
	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	CÓDIGO: CSC-AC-PR-01
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 15/10/2021
		PÁGINA: 1 DE 7



ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS FELICITACIONES
CSC-AC-PR- 01

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Creación del documento	Claudia Bolaños		1
Nuevas actividades de control para tomar acciones de mejora	José Ricardo Bermúdez	10/11/2015	2
Actualización actividades de control y seguimiento del proceso	María Milvia Santos	04/01/2017	3
Cambio de nombre del documento, ajuste a las actividades, actualización de tiempos de respuesta	Milvia Santos Liliana Chaparro	24/05/2017	4
Se actualiza el responsable de la Actividad 18, presentación informe PQRS	Oficina Prensa y Atención Al Cliente	12/10/2018	5
Actualización marco normativo, responsables del procedimiento. Inclusión de: Denuncias y Felicitaciones en todas las actividades, inclusión del Formulario único de radicación de PQRSDF, actualización de actividades de conformidad con el Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF	Ana Isabel Forero Vanegas	30/10/2019	6
Actualización y ajuste de actividades de acuerdo a su requerimiento	Wilson Ortiz Iveth Barragán	14/10/2020	7
Actualización de formato, elaboración de glosario, se revisó y se ajustó el documento en especial las actividades y puntos de control. No requiere cambio de versión.	Gina Tatiana Rodríguez g	15/10/2021	7

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	CÓDIGO: CSC-AC-PR-01
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 15/10/2021
		PÁGINA: 2 DE 7

OBJETIVO

Establecer la metodología interna para gestionar de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, que se presenten ante la Corporación Social de Cundinamarca, disponer por una óptima gestión, a fin de que la respuesta sea adecuada y dentro de los plazos establecidos por la ley.

ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones -PQRSDF a través de los canales institucionales definidos por la Corporación Social de Cundinamarca, hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas al ciudadano o el traslado a la entidad competente.

SOPORTE LEGAL

Ver Normograma

RESPONSABLE

Subgerente Administrativo y Financiero, Oficina de Prensa y Atención al Cliente, Oficina de Control Interno.

GLOSARIO

PETICIONES: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.


QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

PQRSDF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

	ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	CÓDIGO: CSC-AC-PR-01
		VERSIÓN: 7
		VIGENTE DESDE: 15/10/2021
		PÁGINA: 3 DE 7

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF				
1	<p>Recibir la PQRSDF a través de cualquiera de los canales habilitados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico • WathsApp • Presencial –CSC-AC-FR-05 • Electrónico • Virtual <p>Nota 1: Si el correo electrónico tiene varios destinatarios, el área correspondiente a resolver la PQRSDF debe direccionarlo a la encargada de correspondencia para su respectiva radicación en Datadoc.</p> <p>Nota 2: Se establece que los buzones, no son los medios pertinentes para radicar una PQRSDF, pues dichos buzones son revisados una vez al mes por un funcionario de Control Interno y no permiten dar trámite oportuno a los requerimientos de los usuarios. No obstante, son otro de los canales dispuestos por la entidad para la radicación de las PQRSDF.</p> <p>Nota 3: Se habilita la línea celular No.3153492560 para atender las diferentes solicitudes</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera</p> <p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>PQRSDF radicada ante la entidad</p> <p>Formato CSC-AC-FR-05</p>

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)**

CÓDIGO: CSC-AC-PR-01
VERSIÓN: 7
VIGENTE DESDE: 15/10/2021
PÁGINA: 4 DE 7

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
2	<p>Registrar la PQRSDF en el aplicativo de correspondencia y asignar un número de radicado. Esto se realiza a más tardar al siguiente día de la radicación por parte del usuario. Ver procedimiento de Correspondencia CSC-GI-PR-07.</p> <p>Las radicaciones de la página web son redireccionadas automáticamente al correo electrónico administrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera: notificacionesjudiciales@csc.gov.co</p> <p>La PQRSDF que ingrese a través de éste canal, se imprimirá y se radicará en correspondencia para ser registrado en el aplicativo Datadoc. Ver procedimiento CSC-GI-PR-07 Correspondencia.</p> <p>Se habilitaron los correos atencionalcliente@csc.gov.co y gcorporacion@cundinamarca.gov.co para la gestión de solicitudes y trámites, los cuales en algunos casos se genera respuesta de manera inmediata y los de respuesta más detallada se direccionan al funcionario encargado del trámite de respuesta.</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera Oficina de Prensa y Atención al Cliente.</p>	<p>Auxiliar Administrativo, Técnico Operativo</p>	<p>Correo electrónico impreso</p> <p>Código radicado en Datadoc</p> <p>Planilla única de correo</p>
3	<p>Revisar y categorizar el requerimiento de PQRSDF según la clasificación de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación.</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p>	<p>Auxiliar Administrativo Técnico Operativo</p>	<p>Registro de clasificación en Datadoc</p>
4	<p>Direccionar al área o funcionario competente, responsable de proyectar la respuesta y el cierre del mismo. Se debe hacer claridad acerca del tiempo en el cual debe ser resuelto el requerimiento.</p> <p>Ver Anexo 1: Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.</p>	<p>Subgerencia Administrativa y Financiera Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p>	<p>Auxiliar Administrativo Técnico Operativo</p>	<p>Registro de asignación en Datadoc</p>

