

Informe mensual

PQRSDF

ENERO/2024

Oficina de Prensa y Atención al Cliente



Gobernación de
Cundinamarca



CSC
CORPORACIÓN SOCIAL
DE CUNDINAMARCA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	PAG 3
DEFINICIONES PQRSDF.....	PAG 3
OBJETIVO.....	PAG 4
DESARROLLO DEL INFORME.....	PAG 4
RESULTADOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS.....	PAG 5
CORREO ELECTRONICO.....	PAG 5
SISTEMA WEBEX.....	PAG 9
WHATSAPP Y LINEA TELEFONICA.....	PAG 10
PRINCIPALES TIPOS DE SOLICITUD.....	PAG 13
MAYOR Y MENOR NUMERO DE SOLICITUDES.....	PAG 14
AFILIACIONES.....	PAG 15
MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO ESTABLECIDO POR EL PLAN DE ACCIÓN	PAG 16
CONCLUSIONES.....	PAG 17
RECOMENDACIONES.....	PAG 18



SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | **Sede Gobernación**
Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

INTRODUCCIÓN

En conformidad con las directrices del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación Social de Cundinamarca, este informe presenta un análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibido y atendido a través de los distintos canales disponibles durante el mes de enero de 2024. El propósito de este documento es evaluar la eficiencia y efectividad en la oportunidad de las respuestas proporcionadas, así como ofrecer recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos implicados de este modo, se busca impulsar la mejora continua de la entidad, reforzando la confianza de los ciudadanos y demás grupos de interés, en concordancia con el compromiso institucional con la transparencia, la participación ciudadana y la optimización de la gestión pública.

DEFINICIONES PQRSDF

- **PETICIÓN:** Actuación de cualquier persona ante la CSC, en ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesaria la invocación del mismo.
- **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de protesta, descontento o inconformidad formulada por una persona respecto a la conducta de uno o varios servidores de la CSC.
- **RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita que pone en conocimiento el incumplimiento o irregularidad de algún servicio ofrecido por la CSC.
- **SUGERENCIA:** Recomendación o propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios de la CSC.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

- **DENUNCIA:** Manifestación escrita o verbal mediante la cual se pone en conocimiento de la CSC, sobre la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo. Es necesario que se indique las circunstancias de tiempo modo y lugar que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- **FELICITACIÓN:** Es la manifestación positiva acerca de la labor que cumple la CSC.

OBJETIVO

Llevar a cabo la supervisión, monitoreo y control exhaustivo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el objetivo de fomentar la mejora continua en la calidad del servicio al cliente. Esto implica no solo garantizar la emisión de respuestas rápidas, coherentes y bien fundamentadas a los requerimientos presentados ante la Corporación Social de Cundinamarca (CSC), sino también identificar tendencias y puntos críticos que permitan implementar acciones preventivas y correctivas, fortaleciendo así la capacidad de respuesta ante situaciones recurrentes y mejorando la satisfacción general de los usuarios.

DESARROLLO DEL INFORME

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

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de una variedad de canales de comunicación diseñados para facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos de interés a los servicios de la entidad. Estos canales buscan satisfacer diferentes necesidades de comunicación, desde la inmediatez de las plataformas digitales hasta la formalidad de los correos electrónicos. Durante el mes de enero de 2024,



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

se radicaron un total de 557 PQRSDF a través de estos canales, que incluyen correos institucionales, la plataforma de llamadas Webex, medios de contacto por WhatsApp y la Línea Telefónica. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada uno de estos medios, analizando su efectividad y volumen de uso, así como su impacto en la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado.

Tipo	Número
Peticiones	557
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	557

ENERO DE 2024	
PQRSDF RECIBIDAS	NÚMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	138
<u>Plataforma</u> Webex	00
<u>Teléfono y Celular</u> WhatsApp & Línea Telefónica	419
TOTAL	557



