

Informe

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones

Fecha: Enero 30 del 2025



Gobernación de
Cundinamarca




 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</p>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<p>INFORME DE PQRSDF ENERO2025</p>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	BASE NORMATIVA	3
2.1	Externa.....	3
2.2	Interna	6
3.	OBJETIVO	6
4.	RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	7
4.1.	PQRSDF contestadas en términos.....	9
4.2.	PQRSDF contestadas fuera de términos	9
4.3	Resumen de PQRSDF por asunto año 2025	9
4.4	PQRSDF por estado año 2025	10
5.	COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.....	10
6.	MEDICIÓN.....	11
7.	AFILIACIONES.....	12
8.	CONCLUSIONES (si aplica)	12
9.	RECOMENDACIONES (Si aplica)	13
10.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	14




SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices establecidas en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, se relaciona en el presente documento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales dispuestos para tal fin, durante el mes de enero de 2025, para determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas garantizar la confianza del ciudadano y grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA

2.1 Externa

- ✓ **En cumplimiento a la ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante el mes de enero de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.
- ✓ **Constitución Nacional, Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Decreto 1166 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 14

- ✓ **Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016:** Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

- ✓ **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Artículo 13. Ley 1755 de 2015:** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 14

- ✓ **Artículo 14. Ley 1755 de 2015:** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ **Artículo 76 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 del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDf ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 14

cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

2.2 Interna

La Corporación Social de Cundinamarca, en cumplimiento de las normas que le son aplicables, tenía reglamentado a nivel interno la plataforma DATADOC la cual ya no se está utilizando y estamos al espera de implementar otra plataforma cuyo objetivo sea ofrecer un sistema óptimo de información a los funcionarios que garantice el acceso oportuno para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de tal manera que se resuelvan a satisfacción todas las inquietudes.

Así mismo, se utilizan matrices de Excel para el registro de las PQRSDf que son tramitadas vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp, página web y puntos físicos de atención al cliente.

3. OBJETIVO

Efectuar la supervisión, seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en general, con el propósito de poder mejorar continuamente el servicio al cliente, a través de respuestas oportunas, coherentes y de fondo a los requerimientos radicados en la Corporación Social de Cundinamarca CSC.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 14

4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de diversos canales de comunicación para la recepción y gestión de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de valor. En **enero** de 2025, se registraron un total de **154** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional (atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

ENERO DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NÚMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	3
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	19
<u>WhatsApp</u>	55
Línea Telefónica	12
Página Web	47
Puntos físicos de atención	18
TOTAL	154


De las **154 PQRSDF** registradas en enero de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	143
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 14

Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	5
Tutelas	3
TOTAL	153

La suma arroja un valor de **153 PQRSDF** porque se radicaron **dos quejas** que cuentan como una sola ya que son la misma e ingresaron por dos canales distintos: página web y por el correo de notificacionesjudiciales@csc.gov.co


Con el objetivo de atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y grupos de valor, la Corporación Social de Cundinamarca clasifica las PQRSDF según su tipo y las asigna a las áreas o procesos correspondientes. Esta distribución facilita su gestión, optimiza los tiempos de respuesta y garantiza un adecuado seguimiento. A continuación, se detalla la clasificación por área de trabajo de las PQRSDF registradas en febrero de 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS								
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA							TOTAL
	SUBG. ADTV.	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	GERENCIA	S.CORP. (CREDITOS)	ATENCION AL CLIENTE	
<i>Solicitudes de información</i>		1	11	1			130	143
<i>Quejas</i>						1		1
<i>Reclamos</i>								
<i>Tutelas</i>			3					3
<i>Derechos de petición</i>			5					5
<i>Sugerencias</i>							1	1
<i>Denuncias</i>								
<i>Felicitaciones</i>								
TOTAL		1	19	1		1	131	153
Porcentaje		1%	12%	1%		1%	86%	



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 14

Se gestionaron **153** PQRSDF de las cuales 143 fueron solicitudes de información en su mayoría estados de cuenta, instructivos medios de pago, información general, información de créditos, estado de un crédito, entre otras.

