

# Informe


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

Fecha: abril 30 del 2025



Gobernación de  
**Cundinamarca**



 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo          Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 2 de 13</b>


## 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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 13

## 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 **abril** 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 **abril** 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


	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 4 de 13</b>

- ✓ **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**

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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 5 de 13</b>

- ✓ **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



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 6 de 13</b>

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 7 de 13</b>

valor. En **abril** de 2025, se registraron un total de **1.099** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional ([atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) y [notificacionesjudiciales@csc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co)), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

ABRIL DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<u><b>Correo Electrónico</b></u> <a href="mailto:atencionalcliente@csc.gov.co">atencionalcliente@csc.gov.co</a>	98
<u><b>Correo Electrónico</b></u> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co">notificacionesjudiciales@csc.gov.co</a>	21
<u><b>WhatsApp</b></u>	425
Línea Telefónica	190
Página Web	16
Puntos físicos de atención	349
<b>TOTAL</b>	<b>1099</b>


De las **1.099 PQRSDF** registradas en **abril** de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	1086
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	8
Tutelas	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.099</b>



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 8 de 13</b>

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 **abril** de 2025.


NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS										
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA									
	SUBG. ADTVA	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	CREDITOS	ATENCION AL CLIENTE	BIENESTAR	TALENTO HUMANO	TOTAL
<i>Solicitudes de información</i>	1	15	24	28	1	2	1.012	1	2	1086
<i>Quejas</i>						1				1
<i>Reclamos</i>										
<i>Tutelas</i>			4							4
<i>Derechos de petición</i>			8							8
<i>Sugerencias</i>										
<i>Denuncias</i>										
<i>Felicitaciones</i>										
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1.012</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1.099</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>92%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

Se gestionaron **1.099** PQRSDF de las cuales **1.086** 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. Los **13** restantes corresponden a **1** queja, **4** tutelas y **8** derechos de petición gestionados por el área jurídica.



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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSD F ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 9 de 13</b>

Se evidencia que el **92%** fueron recibidas y gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, y el **8%** por las demás áreas de la CSC.

#### 4.1. PQRSD F contestadas en términos

De las **1.099** PQRSD F radicadas en **abril** de 2025, el **100% (1.099)** 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 **1.099** PQRSD F ninguna fue contestada fuera de los términos.

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	1.198	1.098									<b>3.100</b>
QUEJAS	1	1	0	1									<b>3</b>
RECLAMOS		7	4	0									<b>11</b>
SUGERENCIAS	1			0									<b>1</b>
DENUNCIAS				0									
FELICITACIONES			1	0									<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>861</b>	<b>1203</b>	<b>1.099</b>									

Se evidencia que en el mes de **abril** disminuyó el número de PQRSD F respecto a marzo, con una reducción del **8.64%**. La disminución está fuertemente relacionada con la baja de casos presentados por WhatsApp, el canal más usado. Otros canales se mantuvieron relativamente estables. Concluimos que el uso del WhatsApp disminuyó debido a la época de semana santa.



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

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
ABRIL	1.099	1.099	0	1.099	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.316</b>					

Se gestionaron **1.099** PQRSDF de las cuales se dio respuesta oportuna a **1.099** solicitudes y se dieron por solucionadas y cerradas, se evidencia que hay 1 derecho de petición en términos de respuesta correspondiente al área jurídica que fue radicado el 28 de abril.


## 5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de **abril** se radicó una queja.

QUEJAS	
MARZO	ABRIL
0	1

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

- "Tomar los correctivos necesarios, para enviar la información requerida y completa por las Notarías para el protocolo de escrituras. Ya que remiten la información incompleta en mi caso particular a la Notaria 14. Se evidencio negligencia, demora en la información y ninguna respuesta a mis solicitudes realizadas vía correo electrónico por parte del funcionario JESÚS ALBERTO HERRERA PRIETO.

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 11 de 13</b>

1. Notaria solicita minuta en formato de Word al correo indicado.
2. Hizo falta documento físico de Resolución Administrativa de nombramiento. Recibí certificado de Paz y Salvo y anexos el lunes 31 de marzo, y la legalización en la Notaria finalizo el jueves 3 de abril, por la no entrega oportuna de los puntos antes relacionados. ”

**RESPUESTA:** La queja fue direccionada al área de créditos y el Dr. Jesús Herrera dió la respuesta correspondiente el 9/04/2025.

RECLAMOS	
MARZO	ABRIL
4	0

No se radicaron reclamos en el mes de abril.


