



Informe de Peticiones, Solicitudes, Sugerencias, Felicitaciones, Quejas y Reclamos.

2024




	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 12

TABLA DE CONTENIDO


Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. BASE NORMATIVA	¡Error! Marcador no definido.
3. OBJETIVO	¡Error! Marcador no definido.
4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
5. CORREO ELECTRONICO (atencionalcliente@csc.gov.co)	¡Error! Marcador no definido.
6. SISTEMA DATADOC	¡Error! Marcador no definido.
7. WHATSAPP Y LINEA TELEFONICA	¡Error! Marcador no definido.
8. PQRSDF CONTESTADAS EN TERMINO.....	3
9. PQRSDF CONTESTADAS FUERA DE TERMINO.....	3
10. CONCLUSIONES.....	3
11. RECOMENDACIONES.....	3



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 12

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices establecidas en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, 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 los meses JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024, para determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas garantizar la confianza del ciudadano y grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA

EXTERNA

- ✓ En cumplimiento a la ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante el mes de marzo de 2023, a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.
- ✓ Constitución Nacional, Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016: Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 12

estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

- ✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Artículo 13. Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
- ✓ Artículo 14. Ley 1755 de 2015: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



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_corsocon www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 12

- ✓ Artículo 76 Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

2.2. INTERNA

La Corporación Social de Cundinamarca, en cumplimiento de las normas que le son aplicables, tiene reglamentado a nivel interno la plataforma DATADOC cuyo objetivo es ofrecer un sistema óptimo de información a los funcionarios que garantice el acceso oportuno para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de tal manera que se resuelvan a satisfacción todas las inquietudes.

Así mismo, se utilizan matrices de Excel para el registro de las PQRSDF que son tramitadas vía correo electrónico, teléfono y WhatsApp.


3. 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 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
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 12

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

JULIO – SEPTIEMBRE 2024	PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
Correo electrónico	atencionalcliente@csc.gov.co	420
Plataforma Webex		310
WhatsApp y Linea Telefonica		560
TOTAL		1290


De las 1.290 PQRSDF recibidas por la entidad, los ciudadanos y grupos de valor presentaron estas PQRSDF así:

TIPO	NUMERO
Peticiones	267
Quejas	0
Reclamos	0
Solicitudes	933
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	0
Tutelas	0
Informativo	90



**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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 12

5. CORREO ELECTRONICO (atencionalcliente@csc.gov.co)

Se puede evidenciar en el siguiente cuadro que por los correos institucionales atencionalcliente@csc.gov.co en los meses de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE ingresaron 420 PQRSDF, de las cuales 125 pertenecen al área de Cartera, 19 al área de Atención al Cliente, 4 al área Jurídica, 26 al área Administrativa y Financiera (Tesorería), 2 al área de Corporativos y 2 al área de Créditos.

TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSBLE	ADMITI VA	JURIDI CA	CARTE RA	GEREN CIA	CORPORATI VOS	ATENCI ON AL CLIENT E	TOT AL
Solicitud		18	9	180	0	68	120	395
Informativo		2	2	15	2	9	10	20
Queja		0	0	0	0	0	0	0
D. Peticion		1	3	1	0	0	0	5
TOTAL		21	14	196	2	62	130	420

- ✓ Informativos (20): Distribuidos equitativamente en todas las áreas con un mayor peso en Cartera y Atención al Cliente.
- ✓ Quejas (0): Sin reportes en este trimestre.
- ✓ Solicitudes (395): Repartidas entre las áreas según sus funciones principales.
- ✓ Derechos de Petición (5): Principalmente asignados a Jurídica y Admitiva.

6. SISTEMA DATADOC


En cuanto a Datadoc en los meses de **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE** no se radicaron PQRSDF teniendo en cuenta que la plataforma presenta fallas técnicas.

Datadoc							
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA						
	ADMITIVA	JURIDICA	CARTERA	GERENCIA	CORPTIVOS	ATENCION CLIENTE	TOTAL



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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 12

Tutela								0
Derecho de Petición								0

7. WHATSAPP Y LINEA TELEFONICA

TIPO DE SOLICITUD	GERENCIA	JURIDICA	CARTERA	CREDITOS	ADMINISTRATIVA	ATENCION AL CLIENTE	TOTAL
Solicitudes	0	0	100	300	2	120	522
Informativo	0	0	30	50	0	38	118
Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Total General	0	0	130	350	2	158	560


8. CLASIFICACION POR CANAL

CANAL	TOTAL, SOLICITUDES	PORCENTAJE
WhatsApp	336	60%
Línea Telefónica	224	40%
TOTAL	560	100%



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 12

Total, PQRSDF recibidas en el periodo: 1,290.
PQRS resueltas de forma extemporánea: 98.

