



# Informe PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025

Fecha: Octubre- 20 - 2025



Gobernación de  
**Cundinamarca**



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 20

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. METODOLOGÍA .....	4
4. NORMATIVA.....	4
5. ANTECEDENTES.....	6
6. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC.....	6
7. ANALISIS DEL PRIMER SEMESTRE 2025.....	6
7.1 EXISTENCIA DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS.....	7
7.2 ANALISIS DE LA INFORMACION DEL SEGUIMIENTO.....	9
7.3 HALLAZGO 1: INCONSISTENCIAS EN LOS REGISTROS DE PQRSDF – INFORME MARZO 2025.	11
6.4 VERIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS.....	15
7. CONCLUSIONES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. OBSERVACIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9. RECOMENDACIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</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  
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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 20

## PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Capítulo IV artículo 76, a través del presente informe rinde el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, radicadas durante el PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2025, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema.

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



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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 20

## 1. OBJETIVO

Verificar, mediante el análisis de la información reportada, que la oportunidad, el manejo y la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Corporación Social de Cundinamarca durante el primer semestre de la vigencia en estudio, a través de los distintos canales de atención, se encuentren en cumplimiento con la normatividad legal vigente y los lineamientos institucionales establecidos.

## 2. ALCANCE

El presente informe comprende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas ante la Corporación Social de Cundinamarca a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2025.

## 3. METODOLOGÍA

Para efectos del presente informe, la verificación del cumplimiento se realizó aplicando técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como observación, revisión selectiva, indagación y comprobación, utilizando como fuente principal de información el aplicativo institucional DATADOC, así como los registros reportados por la dependencia responsable de la atención al ciudadano.

## 4. NORMATIVA

<b>Decreto 1008 del 14 de junio de 2018</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
<b>Decreto 1166 del 19 de julio de 2016</b>	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Artículo 16.
<b>Decreto 1081</b>	“Por medio del cual se expide el Decreto



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 20

	Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Artículos 2.1.1.2.1.4 y 2.1.1.6.2
<b>Ley 1712 DE 2014</b>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Resolución No. 5751 de 2012</b>	Por la cual se deroga la Resolución No. 04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos.
<b>Decreto 019 del 10 de enero de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición).
<b>Ley 1474 de 2011</b>	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.” artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: (...) 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 (...)
<b>Circular Externa No. 001 de 2011</b>	Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición.
<b>Ley 527 del 18 de agosto de 1999</b>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” Artículos 21 al 24.
<b>Ley 361 del 7 de febrero de 1997</b>	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 87 del 29 de noviembre 1993</b>	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i).
<b>ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Establece requisitos para el seguimiento, control, mejora continua y tratamiento de quejas como parte de la satisfacción del cliente (numerales 9.1.2 y 10.2).



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 20

## 5. ANTECEDENTES

La atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) constituye un deber legal y un mecanismo fundamental de participación ciudadana y control social sobre la gestión pública. Su adecuada gestión permite a la Entidad conocer la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios prestados y, a partir de ello, implementar acciones de mejora y fortalecimiento institucional.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC

Durante el primer semestre de 2025, la Corporación Social de Cundinamarca, con el apoyo del proceso de Atención al Cliente, elaboró y presentó de manera periódica los informes mensuales relacionados con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Para la recepción física de estas solicitudes, la Entidad cuenta con dos (2) buzones institucionales: uno ubicado en la oficina de correspondencia de la sede principal y otro en la Oficina de Atención al Cliente de la Gobernación de Cundinamarca. Ambos permanecen habilitados para el público y operan bajo los protocolos de bioseguridad establecidos.

Adicionalmente, la Corporación ha dispuesto en su página web oficial el enlace “Contáctenos” (<https://csc.gov.co/contactenos/>), a través del cual los usuarios pueden radicar electrónicamente sus solicitudes. Complementariamente, se encuentran activos los siguientes canales de atención:

- Línea telefónica: 601 5140291
- Correo electrónico institucional: [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co)
- Línea de WhatsApp: 315 349 2560

Asimismo, la Corporación mantiene presencia activa en redes sociales —Facebook (@corporacionsocialcundinamarca), Twitter/X (@csc\_corsocun) e Instagram (@corporacionsocialcundinamarca)—, con el fin de diversificar los medios de comunicación, fortalecer la interacción con los ciudadanos y facilitar el acceso a la información institucional.

## 7. ANALISIS DEL PRIMER SEMESTRE 2025

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), corresponde a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento semestral a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), verificando que su trámite se ajuste a la normativa vigente.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 20

De igual manera, la Ley 1755 de 2015 regula el derecho fundamental de petición y establece los términos y requisitos para la respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes de los ciudadanos. Complementariamente, la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y el Decreto 1166 de 2016 precisan lineamientos adicionales sobre el acceso a la información pública, así como sobre la radicación y atención de las peticiones, incluidas las presentadas de manera verbal.

En este marco normativo, y en concordancia con el rol de tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno, la Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca presenta el siguiente informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2025, con el propósito de:

- Verificar la gestión realizada frente a las PQRSDF.
- Evaluar el cumplimiento de los criterios normativos establecidos.
- Presentar a la alta dirección resultados que faciliten la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo y fortalecimiento institucional.

