

**INFORME DE PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE  
DICIEMBRE 30 DE 2023**

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
OMAR GERARDO DIAZ ESPINOSA	OMAR GERARDO DIAZ ESPINOSA	COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	CAMILA ANDREA VELÁSQUEZ BAQUERO-GERENTE GENERAL



## TABLA DE CONTENIDO

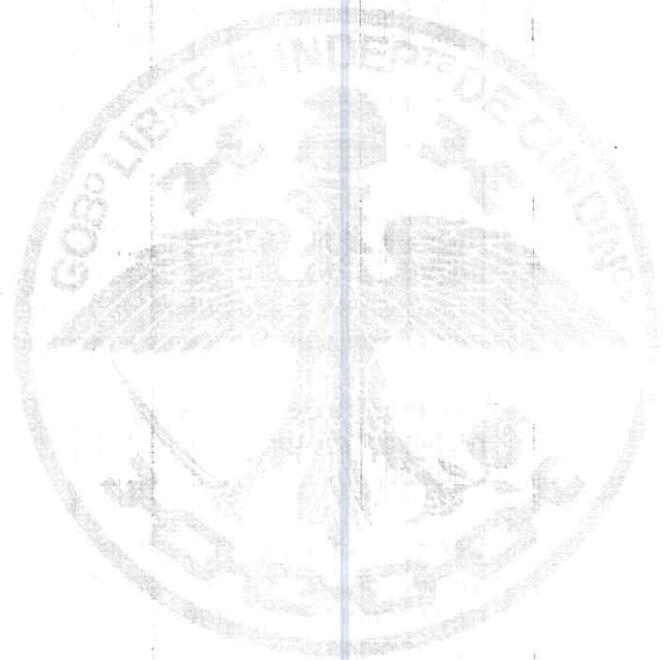
1. OBJETIVO	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. ALCANCE	5
4. METODOLOGÍA	5
5. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC	5
6. ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023	6
7. COMPARATIVO VIGENCIA 2022 – 2023	9
8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	10
8.1. ASPECTOS POSITIVOS	10
8.2. OBSERVACIONES	11
8.3. RECOMENDACIONES	13
9. CONCLUSIONES	14



## PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Capítulo IV artículo 76, a través del presente informe rinde el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, radicadas durante el SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema.

Es importante anotar que las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.



## 1. OBJETIVO

Por medio de análisis de datos, verificar que la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recepcionadas en la Corporación Social de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el segundo semestre de la vigencia en estudio estén acorde con el cumplimiento de la normatividad legal vigente y los lineamientos institucionales.

## 2. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia artículos 2, 23 y 209.

Ley 87 del 29 de noviembre 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*, artículo 12 literal i).

Ley 361 del 7 de febrero de 1997, *"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones"*.

Ley 527 del 18 de agosto de 1999 *"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"* Artículos 21 al 24.

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 de la Gestión Pública"*. Artículo 76.

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición"*.

Resolución No. 5751 de 2012 *"Por la cual se deroga la Resolución No. 04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos."*

Decreto 019 del 10 de enero de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.

Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones."*



Ley 1618 del 27 de febrero de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" Artículo 11 literal h).

Ley 1755 de 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición."

Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Artículo 16.

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" Artículos 2.1.1.2.1.4 y 2.1.1.6.2

Decreto 1166 del 19 de julio 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

### 3. ALCANCE

Las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades radicados a la CSC a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

### 4. METODOLOGÍA.

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación y comprobación, tomando como base el aplicativo DATADOC.

### 5. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC.

La Corporación Social de Cundinamarca con el apoyo del proceso de Atención al Cliente, llevó a cabo la presentación de los informes mensuales de las PQRSDF para el segundo semestre de 2023.

La Corporación Social de Cundinamarca, cuenta con dos (2) buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades distribuidos de la siguiente



manera: uno en la oficina de correspondencia Sede Principal y otro en la Sede de la Gobernación de Cundinamarca Oficina de Atención al Cliente, la cual se encuentra actualmente abierta al público y continúa cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad implementados.

Se ha dispuesto a través de la página web de la Corporación Social de Cundinamarca el link "contáctenos" en la URL <https://csc.gov.co/contactenos/> el cual brinda al usuario la posibilidad de presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por medio electrónico.

La Corporación Social de Cundinamarca, también cuenta con una línea telefónica (número 3390150), un correo electrónico ([atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co)) y una línea de WhatsApp (3153492560), LLAMADAS dispuestos para la atención de los usuarios y/o afiliados.

