Bogotá D.C

14 de Noviembre de 2024

ASUNTO: INFORME DE ACTIVIDADES MES DE OCTUBRE

En este informe, se presentan las actividades realizadas por el contratista **HERNAN DAVID BERNAL BERNAL** identificado con cédula de ciudadanía 81.754.026**,** correspondiente entre el periodo del **09 de octubre del 2024 al 08 de Noviembre del 2024**.

Apoyar el diseño de procesos y procedimientos de los componentes del modelo estándar que se desarrolla dentro de la Oficina Asesora de prensa y atención al cliente, así como de la Corporación Social de Cundinamarca*.*

Reunión con Zaira de planeación para revisión de procesos del plan anti corrupción del área de calidad y la Oficina Asesora de Prensa y atención al cliente.

ANEXO 1





Apoyar en el seguimiento del proceso de gestión de calidad para la Oficina Asesora de prensa y atención al cliente, así como el desarrollo de las demás actividades tendientes o que se desprenden del sistema de gestión de calidad que se maneja al interior de la Corporación Social de Cundinamarca.

Monitoreo de indicadores de calidad y participación en reuniones internas con el fin de mirar avances en los procesos.

Apoyar la elaboración y seguimiento a los controles del mapa de riesgo que son aplicables a la Oficina asesora de prensa y atención al cliente.

Esta actividad está en proceso, brindando apoyo a María José Martínez de la oficina de prensa y atención al cliente.

Apoyar los procesos de elaboración, consolidación, y presentación de informes y en el seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento, en conjunto con la dependencia responsable de ello.

Recopilación de bases de datos por parte de las compañeras Erika y Vanessa para tabulación de datos y elaboración de informes de avance

