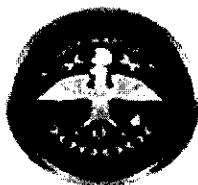




INFORME
PQRSDyF 2do Semestre
2025



Gobernación de
Cundinamarca



CSC
CORPORACIÓN SOCIAL
DE CUNDINAMARCA








| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 2 de 23 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | OBJETIVO | 4 |
| 2. | ALCANCE | 4 |
| 3. | METODOLOGÍA | 4 |
| 4. | NORMATIVA..... | 4 |
| 5. | ANTECEDENTES | 5 |
| 6. | CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC..... | 6 |
| 7. | ANÁLISIS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2025 | 6 |
| 7.1 | EXISTENCIA DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN PQRS | 7 |
| 7.2 | ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO..... | 9 |
| 7.3 | HALLAZGO 1: INCONSISTENCIAS EN LOS REGISTROS DE PQRSDF – INFORMES | 11 |
| 7.4 | VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF..... | 18 |
| 8. | OBSERVACIONES | 22 |
| 9. | RECOMENDACIONES | 22 |
| 10. | CONCLUSIONES | 23 |
| 11. | ELABORACIÓN Y APROBACIÓN | 23 |
| 12. | ANEXOS..... | 23 |



**Gobernación de
Cundinamarca**

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sede Administrativa Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. Torre de San Isidro - Páramo de la Paz Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291 | Sede Gobernación Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. Torre de San Isidro - Páramo de la Paz Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291 |
|  Corporación Social de Cundinamarca |  @corporacioncsocdeCundinamarca |
|  @csoc_cundinamarca |  www.csc.gov.co |

| | | |
|--|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Versión: 02 Fecha: mayo 25 del 2023 Página: 3 de 23 |

PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca, en cumplimiento de sus funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

El presente seguimiento se realiza en el marco del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición, desarrollado por la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula integralmente su ejercicio y se sustituyen disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011. De igual manera, se tienen en cuenta las disposiciones del Decreto 1166 de 2016, que reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones, incluidas aquellas efectuadas por medios electrónicos, así como la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con los principios de transparencia y acceso a la información pública.


El informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la adecuada clasificación de las solicitudes, el registro y trazabilidad en los sistemas institucionales, así como la observancia de los procedimientos internos adoptados por la entidad para la gestión de las PQRSDF.

Las PQRSDF constituyen un mecanismo formal de interacción entre la ciudadanía y la entidad, y su análisis permite identificar patrones de comportamiento, riesgos asociados a la prestación del servicio y aspectos susceptibles de mejora, aportando insumos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el seguimiento a los principios de legalidad, transparencia, oportunidad y responsabilidad en la gestión pública.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa
Calle 38A # 18-05 Bogotá D.C.
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140281
Sede Gobernación
Torre de Baranquilla - Pazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140281
① Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
www.csc.gov.co

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 4 de 23 |

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 Felicidades (PQRSDF) recibidas por la Corporación Social de Cundinamarca durante el segundo 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 Felicidades (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 junio y el 31 de diciembre 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


| | |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”. |
| Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. |
| Ley 1755 de 2015 | 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. |
| Decreto 103 de 2015 | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Artículo 16. |
| Decreto 1081 | “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Artículos 2.1.1.2.1.4 y 2.1.1.6.2 |
| Ley 1712 de 2014 | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| Resolución No. 5751 de 2012 | Por la cual se deroga la Resolución No. 04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de |



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 30A # 10-05 Bogotá D.C. | Torre de Sanfelice - Plaza de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 6140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_govcolombia  www.csc.gov.co



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 5 de 23 |

| | |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos. |
| Decreto 019 del 10 de enero de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| Ley 1437 de 2011 | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición). |
| 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.", 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 (...) |
| Circular Externa No. 001 de 2011 | 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. |
| Ley 527 del 18 de agosto de 1999 | Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones" Artículos 21 al 24. |
| Ley 361 del 7 de febrero de 1997 | Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 87 del 29 de noviembre 1993 | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i). |
| ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad | 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). |

5. ANTECEDENTES


La atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDYF) 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.