## 7.1 EXISTENCIA DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DECONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
<b>A. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF</b>				
1	Recibir las PQRSDF a través de los siguientes canales habilitados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica</li> <li>• WhatsApp institucional</li> <li>• Canal presencial, mediante el diligenciamiento del Formato CSCAC-FR-05, el cual debe ser entregado o depositado en el punto de atención asignado.</li> <li>• Correo electrónico institucional: <a href="mailto:atencionalcliente@csc.gov.co">atencionalcliente@csc.gov.co</a></li> <li>• Canal virtual: mediante el formulario disponible en la página web institucional: <a href="https://csc.gov.co/contactenos">https://csc.gov.co/contactenos</a></li> </ul>	Oficina de Prensa y Atención al Cliente  Oficina de Control Interno	Auxiliar Administrativo  Técnico Operativo  Jefe de Atención al Cliente  Jefe de Control Interno	PQRSDF radicada en la Entidad  Formato CSC-AC-FR-05 Recepción de PQRSDF  Informe mensual de PQRSDF
2.	Registrar las PQRSDF en la Matriz de Excel, en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad y asignar un número de radicado correo <a href="mailto:notificacionesjudiciales@csc.gov.co">notificacionesjudiciales@csc.gov.co</a> , Se tramitarán desde la Oficina Jurídica y mensualmente dicha área deberá rendir informe a la Oficina de Prensa y Atención al Cliente con el consolidado de lo recibido y tramitado. Se habilitó el correo <a href="mailto:atencionalcliente@csc.gov.co">atencionalcliente@csc.gov.co</a> para la gestión de solicitudes y trámites, los cuales en algunos casos se genera respuesta de manera inmediata y los de respuesta más detallada se direccionan al funcionario encargado del trámite de respuesta	Oficina de Prensa y Atención al Cliente.  Oficina Jurídica	Secretaria Oficina de Prensa  Secretaria Ejecutiva Jurídica	Informe PQRSDF radicadas  Código Radicado en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

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

 <p><b>CSC</b> CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 20

3.	Revisar y categorizar el requerimiento de PQRSDF según la clasificación de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación de acuerdo con la normatividad vigente.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico Operativo Profesional Universitario	Registro de Clasificación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.
4.	Direccionar al área, dependencia o funcionario competente, encargado de proyectar la respuesta y realizar el cierre del requerimiento. Durante el direccionamiento, se deberá dejar constancia del tipo de solicitud, el término legal correspondiente para su respuesta y la fecha límite para dar solución. Nota: Para el adecuado trámite y direccionamiento de las PQRSDF ver documento CSC-AC-MN-02 manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF- disponible en la ruta de la calidad de la entidad	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico de Apoyo Profesional Universitario	Registro de asignación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad Registro Matriz Excel
5.	Determinar si cumple con los requisitos mínimos para dar trámite; de lo contrario, establecer comunicación con el usuario para solicitar que complete la información. Nota: Ver Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF. (CSC-AC-MN-02)	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico Operativo Profesional Universitario	Comunicación de contacto con el usuario, de acuerdo con el canal donde se realiza la solicitud. Registro Matriz Excel
6.	El funcionario de cada área quien recibe la PQRSDF es responsable de proyectar la respuesta dentro del término legal correspondiente. Así como, remitir copia de la respuesta emitida al correo institucional atencionalcliente@csc.gov.co con el fin de realizar el seguimiento, consolidación y registro del cierre del caso en el sistema de gestión. La respuesta debe ser oportuna, clara y pertinente, abordando de manera directa	Todas las dependencias	Funcionarios de la Corporación	Correo de respuesta enviado al ciudadano, con copia al correo de atención al cliente  Registro Matriz Excel
7.	Hacer seguimiento a la generación de respuestas de las PQRSDF para garantizar que se cumplan los tiempos establecidos.  Nota: Las respuestas deben emitirse conforme a los términos definidos en Manual de Derechos a las PQRSDF y la normativa vigente	Todas las dependencias	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Auxiliar Administrativo  Secretaria Ejecutiva Encargada	Correo electrónico Sistema tecnológico de seguimiento de la entidad  Registro Matriz de Excel
8.	En los casos que aplique, solicitar la revisión jurídica y visto bueno de la respuesta proyectada, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.	Todas las dependencias	Gerente Asesores Subgerentes Directores Jefes de Oficina	Documento Respuesta PQRSDF con Vo. Bo por el área jurídica
9.	En los casos que aplique, verificar el contenido de la respuesta y los documentos soporte, proceder a firmarla para que sea enviada al peticionario.	Todas las dependencias	Gerente Asesores Subgerentes Directores Jefes de Oficina	Registro en el sistema tecnológico de la entidad Matiz Excel



**Gobernación de Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazuela 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 20