Se evidencia que el **86%** fueron recibidas y gestionadas por el área de Servicio al cliente, y el **12%** por el área jurídica. En cuanto a derechos de petición, se radicaron 5 todos gestionados por el área jurídica al igual que las tutelas, fueron 3 en el mes de enero.

4.1. PQRSDF contestadas en términos

De las **153** PQRSDF radicadas en **enero** de 2025, el 69,48% (107) fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad. Esto refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión y un grado de satisfacción positivo por parte de nuestros usuarios y/o afiliados.

4.2. PQRSDF contestadas fuera de términos

De las **153** PQRSDF **46** se contestaron fuera de los términos. Son PQRSDF que ingresaron por la página web. En el mes de enero se evidenció que hubo un fallo informático en el servidor el cual impedía que las PQRSDF fueran direccionadas al correo de respuestainmediata@csc.gov.co y así mismo no se podían gestionar. Se contactaron a los afiliados que radicaron esas PQRSDF y se dio respuestas a sus solicitudes quedando cerradas dichas PQRSDF.

4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2025

MES	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	151												151
QUEJAS	1												1
RECLAMOS													
SUGERENCIAS	1												1
DENUNCIAS													
FELICITACIONES													
TOTAL	153												



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

4.4 PQRSDF por estado año 2025


MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	153	107		107	46	
TOTAL						

En este momento, aunque hubo PQRSDF contestadas fuera de tiempo, todas se gestionaron y se dieron por solucionadas y cerradas, no hay ninguna pendiente por respuesta.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de enero se presentó 1 misma queja radicada por 3 canales diferentes (al correo notificacionesjudicialessc.gov.co ingresó el 30 de enero, al correo de atencionalclientes.gov.co y por el formulario de la página web, se direccionó al área responsable (Servicios Corporativos) desde el área de Servicio al cliente.

QUEJAS	
ENERO	
1	

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 14

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

-. Queja por no cumplimiento funciones supervisor del convenio interadministrativo No. C01.PCCNTR 2784552 de 2021

Fue direccionada al área de Servicios Corporativos.

6. MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$100 - \frac{PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<u>Medición</u>
		153 – 46 = 107
		153
Resultado		<u>69.93 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u>




SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 14

7. AFILIACIONES

En el mes de **enero** se realizan **42** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo y desde el correo de atencionalcliente@csc.gov.co

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	42
TOTAL	42


8. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de enero de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el 90% fueron gestionadas por área responsable de Servicio al Cliente.
- ✓ Las tutelas y derechos de petición en su mayoría fueron radicadas en el correo notificacionesjudiciales@csc.gov.co y atencionalcliente@csc.gov.co las cuales fueron gestionadas por la oficina jurídica de la CSC.
- ✓ Las PQRSDF contestadas fuera de términos corresponden al área de Atención al Cliente por fallo en el servidor de la página web y falta de personal durante este mes.
- ✓ Se obtuvo un 99% de efectividad en tiempo de respuestas de PQRSDF



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSD F ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 13 de 14


9. RECOMENDACIONES (Si aplica)

- ✓ Se sugiere implementar un programa informático en la entidad para hacer gestión y seguimiento de PQRSD F y así poder garantizar la efectividad y tiempos de respuesta.
- ✓ Se recomienda a los funcionarios a quienes se les direcciona algún tipo de PQRSD F en las diferentes áreas de la Corporación, realicen copia de la respuesta al correo de atencionalcliente@csc.gov.co para realizar los informes mensuales y así mismo hacer seguimiento de la trazabilidad de las quejas y reclamos con el fin de dar cierre a las PQRSD F.
- ✓ El área de atención al cliente está atenta a la respuesta por parte de la gerencia administrativa en cabeza del área de sistemas de la Corporación, para la posibilidad de implementar líneas corporativas en cada área con el fin de resolver solicitudes con más eficiencia y en un tiempo prudencial y así mismo generar confianza y credibilidad con los usuarios y/o afiliados.
- ✓ Capacitar a los funcionarios de planta para que en los meses donde los contratistas han finalizado su labor, se pueda seguir recibiendo, registrando, haciendo seguimiento y gestionando las PQRSD F que sean radicadas en ese periodo de tiempo.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	INFORME DE PQRSDF ENERO2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 14