**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 19-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazuela de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionocialcundinamarca

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDYF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 6 de 23 |

6. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN LA CSC

Durante el segundo 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 (PQRSDYF).

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
- 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 SEGUNDO 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 (PQRSDYF), verificando que su trámite se ajuste a la normativa vigente.

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 segundo semestre de 2025, con el propósito de:


- Verificar la gestión realizada frente a las PQRSDYF.
- Evaluar el cumplimiento de los criterios normativos establecidos.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 38A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Sancación - Pizzería de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

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

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 7 de 23 |

- 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

| | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Recibir las PQRSDFY a través de los siguientes canales habilitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea telefónica • WhatsApp institucional • Canal presencial, mediante el diligenciamiento del Formato CSCAC-FR-05, el cual debe ser entregado o depositado en el punto de atención asignado. • Correo electrónico institucional: atencionalcliente@csc.gov.co • Canal virtual: mediante el formulario disponible en la página web institucional: https://csc.gov.co/contactenos | <p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p> <p>Oficina de Control Interno</p> | <p>Auxiliar Administrativo</p> <p>Técnico Operativo</p> <p>Jefe de Atención al Cliente</p> <p>Jefe de Control Interno</p> | <p>PQRSDFY radicada en la Entidad</p> <p>Formato CSC-AC-FR-05 Recepción de PQRSDFY</p> <p>Informe mensual de PQRSDFY</p> |
| 2. | <p>Registrar las PQRSDFY en la Matriz de Excel, en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad y asignar un número de radicado correo notificacionesjudiciales@csc.gov.co , 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.</p> <p>Se habilitó el correo atencionalcliente@csc.gov.co para la gestión de solicitudes y trámites, los cuales en algunos casos se genera respuesta de manera inmediata y los de respuesta más detallada se direccionan al funcionario encargado del trámite de respuesta</p> | <p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente.</p> <p>Oficina Jurídica</p> | <p>Secretaria Oficina de Prensa</p> <p>Secretaria Ejecutiva Jurídica</p> | <p>Informe PQRSDFY radicadas</p> <p>Código Radicado en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.</p> |
| 3. | <p>Revisar y categorizar el requerimiento de PQRSDFY según la clasificación de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación de acuerdo con la normatividad vigente.</p> | <p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p> | <p>Técnico Operativo</p> <p>Profesional Universitario</p> | <p>Registro de Clasificación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.</p> |
| 4. | <p>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.</p> <p>Nota: Para el adecuado trámite y direccionamiento de las PQRSDFY ver documento CSC-AC-MN-02 manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDFY- disponible en la ruta de la calidad de la entidad</p> | <p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</p> | <p>Técnico de Apoyo Profesional Universitario</p> | <p>Registro de asignación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad Registro Matriz Excel</p> |




**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 30A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Sanseñoría - Pizcote de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140201
● Corporación Social de Cundinamarca
● corporacionsocialcundinamarca

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p> | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDYF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 8 de 23 |

| | | | | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Felicidades - PQRSDYF. (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 PQRSDYF 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 PQRSDYF para garantizar que se cumplan los tiempos establecidos. Nota: Las respuestas deben emitirse conforme a los términos definidos en Manual de Derechos a las PQRSDYF 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 PQRSDYF 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. Nota: El firmante debe garantizar que la respuesta incluye la información y los documentos soporte (si aplica) que cierren de manera satisfactoria la PQRSDYF del Peticionario. | Todas las dependencias | Gerente Asesores Subgerentes Directores Jefes de Oficina | Registro en el sistema tecnológico de la entidad Matiz Excel |
| 10. | Realizar un seguimiento semanal del estado de las PQRSDYF (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 PQRSDYF. 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 | Oficina Prensa y Atención al Cliente | Jefe de Oficina Profesional Especializado | Informe mensual de PQRSDYF |



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Banafianza - Puente de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140281
 1 Corporación Social de Cundinamarca
 2 @corporacionsocialcundinamarca
 3 @csc_govocm | www.csc.gov.co



| | | | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Informe se deberá entregar mensualmente a la oficina de Control Interno y al área de Planeación de la entidad | | | |
| 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 PQRSDYF. Formatos: CSC-GM-FR-05 Acciones Correctivas o CSC-GM-FR-07 Acciones de Mejora Nota: Si se detectan PQRSDYF 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 PQRSDYF |

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 segundo semestre de 2025 se realizó la verificación de 4.940 PQRSDYF, correspondientes a los meses de julio a diciembre. Del total verificado, 2.956 solicitudes correspondieron a peticiones, consolidándose como el tipo de requerimiento más recurrente por parte de la ciudadanía, lo cual evidencia que este mecanismo continúa siendo el principal canal para solicitar información, adelantar trámites o requerir actuaciones por parte de la Entidad.


