

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadanos y Ciudadanas:

Reciban un saludo muy especial por parte de la Corporación Social de Cundinamarca.

La Corporación Social de Cundinamarca es un establecimiento público del orden departamental descentralizado, con personería jurídica, con autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, que presta servicios de crédito y bienestar a sus afiliados y fue creada mediante la Ordenanza No. 5 del 17 de Enero 1972.

En cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Corporación Social de Cundinamarca expidió la carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de garantizar una interacción permanente con la ciudadanía en donde el compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna e igualmente a facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación damos a conocer sus derechos, deberes y los medios - canales que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

### DERECHOS DE LAS PERSONAS

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.csc.gov.co](http://www.csc.gov.co)
- Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES DE LAS PERSONAS

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio.

## CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Líneas fijas	Sede Principal: 3390150 Sede Gobernación: 7491185/87	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm.	Brindar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CSC
Presencial	Sede Principal y Oficina de Prensa y Atención al Cliente.	Sede Principal: Calle 39 A No. 18-05 Sede Gobernación: Calle 26 No 51-53-Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
Escrito	Radicación correspondencia. Buzón de Sugerencias	Sede Principal: Calle 39 A No. 18-05 Sede Gobernación: Calle 26 No 51-53-Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación en cualquiera de las dos sedes (Principal o

				Gobernación). Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en el primer piso de la sede Principal.
Virtual	Aplicativo Página Web	www.csc.gov.co – Atención al Ciudadano	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página Web de la Gobernación (www.csc.gov.co) a través del enlace Atención al Ciudadano, y luego al enlace Quejas y Reclamos (PQRS), donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos
	Correo electrónico PQRSD	pqrsc@cundinamarca.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben Solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias respecto a temas competentes y propios de la CSC.

La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con funcionarios capacitados dispuestos a brindarle la orientación, atención y asistencia que requiera de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad.

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordial saludo,

**CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA.**



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.

Sede Administrativa.

Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)

[www.cundinamarca.gov.co](http://www.cundinamarca.gov.co)