

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL AÑO 2024

OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Nos permitimos informar sobre la cantidad y la naturaleza de las interacciones que hemos tenido con los afiliados a través de nuestros distintos canales de comunicación durante el segundo trimestre del año 2024.

A continuación, se presenta un resumen detallado discriminado por tipo de solicitud y canal de comunicación:

MES DE ABRIL 2024

CORREO ELECTRÓNICO: Total de PQRSDf recibidas: **93**

- Cartera: 45
- Atención al cliente: 20
- Créditos: 28

WEBEX: Total de solicitudes: **61**

TELÉFONO Y WHATSAPP: Total de solicitudes: **217** (todas peticiones)

TOTAL ABRIL: 371 PQRSDf

PQRSDf en término: 369 (99.46%)

PQRSDf fuera de término: 2 (Jurídica)

MES DE MAYO 2024

CORREO ELECTRÓNICO: Total de PQRSDf recibidas: **103**

WEBEX: Total de solicitudes: **132**

TELÉFONO Y WHATSAPP: Total de solicitudes: **73**

TOTAL MAYO: 308 PQRSDf

PQRSDf en término: 307 (99.67%)

PQRSDf fuera de término: 1 (Jurídica)

MES DE JUNIO 2024

CORREO ELECTRÓNICO: Total de PQRSDf recibidas: **123**

WEBEX: Total de solicitudes: **173**

TELÉFONO Y WHATSAPP: Total de solicitudes: **168**

TOTAL JUNIO: 464 PQRSDf

PQRSDf en término: 464 (100%)

PQRSDf fuera de término: 0

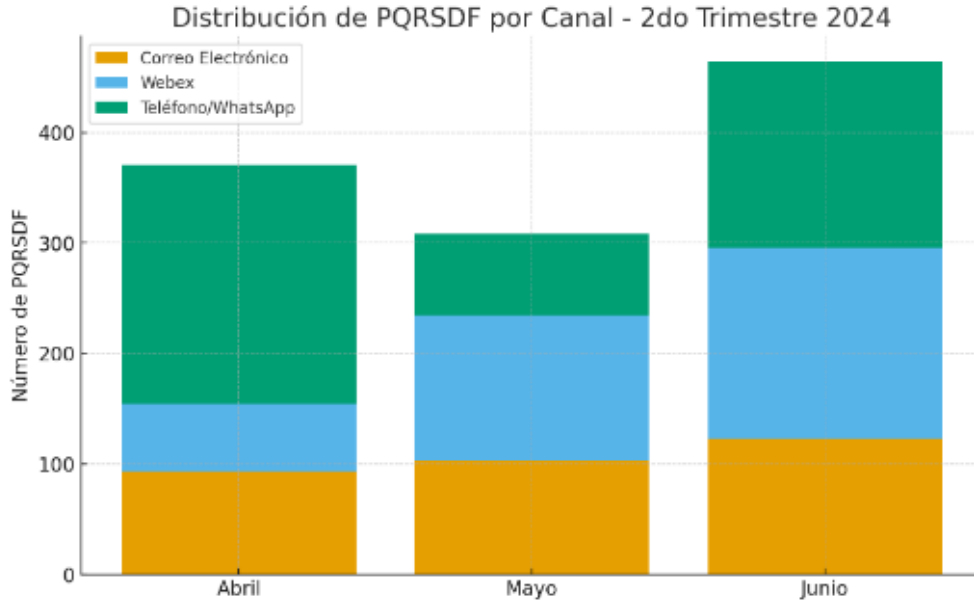
CONSOLIDADO SEGUNDO TRIMESTRE 2024

- **Total PQRSDf recibidas: 1.143**
 - Correo electrónico: 319
 - Webex: 366
 - Teléfono y WhatsApp: 458
- **PQRSDf en término: 1.140 (99.73%)**
- **PQRSDf fuera de término: 3**

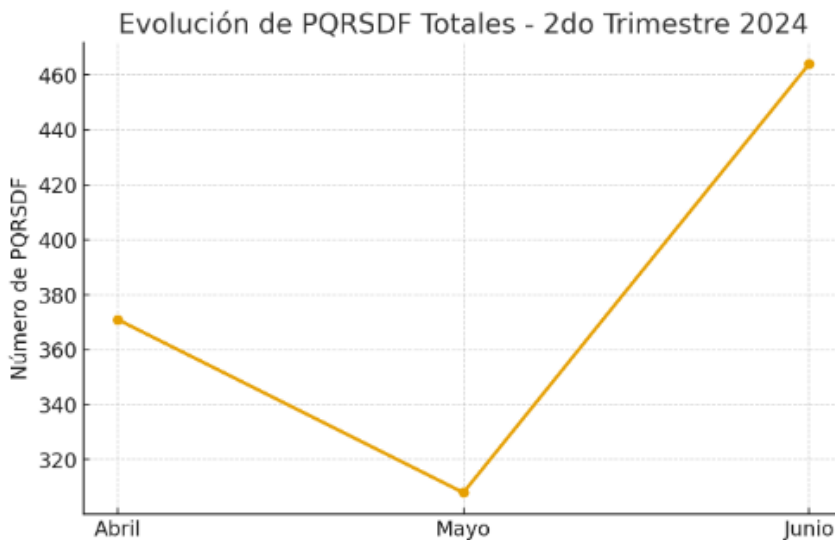
Este consolidado refleja la diversidad de consultas y solicitudes recibidas en el segundo trimestre del 2024, mostrando la importancia y variedad de los servicios que ofrece la Corporación Social de Cundinamarca a sus afiliados.

Gráficas del Segundo Trimestre 2024:

- Barras apiladas** mostrando la distribución de PQRSDf por canal (Correo, Webex y Teléfono/WhatsApp).



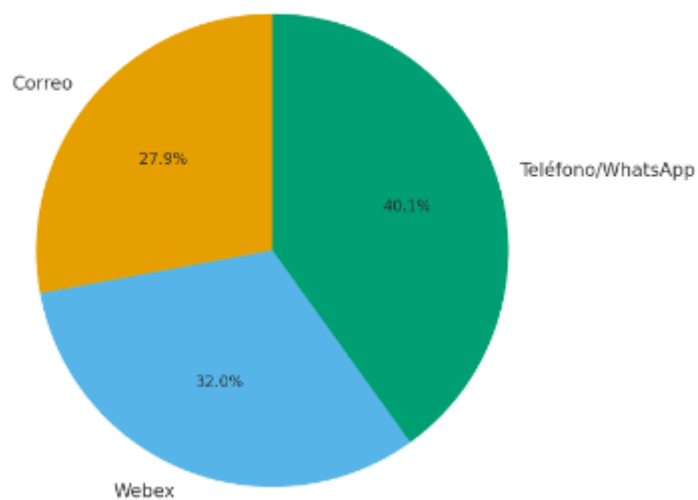
- Evolución mensual** con el total de PQRSDf en abril, mayo y junio.



Consolidado de PQRSDf por Canal - 2do Trimestre 2024

3. **Gráfico de torta** con el consolidado trimestral por canal.

Consolidado de PQRSDF por Canal - 2do Trimestre 2024



Revisó y aprobó: Fanny Chísica Mahecha.
Jefe de Prensa y Atención al Cliente.

Elaboró: María José Martínez L.
Secretaria Oficina de Prensa y Atención al Cliente.