En menor proporción se registraron otros tipos de solicitudes, tales como quejas (9), reclamos (3), denuncias (1), sugerencias (1) y felicitaciones (4), lo que indica que la interacción de los usuarios con la Corporación se concentra mayoritariamente en el ejercicio formal del derecho de petición.

Es importante señalar que, dentro del proceso de verificación, se identificaron registros clasificados como N/A en los meses de junio (102), agosto (27), septiembre (64), octubre (110) y diciembre (56). Estos registros no corresponden directamente a una tipología PQRSDYF, razón por la cual no se incluyen dentro del análisis específico por tipo de solicitud.

TABLA No. 1 CUADRO RESUMEN DE PQRSDYF POR ASUNTO SEGUNDO SEMESTRE 2025

| CLASE DE PQRSDYF | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
|------------------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
| PETICIONES | 714 | 686 | 573 | 469 | 333 | 185 |
| QUEJAS | 2 | 0 | 0 | 1 | 5 | 1 |
| RECLAMOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DENUNCIAS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |




| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 10 de 23 |

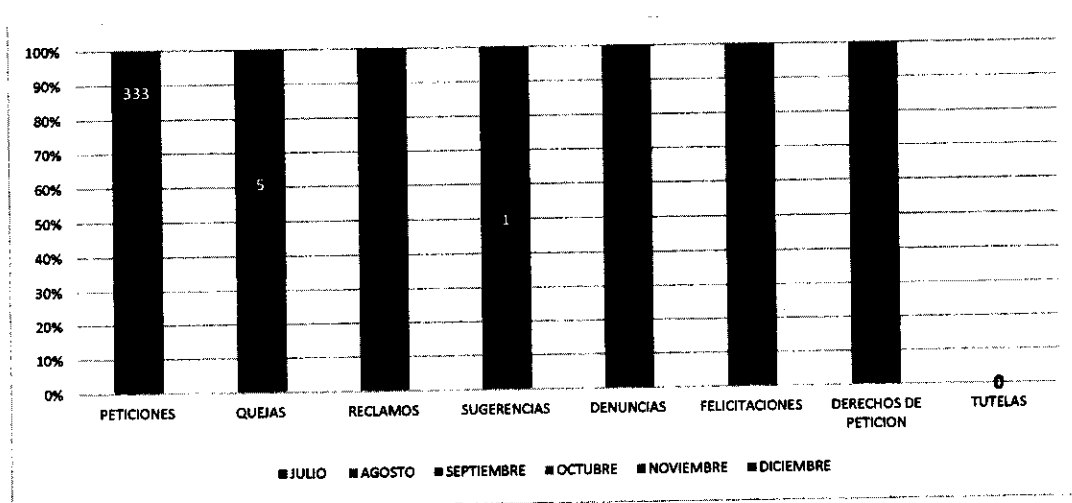
| | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| DERECHOS DE PETICION | 1 | 3 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| TUTELAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

Del análisis de la información contenida en la Tabla No. 1 se observa que las peticiones constituyen el tipo de solicitud más representativo durante el segundo semestre de 2025, con 2.956 registros, equivalentes al 59,8% del total de PQRSDF verificadas. Este resultado confirma que el derecho de petición continúa siendo el principal canal de comunicación utilizado por la ciudadanía para solicitar información, adelantar trámites o requerir actuaciones por parte de la Entidad. En contraste, las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentaron una participación conjunta inferior al 1%, lo que indica una baja frecuencia de inconformidades o manifestaciones distintas al ejercicio formal del derecho de petición.