## 6. MEDICION

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
<b>Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF</b>	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$\frac{100 - PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<b><u>Medición</u></b>
		$\frac{1.099 - 0}{1.099} = 1.099$
<b>Resultado</b>		<b><u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u></b>



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 12 de 13</b>

## 7. AFILIACIONES

En el mes de **ABRIL** se realizan **61** 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](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co)

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	51
Febrero	71
Marzo	60
Abril	61
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>


## 6. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de **abril** de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el **92%** 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](mailto:notificacionesjudiciales@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 abril no se recibieron reclamos, por lo tanto vemos satisfactorio la atención prestada por los funcionarios de CSC con los 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  
f Corporación Social de Cundinamarca  
@corporacionsocialcundinamarca  
@csc\_corsocun | www.csc.gov.co

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo  Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF ABRIL 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 13 de 13</b>

## 7. 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](mailto: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.

## 8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Adriana Pérez</b> Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
<b>Fecha:</b> mayo 7 del 2025	<b>Fecha:</b> mayo 09 del 2025	<b>Fecha:</b> mayo 12 del 2025



SC7242-1



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**  
Corporación Social de Cundinamarca  
@corporacionsocialcundinamarca  
@csc\_corsocun | www.csc.gov.co

# Informe


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

Fecha: mayo 30 del 2025



Gobernación de  
**Cundinamarca**



 <p><b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p><b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b></p>	<p><b>Código: CSC-GI-FR-17</b></p>
		<p><b>Versión: 02</b></p>
	<p><b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b></p>	<p><b>Fecha: mayo 25 del 2023</b></p>
		<p><b>Página: 2 de 13</b></p>

## 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

 Corporación Social de Cundinamarca  
 @corporacionsocialcundinamarca  
 @csc\_corsocun  www.csc.gov.co

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 13

## 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 **mayo** 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 **mayo** 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


	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 4 de 13</b>

- ✓ **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**

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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 5 de 13</b>

- ✓ **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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 6 de 13</b>

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 7 de 13</b>

valor. En **mayo** de 2025, se registraron un total de **1.332** 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:

MAYO DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<u><b>Correo Electrónico</b></u> atencionalcliente@csc.gov.co	293
<u><b>Correo Electrónico</b></u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	30
<u><b>WhatsApp</b></u>	504
Línea Telefónica	185
Página Web	12
Puntos físicos de atención	308
<b>TOTAL</b>	<b>1.332</b>


De las **1.332 PQRSDF** registradas en **mayo** de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	1.321
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	8
Tutelas	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.332</b>



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 8 de 13</b>

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 **mayo** de 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS										
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA									
	SUBG. ADTVA	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	CREDITOS	ATENCION AL CLIENTE	GERENCIA	CONTRATACIÓN	TOTAL
<i>Solicitudes de información</i>	10	1	42	90	5	9	1.161	1	2	1.321
<i>Quejas</i>			1							1
<i>Reclamos</i>										
<i>Tutelas</i>			2							2
<i>Derechos de petición</i>	2		5				1			8
<i>Sugerencias</i>										
<i>Denuncias</i>										
<i>Felicitaciones</i>										
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>90</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1.162</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1.332</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>87%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

Se gestionaron **1.332** PQRSDF de las cuales **1.321** 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. Los 11 restantes corresponden a 1 queja, 2 tutelas y 8 derechos de petición.

Se evidencia que el **87%** fueron recibidas y gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, y el **13%** por las demás áreas de la CSC.


#### 4.1. PQRSDF contestadas en términos

De las **1.332** PQRSDF radicadas en **mayo** de 2025, el **100% (1.332)** 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.



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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 9 de 13</b>

#### 4.2. PQRSDF contestadas fuera de términos

De las **1.332 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	1.098	1.331								4.631
QUEJAS	1	1	0	1	1								4
RECLAMOS		7	4	0	0								11
SUGERENCIAS	1			0	0								1
DENUNCIAS				0	0								
FELICITACIONES			1	0	0								1
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>861</b>	<b>1203</b>	<b>1.099</b>	<b>1.332</b>								

Se evidencia que en el mes de **MAYO** incrementó el número de PQRSDF respecto a abril, **21,2 %**. El incremento está fuertemente relacionado el número de solicitudes radicadas por el correo de [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) ya que se realizó una acción de mejora en el uso del correo y el registro de las solicitudes en el Excel de seguimiento. También hubo un incremento de solicitudes entrantes por el canal de WhatsApp.