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Adriana Pérez Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
Fecha: enero 31 del 2025	Fecha: febrero 03 del 2025	Fecha: febrero 03 del 2025



SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | **Sede Gobernación**
 Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 f Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

Informe

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones

Fecha: Febrero 28 del 2025



Gobernación de
Cundinamarca




 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 15


TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	BASE NORMATIVA	3
2.1	Externa.....	3
2.2	Interna	6
3.	OBJETIVO	6
4.	RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	6
4.1.	PQRSDF contestadas en términos.....	9
4.2.	PQRSDF contestadas fuera de términos	9
4.3.	Resumen de PQRSDF por asunto año 2025	9
4.4.	PQRSDF por estado año 2025	10
5.	COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.....	10
6.	MEDICIÓN.....	13
7.	AFILIACIONES.....	13
8.	CONCLUSIONES (si aplica)	14
9.	RECOMENDACIONES (Si aplica)	14
10.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	15



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 15

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices establecidas en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, se relaciona en el presente documento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales dispuestos para tal fin, durante el mes de febrero de 2025, para determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas garantizar la confianza del ciudadano y grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA

2.1 Externa

- ✓ **En cumplimiento a la ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante el mes de febrero de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.
- ✓ **Constitución Nacional, Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Decreto 1166 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 15

- ✓ **Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016:** Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

- ✓ **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ **Artículo 13. Ley 1755 de 2015:** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Corporación Social de Cundinamarca @corporacionsocialcundinamarca @csc_corsocun www.csc.gov.co	

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 15

- ✓ **Artículo 14. Ley 1755 de 2015:** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ **Artículo 76 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 del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 15

cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

2.2 Interna

Estamos a la espera de implementar un programa cuyo objetivo sea ofrecer un sistema óptimo de información a los funcionarios que garantice el acceso oportuno para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de tal manera que se resuelvan a satisfacción todas las inquietudes.

Así mismo, se utilizan matrices de Excel para el registro de las PQRSDF que son tramitadas vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp, página web y puntos físicos de atención al cliente.

3. OBJETIVO

Efectuar la supervisión, seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en general, con el propósito de poder mejorar continuamente el servicio al cliente, a través de respuestas oportunas, coherentes y de fondo a los requerimientos radicados en la Corporación Social de Cundinamarca CSC.


4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de diversos canales de comunicación para la recepción y gestión de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 15

valor. En febrero de 2025, se registraron un total de **861** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional (atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

FEBRERO DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NÚMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	65
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	28
<u>WhatsApp</u>	521
Línea Telefónica	171
Página Web	20
Puntos físicos de atención	56
TOTAL	861


De las **861 PQRSDF** registradas en febrero de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	831
Quejas	1
Reclamos	7
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	17
Tutelas	5
TOTAL	861



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291  Corporación Social de Cundinamarca  @corporacionsocialcundinamarca  @csc_corsocun	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz  www.csc.gov.co
--	--

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 15

Con el objetivo de atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y grupos de valor, la Corporación Social de Cundinamarca clasifica las PQRSDF según su tipo y las asigna a las áreas o procesos correspondientes. Esta distribución facilita su gestión, optimiza los tiempos de respuesta y garantiza un adecuado seguimiento. A continuación, se detalla la clasificación por área de trabajo de las PQRSDF registradas en febrero de 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS								
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA							TOTAL
	SUBG. ADTVA.	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	GERENCIA	S.CORP. (CREDITOS)	ATENCION AL CLIENTE	
<i>Solicitudes de información</i>	2	18	17	13	1	6	774	831
<i>Quejas</i>	1							1
<i>Reclamos</i>	1			3			3	7
<i>Tutelas</i>			5					5
<i>Derechos de petición</i>			8	7		2		17
<i>Sugerencias</i>								0
<i>Denuncias</i>								0
<i>Felicitaciones</i>								0
TOTAL	4	18	30	23	1	8	777	861
Porcentaje	0%	2%	3%	3%	0%	1%	90%	