Así mismo la Corporación Social de Cundinamarca cuenta con redes sociales: Facebook (@corporacionsocialcundinamarca) Twitter (@csc\_corsocun) Instagram (@corporacionsocialcundinamarca) con el fin de aumentar los canales de comunicación con el usuario.

## 6. ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023

Durante la vigencia analizada, se recibieron a través de los diferentes canales de información enunciados anteriormente un total de 3.068 PQRSDf, consistentes en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones como se refleja en la tabla No. 1 y gráfico No 1, que se muestran a continuación.

**TABLA No. 1**

### CUADRO RESUMEN DE PQRSDf POR ASUNTO SEGUNDO SEMESTRE 2023

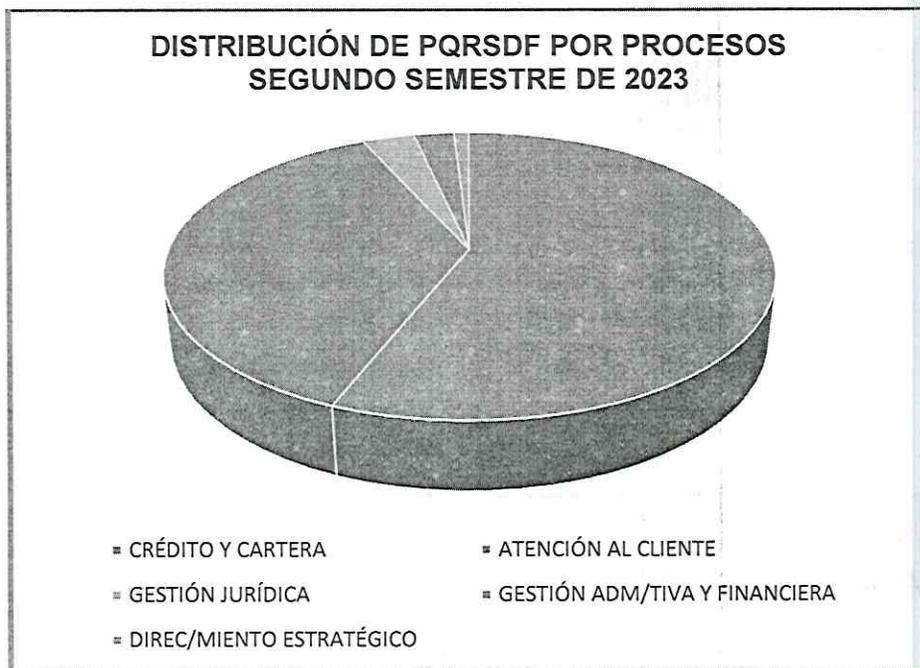
CLASE DE PQRSDf	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	528	714	607	515	336	324	3024
QUEJAS	2	0	0	6	0	0	8
RECLAMOS	8	5	2	11	4	4	34
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	1
DENUNCIAS	0	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>720</b>	<b>609</b>	<b>532</b>	<b>340</b>	<b>328</b>	<b>3068</b>

Fuente: Datos-Proceso de Atención al cliente  
Elaboración: propia.



De las 3.068 PQRSDf recepcionadas el 96,58% corresponden a peticiones formuladas a los procesos de: Crédito y cartera, Atención al cliente y Gestión Jurídica, correspondientes a solicitudes de información de Estados de Cuenta, Desembolso, Paz y Salvo, Certificados de Deuda y Pago, Cuotas de más, entre otros; y el 3,42% a los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y a Direccinamiento Estratégico.

**GRAFICA No. 1**



**TABLA No. 2**

**CUADRO RESUMEN DE PQRSDf POR OPORTUNIDAD  
CUMPLIMIENTO  
SEGUNDO SEMESTRE 2023**

ESTADO	TERMINO	FUERA DE TERMINO	TOTAL
Proceso Cerrado	2.693	94	2.787
Proceso Abierto	57	31	88
<b>TOTAL</b>	<b>2.750</b>	<b>125</b>	<b>2.875</b>

Fuente: Datos-Proceso de Atención al cliente  
Elaboración: propia.



La tabla No. 2 muestra la oportunidad en la respuesta en las PQRSDf del periodo que correspondió al 96%, con un margen del 4% en extemporaneidad, se refiere a solicitud de información.