SC7242-1



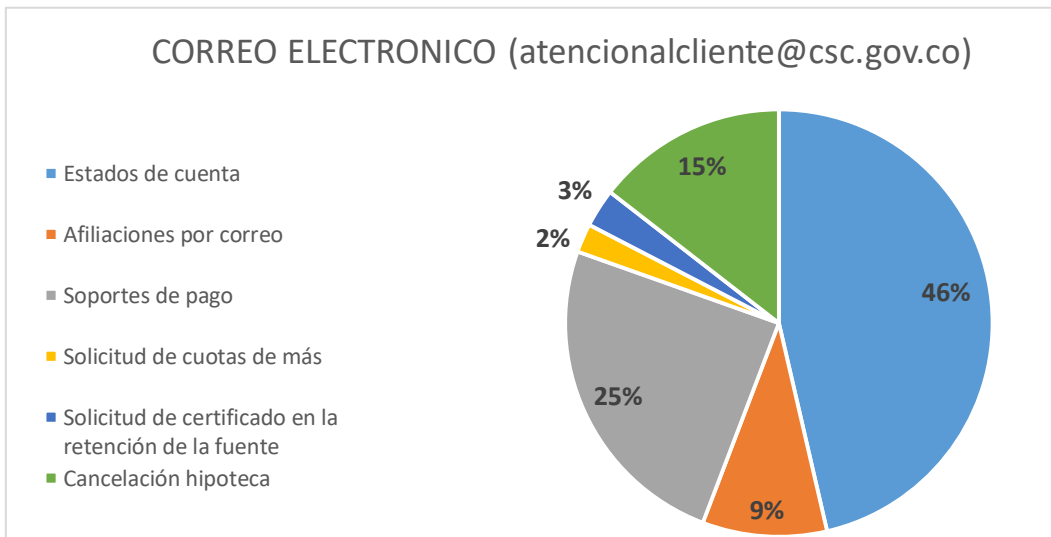
Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

De las **557 PQRSD** recibidas por la entidad, los ciudadanos y grupos de valor presentaron estas PQRSD así:

Correo electrónico: atencionalcliente@csc.gov.co

CORREO ELECTRONICO (atencionalcliente@csc.gov.co)	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Estados de cuenta	64
Afiliaciones por correo	13
Soportes de pago	34
Solicitud de cuotas de más	3
Solicitud de certificado en la retención de la fuente	4
Cancelación hipoteca	20



Durante el mes de enero de 2024, se gestionaron un total de 138 solicitudes a través del canal de correo electrónico institucional. Este medio se presenta como



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

una vía formal y accesible para que los usuarios tramiten sus solicitudes relacionadas principalmente con información financiera y trámites administrativos. A continuación, se detalla el análisis de cada tipo de solicitud y su respectivo porcentaje sobre el total:

Estados de Cuenta (64 solicitudes - 46.37%)

Este tipo de solicitud representa casi la mitad del total recibido. La alta demanda de información sobre estados de cuenta indica que los usuarios requieren un seguimiento constante de sus transacciones, saldos y movimientos financieros. Las causas pueden ser variadas, desde la necesidad de verificar pagos y saldos pendientes hasta la identificación de posibles errores en los registros.

- La alta frecuencia de estas solicitudes podría estar asociada con una falta de acceso a información actualizada o con demoras en la emisión de estados de cuenta.
- Es importante evaluar la posibilidad de automatizar el envío periódico de estados de cuenta o mejorar la accesibilidad de esta información a través de plataformas digitales como la página web, para reducir el volumen de estas solicitudes y optimizar la experiencia del usuario.

Soportes de Pago (34 solicitudes - 24.63%)

Este tipo de solicitud es la segunda más frecuente, lo cual refleja la importancia que le dan los usuarios a la confirmación y documentación de sus pagos. Este servicio es esencial para trámites personales y para mantener la transparencia en la gestión de sus finanzas.

- La demanda de soportes de pago puede estar ligada a la necesidad de comprobantes para trámites ante otras entidades o para fines contables personales.
- Se podría considerar la implementación de un sistema de emisión automática de soportes de pago, que se envíe a los usuarios inmediatamente después de que se registre el pago en el sistema.



Gobernación de Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Cancelación de Hipoteca (20 solicitudes - 14.49%)

La solicitud de cancelación de hipoteca tiene una relevancia significativa, lo cual indica un movimiento considerable en la culminación de compromisos financieros a largo plazo por parte de los usuarios.