	Nota: El firmante debe garantizar que la respuesta incluye la información y los documentos soporte (si aplica) que cierren de manera satisfactoria la PQRSDF del Peticionario.			
10	Realizar un seguimiento semanal del estado de las PQRSDF (abiertas, atendidas y pendientes de cierre) y enviar alertas oportunas.	Oficina de Prensa y Atención al cliente	Auxiliar Administrativo Secretaria  Profesional universitario	Registro Sistema tecnológico de la entidad Correo Electrónico Matriz de Excel
11.	Generar mensualmente un informe verificando el tratamiento de las PQRSDF. En este seguimiento se debe realizar un análisis de la oportunidad de respuesta, justificación de las que se encuentran pendientes de respuesta y cuáles son los asuntos que presentan mayor impacto, para que sirva de base en la toma de decisiones al interior de la Corporación. Nota: Este informe se deberá entregar mensualmente a la oficina de Control Interno y al área de Planeación de la entidad	Oficina Prensa y Atención al Cliente	Jefe de Oficina  Profesional Especializado	Informe mensual de PQRSDF
12.	Solicitar a las diferentes Dependencias responsables de las respuestas fuera de término, acciones correctivas o de mejora según sea la reincidencia de las mismas. Así como elaborar informe semestral sobre la gestión institucional en la atención de PQRSDF. Formatos: CSC-GM-FR-05 Acciones Correctivas o CSC-GM-FR-07 Acciones de Mejora Nota: Si se detectan PQRSDF sin respuesta se debe analizar la pertinencia de iniciar un proceso Disciplinario al funcionario encargado de acuerdo con la normatividad regida.	Oficina de Control Interno	Jefe de la Oficina de Control Interno	Solicitud de Acciones de Mejora y/o Correctivas según sea el caso Formatos de acción correctiva o mejora recibido Informe semestral de PQRSDF

*Fuente: Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente  
Código: CSC-AC-PR-01*

## 7.2 ANALISIS DE LA INFORMACION DEL SEGUIMIENTO

### Atención general de solicitudes

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 5.068 PQRSDF, de las cuales el 99,6 % correspondió a peticiones. Este comportamiento refleja que los ciudadanos utilizan, de manera predominante, este mecanismo para solicitar información, adelantar trámites o requerir actuaciones por parte de la Entidad.

Los demás tipos de solicitud —quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones— representaron menos del 1 %, lo cual evidencia que la interacción de los usuarios con la Corporación se concentra principalmente en el ejercicio formal del derecho de petición.



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

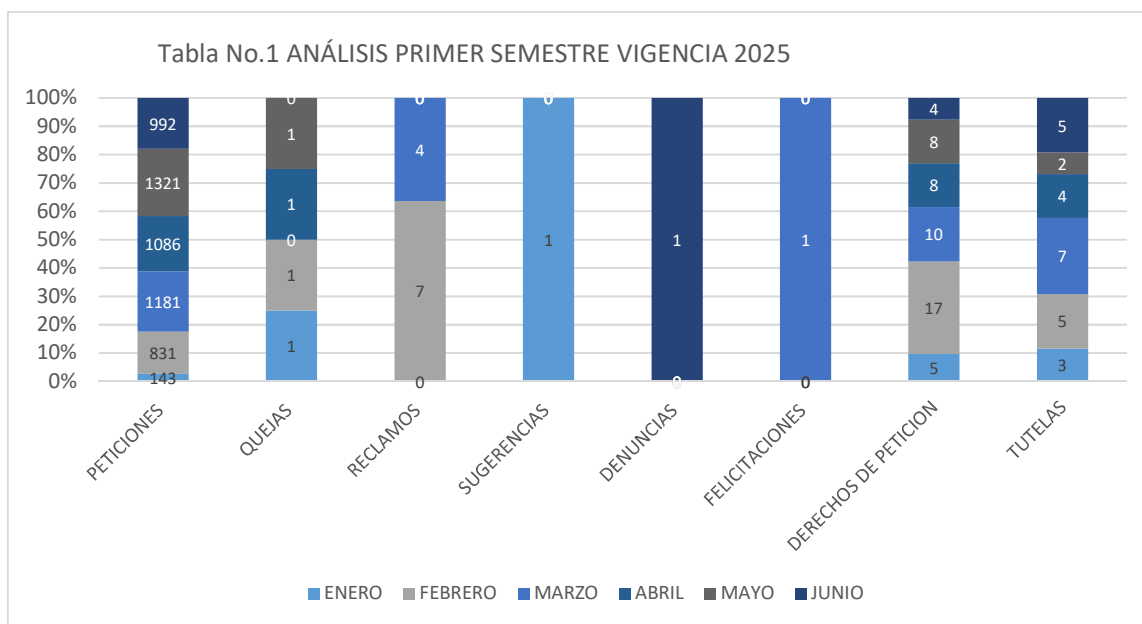
	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 10 de 20

**TABLA No. 1 CUADRO RESUMEN DE PQRSDF POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2025**

CLASE DE PQRSDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	143	831	1181	1086	1321	992
QUEJAS	1	1	0	1	1	0
RECLAMOS	0	7	4	0	0	0
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	1	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	5	17	10	8	8	4
TUTELAS	3	5	7	4	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>861</b>	<b>1203</b>	<b>1099</b>	<b>1332</b>	<b>1002</b>

*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones*

**GRAFICA No. 1 ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025**



*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones*

En cuanto al cumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes, se identificó que durante los meses de enero (46 casos, 5%) y febrero (6 casos, 0,7%) se presentaron respuestas extemporáneas. Sin embargo, en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2025 no se registraron solicitudes respondidas por fuera del plazo, lo que evidencia una mejora en la gestión y control de los tiempos por parte de las dependencias responsables.