**GRAFICA No. 2**



**7. COMPARATIVO 2022-2023**

**TABLA No 2**

CLASE DE PQRSDf	TOTAL	%
SOLICITUDES Y PETICIONES	2473	98,9
QUEJAS Y RECLAMOS	28	1,1
SUGERENCIAS	0	0
DENUNCIAS	0	0
OTROS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2501</b>	<b>100%</b>

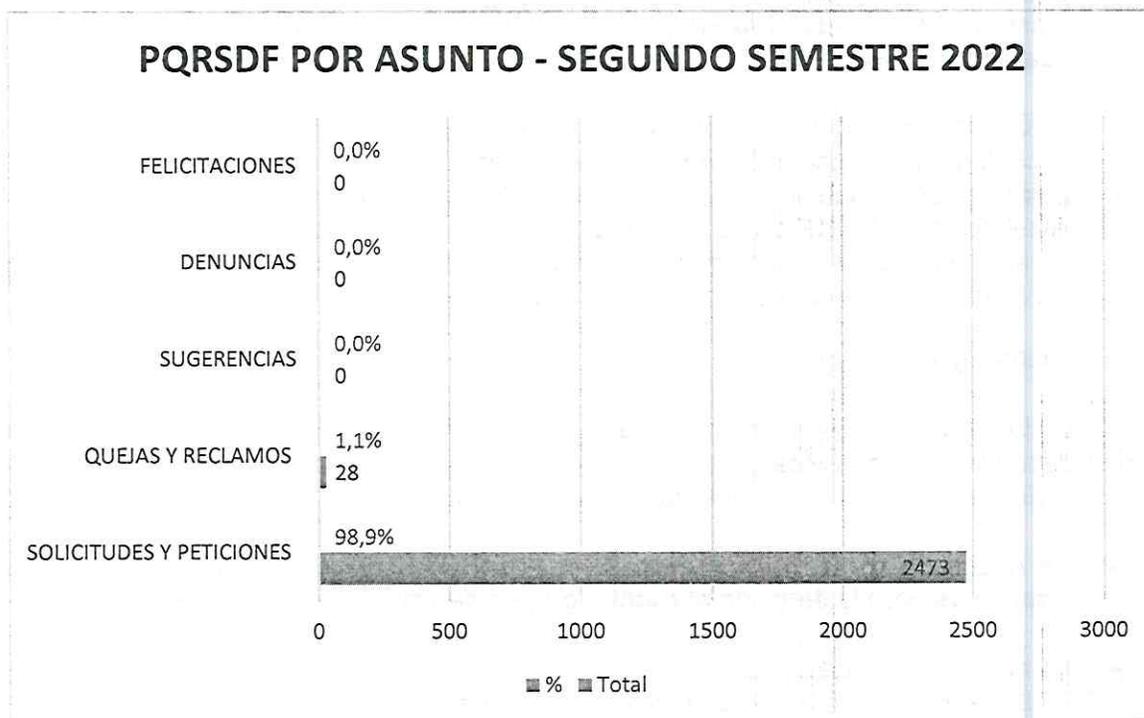
Fuente: Informe PQRSDf 2do semestre de 2022



Respecto al segundo semestre del año 2022, se observa que hubo disminución de PQRSDf, el 98,9% corresponden a Solicitudes y Peticiones y el restante a veintiocho (28) quejas 1,1%. En cuanto al 2022-2 el 100% corresponden a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos. La mayoría de solicitudes del segundo semestre del 2022 fueron de carácter informativo y administrativo con relación a la solicitud de información y trámite de los Créditos paz y Salvo ofertados por la entidad.

En el siguiente gráfico, se refleja el tipo de solicitud recibidas en el segundo semestre del año 2022, siendo las Solicitudes y Peticiones las de mayor valoración.

**GRAFICO No 2**



Fuente: Informe PQRSDF 2do semestre de 2022



## 8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

### 8.1. ASPECTOS POSITIVOS

- Es positivo volver a resaltar que la Corporación Social de Cundinamarca dispone de canales de comunicación habilitados que permite conocer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los afiliados, usuarios y ciudadanía en general.
- La Corporación Social persiste en la permanente alerta de las necesidades de comunicación virtual que requería el servicio, por lo que continúa pendiente de ampliar más sus mecanismos y canales virtuales de comunicación manteniendo los correos electrónicos, el chat en página web y atenta de nuevas herramientas que faciliten aún más la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes presentadas por sus afiliados y usuarios en general, lo que ha sido muy útil para nuestros grupos de valor.
- La Corporación continúa insistente en el ineludible acercamiento con sus afiliados y la ciudadanía en general a través de las salidas de promoción a los municipios del Departamento, dando a conocer el portafolio y atendiendo a los afiliados en la divulgación de los derechos y deberes, así como también escuchar las sugerencias de los mismos, lo que permite a la corporación cumplir con su misión, mejorar el servicio y la atención a sus grupos de valor.