Se gestionaron **861** PQRSDF de las cuales **831** fueron solicitudes de información en su mayoría estados de cuenta, instructivos medios de pago, información general, información de créditos, estado de un crédito, entre otras.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSD FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 15

Se evidencia que el **90%** fueron recibidas y gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, y el **10%** por las demás áreas de la CSC. Se radicaron 7 reclamos, 1 queja, 5 tutelas y 17 derechos de petición, en su mayoría gestionados por el área jurídica.

4.1. PQRSD F contestadas en términos

De las **861** PQRSD F radicadas en febrero de 2025, el **99.3% (855)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad. Esto refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión y un grado de satisfacción positivo por parte de nuestros usuarios y/o afiliados.

4.2. PQRSD F contestadas fuera de términos

De las **861** PQRSD F **6** se contestaron fuera de los términos. Son PQRSD F que ingresaron por la página web. En el mes de febrero se seguía presentando el fallo informático en el servidor el cual impedía que las PQRSD F fueran direccionadas al correo de respuestainmediata@csc.gov.co y así mismo no se podían gestionar, por lo tanto aún se habían quedado represadas estas 6 PQRSD F. Se Contactaron a los afiliados que radicaron esas PQRSD F y se dio respuestas a sus solicitudes quedando cerradas dichas PQRSD F.

4.3 Resumen de PQRSD F por asunto año 2025

MES	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	151	853											1004
QUEJAS	1	1											2
RECLAMOS		7											7
SUGERENCIAS	1												1
DENUNCIAS													
FELICITACIONES													
TOTAL	153	861											

Se evidencia que en el mes de febrero se incrementó 4 veces más el número de solicitudes debido a que ya hubo contratación de personal para la gestión de los diferentes canales de



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun | www.csc.gov.co

atención como el whats app corporativo y llamadas a la línea fija y se dio apertura a los créditos.

4.4 PQRSDF por estado año 2025

MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	153	107		107	46	
FEBRERO	861	855		855	6	
TOTAL	1014					

En este momento, aunque hubo PQRSDF contestadas fuera de tiempo, todas se gestionaron y se dieron por solucionadas y cerradas, no hay ninguna pendiente por respuesta.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS


Durante el mes de febrero se presentó 1 queja radicada el día 10 de febrero mediante la página web, desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente se da respuesta el 12 de febrero.

QUEJAS	
ENERO	FEBRERO
1	1

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:



Gobernación de
Cundinamarca

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 15

-La radica el Sr José Antonio Gutiérrez Durán: “Buenos días. Un Banco me recogió la cartera de ustedes. Voy a preguntar en la oficina de la Gobernación. Y nunca saben nada. Que no hay sistema. Que no hay impresora. Y me dicen que pague \$28. 330.00 los pago y me dicen que ahora son \$30. 000.00 y voy a la 39 y también no dan la información bien. El detalle es que estoy pidiendo el paz y salvo urgente y ahora me dice Amadeo que tesorería no a pasado el reporte. Pero ya. Mi cuenta figura en ceros. Le agradecería su valiosa colaboración. Para el paz y salvo. Para que me desembolsen el saldo”.

RECLAMOS	
ENERO	FEBRERO
0	7


Se radican 7 reclamos en el mes de febrero.1 de Subgerencia administrativa,3 de cartera y 3 de servicio al cliente radicados por la página web.