No obstante, se observaron inconsistencias en algunos registros, las cuales deben ser aclaradas con el fin de garantizar la precisión y confiabilidad de la información reportada en el sistema.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 11 de 20

Adicionalmente, se reportaron 32 defectos de petición durante el semestre, concentrados en los meses de enero (5 casos), febrero (17 casos) y marzo (10 casos). Estos corresponden a solicitudes que no cumplían con los requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, situación que genera reprocesos administrativos y puede afectar la eficiencia institucional.

#### Resumen de los datos analizados:

Indicador	Resultado
Total, de PQRSDF radicadas	<b>5.068</b>
Porcentaje de peticiones	<b>99,6 %</b>
Otros tipos (quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones)	<b>0 a 2 casos</b>
Respuestas extemporáneas	<b>Enero (46), Febrero (6), Marzo-Junio (0)</b>
Defectos de petición	<b>32 casos (Ene: 5 / Feb: 17 / Mar: 10)</b>

### 7.3 HALLAZGO 1: INCONSISTENCIAS EN LOS REGISTROS DE PQRSDF – INFORME MARZO 2025

#### Descripción del hallazgo

En la revisión realizada al informe mensual de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno analizó los reportes remitidos en formato Excel con el fin de verificar la consistencia de la información y la efectividad de los controles aplicados.

Se evidenció una inconsistencia en los datos reportados, ya que:

- En la página 7 del informe se registran 1.203 PQRSDF en la clasificación por tipo.
- Sin embargo, en la página 10, en el cuadro de estado de PQRSDF, se reporta la gestión de 1.202 solicitudes.

Esta diferencia, aunque numéricamente menor, afecta la confiabilidad, trazabilidad y coherencia de la información consolidada, lo que representa un riesgo para la adecuada toma de decisiones, transparencia y seguimiento institucional.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 20

**Fuente:** Informe mensual de marzo de 2025 – páginas 7 y 10.

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
<b>TOTAL</b>	<b>1.203</b>

*Fuente:* Informe mensual de marzo de 2025 – página 7 y página 10.

#### 4.3 PQRSDF por estado año 2025

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

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.

*Fuente:* Informe mensual de marzo de 2025 – página 7 y página 10.

#### TABLA No. 2 RESUMEN DE PQRSDF POR CANAL DE RECEPCIÓN

PQRSDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Correo Electrónico	22	93	86	119	323	235
Plataforma Webex	47	20	17	16	12	13
WhatsApp & Línea	55	521	543	425	504	372
Telefónica	12	171	193	190	185	190
PUNTOS FISICOS	18	56	363	349	308	192
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>861</b>	<b>1202</b>	<b>1099</b>	<b>1332</b>	<b>1002</b>

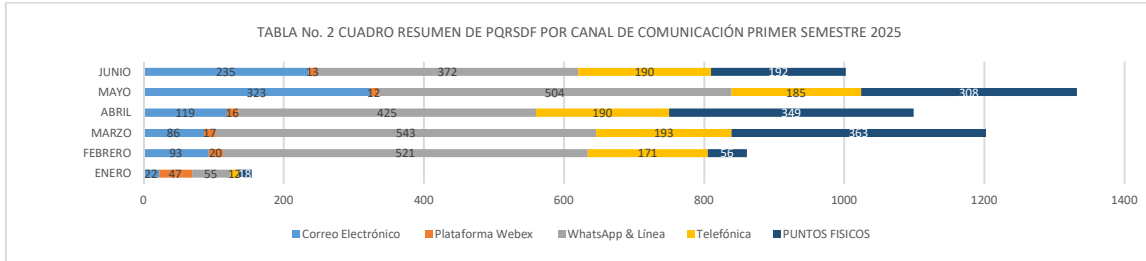
*Fuente:* Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones



Gobernación de  
**Cundinamarca**

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

**GRAFICA No. 2 RESUMEN DE PQRSDF POR CANAL DE COMUNICACIÓN PRIMER SEMESTRE 2025**



*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones*

**Análisis de los canales de interacción**

Los principales medios utilizados por los ciudadanos para la radicación de solicitudes fueron:

- Correo electrónico y atención presencial, que concentran el mayor volumen de registros.
- WhatsApp y atención telefónica, como canales complementarios de alta demanda.

En conjunto, estos canales representan más del 80 % de las solicitudes, lo que evidencia que los usuarios priorizan medios directos, accesibles y que permiten obtener respuesta oportuna.

Si bien la Corporación dispone de diversos canales de atención, la revisión efectuada revela inconsistencias en la calidad y consolidación de la información reportada, aspecto que puede afectar la interpretación de los resultados y el seguimiento efectivo de la gestión.