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
ABRIL	1.099	1.099	0	1.099	0	1
MAYO	1.332	1.332	0	1.332	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.648</b>					

Se gestionaron **1.332 PQRSDF** de las cuales se dio respuesta oportuna a **1.332** 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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 10 de 13</b>

y se dieron por solucionadas y cerradas, se evidencia que hay 1 solicitud (solicitud de títulos judiciales) en términos de respuesta correspondiente al área jurídica que fue radicado el 19 de mayo.

## 5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de **mayo** se radicó una queja.

QUEJAS	
ABRIL	MAYO
1	1

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

“ Buenas tardes acudo a este medio ya que he enviado 2 correos con fecha del 08-04-25 y 26-04-25, de parte de este correo (pachulin\_9112@hotmail.com) solicitando un oficio de solicitud de desembargo debido que tenía un crédito con la corporación el cual ya lo cancelé en su totalidad y cuento con los paz y salvos, pero tengo mi cuenta Davivienda embargada, y no he tenido respuesta ante esa situación. La corporación social de Cundinamarca está haciendo caso omiso a mis correos y están siendo negligentes con la información que necesito eso me está afectando mi economía ya que sin ese oficio no me levantan el embargo, necesito una respuesta lo más pronto posible para que me envíen ese oficio de solicitud de desembargo lo mas pronto posible quedo atenta. ”

Esta queja fue direccionada al área jurídica quienes la respondieron el mismo día de la radicación.

RECLAMOS	
ABRIL	MAYO
0	0

No se radicaron reclamos en el mes de mayo.



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. MEDICION


NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
<b>Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF</b>	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$\frac{100 - PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<b><u>Medición</u></b>  $\frac{1.332 - 0}{1.332} = 1.332$
		<b>1.332</b>
<b>Resultado</b>		<b><u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u></b>

## 7.AFILIACIONES

En el mes de **MAYO** se realizan **93** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo, desde el correo de [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) y radicadas por los asesores comerciales de la entidad.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 12 de 13</b>

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	51
Febrero	71
Marzo	60
Abril	61
Mayo	93
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>

## 6. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de **mayo** de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el **87%** 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](mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co) y [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto: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 mayo no se recibieron reclamos por lo tanto vemos satisfactorio la atención prestada por los funcionarios de CSC con los afiliados.


## 7. 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.



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF MAYO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 13 de 13</b>

- ✓ 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](mailto: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.

## 8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Adriana Pérez</b> Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
<b>Fecha:</b> junio 10 del 2025	<b>Fecha:</b> junio 11 del 2025	<b>Fecha:</b> junio 11 del 2025



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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



# Informe


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

Fecha: junio 30 del 2025



Gobernación de  
**Cundinamarca**



 <p><b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 2 de 14</b>

## 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

 Corporación Social de Cundinamarca  
 @corporacionsocialcundinamarca  
 @csc\_corsocun  www.csc.gov.co

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 3 de 14</b>

## 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 **junio** 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 **junio** 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


	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 4 de 14</b>

- ✓ **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**

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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 5 de 14</b>

- ✓ **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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 6 de 14</b>

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



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 14

valor. En **junio** de 2025, se registraron un total de **1.002** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional ([atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) y [notificacionesjudiciales@csc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co)), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

JUNIO DE 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<b><u>Correo Electrónico</u></b> <a href="mailto:atencionalcliente@csc.gov.co">atencionalcliente@csc.gov.co</a>	211
<b><u>Correo Electrónico</u></b> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co">notificacionesjudiciales@csc.gov.co</a>	24
<b><u>WhatsApp</u></b>	372
Línea Telefónica	190
Página Web	13
Puntos físicos de atención	192
Buzón	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.002</b>

De las **1.002 PQRSDF** registradas en **junio** de 2025, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	992
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	4
Tutelas	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.002</b>



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

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 **junio** de 2025.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS											
TIPO DE SOLICITUD	AREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA										
	SUBG. ADTVA	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	CREDITOS	ATENCION AL CLIENTE	TALENTO HUMANO	GERENCIA	ALMACÉN	TOTAL
Solicitudes de información	8	1	37	75	1	9	857	1		1	991
Quejas											
Reclamos											
Tutelas			5								5
Derechos de petición			4						1		5
Sugerencias											
Denuncias			1								1
Felicitaciones											
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>857</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1.002</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>86%</b>	<b>0%</b>	<b></b>	<b>0%</b>	<b></b>


Se gestionaron **1.002** PQRSDF de las cuales **991** 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. Los 10 restantes corresponden a 5 tutelas, 5 derechos de petición y 1 denuncia.

Se evidencia que el **86%** fueron recibidas y gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, y el **14%** por las demás áreas de la CSC.