✚ PEDRO FELIPE ANGEL CAÑÓN: “solicito información de deuda, la cual se canceló hace más de 10 años y averiguando en entidades bancarias me aparece una deuda la cual no debería existir, me gustaría me enviaran información para poder solicitar el paz y salvo y poder gestionar ante otras entidades otros servicios”. **Se radica desde la página web y se da respuesta desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.**

✚ LUZ MERY LEON: “Tengo conocimiento de las anchetas entregadas a sus socios en el mes de diciembre de 2024, No he recibido la mía; en la gobernación dicen sus funcionarios que no son para todos, dejo constancia de la discriminación por no estar en los elegidos a conveniencia”. **Se radica desde la página web y se da respuesta desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.**

✚ BIBIANA RAMÍREZ IBARRA: “me dirijo a usted molesta por que me llaman que estoy atrasada en mis pagos realice dos consignaciones va para 10 días y no me entregan a



 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 15

un lo pendiente necesito que descarguen esos abonos y me den saldo a la fecha”. **Se radica desde la página web. Se da respuesta al igual que por vía WhatsApp**

- ✚ DIANA CAROLINA BARRIOS: “Diana Carolina Barrios Cortés obtuvo un crédito de \$11.700.000 a 36 cuotas de \$445.000. Sin embargo, desde el primer pago en noviembre, le han descontado dos cuotas en lugar de una. A pesar de sus reclamaciones, el problema persistió en diciembre y nuevamente en el pago más reciente. La entidad no ha solucionado la situación y el proceso de comunicación es difícil, lo que genera inconformidad y desconfianza”. **Se radica en el correo atencionalcliente@csc.gov.co Se direcciona al área de cartera.**
- ✚ LIBIA CABALLERO: "Debido a que la línea que tiene disponible no se encuentra disponible atención. He tratado en varias ocasiones sin éxito." **Se radica en el correo atencionalcliente@csc.gov.co y se da respuesta al igual que Viviana Forero también le respondió vía WhatsApp dese el área de servicio al cliente.**
- ✚ ELISA RIOS: “quiero por este medio, hacer saber a la gober de Cundinamarca, que he estado tratando de sacar un préstamo por la corporación de Cundinamarca y casi nunca responden, creo q allí están funcionarios, si no han contratado por pos, pues no coloquen wasap, me ha pasado todo el tiempo no responden.” **Se radica por el correo de atencionalcliente@csc.gov.co Se gestiona desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.**
- ✚ DIANA APONTE: “la presente con el fin de solicitar su colaboración en la revisión del tema del asunto, pues llevo 33 años en la entidad y me afilie a la corporación desde el 10 de octubre de 1994 en el mes de enero de este año me entere con sorpresa y extrañeza de mi desafiliación de la corporación y no conozco las razones de esta novedad. ” **Se radica por el correo de atencionalcliente@csc.gov.co Se redirecciona al área de cartera.**



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

6. MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$\frac{100 - PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}}$
		<u>Medición</u>
		861 – 6 = 855
		861
Resultado		<u>99.3 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u>

7. AFILIACIONES

En el mes de **febrero** se realizan 71 afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo y desde el correo de atencionalcliente@csc.gov.co

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	42
Febrero	71
TOTAL	113



Gobernación de
Cundinamarca

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 15

8. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de febrero de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el 90% fueron gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.
- ✓ Las tutelas y derechos de petición en su mayoría fueron radicadas en el correo notificacionesjudiciales@csc.gov.co y atencionalcliente@csc.gov.co las cuales fueron gestionadas por la oficina jurídica de la CSC.
- ✓ Se obtuvo un 99% de efectividad en tiempo de respuestas de PQRSDF


9. RECOMENDACIONES (Si aplica)

- ✓ Se sugiere implementar un programa informático en la entidad para hacer gestión y seguimiento de PQRSDF y así poder garantizar la efectividad y tiempos de respuesta.
- ✓ Se recomienda a los funcionarios a quienes se les direcciona algún tipo de PQRSDF en las diferentes áreas de la Corporación, realicen copia de la respuesta al correo de atencionalcliente@csc.gov.co para realizar los informes mensuales y así mismo hacer seguimiento de la trazabilidad de las quejas y reclamos con el fin de dar cierre a la PQRSDF.
- ✓ El área de atención al cliente está atenta a la respuesta por parte de la gerencia administrativa en cabeza del área de sistemas de la Corporación, para la posibilidad de implementar líneas corporativas en cada área con el fin de resolver solicitudes con más eficiencia y en un tiempo prudencial y así mismo generar confianza y credibilidad con los usuarios y/o afiliados.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 15