ANEXO 2

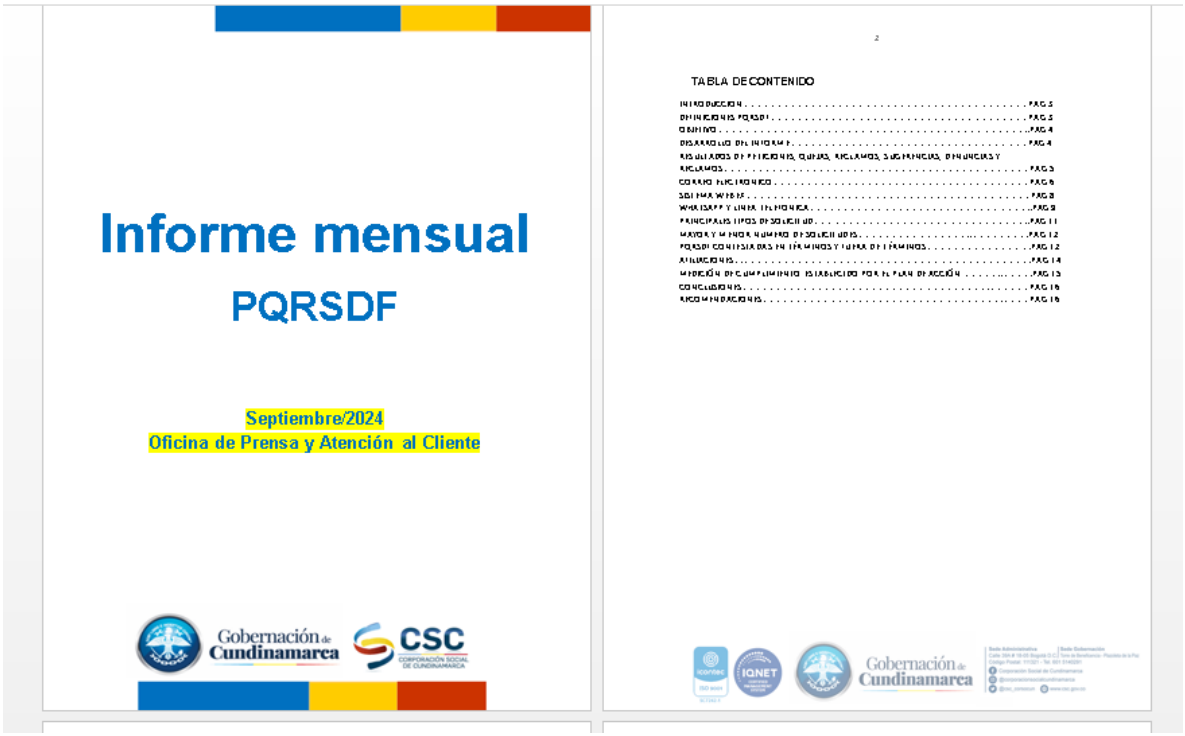
B	C	D	E	F	G	H	I
SOLICITUD POR MES	CANAL	AFILIADO Y/O USUARIO	SOLICITUD	TIPO PQRSDF	CLASIFICACIÓN PQRSDF	AREA A LA QUE SE REMITE	NOMBRE FUNCIONARIO QUIEN RESPONDE
1	Webex	ANA LUCIA PICHIMATA	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
2	Webex	JHON JAIRO MELO	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
3	Webex	AFILIADO Y/O USUARIO	INFORMACION SOBRE CREDITOS	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
4	Webex	WILLIAN HERRERA	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
5	Webex	JOHANA TOVAR	ROTACION DE CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
6	Webex	JHON JAIRO PEREZ	AVERIGUACION LINEAS DE CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
7	Webex	MARTHA RAMIREZ	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
8	Webex	FABIAN CUESTA	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
9	Webex	LEIDY ROZO	INFORMACION SOBRE CREDITOS	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
10	Webex	ANA REYES	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
11	Webex	JAIME RAMIREZ	INFORMACION SOBRE CREDITOS	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
12	Webex	BLANCA	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
13	Webex	AFILIADO Y/O USUARIO	INFORMACION SOBRE CREDITOS	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
14	Webex	DEISY RODRIGUEZ	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
15	Webex	ELSA BURGOS	AVERIGUACION LINEAS DE CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
16	Webex	LILIANA ARAGON	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
17	Webex	NATALIA BELTRAN	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
18	Webex	LISED ORTIZ	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
19	Webex	LUZ CASTRO	INFORMACION SOBRE CREDITOS	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
20	Webex	LUISA VELEZ	RETENCION O DECLARACION DE RENTA	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho
21	Webex	ANGELICA CUITIVA	NUMERO DE CUOTAS DEL CREDITO	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Erika Camacho

B	C	D	E	F	G	H	I
SOLICITUD POR MES	CANAL SEGUIMIENTO	AFILIADO Y/O USUARIO	SOLICITUD	TIPO PQRSDF	CLASIFICACIÓN PQRSDF	AREA A LA QUE SE REMITE	NOMBRE FUNCIONARIO QUIEN RESPONDE
1	WhatsApp	Afiliado	Instructivo de Pago o Cancelacion de cuota	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
2	WhatsApp	Afiliado	Instructivo de Pago o Cancelacion de cuota	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
3	WhatsApp	Afiliado	Numero de cuotas del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
4	WhatsApp	Afiliado	valor cuota del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
5	WhatsApp	Afiliado	Porcentaje de Interés de un credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
6	WhatsApp	Afiliado	Mora crediticia	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
7	WhatsApp	Afiliado	Instructivo de Pago o Cancelacion de cuota	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
8	WhatsApp	Afiliado	valor cuota del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
9	WhatsApp	Afiliado	valor cuota del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
10	WhatsApp	Afiliado	valor cuota del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
11	WhatsApp	Afiliado	Numero de cuotas del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero
12	WhatsApp	Afiliado	valor cuota del credito	Petición	Respuesta inmediata	Atención al cliente	Vanessa Quijano Romero

Apoyar el proceso de seguimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Corporación Social de Cundinamarca y en el desarrollo del sistema de Gestión de Calidad de la Oficina Asesora de prensa y atención al cliente