- Este tipo de trámite suele requerir la presentación de documentos y la realización de verificaciones detalladas, lo que podría extender los tiempos de respuesta.
- La gestión de este tipo de solicitudes debe ser eficiente para garantizar que los usuarios culminen sus procesos sin contratiempos ni demoras innecesarias.

Afiliaciones por Correo (13 solicitudes - 9.42%)

Aunque es un número menor comparado con otros tipos de solicitudes, las afiliaciones indican un interés de los usuarios en vincularse con nuevos productos o servicios ofrecidos por la Corporación.

- Un bajo número de solicitudes de afiliación puede ser indicativo de una necesidad de mayor difusión de los beneficios y servicios ofrecidos por la Corporación.
- Es crucial asegurar que el proceso de afiliación sea sencillo y rápido, maximizando la conversión de usuarios interesados.

Solicitud de Certificado de Retención en la Fuente (4 solicitudes - 2.89%)

Este tipo de solicitud, aunque de baja frecuencia, es relevante durante la temporada de declaración de impuestos.

- La baja cantidad de solicitudes podría estar relacionada con la estacionalidad de la necesidad de este certificado.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

- Es importante que la respuesta a este tipo de solicitudes sea expedita y que los usuarios estén informados sobre cómo obtener estos documentos fácilmente.

Solicitud de Cuotas de Más (3 solicitudes - 2.17%)

La menor cantidad de solicitudes se refiere a pagos en exceso, lo cual sugiere un buen nivel de precisión en la facturación de la entidad.

- La baja incidencia de estas solicitudes es positiva, pero es fundamental asegurar que cada caso se maneje con la máxima eficiencia para evitar percepciones negativas.

Sistema Webex

LLAMADAS (WEBEX – LINEA DE ATENCION 601 5140291 EXT 111)	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Estados de cuenta	0
Proyección deuda para pago	0

El informe muestra que durante el mes de enero de 2024 no se recibieron solicitudes a través de la línea de atención Webex (601 5140291 Ext 111). Esto se debe, en parte, al cambio de administración y la falta de contratistas, lo cual afectó la operación de este canal.

La ausencia total de solicitudes indica una interrupción en la operación del canal. Es fundamental evaluar las causas precisas para identificar los factores que influyeron en la falta de uso de este medio por parte de los usuarios.



Gobernación de Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 f Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

El cambio administrativo puede haber generado incertidumbre tanto interna como externa, afectando la percepción de disponibilidad y efectividad del canal de atención.

La ausencia de personal capacitado para gestionar las llamadas puede haber generado la imposibilidad de atender las solicitudes de los usuarios, impactando negativamente en la experiencia de atención al cliente.

Impacto en la Atención al Usuario:

- La falta de atención a través de este canal podría haber desplazado a los usuarios hacia otros medios de contacto, generando sobrecarga en canales como el correo electrónico o las redes sociales.
- La inactividad del canal telefónico afecta la accesibilidad y percepción de disponibilidad del servicio, lo cual es crucial para usuarios que prefieren este medio de comunicación.

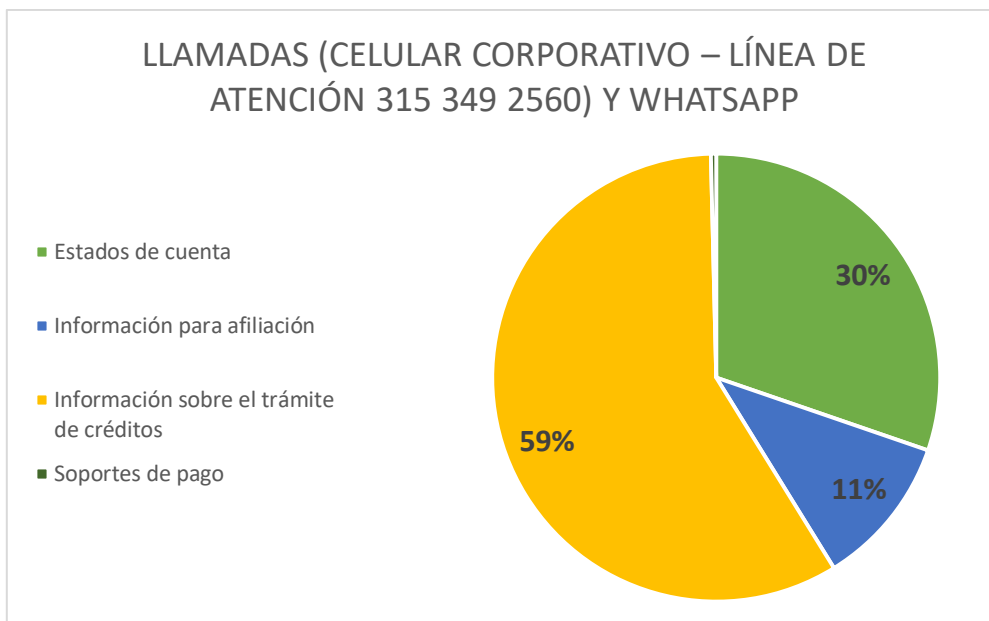
Línea Telefónica (Celular Corporativo – Línea De Atención 315 349 2560) y WhatsApp