- ✓ Capacitar a los funcionarios de planta para que en los meses donde los contratistas han finalizado su labor, se pueda seguir recibiendo, registrando, haciendo seguimiento y gestionando las PQRSDF que sean radicadas en ese periodo de tiempo.

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Adriana Pérez Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
Fecha: febrero 28 del 2025	Fecha: marzo 03 del 2025	Fecha: marzo 03 del 2025



SC7242-1



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | **Sede Gobernación**
 Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co



Informe

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones

Fecha: marzo 31 del 2025



**Gobernación de
Cundinamarca**




 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 15


TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	BASE NORMATIVA.....	3
2.1	Externa	3
2.2	Interna.....	6
3.	OBJETIVO	6
4.	RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	6
4.1.	PQRSDF contestadas en términos.....	9
4.2.	PQRSDF contestadas fuera de términos	9
4.3	Resumen de PQRSDF por asunto año 2025	9
4.4	PQRSDF por estado año 2025	10
5.	COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS	10
6.	MEDICIÓN	13
7.	AFILIACIONES	13
8.	CONCLUSIONES (si aplica).....	14
9.	RECOMENDACIONES (Si aplica)	14
10.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN.....	15



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | **Sede Gobernación**
 Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 f Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 15

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a las directrices establecidas en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, se relaciona en el presente documento el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas y atendidas por medio de los diferentes canales dispuestos para tal fin, durante el mes de **marzo** de 2025, para determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas garantizar la confianza del ciudadano y grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA


2.1 Externa

- ✓ **En cumplimiento a la ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante el mes de **marzo** de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.
- ✓ **Constitución Nacional, Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Decreto 1166 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co


	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 15

- ✓ **Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016:** Solicitudes de acceso a la información pública. Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.
- ✓ **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Artículo 13. Ley 1755 de 2015:** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Corporación Social de Cundinamarca @corporacionsocialcundinamarca @csc_corsocun www.csc.gov.co	

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 15

- ✓ **Artículo 14. Ley 1755 de 2015:** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ **Artículo 76 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 del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 15

cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

2.2 Interna

Estamos a la espera de implementar un programa cuyo objetivo sea ofrecer un sistema óptimo de información a los funcionarios que garantice el acceso oportuno para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de tal manera que se resuelvan a satisfacción todas las inquietudes.

Así mismo, se utilizan matrices de Excel para el registro de las PQRSDF que son tramitadas vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp, página web y puntos físicos de atención al cliente.


3. OBJETIVO

Efectuar la supervisión, seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en general, con el propósito de poder mejorar continuamente el servicio al cliente, a través de respuestas oportunas, coherentes y de fondo a los requerimientos radicados en la Corporación Social de Cundinamarca CSC.

4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de diversos canales de comunicación para la recepción y gestión de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de



 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 15

valor. En **marzo** de 2025, se registraron un total de **1.203** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional (atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

MARZO DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	58
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	28
<u>WhatsApp</u>	543
Línea Telefónica	193
Página Web	17
Puntos físicos de atención	363
TOTAL	1.203


De las **1.203** PQRSDF registradas en **marzo** de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	1.181
Quejas	0
Reclamos	4
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	1
Derechos de Petición	10
Tutelas	7
TOTAL	1.203



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291  Corporación Social de Cundinamarca  @corporacionsocialcundinamarca  @csc_corsocun	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz  www.csc.gov.co
--	--

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 15

Con el objetivo de atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y grupos de valor, la Corporación Social de Cundinamarca clasifica las PQRSDF según su tipo y las asigna a las áreas o procesos correspondientes. Esta distribución facilita su gestión, optimiza los tiempos de respuesta y garantiza un adecuado seguimiento. A continuación, se detalla la clasificación por área de trabajo de las PQRSDF registradas en **marzo** de 2025.


NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREAS								
TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA							
	SUBG. ADTVA.	TESORERÍA	JURÍDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	S.CORP. (CREDITOS)	ATENCION AL CLIENTE	TOTAL
<i>Solicitudes de información</i>		1	22	18	1	1	1.138	1.181
<i>Quejas</i>							0	0
<i>Reclamos</i>				2			2	4
<i>Tutelas</i>			7					7
<i>Derechos de petición</i>	1		8				1	10
<i>Sugerencias</i>								0
<i>Denuncias</i>								0
<i>Felicitaciones</i>							1	1
TOTAL	1	1	37	20	1	1	1.142	1.203
<i>Porcentaje</i>	0%	0%	3%	2%	0%	0%	95%	

Se gestionaron **1.203** PQRSDF de las cuales **1.181** fueron solicitudes de información en su mayoría estados de cuenta, instructivos medios de pago, información general, información de créditos, estado de un crédito, entre otras. Las **22** restantes corresponden a 1 felicitación, 4 reclamos, 7 tutelas y 10 derechos de petición, en su mayoría gestionados por el área jurídica.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291  Corporación Social de Cundinamarca  @corporacionsocialcundinamarca  @csc_corsocun  www.csc.gov.co	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
---	--

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 15

Se evidencia que el **95%** fueron recibidas y gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, y el **5%** por las demás áreas de la CSC.

4.1. PQRSDF contestadas en términos

De las **1.203** PQRSDF radicadas en **marzo** de 2025, el **100% (1.203)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad. Esto refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión y un grado de satisfacción positivo por parte de nuestros usuarios y/o afiliados.

4.2. PQRSDF contestadas fuera de términos

De las **1.203** PQRSDF ninguna fue contestada fuera de los términos.

Resumen de PQRSDF por asunto año 2025


MES	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	151	853	1.198										2002
QUEJAS	1	1	0										2
RECLAMOS		7	4										11
SUGERENCIAS	1												1
DENUNCIAS													
FELICITACIONES			1										1
TOTAL	153	861	1203										

Se evidencia que en el mes de marzo se incrementó el número de solicitudes debido a que ya hubo contratación de personal para la gestión de los diferentes canales de atención como el WhatsApp corporativo y llamadas a la línea fija. Igualmente, teniendo en cuenta que el mayor número de PQRSDF corresponden a solicitud de información, analizamos que los temas publicitarios y promocionales de la entidad en las redes sociales, la página web y los



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 10 de 15

diferentes eventos y ferias en las que ha participado la CSC han generado mayor interés en los funcionarios públicos para hacer parte de esta entidad y obtener los servicios y beneficios que le ofrece la Corporación.

4.3 PQRSDF por estado año 2025

MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	153	107		107	46	
FEBRERO	861	855		855	6	
MARZO	1.203	1.195	8	1.195	0	8
TOTAL	2.217					

Se gestionaron **1.202** PQRSDF de las cuales se dio respuesta oportuna a **1.195** solicitudes y se dieron por solucionadas y cerradas, se evidencia que hay **8** solicitudes en términos de respuesta que pertenecen al área jurídica debido a que se radicaron entre el 28 y 31 de marzo.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS


Durante el mes de **marzo** no se radicó ninguna queja.

QUEJAS	
FEBRERO	MARZO
1	0



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 15

RECLAMOS	
FEBRERO	MARZO
3	4

Se radican **4** reclamos en el mes de **marzo**: **2** de cartera y **2** de servicio al cliente radicados por la página web.