**Declaraciones imprecisas en informes**

En el informe mensual de junio se indicó que las 1.002 solicitudes recibidas fueron respondidas dentro del término legal. No obstante, se verificó que:

- 1.000 solicitudes fueron cerradas,
- 2 solicitudes permanecían abiertas, aunque aún dentro del plazo permitido.

Si bien esta situación no constituye incumplimiento normativo, sí representa una declaración imprecisa que puede inducir a error en el análisis del desempeño institucional.

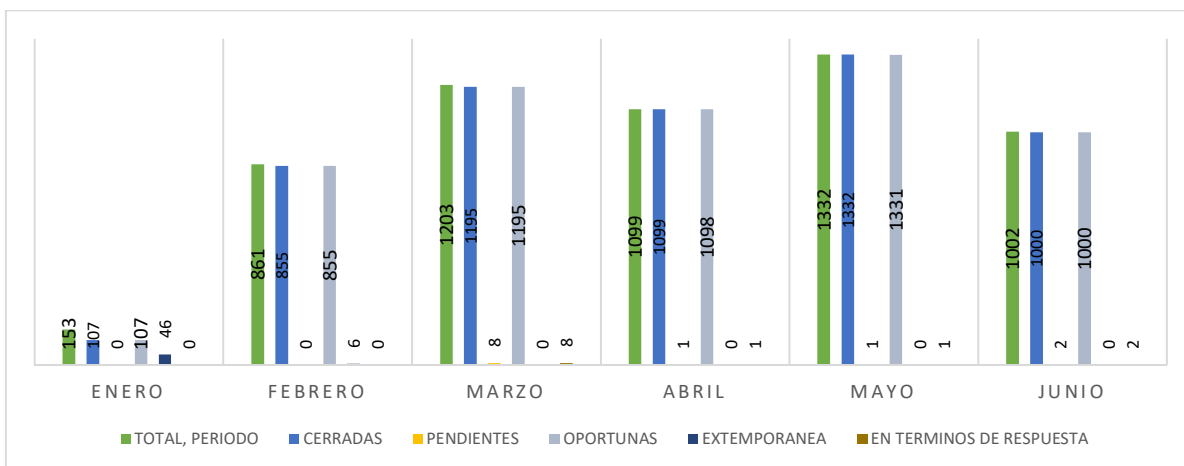
	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 20

**TABLA No. 3 RESUMEN DE PQRSDF POR OPORTUNIDAD CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025**

MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	153	107	0	107	46	0
FEBRERO	861	855	0	855	6	0
MARZO	1203	1195	8	1195	0	8
ABRIL	1099	1099	1	1098	0	1
MAYO	1332	1332	1	1331	0	1
JUNIO	1002	1000	2	1000	0	2

*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones.*

**GRAFICA No. 3 PQRSDF POR OPORTUNIDAD CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025**



*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones*

### **Análisis de oportunidad en la respuesta y consistencia de la información**

Durante el primer semestre de 2025 se observó que:

- En enero se gestionaron 207 solicitudes dentro del término legal y 46 de manera extemporánea, lo que equivale al 18 % de incumplimiento.
- En febrero, se registraron 855 solicitudes en término y 6 fuera de término, correspondientes al 0,7 %.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 20

- Entre los meses de marzo y junio no se presentaron respuestas extemporáneas. No obstante, se identificaron solicitudes que permanecían abiertas y aún dentro del plazo legal: marzo (8), abril (1), mayo (1) y junio (2), lo cual representa un riesgo de convertirse en extemporáneas si no se gestionan oportunamente.

En síntesis, la extemporaneidad se concentró únicamente en los dos primeros meses del año (52 casos en total). A partir de marzo se evidencia efectividad en las acciones correctivas implementadas; sin embargo, es necesario mantener seguimiento continuo sobre las solicitudes abiertas para garantizar el cumplimiento sostenido de los plazos legales.

#### **Inconsistencias en la información reportada**

Durante la revisión de los consolidado semestral y de los informes mensuales, se identificaron diferencias entre los datos reportados, como se detalla a continuación:

Mes	Total, según tabla mensual	Total, según consolidado	Diferencia
Enero	153	154	1
Marzo	1.003	1.002	1

Estas variaciones, aunque mínimas, generan dudas sobre la exactitud, confiabilidad y trazabilidad de la información reportada, por lo cual se recomienda fortalecer los mecanismos de validación de datos previo a su consolidación y publicación.

### **7.4 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF**

#### **Distribución por tipo de solicitud**

De acuerdo con la información registrada en el Sistema de Gestión Documental durante el primer semestre de 2025, se recibieron diversas categorías de PQRSDF. La siguiente tabla resume los principales tipos de petición tramitados:

**TABLA No. 4 DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD**

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD	
Tipo de petición	No.
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	146



**Gobernación de  
Cundinamarca**

Sede Administrativa: Calle 39A # 1B-05 Bogotá D.C. | Sede Gobernación: Torre de Beneficencia - Pazoleta 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
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 16 de 20