Revisión y análisis de las PQRSDF recibidas del segundo trimestre, así como seguimiento a su resolución. Acompañamiento por parte de María José Martínez

ANEXO 3



Informe mensual

PQRSDF

Septiembre/2024

Oficina de Prensa y Atención al Cliente

Gobernación de Cundinamarca

CSC

CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN . . . . . 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 6
SOLICITUD WEB . . . . . PAG 8
WHATSAPP Y LINEA TELEFONICA . . . . . PAG 9
PRINCIPALES TIPOS DE SOLICITUD . . . . . PAG 11
MAYOR Y MENOR NUMERO DE SOLICITUDES . . . . . PAG 12
PQRSDF CONTESTADAS EN TERMINOS Y FUERA DE TERMINOS . . . . . PAG 12
ANEXOS . . . . . PAG 14
MEDICIÓN DE CUMPLIMIENTO ESTABLECIDO POR EL PLAN DE ACCIÓN . . . . . PAG 15
CONCLUSIONES . . . . . PAG 16
RECOMENDACIONES . . . . . PAG 16

IQNet

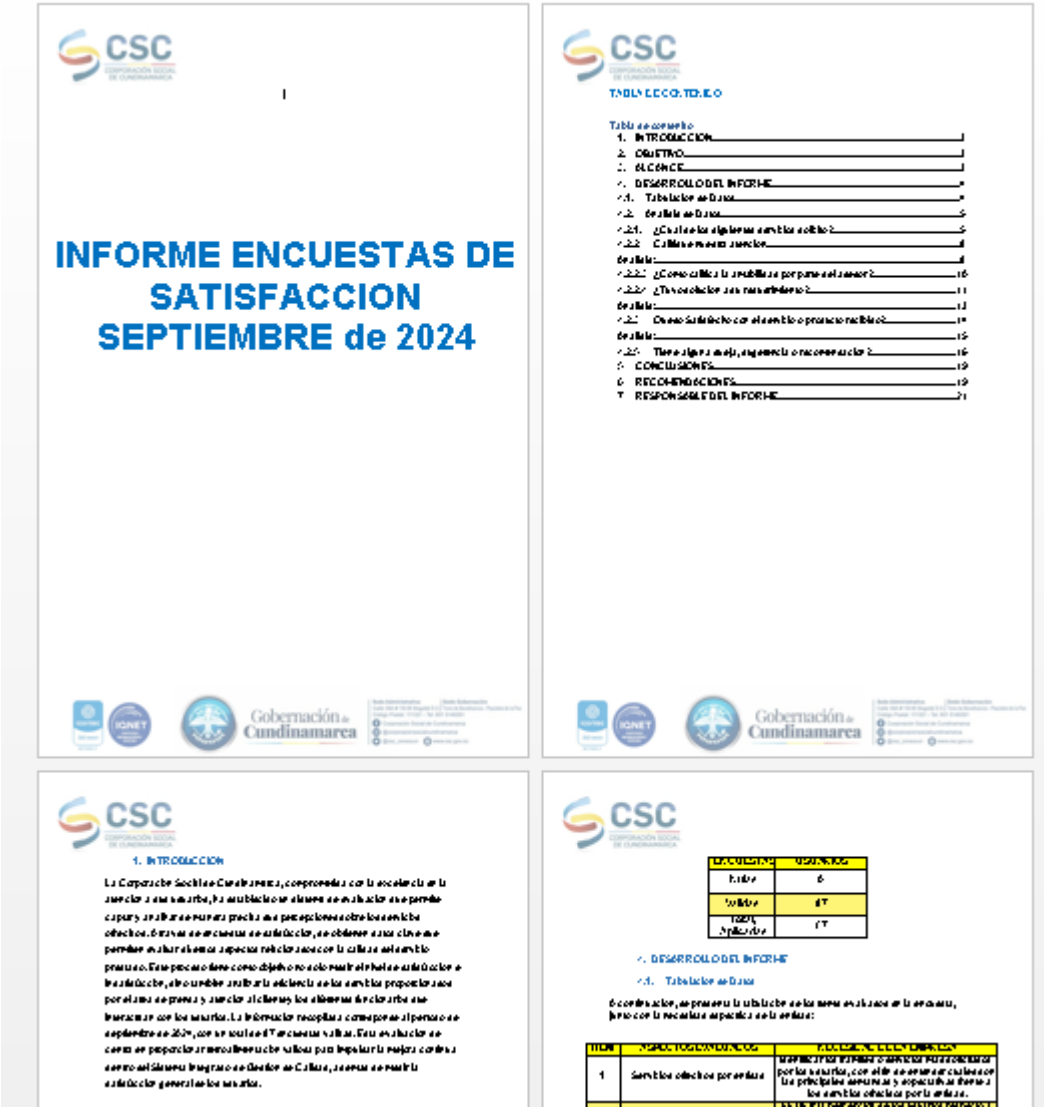
Gobernación de Cundinamarca

Apoyar en la elaboración de la matriz de riesgo interno de la Corporación Social de Cundinamarca.

La presente obligación se ejecutara en el próximo periodo

Realizar un informe de forma mensual, trimestral, cuatrimestral propenso al desarrollo de la Gestión de Calidad de la Corporación Social de Cundinamarca.

Anexo 4



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION
SEPTIEMBRE de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DESARROLLO DEL INFORME
4.1. Tabulacion de Datos
4.2. Analisis de Datos
4.2.1. ¿Cual es la siguiente atencion solicita?
4.2.2. Calificacion del servicio
detalle:
4.2.2.1 ¿Como califica la amabilidad por parte del asesor?
4.2.2.2 ¿Tiempo de espera para ser atendido?
detalle:
4.2.3 Grado de satisfaccion con el servicio o proceso recibido?
detalle:
4.2.4 Tiene algun aspecto, sugerencia o recomendacion?
5 CONCLUSIONES
6 RECOMENDACIONES
7 RESPONSABLE DEL INFORME

1. INTRODUCCION