✚ BIBIANA RAMIREZ: “Buenos días denuedo realice un nuevo abono donde no recibo saldo ala fecha que pelea para que me dejen un saldo para terminar pero si cuando me retraso eso si la llamadera necesito que se me de saldo ala fecha y si no con pena los reporto ala entidades pertinente y muestro mis pagos me voy asi sea con tutela por el mal servicio de ustedes.”. **Se radica desde la página web y se da respuesta desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.**


✚ FRANCY GALINDO BONILLA. radica el 18 de marzo como queja “Solicito se me informe cual es la causal de la demora para el desembolso de un crédito, llevo un mes desde que inicie la solicitud, y cada papel que piden se los envío y gastos y gastos de correos y me hicieron correr para que los enviara antes del 10 de marzo que para que desembolsaran el 14 y nada, entonces no es claro si algo quedó mal o que pasa porque la demora. Necesito urgentemente la consignación”

Se evidencia que la clasificación correcta es un reclamo debido a que hace referencia al servicio de la entidad.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun | www.csc.gov.co

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 15

✚ HECTOR SAMUEL HERNANDEZ: ""De la misma manera solicita aclaración del por qué no se están realizando descuentos de nómina ya que se había autorizado este tipo de descuentos"". **Se radica en el correo de atencionalcliente@csc.gov.co y se direcciona al área de cartera.**

✚ ADONAI VELA: ""Esta obligacion es descontada por libranza, me extraña esta comunicacion, favor revisar y me comentan"". **Se radica en el correo de atencionalcliente@csc.gov.co y se direcciona al área de cartera.**



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | **Sede Gobernación**
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

6. MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$\frac{100 - PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<u>Medición</u>
		$1203 - 0 = 1203$ <hr/> 1203
Resultado		<u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u>

7. AFILIACIONES

En el mes de **marzo** se realizan **60** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo y desde el correo de atencionalcliente@csc.gov.co

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	51
Febrero	71
Marzo	60
TOTAL	182



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun | www.csc.gov.co

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 15

8. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de **marzo** de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el 95% fueron gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.
- ✓ Las tutelas y derechos de petición en su mayoría fueron radicadas en el correo notificacionesjudiciales@csc.gov.co y atencionalcliente@csc.gov.co las cuales fueron gestionadas por la oficina jurídica de la CSC.
- ✓ Se obtuvo un 100% de efectividad en tiempo de respuestas de PQRSDF
- ✓ Se resalta que durante el mes de marzo no se recibieron quejas por lo tanto vemos satisfactorio la atención prestada por los funcionarios de CSC con los afiliados.


9. RECOMENDACIONES (Si aplica)

- ✓ Se sugiere implementar un programa informático en la entidad para hacer gestión y seguimiento de PQRSDF y así poder garantizar la efectividad y tiempos de respuesta.
- ✓ Se recomienda a los funcionarios a quienes se les direcciona algún tipo de PQRSDF en las diferentes áreas de la Corporación, realicen copia de la respuesta al correo de atencionalcliente@csc.gov.co para realizar los informes mensuales y así mismo hacer seguimiento de la trazabilidad de las quejas y reclamos con el fin de dar cierre a la PQRSDF.
- ✓ El área de atención al cliente está atenta a la respuesta por parte de la gerencia administrativa en cabeza del área de sistemas de la Corporación, para la posibilidad de implementar líneas corporativas en cada área con el fin de resolver solicitudes



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	INFORME DE PQRSDF MARZO 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 15

con más eficiencia y en un tiempo prudencial y así mismo generar confianza y credibilidad con los usuarios y/o afiliados.

- ✓ De acuerdo al análisis de las temáticas de las quejas y reclamos se realizó un listado de las solicitudes repetitivas, para que el equipo de prensa realice campañas comunicativas en los diferentes canales de comunicación con el objetivo de aclarar información, el paso a paso de los procesos y esclarecer dudas de los afiliados.

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Adriana Pérez Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
Fecha: marzo 31 del 2025	Fecha: abril 02 del 2025	Fecha: abril 03 del 2025



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291	Sede Gobernación Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
 Corporación Social de Cundinamarca  @corporacionsocialcundinamarca	 @csc_corsocun  www.csc.gov.co