Asimismo, se evidencia una tendencia decreciente en el número de solicitudes a lo largo del semestre, pasando de 720 registros en julio (14,6%) a 188 en diciembre (3,8%), lo cual representa una reducción aproximada del 73,9% entre el inicio y el cierre del periodo analizado. Este comportamiento podría estar asociado a factores estacionales y a la disminución de la demanda ciudadana hacia el final del año. Finalmente, se identificaron registros clasificados como N/A en algunos meses, los cuales no corresponden a una tipología PQRSDF específica, por lo que deberán ser revisados para asegurar la consistencia y calidad de los datos reportados.

GRAFICA No. 1 ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025



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

En relación con el cumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes durante el segundo semestre de 2025, se identificó que únicamente en el mes de septiembre se presentó una (1) respuesta extemporánea, de acuerdo con la información consignada en el archivo "REGISTRO ACTIVIDADES 2025". En




**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa
Calle 38A # 18-05 Bogotá D.C.
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

Sede Gobernación
Torre de Sanibonita - Puzoseta de la Paz

 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacioncsocundinamarca
 @csc_socoosm  www.csc.gov.co



| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 11 de 23 |

este caso, el derecho de petición fue atendido 20 días después de la radicación, superando los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Para los meses de julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre, no se registraron solicitudes respondidas por fuera de los plazos legales, lo cual evidencia un adecuado control en la gestión de los tiempos de respuesta por parte de las dependencias responsables durante el periodo analizado.

Durante el proceso de revisión se identificaron algunas inconsistencias en los registros, las cuales deben ser aclaradas con el fin de garantizar la precisión, integridad y confiabilidad de la información reportada en el sistema.

Es importante precisar que los derechos de petición no presentaron casos extemporáneos adicionales durante el segundo semestre de 2025, y que los registros de derechos de petición identificados en la vigencia se concentraron en el segundo semestre del año, sin impacto en el análisis del periodo julio–diciembre.

Resumen de los datos analizados:

| Indicador | Resultado |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Total, de PQRSDF radicadas | 4.940 |
| Porcentaje de peticiones | Peticiones (2.956 casos) |
| Otros tipos (quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones) | Casos aislados por tipología Junio (102), agosto (27), septiembre (64), octubre (110), diciembre (56) |
| Respuestas extemporáneas | 1 derecho de petición en septiembre |
| Defectos de petición | 1 caso |

Fuente: Elaboración propia – Reporte Informes PQRSDF y archivo REGISTRO ACTIVIDADES 2025.

7.3 HALLAZGO 1: INCONSISTENCIAS EN LOS REGISTROS DE PQRSDF – INFORMES

En la revisión efectuada a los informes mensuales correspondientes al segundo semestre del año 2025, la Oficina de Control Interno analizó los reportes remitidos en formato Excel con el propósito de verificar la consistencia de la información y la efectividad de los controles aplicados en el registro y consolidación de las PQRSDF.


Se evidenciaron inconsistencias entre la información reportada en los informes consolidados y los anexos de soporte, específicamente en los registros del período comprendido entre julio y diciembre de 2025, dado que:

- En los informes mensuales se reporta un total de 6.006 PQRSDF gestionadas durante el segundo semestre de 2025. No obstante, al contrastar esta información con los anexos de soporte “Registro de Actividades



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Pasadizo de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 12 de 23 |

2025” y “Registro de Actividades Punto Físico 2025”, se identifican únicamente 4.642 PQRSDF atendidas, lo que representa una diferencia de 1.364 registros, equivalente al 22,7% del total reportado. Esta variación evidencia una inconsistencia significativa entre la información consolidada y los registros fuente, lo cual afecta la fiabilidad y trazabilidad de los datos reportados, por lo que se recomienda realizar una verificación cruzada de los soportes y ajustar los mecanismos de control en el proceso de consolidación de la información.

Asimismo, al comparar los valores mensuales reportados en el informe general con los consolidados verificados, se observaron las siguientes diferencias:

| MES | Informe General (PQRSDF) | Verificación Soportes (PQRSDF) | Diferencia |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------|
| Julio | 1.313 | 1.257 | 56 |
| Agosto | 1.361 | 1.102 | 259 |
| Septiembre | 1.153 | 1.064 | 89 |
| Octubre | 1.011 | 802 | 209 |
| Noviembre | 680 | 443 | 237 |
| Diciembre | 488 | 272 | 216 |
| Total, semestre | 6.006 | 4.642 | 1.364 |

Fuente: Informes mensuales segundo semestre 2025

Esta inconsistencia afecta la confiabilidad, trazabilidad y coherencia de la información reportada en los informes institucionales, lo que representa un riesgo en los procesos de seguimiento, evaluación de la gestión, y toma de decisiones, además de impactar la transparencia y la rendición de cuentas de la entidad.





