




# INFORME

# 1 TRIMESTRE PQRSDF

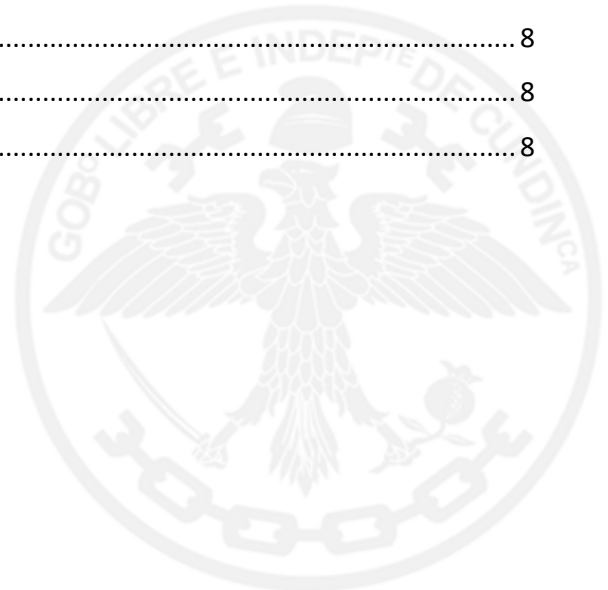
ENE-FEB-MAR  
2022




	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>Informe 1 Trimestre 2022 PQRSDF</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 2 de 8</b>

## 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 2022 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 Felicidades, recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales dispuestos para tal fin, durante el primer trimestre **enero, febrero y marzo de 2022**, 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 Felicidades 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](mailto:atencionalcliente@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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2022 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 8

1 TRIMESTRE 2022			
PQRSDF RECIBIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b><u>Correo Electrónico</u></b> atencionalcliente@csc.gov.co	13	12	12
<b><u>Sistema</u></b> DATADOC	2	3	2
<b><u>Teléfono y Celular</u></b> WhatsApp & Línea Telefónica	0	144	120
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>159</b>	<b>134</b>

De las **308 PQRSDF** recibidas por la entidad, los ciudadanos y grupos de valor presentaron las PQRSDF así:

Tipo	ENERO	FEBRERO	MARZO
<b>Peticiones</b>	13	12	12
<b>Quejas</b>			
<b>Reclamos</b>			
<b>Solicitudes</b>		144	120
<b>Denuncias</b>			
<b>Felicitaciones</b>			
<b>Derechos de P.</b>	2	3	2
<b>Tutelas</b>			
<b>Informativo</b>			

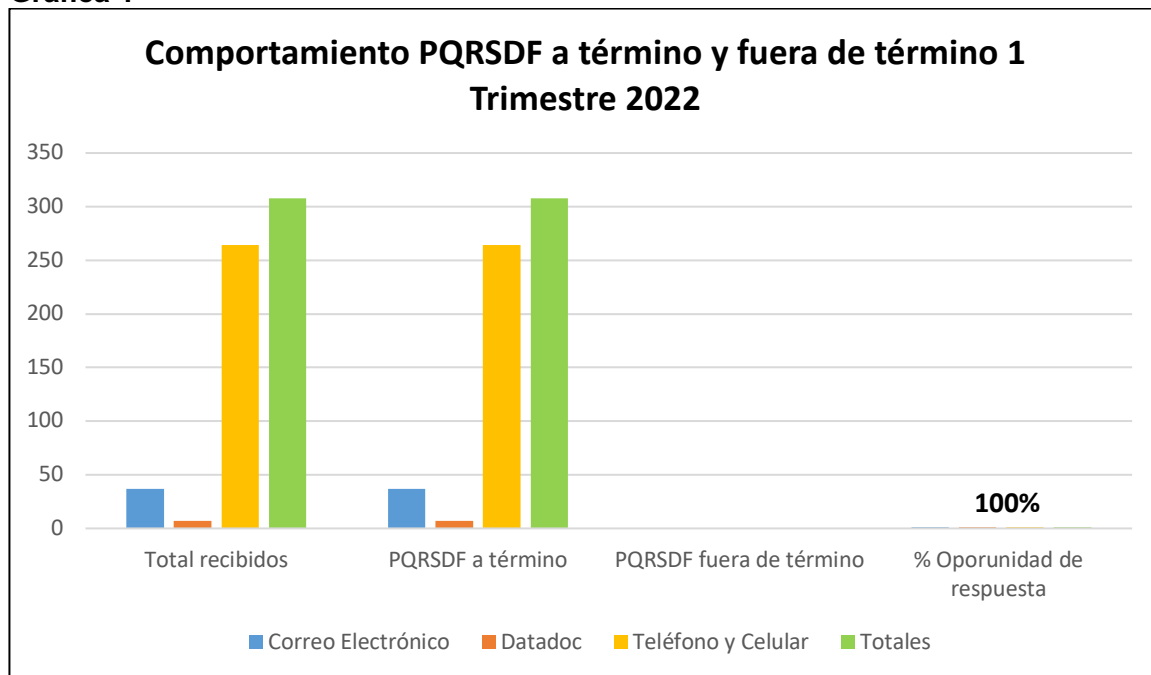
### 3.2 INDICADOR OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:


Se puede evidenciar en el siguiente cuadro el análisis a los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2022 indicador oportunidad en la respuesta PQRSDF.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 1 TRIMESTRE 2022				
CANAL	TOTAL RECIBIDOS	PQRSDF A TÉRMINO	PQRSDF FUERA DE TÉRMINO	% OPORTUNIDAD RESPUESTA
<b><u>Correo Electrónico</u></b> atencionalcliente@csc.gov.co	37	37	0	100%
<b><u>Sistema DATADOC</u></b>	7	7	0	100%
<b><u>Teléfono y Celular</u></b> WhatsApp & Línea Telefónica	264	264	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>308</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 1**




	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2022 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 8

Durante el periodo comprendido entre el 01/01/2022 y el 31/03/2022, se recibieron 308 PQRSDF por medio de los canales y software de gestión documental Datadoc, de las cuales todas las 308 tuvieron respuesta dentro de los términos. 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 100% para este trimestre.

### 3.2.1 PQRSDF POR ÁREAS O DEPENDENCIAS:

<b>PQRSDF POR ÁREAS O DEPENDENCIAS % OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>				
<b>ÁREA O DE PENDENCIA</b>	<b>D. PETICIÓN</b>	<b>SOLICITUDES</b>	<b>PETICIONES</b>	<b>% OPORTUNIDAD RESPUESTA</b>
<b>GERENCIA</b>	3			<b>100%</b>
<b>JURIDICA</b>	1	6	1	<b>100%</b>
<b>CARTERA</b>	1	152	34	<b>100%</b>
<b>SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	1	5	1	<b>100%</b>
<b>CORPORATIVOS CRÉDITOS</b>	1	17		<b>100%</b>
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		84	1	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>264</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2022 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 2022, alcanzaron el 100% 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
<b>264</b>	<b>0</b>	<b>N/A</b>
<b>RESULTADO</b>		<b>TODAS LAS SOLICITUDES FUERON ATENDIDAS POR LA ENTIDAD CSC</b>

## 4. CONCLUSIONES

- El mayor número de PQRSDF ingresó a través de los canales telefónicos dispuestos, línea fija y celular (WhatsApp).
- El tipo de PQRSDF más allegadas fueron las solicitudes de información.
- El porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 100%
- El área que recibe una alta cantidad de PQRSDF es Cartera y corresponden a solicitudes de Estados de Cuenta, Paz y Salvo, Reportes, Estado Desembolso Créditos, entre otros.
- La entidad respondió todas las PQRSDF clasificadas en solicitudes de acceso a la información.






	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>Informe 1 Trimestre 2022 PQRSDF</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 8

## 5. FUENTE DE INFORMACIÓN

- Correo Electrónico Institucional
- 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>

## 7. ANEXOS

N/A