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)**

CÓDIGO: CSC-AC-PR-01

VERSIÓN: 7

VIGENTE DESDE: 15/10/2021

PÁGINA: 5 DE 7

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
5	Determinar si cumple con los requisitos mínimos para dar trámite; de lo contrario, establecer comunicación con el usuario para solicitar que complete la información. Anexo 1: Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF	Todas las dependencias	Funcionarios de la Corporación	Oficio de contacto con el usuario
6	Proyectar la respuesta de la PQRSDF y enviarla al director de la dependencia para su revisión. La respuesta debe ser oportuna, efectiva y adecuada a la solicitud planteada, por lo tanto el contenido de la misma debe ser coherente y referirse al fondo de la materia sometida a análisis por parte de los interesados.	Todas las dependencias	Funcionario de la Corporación encargado	Documento respuesta a la PQRSDF
7	Hacer seguimiento a la generación de respuestas de la PQRSDF para garantizar que se cumplan los tiempos establecidos Nota: Las respuestas de las PQRSDF deben ser respondidas un término de 10 días, por el área en que fue remitida la PQRSDF.	Todas las dependencias	Secretaría Ejecutiva	Correo electrónico
8	Solicitar la revisión jurídica de la respuesta para asegurar el cumplimiento de los términos de ley, en caso de ser necesario.	Todas las dependencias	Asesor de Gerencia Jefes de Oficina Directores y Subgerentes	Documento respuesta a la PQRS revisado
9	Revisar la respuesta proyectada y validarla con visto bueno, cuando aplique.	Oficina Asesora Jurídica	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica	Documento respuesta a la PQRS con Vo.Bo.
10	Verificar la respuesta y los documentos soporte y firmarla para que sea enviada al peticionario. Nota: El firmante debe garantizar que la respuesta contiene la información y los documentos soporte (si aplica) que cierren de manera satisfactoria la solicitud del peticionario	Todas las dependencias	Asesores de Gerencia Jefes de Oficina Subgerentes Directores	Documento respuesta a la PQRS firmada

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)**

CÓDIGO: CSC-AC-PR-01

VERSIÓN: 7

VIGENTE DESDE: 15/10/2021

PÁGINA: 6 DE 7

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
11	Enviar la respuesta por correo certificado o correo electrónico de acuerdo a los tiempos estipulados en Anexo 1: Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF	Todas las dependencias	Secretaria Ejecutiva	Planilla única de correo
12	Registrar en el aplicativo Datadoc el tratamiento dado a la PQRSDF para su respectivo cierre.	Todas las dependencias	Secretaria Ejecutiva	Registro en Datadoc
B. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE PQRSDF				
13	Realizar un reporte semanal del estado de las PQRSDF (abiertas, atendidas pendiente de cierre, cerradas) y enviar alertas oportunas.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Auxiliar Administrativo	Reporte de Datadoc alertas enviadas
14	Generar mensualmente un informe verificando el tratamiento de las PQRSDF. En este seguimiento se debe realizar un análisis de la oportunidad de respuesta, justificación de las que se encuentran pendientes de respuesta y cuáles son los asuntos que presentan mayor impacto, para que sirva de base en la toma de decisiones al interior de la Corporación.	Oficina Prensa y Atención al Cliente	Jefe De oficina	Informe mensual de PQRSDF
15	Solicitar a las diferentes Dependencias responsables de las respuestas fuera de término, acciones correctivas o de mejora según sea la reincidencia de las mismas. Formatos CSC-GM-FR-05 Acciones Correctivas ó CSC-GM-FR-07 Acciones de mejora Nota: Si se detectan PQRSDF sin respuesta se debe analizar la pertinencia de iniciar un proceso Disciplinario al funcionario encargado.	Oficina de Control Interno	Jefe de la Oficina de Control Interno	Memorando de solicitud de Acciones de mejora y/o correctivas según sea el caso Formatos de acción correctiva o mejora recibido
16	Realizar un informe trimestral para verificar la efectividad de las acciones de tratamiento de PQRSDF y el estado de las mismas. Formato CSC-GI-FR-17	Oficina de Control Interno	Jefe de la Oficina de Control Interno	CSC-GI-FR-17 Informe trimestral de PQRSDF

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

**ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)**

CÓDIGO: CSC-AC-PR-01

VERSIÓN: 7

VIGENTE DESDE: 15/10/2021

PÁGINA: 7 DE 7

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
C. TRATAMIENTO INTERNO EN CASO DE QUEJAS				
17	Analizar la causa de la queja presentada.	Todos los jefes de cada área	Asesor de Gerencia Jefes de Oficina Subgerentes Directores Técnicos	
18	Dar a conocer a la Subgerencia Administrativa y Financiera las causas de la queja, a fin de evaluar la pertinencia de iniciar un proceso disciplinario al o los funcionarios implicados en la queja.	Todas las dependencias	Asesor de Gerencia Jefes de Oficina Subgerentes Directores Técnicos	Memorando de notificación
19	Formular las acciones de mejora y/o correctivas pertinentes para evitar la reincidencia de la queja.	Todas las dependencias	Asesor de Gerencia Jefes de Oficina Subgerentes Directores Técnico	Formato CSC-GM-FR-05 Acciones Correctivas Formato CSC-GM-FR-07 Acciones de mejora
20	Registrar en el aplicativo el tratamiento dado a la PQRSDF para su respectivo cierre	Todas las dependencias	Secretaria Ejecutiva	Registro en Datadoc

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CSC-GM-FR-05 Formato acciones correctivas

CSC-GM-FR-07 Formato acciones de mejora

CSC GI FR 17: Planilla de informe

CSC- AC-FR- 05 Formato único de recepción de Peticiones

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
WILSON ORTIZ RODRIGUEZ Profesional Universitario	SIOMARA ALEJANDRA VARGAS R Técnico Operativo Apoyo Calidad	ADRIANA CAROLINA SERRANO Gerente General
JOSE ANTONIO AYALA S Jefe de oficina de prensa y atención al cliente	OMAR GERARDO DÍAZ E Asesor de Gerencia	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO