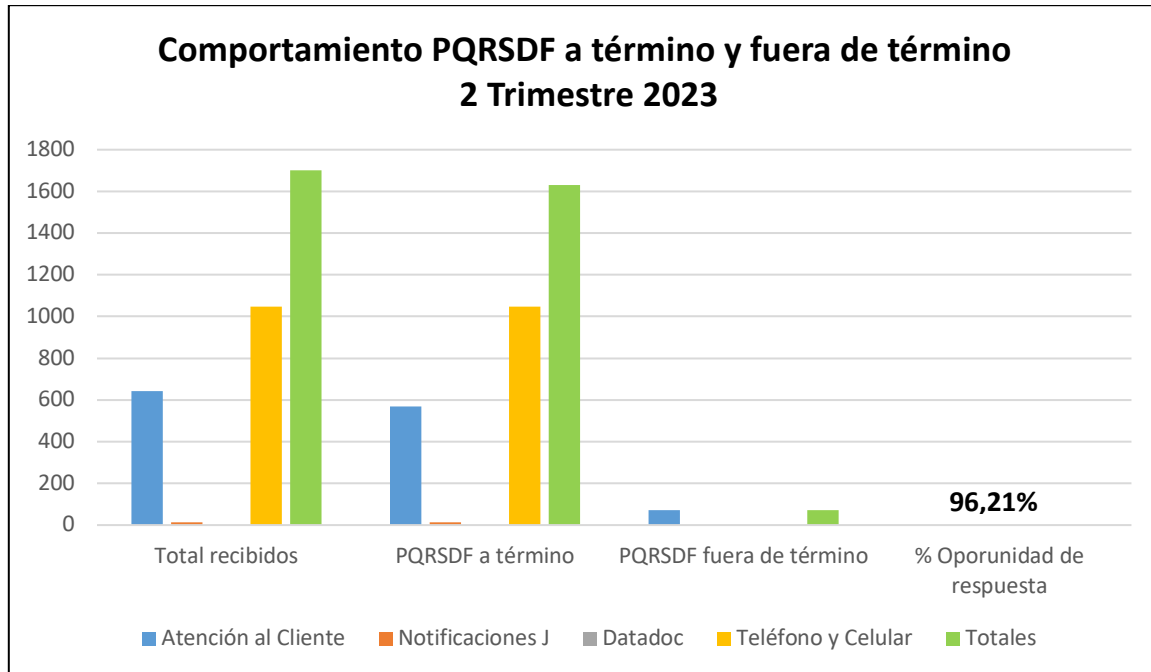
Se puede evidenciar en el siguiente cuadro el análisis a los resultados obtenidos en el **segundo trimestre de 2023** indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.




OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 2 TRIMESTRE 2023

CANAL	TOTAL RECIBIDOS	PQRSDF A TÉRMINO	PQRSDF FUERA DE TÉRMINO	% OPORTUNIDAD RESPUESTA
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	643	570	73	88,64%
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	13	13	0	100%
<u>Sistema</u> DATADOC	0	0	0	N/A
<u>Teléfono y Celular</u> WhatsApp & Línea Telefónica	1046	1046	0	100%
TOTAL	1702	1629	73	96,21%

Gráfica 1




	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe 2 Trimestre 2023 PQRSDF	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 8

Durante el periodo comprendido entre el **01/04/2023** y el **30/06/2023**, se recibieron 1702 PQRSDF por medio de los canales y software de gestión documental Datadoc, de las cuales 1629 tuvieron respuesta dentro de los términos y 73 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 96,21% 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		5			1		100%
JURIDICA	14	40	2		3	1	91,66%
CARTERA	9	446		4	172		95,24%
SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA	1	17			46		92,18%
CORPORATIVOS CRÉDITOS		166	1	21	13		96,51%
ATENCIÓN AL CLIENTE	1	437	281		21		96,48%
TOTAL	25	1111	284	25	256	1	95,34%



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	Informe 2 Trimestre 2023 PQRSDF	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 8

Se evidencia que las 6 áreas o dependencias que recibieron PQRSDF en el segundo trimestre de 2023, alcanzaron el **95,34%** de oportunidad en la respuesta, logrando mantener el indicador y gestión en la entidad.

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
1702	0	N/A
RESULTADO		TODAS LAS SOLICITUDES FUERON ATENDIDAS POR LA ENTIDAD CSC

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 96,21%, aumentó respecto al trimestre anterior.
- Las quejas allegadas a la entidad corresponden a la falta de información del estados de los créditos que solicitan los afiliados, a las demoras en los






procesos, trámites y desembolsos de los créditos y a la información errada que algunos asesores dan sobre las solicitudes.

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

5. FUENTE DE INFORMACIÓN

- Correo Electrónico Institucional
- Datadoc
- WhatsApp
- Línea Telefónica.

6. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

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

7. ANEXOS

N/A