CONFIRMACION DE CONSIGNACIONES	1
ESTADO DE CUENTA	302
ESTADO DE ESCRITURA	161
ESTADO SOLICITUD CUOTA DE MAS	5
ESTADO SOLICITUD DE CREDITO	61
INFORMACION AFILIACION CSC	639
INFORMACION LINEAS DE CREDITOS	382
INFORMACIÓN SUBSIDIO EDUCATIVO	13
INSTRUCTIVO MEDIOS DE PAGO	21
REPORTE NOVEDADES	0
ROTACION DE CREDITO	1
SALDOS AL DIA	28
SALDOS CARTERA	30
SOLICITUD (PAZ Y SALVO 1002)	9
SOLICITUD ASESOR COMERCIAL	0
TRAMITE CANCELACION DE HIPOTECA	54

*Fuente: Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones*

### Análisis de los resultados

Durante el primer semestre de 2025, se identificó que las solicitudes se concentraron principalmente en tres categorías:

- Información de afiliación a la CSC: 34 % del total de PQRSDF.
- Información sobre líneas de crédito: 21 %.
- Estado de cuenta: 16 %.

Estas tres tipologías suman más del 70 % del total de solicitudes, reflejando que los principales requerimientos de los usuarios están asociados a trámites financieros, afiliación y consulta de información institucional.

En un segundo nivel de frecuencia se encuentran:

- Estado de escritura: 9 %.
- Estado de solicitudes de crédito: 9 %.
- Actualización de datos: 8 %.
- Confirmación de consignaciones: 3 %.



Gobernación de  
**Cundinamarca**

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

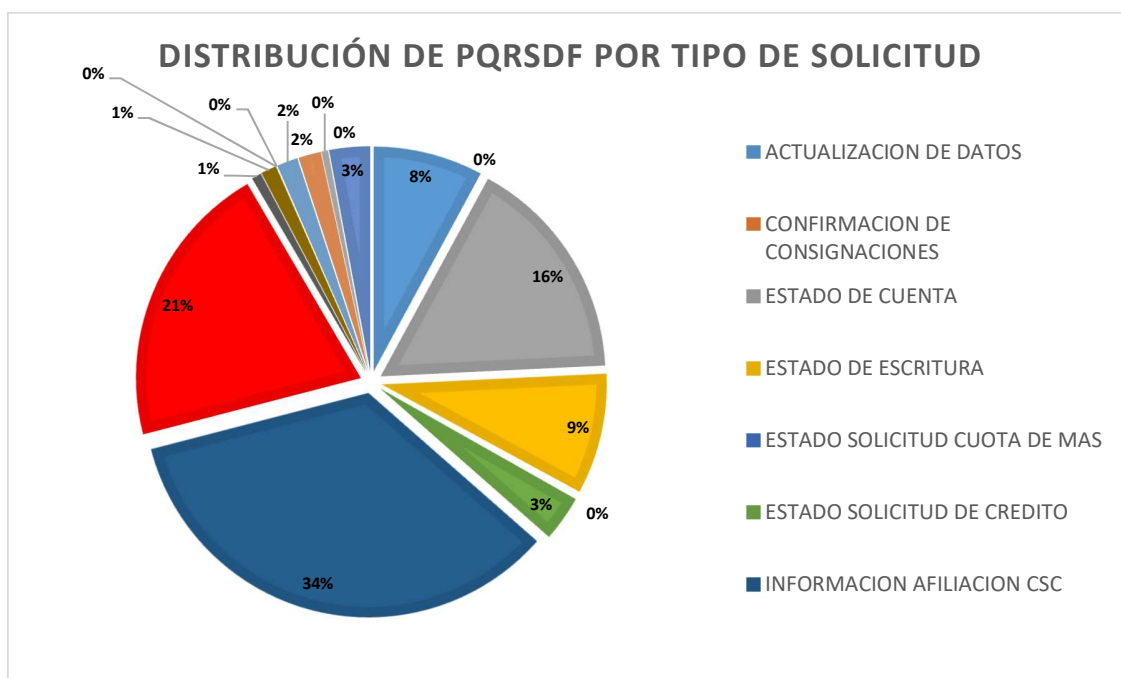
	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	<b>Código: CSC-GI-FR-17</b>
		<b>Versión: 02</b>
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	<b>Fecha: mayo 25 del 2023</b>
		<b>Página: 17 de 20</b>

Las demás categorías —como subsidio educativo, cancelación de hipoteca, instructivos de pago, reportes de novedades o solicitudes de paz y salvo— representan porcentajes inferiores al 2 % cada una, sin incidencia significativa en el consolidado general.

### Conclusión del análisis

- La gestión de PQRSDF durante el periodo evaluado estuvo principalmente orientada a solicitudes de carácter financiero y administrativo (afiliaciones, créditos y estados de cuenta).
- Este comportamiento permite identificar áreas que requieren reforzar capacidad de respuesta y tiempos de atención.
- Se reitera la importancia de garantizar la consistencia entre los datos reportados en los informes mensuales y el consolidado semestral, a fin de asegurar trazabilidad, confiabilidad y cumplimiento de los principios de verdad material establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1474 de 2011.