La Corporación Social de Cundinamarca, comprometida con la excelencia en la atención a sus usuarios, ha establecido un sistema de evaluación que permite capturar y analizar en tiempo real las percepciones sobre los servicios ofrecidos. Uno de los aspectos más críticos para garantizar una alta satisfacción es el tiempo de espera. Este procedimiento tiene como objetivo no solo medir el nivel de satisfacción en este ámbito, sino también analizar la eficiencia de los servicios prestados por el área de promoción y juventud, identificando los elementos de la cadena de interacción con los usuarios. La información recopilada corresponde al periodo de septiembre de 2024, con un total de 77 encuestas válidas. Este análisis de cerca se propone identificar áreas de mejora y oportunidades para implementar soluciones efectivas, asegurando la integración de diversos canales de atención, como presencial y virtual, para optimizar la satisfacción general de los usuarios.

Excelente	6
Bueno	47
Regular	17

4. DESARROLLO DEL INFORME

4.1. Tabulacion de Datos

A continuación, se presenta la tabulación de las respuestas obtenidas en la encuesta, junto con la descripción específica de la misma:

ITEM	ASPECTO EVALUADO	DESCRIPCIÓN
1	Servicios ofrecidos por el área	Identificar los principales servicios solicitados por los usuarios, con el fin de conocer cuáles son los principales demandas y especificar si todos los servicios ofrecidos por la entidad...

Las demás que se asigne por parte del supervisor del contrato y que tengan relación con el objeto contractual.

Ejecución de tareas adicionales según las indicaciones de la jefe de la oficina de prensa como:

Llevé a cabo la organización, clasificación y archivo de documentación en tres cajas, asegurando que cada una contara con sus respectivas carpetas debidamente rotuladas y ordenadas. Este proceso incluyó la revisión y clasificación de los documentos, siguiendo los lineamientos establecidos para el manejo del archivo físico

Capacitaciones en créditos y positiva volvamos a jugar.

Integración el 30 de octubre

Anexo 5