LLAMADAS (CELULAR CORPORATIVO – LÍNEA DE ATENCIÓN 315 349 2560) Y WHATSAPP	
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Estados de cuenta	158
Información para afiliación	57
Información sobre el trámite de créditos	305
Soportes de pago	2



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co



Durante el mes de enero de 2024, el canal de llamadas (línea de atención 315 349 2560) y WhatsApp fue uno de los más activos, con un total de 522 solicitudes distribuidas en cuatro categorías principales. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada tipo de solicitud:

Estados de Cuenta (158 Solicitudes)

Esta solicitud representa el 30.27% del total de solicitudes. Es una de las categorías más demandadas, con 83 solicitudes reportadas en diciembre y 8 en enero.

La gran cantidad de solicitudes en diciembre refleja un incremento en la necesidad de información financiera hacia el cierre del año fiscal, el descenso en enero sugiere que los usuarios han resuelto la mayoría de sus dudas o necesidades en este ámbito durante el mes anterior.

Mantener un enfoque proactivo en la entrega de información de estados de cuenta, especialmente en periodos críticos como el cierre de año.



Gobernación de Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun | www.csc.gov.co

Información para Afiliación (57 Solicitudes)

Representa el 10.92% de las solicitudes totales, con una baja significativa en enero (3 solicitudes) comparado con diciembre (27 solicitudes).

La disminución en enero podría deberse a la baja actividad administrativa o a la falta de campañas de promoción de afiliaciones en el nuevo año.

Información sobre el Trámite de Créditos (305 Solicitudes)

Este tipo de solicitud representa el 58.43% del total, siendo la categoría más solicitada. Se observa una estabilidad en la cantidad de solicitudes entre diciembre (240) y enero (65).

El alta demanda refleja una gran necesidad de orientación en trámites crediticios, posiblemente debido a planes de financiación o consolidación de deudas. La consistencia en el volumen de solicitudes sugiere que este tipo de información sigue siendo relevante y crítica para los usuarios.

Soportes de Pago (2 Solicitudes)

Este tipo de solicitud representa solo el 0.38% del total. Es la categoría menos solicitada, con una solicitud registrada en diciembre y ninguna en enero.

La baja cantidad de solicitudes indica que los usuarios no tienen problemas significativos con la validación de pagos o que utilizan otros medios para obtener esta información, se sugiere mantener un seguimiento activo, pero no es necesario implementar medidas adicionales en esta categoría dado el bajo volumen de solicitudes.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Principales Tipos de Solicitud

- De las 557 PQRSDf recibidas durante el mes de enero de 2024 por la Corporación Social de Cundinamarca, distribuidas entre los distintos canales de comunicación disponibles, observamos que las principales solicitudes son: información sobre el trámite de créditos que equivale al 58.43% del total de PQRSDf, estados de cuenta representan el 11.49% del total y cancelación de hipoteca constituyen el 3.59% del total.