**GRAFICA No. 4 DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD.**



**Fuente:** Elaboración propia- reporte Informes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y afiliaciones



**Gobernación de  
Cundinamarca**

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

## 7.5 HALLAZGO 2: DUPLICIDAD DE INFORMACIÓN EN LOS REGISTROS CONSOLIDADOS – PQRSDF ENERO A MARZO DE 2025

### Descripción del hallazgo

Durante la revisión de los datos correspondientes al periodo enero-marzo de 2025, la Oficina de Control Interno analizó los reportes consolidados en formato Excel con el propósito de verificar la integridad y trazabilidad de la información reportada.

Como resultado de esta verificación, se identificó que:

- En el consolidado general de PQRSDF se presentan registros duplicados.
- Al contrastar los totales del consolidado (hoja 1) con los datos específicos del periodo (hoja 15 del archivo Excel), se evidencian casos en los que una misma solicitud aparece registrada más de una vez.

Esta duplicidad afecta la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información, ya que puede generar:

- Incrementos artificiales en el total de PQRSDF reportadas.
- Interpretaciones erróneas sobre el volumen de solicitudes gestionadas.
- Distorsión de indicadores institucionales utilizados para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Hoja 1	NOMBRE AFILIADO	CEDELA	TELÉFONO	SOLICITUD	RESPONSABLE	Hoja 15	NOMBRE AFILIADO	CEDELA	TELÉFONO	SOLICITUD	RESPONSABLE
26/2/2025	CEBARI AUGUSTO CASTRO	3007088	3122683215	Liquidación de mora	AMPARO	26/2/2025	CEBARI AUGUSTO CASTRO	3007088	3122683215	Liquidación de mora	AMPARO
26/2/2025	AMPARO MONTELEMA	30707960	3167502620	Información de créditos	AMPARO	26/2/2025	AMPARO MONTELEMA	30707960	3167502620	Información de créditos	AMPARO
26/2/2025	SERGIO VELASCO	80655779	3014344253	Asesoría para afiliaciones	AMPARO	26/2/2025	SERGIO VELASCO	80655779	3014344253	Asesoría para afiliaciones	AMPARO
26/2/2025	DEISY LUGO	20389149	321278724	Información de créditos	AMPARO	26/2/2025	DEISY LUGO	20389149	321278724	Información de créditos	AMPARO
26/2/2025	ELIZABET ABADIA SUAREZ	52227371	3125790969	Información de créditos	MARGARITA	26/2/2025	ELIZABET ABADIA SUAREZ	52227371	3125790969	Información de créditos	MARGARITA
26/2/2025	MIGUE ABADIA SUAREZ	79649802	3212123602	Beneficios de los afiliados	MARGARITA	26/2/2025	MIGUE ABADIA SUAREZ	79649802	3212123602	Beneficios de los afiliados	MARGARITA
26/2/2025	FABIO NELSON MENDOVELSO C.	11367363	3016417797	Entrega o recibo de libranza y pagaré	AMPARO	26/2/2025	FABIO NELSON MENDOVELSO C.	11367363	3016417797	Entrega o recibo de libranza y pagaré	AMPARO
26/2/2025	ESPERANZA ROJAS	20531926	316246522	Tarjeta de cancelación de hipoteca	AMPARO	26/2/2025	ESPERANZA ROJAS	20531926	316246522	Tarjeta de cancelación de hipoteca	AMPARO
26/2/2025	ROMERO CASTAÑEDA MYRIAM	20795646	300407309	Información de créditos	AMPARO	26/2/2025	ROMERO CASTAÑEDA MYRIAM	20795646	300407309	Información de créditos	AMPARO
27/2/2025	BERTHA DELGADO	51779842	3118961484	Estado de cuenta	AMPARO	27/2/2025	BERTHA DELGADO	51779842	3118961484	Estado de cuenta	AMPARO
27/2/2025	DEISO ROMERO	30214830	3226107465	Estado documentación de crédito	AMPARO	27/2/2025	DEISO ROMERO	30214830	3226107465	Estado documentación de crédito	AMPARO
27/2/2025	JAME HERNANDEZ	6770986	3152236350	Salidas de cartera	AMPARO	27/2/2025	JAME HERNANDEZ	6770986	3152236350	Salidas de cartera	AMPARO
27/2/2025	CLAUDIA YOLANDA COSMA RAMIREZ	30339955	3223874843	Comunicación telefónica con afiliado o codar	AMPARO	27/2/2025	CLAUDIA YOLANDA COSMA RAMIREZ	30339955	3223874843	Comunicación telefónica con afiliado o codar	AMPARO
27/2/2025	LUIS CARLOS ACOSTA SARMENTO	30288860	3025104715	Comunicación telefónica con afiliado o codar	AMPARO	27/2/2025	LUIS CARLOS ACOSTA SARMENTO	30288860	3025104715	Comunicación telefónica con afiliado o codar	AMPARO
27/2/2025	SOMIA PATRICIA SANJUAN LAZARO	40360339	3133629617	Accompañamiento del afiliado a otra area	AMPARO	27/2/2025	SOMIA PATRICIA SANJUAN LAZARO	40360339	3133629617	Accompañamiento del afiliado a otra area	AMPARO
8/1/2025	ALBA LUCERO VARGAS T	52072114	3183891874	Documentación para afiliación	ROSA HELENA	8/1/2025	ALBA LUCERO VARGAS T	52072114	3183891874	Documentación para afiliación	ROSA HELENA
8/1/2025	SEBASTIAN G.	106943207	3144183619	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA	8/1/2025	SEBASTIAN G.	106943207	3144183619	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA
8/1/2025	JUDITH JAMACA VARGA	51991286	3118632792	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA	8/1/2025	JUDITH JAMACA VARGA	51991286	3118632792	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA
8/1/2025	DANIEL PEREZ GOMEZ	1136888041	3208809964	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA	8/1/2025	DANIEL PEREZ GOMEZ	1136888041	3208809964	Asesoría para afiliaciones	ROSA HELENA
8/1/2025	MARIA G. BROCHETO	5206578	3138892209	Tarjete de cuota de más	ROSA HELENA	8/1/2025	MARIA G. BROCHETO	5206578	3138892209	Tarjete de cuota de más	ROSA HELENA
8/1/2025	MARIA DEL PILAR GONZALEZ	35418852	3105586217	Información de créditos	ROSA HELENA	8/1/2025	MARIA DEL PILAR GONZALEZ	35418852	3105586217	Información de créditos	ROSA HELENA