#### 4.1. PQRSDF contestadas en términos

De las **1.002** PQRSDF radicadas en **junio** de 2025, el **99.9% (1.000)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad. Hay 2 PQRSDF correspondientes al área jurídica que se encuentran en términos de respuesta dentro de los tiempos estipulados. Esto refleja un alto nivel de eficiencia en la gestión y un grado de satisfacción positivo por parte de nuestros usuarios y/o afiliados.



 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 9 de 14</b>

#### 4.2. PQRSDF contestadas fuera de términos

De las **1.002 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	1.098	1.331	1.001							5.632
QUEJAS	1	1	0	1	1	0							4
RECLAMOS		7	4	0	0	0							11
SUGERENCIAS	1			0	0	0							1
DENUNCIAS				0	0	1							1
FELICITACIONES			1	0	0	0							1
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>861</b>	<b>1203</b>	<b>1.099</b>	<b>1.332</b>	<b>1.002</b>							


Se evidencia que en el mes de **JUNIO** disminuyó el número de PQRSDF respecto a mayo en un **24,77 %**. La disminución está relacionada posiblemente por la disminución en la demanda de servicios por temporada (vacaciones, festivos del mes). Igualmente, por el fortalecimiento del uso de nuestras redes sociales y la página web, lo cual ayuda a que los afiliados tengan claridad de la información y de los procesos que realiza la “CSC”.

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
ABRIL	1.099	1.099	0	1.099	0	1
MAYO	1.332	1.332	0	1.332	0	1
JUNIO	<b>1.002</b>	1.000	2	1.000	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5.650</b>					



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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 10 de 14</b>

Se gestionaron **1.002** PQRSDF de las cuales se dio respuesta oportuna a 1.000 y se dieron por solucionadas y cerradas, se evidencia que hay 2 solicitudes del área jurídica en términos de respuesta, debido al proceso legal que requiere.

## 5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el mes de **junio** no se radicaron quejas.

QUEJAS	
MAYO	JUNIO
1	0

RECLAMOS	
MAYO	JUNIO
1	0

No se radicaron reclamos en el mes de junio.



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

## 6. MEDICIÓN


NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA
<b>Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF</b>	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$\frac{100 - PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<b><u>Medición</u></b>  $\frac{1.002 - 0 = 1.002}{1.002}$
		<b><u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u></b>
<b>Resultado</b>		

## 7. AFILIACIONES

En el mes de **JUNIO** se realizan **79** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo, desde el correo de [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) y radicadas por los asesores comerciales de la entidad.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 12 de 14</b>

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	51
Febrero	71
Marzo	60
Abril	61
Mayo	93
Junio	79
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>

## 6. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Se evidencia que la mayoría de PQRSDF que llegaron el mes de **junio** de 2025 a la Corporación corresponden a Solicitudes de Información y el **86%** 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](mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co) y [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto: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
- ✓ Durante el periodo analizado se recibieron un total de 1.002 solicitudes por los diferentes canales de atención siendo WhatsApp y el correo de [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) los más utilizados.
- ✓ Se evidenció una mejora en los tiempos de respuesta alcanzando un cumplimiento el 100% en este mes lo cual refleja un avance la gestión de solicitudes.
- ✓ Se resalta que durante el mes de **junio** no se recibieron quejas ni reclamos por lo tanto vemos satisfactorio la atención prestada por los funcionarios de CSC con los afiliados.



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 13 de 14


## 7. RECOMENDACIONES (Si aplica)

- ✓ Durante este mes, desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente se realizó una consulta de diferentes sistemas tecnológicos para realizar seguimiento a las PQRSDF, de las cuales se profundizó con Ágata y DataDoc; mediante reuniones virtuales y presenciales. Como resultado, se expuso a la Gerencia General de la Corporación Social de Cundinamarca, un cuadro comparativo de las características de cada programa, sus pro y contra y los valores finales para ser analizados y la toma de decisiones, teniendo en cuenta la necesidad de este programa para el seguimiento de PQRSDF de la “CSC”.
- ✓ 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](mailto: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.
- ✓ Mensualmente se están realizando capacitaciones para el personal de atención al cliente, enfocadas en mejorar la claridad de la información, solución efectiva a los requerimientos y cambios en los procedimientos de las diferentes áreas.



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

 <b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
	<b>INFORME DE PQRSDF JUNIO 2025</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 14 de 14</b>

## 8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Adriana Pérez</b> Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i>	<b>Fanny Chísica Mahecha</b> Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i>
<b>Fecha:</b> julio 9 del 2025	<b>Fecha:</b> julio 20 del 2025	<b>Fecha:</b> julio 20 del 2025



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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