Estas tres solicitudes abarcan una porción significativa de las PQRSDf recibidas, lo que nos permite tener algunas percepciones sobre las necesidades y preocupaciones de los usuarios:

- Los usuarios de la Corporación Social de Cundinamarca muestran una clara preferencia por solicitudes relacionadas con aspectos financieros como créditos y estados de cuenta. Esto refleja que una parte significativa de la población tiene un enfoque en la gestión de sus finanzas personales y en la necesidad de acceder a crédito.
- La alta demanda en las solicitudes relacionadas con trámites financieros, especialmente a través de canales como WhatsApp y teléfono, sugiere que los usuarios prefieren medios de contacto rápidos y accesibles, lo que indica una mayor expectativa en cuanto a la inmediatez de las respuestas.
- La Corporación debe asegurarse de que sus canales de atención estén adecuadamente equipados para gestionar el volumen de solicitudes relacionadas con créditos y estados de cuenta. De no mejorar la accesibilidad y la rapidez en la respuesta, existe el riesgo de saturar los canales de atención, lo que puede afectar la satisfacción del usuario y generar más quejas o reclamos.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Mayor y Menor Número de Solicitudes

Mayor Número de Solicitudes

- Teléfono y WhatsApp: 419 solicitudes (75.22%) El canal más utilizado por los usuarios fue la combinación de la línea telefónica y WhatsApp, lo que resalta la preferencia de los ciudadanos por estos medios de comunicación más inmediatos y accesibles.
 - Información sobre el trámite de créditos: 305 solicitudes (58.43% del total general de PQRSDf)

Esta cifra indica una alta demanda de orientación relacionada con trámites financieros, en particular en créditos, la necesidad constante de asistencia en este aspecto puede sugerir que los usuarios encuentran los procesos crediticios complicados o que requieren mayor orientación en los pasos a seguir.

- Correo Electrónico: 138 solicitudes (24.78%) Este canal también muestra un uso significativo, aunque menor que el de los canales telefónicos.
- Estados de cuenta: 64 solicitudes (46.37%)
 - La alta demanda de información sobre estados de cuenta muestra que los usuarios buscan acceso a detalles financieros precisos y actualizados. Esto podría estar vinculado con la necesidad de realizar un seguimiento de sus transacciones o verificar el estado de sus pagos.
- Cancelación de hipoteca: 20 solicitudes (14.49%)
 - La cantidad de solicitudes de cancelación de hipoteca sugiere un número considerable de usuarios que han completado sus obligaciones financieras.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Menor Número de Solicitudes

- Soportes de pago: 2 solicitudes (0.38%) Este tipo de solicitud fue la menos frecuente en todos los canales, lo que sugiere que los usuarios no experimentaron problemas significativos al obtener o verificar los soportes de sus pagos.
 - La baja incidencia puede estar relacionada con la eficiencia actual del sistema para generar y enviar los soportes de pago de manera automática, o con el uso de medios electrónicos que facilitan el acceso a esta información.

La preferencia de los usuarios por canales de atención inmediatos como WhatsApp y el teléfono sugiere que la Corporación debe priorizar estos medios para asegurar una atención eficiente y rápida. Al mismo tiempo, se recomienda analizar las razones detrás de la inactividad de Webex y explorar mejoras en la difusión de sus beneficios.

Afiliaciones del mes de Enero:

Durante el mes de enero de 2024, se realizaron 14 nuevas afiliaciones a la Corporación Social de Cundinamarca (CSC). Aunque el volumen de solicitudes de trámites crediticios fue alto en este periodo, el número de nuevas afiliaciones se mantiene relativamente bajo. Esto sugiere que, a pesar del elevado interés en los servicios financieros, la captación de nuevos miembros aún puede mejorarse.

Sin embargo, el hecho de que la CSC continúe siendo una opción preferida por los funcionarios públicos del departamento de Cundinamarca refleja la confianza que nuestros usuarios actuales depositan en la Corporación. Este comportamiento reafirma nuestra posición como una entidad valorada y confiable en la región, consolidando el papel de la CSC en la oferta de servicios financieros y administrativos de calidad.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA

Nit. 899.999.421-7

AFILIADOS Y RETIROS RESUMIDO **

Fecha : 25/09/2024

Hora : 12:06:29

Reporte: AH01011

Página : 1 de 1

Año	Mes	Afiliaciones	Retiros
2024	1	14	0
		<u>14</u>	<u>0</u>

Medición de cumplimiento por el plan de acción 2024:

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDf	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	(PQRSDf resueltas dentro del término / Total PQRSDf recibidas en el periodo) * 100
		Medición 557/557x100= 100%
Resultado		100% de Respuesta Oportuna de PQRSDf



SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

CONCLUSIONES

Eficiencia en la Atención y Resolución de PQRSDF: La gestión oportuna de las solicitudes recibidas durante el mes de enero demuestra la capacidad de la Corporación Social de Cundinamarca para atender y resolver las Peticiones de manera eficiente. Esto contribuye significativamente a fortalecer la percepción positiva de la entidad entre sus usuarios, ya que se refleja un compromiso con la transparencia y la satisfacción del ciudadano.