### 8.2. OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno reitera la necesidad de seguir registrando en estos informes las siguientes observaciones con el propósito de que estas sigan siendo revisadas y se aplique lo que corresponda a la Entidad:

- Es necesario clasificar la recepción de los PQRSDF por los diferentes canales dispuestos para la atención al cliente, grupos de valor y partes interesadas.
- Es necesario revisar y verificar el alcance en lo pertinente al artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 en lo que respecta a la oficina de relación con el ciudadano acorde a las directrices establecidas por el DAFP y cuyo plazo venció el 24 de agosto de 2021.
- Es necesario revisar y verificar el alcance en lo pertinente a la **Ley 2080 de 2021: Procedimientos Administrativos Electrónicos. Comunicaciones**. Las entidades territoriales implementarán los Servicios de Ciudadanos Digitales y sedes electrónicas en función de su disponibilidad presupuestal, dentro de los 18 meses siguientes a la expedición del Decreto 620 de 2020. **Venció 01 de noviembre de 2021** Ordena el uso de medios electrónicos cuando las autoridades habiliten canales digitales para comunicarse entre ellas, que también podrán ser usados por personas



naturales y jurídicas cuando el procedimiento lo permita. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos.

□ **Notificaciones:** Permite la notificación de actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrador lo haya aceptado, a menos que sea obligatorio según reglamentación que expida el MinTIC. Estas notificaciones se harán a través de la sede electrónica.

□ **Expediente electrónico:** El expediente electrónico deberá garantizar Condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad, así como requisitos de seguridad digital, archivo y conservación.

□ **Sede electrónica:** Toda autoridad deberá tener una sede electrónica., Ordena que ésta cuente con medidas jurídicas, organizativas y técnicas que garanticen calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Ordena la integración de dicha sede a GOV.CO Responsabiliza a las autoridades usuarias de GOV.CO de la integridad, confidencialidad, autenticidad y actualización de su información y de la disponibilidad de servicios ofrecidos por este medio.

Las partes y sus apoderados deberán realizar sus actuaciones y asistir a las audiencias y diligencias a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Suministrarán al despacho judicial y a todos los sujetos procesales e intervinientes, el canal digital para que a través de este se surtan todas las actuaciones y notificaciones del proceso o trámite. Así mismo, darán cumplimiento al deber establecido en el numeral 14 del artículo 78 del Código General del Proceso...”

Es necesario revisar y verificar el alcance en lo pertinente a la **Ley 2052 de 2020: Anti tramites** servicios de ciudadanos digitales.gov.co, interoperabilidad (Controles e interoperabilidad, artículo 8 de la Resolución 500 de 2021 Controles e interoperabilidad.) que habiliten la integración al servicio ciudadano digital de interoperabilidad de forma segura y cumpliendo de los lineamientos dados sobre el particular en el marco de la política de gobierno digital. **Venció 25 de agosto de 2021.** Automatizar y digitalizar la gestión interna de trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de esta ley, los trámites deberán realizarse totalmente en línea e identificar las cadenas de trámites en las cuales participa, así como priorizar la simplificación de los trámites asociados a dichas cadenas y la interoperabilidad con las demás entidades participantes. Automatizar cada cadena de trámites y permitir que la gestión de los trámites asociados se haga en línea, garantizando la integración con el portal **GOV.CO** y haciendo uso de los Servicios Ciudadanos Digitales.

**Implementar los servicios ciudadanos digitales:** Crear, diseñar o adecuar los mecanismos de intercambio de información de los sistemas y soluciones tecnológicas que soportan sus trámites, dando cumplimiento al marco de



interoperabilidad y los lineamientos de vinculación al servicio de interoperabilidad de los servicios ciudadanos digitales.

Utilizar los mecanismos de autenticación digital dispuestos en el marco de los servicios ciudadanos digitales por MinTIC.

Revisar las condiciones de la entidad para la implementación de Servicios Ciudadanos Digitales (título 17, parte 2, libro 2 del DUR-TIC): Identificando la situación de la entidad frente a la Implementación del Decreto 1413 de 2017 sobre servicios ciudadanos digitales priorizando un plan de acción para la implementación de este decreto. Tener en cuenta la gradualidad de la implementación establecida en el artículo 2.2.17.8.1 del DUR-TIC, así como los lineamientos definidos en el anexo No. 4 del "Manual para la implementación de la política de Gobierno Digital", se encuentra incorporado en el artículo 2.2.9.1.2.2. del DUR-TIC.

Requisitos de seguridad digital de archivo y conservación, Uso y operación de los ciudadanos digitales Decreto 620 de 2020, **venció 25 de agosto de 2021.**

Uso y operación de los ciudadanos digitales, **venció el 01 de noviembre de 2021.**

Mecanismos de autenticación digital dispuestos en Min Tic, **venció 25 de agosto de 2021.**

**Resolución 2893 de 2020:** Ventanillas únicas, sedes electrónicas, portales de programas transversales y GOV.CO, integrar tramites OPAS, **venció 01 de noviembre de 2021** (Decreto 620 de 2020).