TABLA No. 2 RESUMEN DE PQRSDF POR CANAL DE RECEPCIÓN


| Canal de Recepción | Informe General | Verificación Soportes | Diferencia |
|--------------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Correo Electrónico | 62 | 78 | 45 |
| Plataforma Webex | 256 | 284 | 228 |
| WhatsApp & Línea | 440 | 443 | 215 |
| Telefónica | 49 | 42 | 10 |
| PUNTOS FISICOS | 7 | 45 | 11 |

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



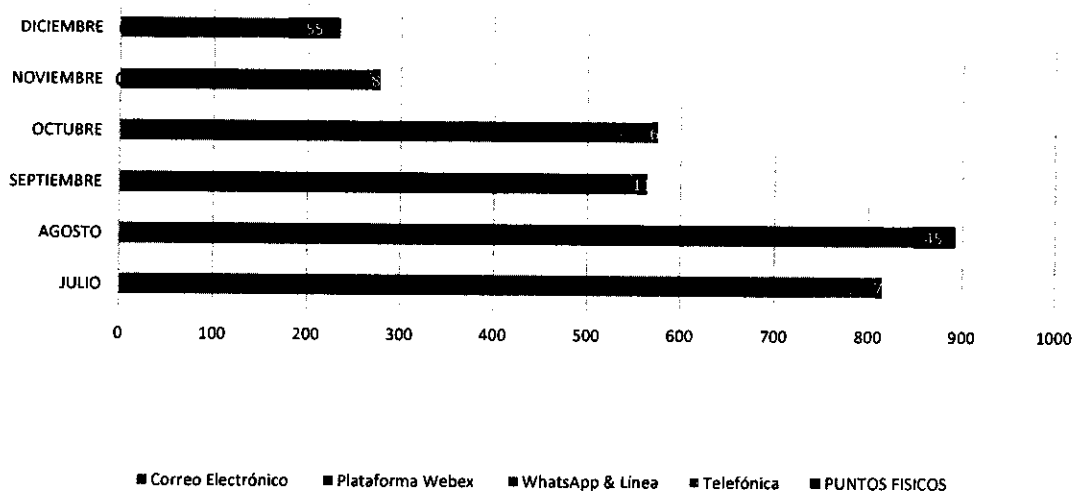

**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 30A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Bandera - Plazuela de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 6140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacion-social-cundinamarca
 @csc_corsoem  www.csc.gov.co

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | Informe de PQRSDf 2do Semestre 2025 | Versión: 02 Fecha: mayo 25 del 2023 Página: 13 de 23 |

GRAFICA No. 2 RESUMEN DE PQRSDYF POR CANAL DE COMUNICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2025

TABLA No. 2 CUADRO RESUMEN DE PQRSDf POR CANAL DE COMUNICACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2025



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

Análisis de los canales de interacción

De acuerdo con el análisis de los canales de comunicación utilizados para la radicación de PQRSDYF durante el segundo semestre de 2025, se evidencia que los principales medios empleados por la ciudadanía fueron la plataforma Webex y WhatsApp & Línea, los cuales concentraron el mayor volumen de registros en todos los meses analizados.

De manera complementaria, se identificó el uso de correo electrónico y atención telefónica, los cuales presentan una participación variable a lo largo del semestre, mientras que la radicación a través de puntos físicos mostró un comportamiento menor, aunque con incrementos puntuales hacia el mes de diciembre.


En conjunto, los canales Webex, WhatsApp & Línea, correo electrónico y atención telefónica representan la mayor proporción de las solicitudes radicadas, lo que evidencia que los usuarios priorizan medios directos, accesibles y de fácil interacción, que permiten una atención más ágil y oportuna por parte de la Entidad.