Predominio de Solicitudes de Información Financiera: La mayoría de las peticiones se centraron en la obtención de información sobre estados de cuenta, soporte de pagos y trámites crediticios, lo que sugiere que los usuarios confían en la Corporación como una fuente de información confiable para la gestión de sus asuntos financieros. La resolución oportuna de estas solicitudes es crucial para mantener la credibilidad y confianza en la entidad.

Bajo Nivel de Inconformidades (Quejas, Reclamos y Denuncias): La ausencia de quejas, reclamos y denuncias en las PQRSDF de enero indica un nivel satisfactorio de servicio, lo cual es un indicador positivo de que los procesos internos y la atención al cliente cumplen con las expectativas de los usuarios. Esto también sugiere que los canales de comunicación y la calidad de la atención están alineados con los requerimientos de la ciudadanía.

Importancia de los Canales de Atención Digital: El uso intensivo del canal de WhatsApp y llamadas demuestra la preferencia de los usuarios por medios de contacto directos y accesibles. La baja actividad en el canal Webex, atribuida a la falta de personal, resalta la necesidad de reforzar la infraestructura y el personal de atención en todos los canales para garantizar un servicio uniforme y eficiente.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Impacto de la Gestión Eficiente en el Posicionamiento Institucional: La gestión adecuada de las PQRSDF no solo contribuye a la satisfacción del usuario, sino que también fortalece el posicionamiento institucional de la Corporación Social de Cundinamarca como una entidad responsable y comprometida con la atención de las necesidades de la comunidad. Un manejo eficaz de estas solicitudes mejora la imagen pública y la percepción de calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

Optimización de la Gestión de PQRSDF:

Implementar sistemas automáticos de recepción y gestión de PQRSDF para agilizar la atención y reducir tiempos de respuesta, permitiendo que los usuarios puedan registrar y consultar el estado de sus solicitudes en línea.

Fortalecer la capacitación del equipo de atención en la identificación y resolución de las diferentes categorías de PQRSDF, garantizando que cada solicitud sea atendida de manera adecuada y oportuna.

Fortalecimiento de la Atención en Canales Digitales:

Reactivar el canal Webex con personal capacitado y promover su uso entre los usuarios para diversificar los puntos de contacto, especialmente en áreas con alto volumen de solicitudes.

Implementar encuestas específicas por canal de atención para evaluar la satisfacción de los usuarios y ajustar las estrategias de atención conforme a los resultados obtenidos.

Mejora en la Comunicación y Accesibilidad:

Generar campañas informativas sobre los servicios financieros y procedimientos internos de la Corporación, utilizando boletines digitales y materiales en los diferentes canales de atención para reducir el volumen de peticiones recurrentes.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

Potenciar el uso de canales alternativos, como el correo electrónico y la línea telefónica corporativa, asegurando que todos los usuarios tengan acceso a la información y soporte necesario de manera eficiente.

Estrategias de Posicionamiento Institucional:

Publicar informes trimestrales de gestión de PQRSDf en la página web institucional y en las redes sociales de la Corporación, mostrando el nivel de respuesta y la solución de las solicitudes recibidas. Esto reforzará la percepción de transparencia y compromiso con la comunidad.

Implementar un sistema de reconocimiento interno para motivar y destacar al personal que logre altos niveles de eficiencia y calidad en la atención de PQRSDf, fomentando una cultura organizacional centrada en la excelencia del servicio al usuario.

Elaboró y Aprobó	Revisó y Aprobó	Aprobó
<p>Hernán David Bernal Bernal Secretaria <i>Elaboró</i></p>	<p>Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente <i>Revisó</i></p>	<p>Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente <i>Aprobó</i></p>
Fecha: Febrero/2024	Fecha: Febrero/2024	Fecha: Febrero/2024



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | **Sede Gobernación**
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co