Fuente: Reporte en Excel – periodo enero a marzo de 2025, contrastado con hoja 1.

## 8. OBSERVACIONES

- Se identificaron diferencias entre los informes mensuales y el consolidado semestral de PQRSDF (ej.: enero 153 vs. 154 registros; marzo 1.203 vs. 1.202), lo que afecta la trazabilidad de la información.



	<b>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</b>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 19 de 20

- Se evidenció duplicidad de registros en el consolidado enero – marzo de 2025, lo que compromete la integridad de los datos.
- En junio se reportó el cierre del 100 % de las solicitudes; sin embargo, dos (2) se encontraban abiertas, aunque dentro del término legal, generando imprecisión en la redacción del informe.
- Estas situaciones contravienen los principios de veracidad, coherencia y oportunidad exigidos por la Ley 1474 de 2011 (art. 76) y los numerales 9.1.2 y 10.2 de la ISO 9001:2015, referentes al seguimiento de información, mejora continua y control de no conformidades.

## 9. RECOMENDACIONES

- Implementar un proceso de conciliación y validación de datos previo al cierre mensual y semestral, garantizando coherencia entre los informes en Excel y los consolidados institucionales.
- Establecer controles en los archivos maestros (filtros, validaciones o bloqueo de duplicados) para evitar sobre registros de solicitudes.
- Realizar seguimiento periódico a las solicitudes abiertas, asegurando que ninguna supere los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Formular un protocolo o instructivo formal que documente las acciones correctivas aplicadas desde marzo de 2025, en cumplimiento con la ISO 9001:2015 (numeral 10.2 – Mejora).
- Reforzar la responsabilidad de las dependencias de primera línea en la verificación de datos, conforme al enfoque de líneas de defensa del MECI.

## 10. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2025, la Corporación Social de Cundinamarca evidenció una mejora significativa en el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015. Las respuestas extemporáneas se concentraron exclusivamente en los meses de enero y febrero (52 casos), mientras que de marzo a junio no se presentaron incumplimientos de plazo, lo cual demuestra efectividad en las acciones correctivas implementadas por las áreas responsables.
- No obstante, se identificaron debilidades relevantes en la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información reportada. Se presentaron inconsistencias entre los datos reportados en los informes mensuales y en la matriz consolidada semestral, así como duplicidad de registros en el periodo enero-marzo de 2025. Estas situaciones afectan la calidad del dato y representan un riesgo para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la transparencia institucional.
- Si bien los canales de recepción de PQRSDF muestran cobertura y disponibilidad adecuada (presencial, correo electrónico, WhatsApp, atención telefónica y Webex), la mayor concentración de solicitudes en canales directos como correo y ventanilla física evidencia la



Gobernación de  
**Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación  
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pazoleta 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>	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	<b>Informe de PQRSDF 1er SEMESTRE</b>	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 20 de 20

necesidad de fortalecer mecanismos digitales y automatizados de registro, seguimiento y control.

- Se destaca que los principales requerimientos ciudadanos se concentraron en información de afiliación, líneas de crédito y estados de cuenta, lo cual orienta a la administración sobre los procesos donde debe reforzarse la capacidad de respuesta, disponibilidad de información y atención al usuario.
- En concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y los numerales 9.1.2 y 10.2 de la Norma ISO 9001:2015, resulta indispensable fortalecer los mecanismos de control previo y posterior sobre la información reportada, garantizar la homogeneidad entre los informes mensuales y el consolidado semestral, y documentar formalmente las acciones de mejora que han permitido reducir los casos extemporáneos.

## 11. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Kevin David Martínez</b> Contratista <i>Elaboró</i>	<b>Omar Gerardo Díaz Espinosa</b> Jefe Oficina de Control Interno <i>Revisó</i>	<b>Omar Gerardo Díaz Espinosa</b> Jefe Oficina de Control Interno <i>Aprobó</i>
Fecha: Octubre 20 2025	Fecha: Octubre 20 2025	Fecha: Octubre 20 2025

## 12. ANEXOS

No Aplica.



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



Gobernación de  
**Cundinamarca**

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