**Expide los lineamientos para estandarizar:**

- Ventanillas únicas
- Portales específicos de programas transversales
- Sedes electrónicas

Así como para integrar trámites, OPAs y consultas de acceso a información pública al Portal Único del Estado Colombiano (GOV.CO)

Adoptar los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano. Crear, diseñar o adecuar los mecanismos técnicos que permitan la vinculación al servicio de carpeta ciudadana digital y garantizar el acceso de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de los datos de quienes se relacionan con el Estado. 12 meses para darle cumplimiento a la ley.

- **Resolución 1519 de 2020** Publicación de Información, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos **LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION:** Sedes electrónicas, Portales de Programas Transversales y GOV.CO:

Anexo1: Directrices de accesibilidad web **venció 30 diciembre de 2021**

Anexo2: Estándares publicación y divulgación de contenidos **venció el 31 de marzo de 2021**

Anexo3: Condiciones de Seguridad Digital **venció el 31 de marzo de 2021**



Anexo4: Requisitos de datos abiertos **venció el 31 de marzo de 2021** botón participa y botón servicios a la ciudadanía.

Revisar el sitio web y páginas web de la Corporación acorde con los lineamientos establecidos en la Resolución 2893 de 2020. y Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia Artículo 3. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública “Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.”

### 8.3. RECOMENDACIONES

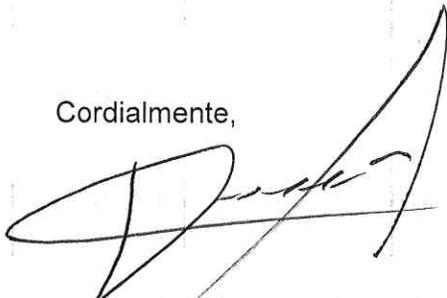
- Mantener actualizado y operando adecuadamente el aplicativo DATADOC, con el propósito de lograr una mejor trazabilidad de las PQRSDF y así facilitar el seguimiento y control de respuestas.
- Se considera necesario recomendar la capacitación al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRSDF, de tal forma que conozcan la importancia de la clasificación de las mismas y se fortalezcan en el desempeño de esta actividad.
- Se recomienda al área de sistemas llevar a cabo la actualización del formulario de PQRSDF en la página web, solicitud efectuada desde la Gerencia General.
- Socializar con una periodicidad establecida la forma efectiva de diligenciar los campos en el aplicativo DATADOC, con el propósito de estandarizar la clasificación en el sistema y facilitar el seguimiento y control de respuestas.
- Capacitar de manera periódica, para fortalecer el desempeño del personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRSDF, de tal forma que conozcan y se empoderen de la importancia en la clasificación de la información, elaboren informes y generen alertas en el momento indicado.
- Se recomienda al área de sistema y a la Oficina de Prensa y Atención al ciudadano, realizar actualización, seguimiento, aplicación y empoderamiento de la normatividad emitida y aplicable a la Corporación en accesibilidad de página web, en materia de documentación electrónica en PQRSDF y demás que corresponda.



## 9. CONCLUSIONES

- Se muestra que la Corporación Social de Cundinamarca presenta debilidades en su sistema, pero continúa corrigiendo en la búsqueda de su desempeño y gestión en el tiempo oportuno de respuesta a las PQRSDF y centra sus esfuerzos en lograr responder a los requerimientos de los usuarios y/o afiliados, aumentando el nivel de satisfacción de los mismos.
- De lo anterior se evidencia la gran oportunidad de mejora y resiliencia que tuvo la Corporación Social de Cundinamarca, en momentos de crisis, puesto que, en su proceso de adaptación y cambio a las necesidades presentadas por la Pandemia, fue adaptándose y desarrollándose en oportunidad, profesionalismo y capacidades tecnológicas y humanas, en pro de la oportuna respuesta a las necesidades de los afiliados.
- Así mismo se evidencia que a pesar del incremento de las solicitudes recibidas, se generó respuesta a todas y cada una de las PQRSDF que se radicaron, lo que permite asegurar un alto desarrollo de acciones de mejora para la ejecución seguimiento y control de los canales de comunicación existentes.

Cordialmente,



**OMAR GERARDO DIAZ ESPINOSA**  
Jefe Oficina de Control Interno.  
Corporación Social de Cundinamarca

Proyectó y elaboró: Omar Gerardo Diaz Espinosa