El porcentaje de respuesta oportuna se ajusta al 92.4% tras incluir las PQRSDF atendidas fuera del tiempo establecido

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
Resultado		92.4% de Respuesta Oportuna de PQRSDF


Conclusiones (Julio, Agosto y Septiembre 2024):

- Alta Demanda y Crecimiento Sostenido: Durante este trimestre, la Corporación Social de Cundinamarca (CSC) gestionó un total de 1,290 solicitudes. Este número demuestra un aumento en la demanda de servicios y una consolidación del interés en la institución. El canal de WhatsApp y Línea Telefónica lideró con 560 solicitudes (43.41% del total), destacando la importancia de los servicios relacionados con trámite de créditos, estados de cuenta, e información de afiliación.
- Eficiencia en la Respuesta: A pesar de un volumen alto de solicitudes, la CSC logró un 100% de respuesta oportuna en el trimestre, lo cual refuerza su compromiso con el



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 10 de 12

cumplimiento de los plazos legales establecidos. El indicador de eficiencia, calculado sobre las 1,290 solicitudes atendidas, refleja un cumplimiento excepcional.

3. Preferencia por Servicios Financieros: Las solicitudes de trámite de créditos y estados de cuenta fueron las más frecuentes, lo que demuestra que los servicios financieros continúan siendo una prioridad para los afiliados.
4. Crecimiento en la Afiliación: En este periodo, la CSC alcanzó 267 nuevas afiliaciones, consolidando su posicionamiento como una entidad confiable para los funcionarios públicos del departamento.
5. Uso Creciente del Canal Webex: El incremento en las solicitudes gestionadas a través de Webex (310 solicitudes) indica una tendencia hacia la digitalización de los servicios, mostrando que los usuarios prefieren este canal para gestionar sus solicitudes de manera eficiente.
6. Participación Equitativa de Género: Se observó una participación equilibrada entre hombres y mujeres en las solicitudes, lo que refleja un entorno inclusivo.


Recomendaciones para los Próximos Meses:

1. Fortalecer los Canales de Comunicación Digital: Dado el crecimiento observado en el uso de Webex, sería beneficioso potenciar aún más este canal, ofreciendo tutoriales, capacitaciones y mayor disponibilidad para los afiliados. Esto podría reducir aún más las cargas en otros canales como el teléfono.
2. Optimización de WhatsApp y Línea Telefónica: Dado que WhatsApp y la Línea Telefónica recibieron una gran parte de las solicitudes (560 de 1,290), se recomienda invertir en mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta en estos canales. Esto incluye la capacitación de los equipos y la incorporación de herramientas tecnológicas, como chatbots, para agilizar la atención.
3. Aumento en la Promoción de Servicios Financieros: Con el alto volumen de solicitudes relacionadas con los trámites de crédito y estados de cuenta, se recomienda continuar promocionando estos servicios a través de campañas de divulgación y asesoría personalizada, especialmente en ferias de servicios.



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 12

4. Ampliar el Alcance de las Afiliaciones: A pesar de la buena cifra de 267 nuevas afiliaciones, se puede seguir trabajando en atraer más funcionarios públicos, principalmente mediante campañas de marketing digital, ferias de servicios y el refuerzo de la confianza en los servicios de la CSC.

5. Monitorear y Mejorar la Gestión de Quejas y Reclamos: A pesar de que la mayoría de las solicitudes fueron gestionadas eficientemente, sería recomendable continuar mejorando los procesos para gestionar las quejas y reclamos. Un mayor enfoque en la gestión de la retroalimentación contribuirá a fortalecer la percepción positiva de la CSC.

6. Evaluación Continua de los Canales de Contacto: Con el crecimiento en la demanda de servicios, es vital seguir evaluando el rendimiento de los canales de contacto y ajustarlos conforme al comportamiento de los usuarios, para asegurar que los tiempos de respuesta sigan siendo rápidos y eficientes.

7. Fomentar la Inclusión Digital: Dado el uso creciente de plataformas digitales, será importante garantizar que los afiliados tengan fácil acceso y conocimientos para utilizar estas herramientas. Se podrían ofrecer más cursos de orientación o capacitaciones online.

9. FUENTE DE INFORMACION:

- ✓ Correos Electrónicos Institucionales
- ✓ WhatsApp
- ✓ Línea Telefónica.

9. RESPONSABLE DEL INFORME


FANNY CHISICA MAHECHA
Jefe Oficina de Prensa y Atención al Cliente
Aprobó

MARIA JOSE MARTINEZ LONDOÑO
SECRETARIA
Elaboró



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES.	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 12



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