Si bien la Corporación dispone de diversos canales de atención para la ciudadanía, la revisión efectuada permitió identificar inconsistencias en la calidad, clasificación y consolidación de la información reportada, situación que puede afectar la adecuada interpretación de los resultados y el seguimiento efectivo de la gestión institucional, por lo cual se hace necesario fortalecer los controles asociados al registro y reporte de la información.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 36A # 18-06 Bogotá D.C. | Torre de Bandera - Páramo de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionocialcundinamarca

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 14 de 23 |

La diferencia identificada entre el total reportado en los informes mensuales (6.006 PQRSDF) y los registros verificados en los soportes (4.642 PQRSDF) equivale al 22,7% del total informado, lo que indica que uno de cada cuatro registros aproximadamente (1.364 casos) no cuenta con respaldo en los soportes de verificación. Esta variación refleja una inconsistencia relevante en el proceso de consolidación de la información, posiblemente asociada a errores en la clasificación, duplicidades o fallas en el registro de las solicitudes. Dicho comportamiento afecta la coherencia, trazabilidad y confiabilidad de los datos institucionales, por lo cual se recomienda fortalecer los controles de revisión y validación entre las áreas responsables antes de la emisión de los informes oficiales.

Declaraciones imprecisas en informes

Durante la revisión de los reportes mensuales de PQRSDF, se identificaron imprecisiones en la forma en que se reportó la oportunidad en las respuestas, particularmente al presentar la información como la totalidad de solicitudes atendidas dentro del término legal, sin discriminar adecuadamente los casos respondidos fuera del plazo.

De acuerdo con la verificación realizada, para los meses comprendidos entre julio y diciembre se evidenció que, si bien la gran mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro del término legal, en algunos meses se registraron respuestas fuera del plazo, así:

| Mes | Total Solicitudes | Solicitudes fuera del término legal | Porcentaje |
|------------|-------------------|-------------------------------------|------------|
| Julio | 1313 | 2 | 0,15% |
| Agosto | 1361 | 0 | 0,00% |
| Septiembre | 1153 | 1 | 0,09% |
| Octubre | 1011 | 0 | 0,00% |
| Noviembre | 680 | 1 | 0,15% |
| Diciembre | 488 | 0 | 0,00% |

Fuente: Informes mensuales segundo semestre 2025

- **Julio:** 1.313 solicitudes respondidas dentro del término legal y 2 fuera del término.
- **Agosto:** 1.361 solicitudes respondidas dentro del término legal.
- **Septiembre:** 1.153 solicitudes respondidas dentro del término legal y 1 fuera del término.
- **Octubre:** 1.011 solicitudes respondidas dentro del término legal.
- **Noviembre:** 680 solicitudes respondidas dentro del término legal y 1 fuera del término.
- **Diciembre:** 488 solicitudes respondidas dentro del término legal.


En total, se registraron 4 respuestas fuera del término legal, lo que equivale al 0,07% del total de solicitudes gestionadas durante el semestre. Aunque este porcentaje es bajo, la falta de precisión en la presentación de



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa: Calle 3BA # 19-06 Bogotá D.C. | Sede Gobernación: Torre de Sanabria - Páez de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 801 5140291
 ● Corporación Social de Cundinamarca
 ● @corporacionocialcundinamarca
 ● @csc_govocun ● www.csc.gov.co



| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 15 de 23 |

la información puede generar una percepción errónea de cumplimiento del 100%, afectando la transparencia y exactitud de los informes institucionales.

Se recomienda ajustar los mecanismos de consolidación y validación de datos para garantizar que los reportes reflejen de forma fiel la gestión real de las solicitudes, diferenciando claramente los casos atendidos dentro y fuera de los plazos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015.

Si bien los casos reportados fuera del término legal son mínimos y no alteran de manera significativa el desempeño general, la omisión o presentación imprecisa de esta información puede inducir a error en el análisis institucional y en la evaluación del cumplimiento de los indicadores de gestión. En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de validación y revisión previa de la información consignada en los informes oficiales, garantizando la consistencia y exactitud de los datos reportados.

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

| MESES | TOTAL PERIODO | CERRADAS | PENDIENTES | OPORTUNAS | EXTEMPORÁNEA | EN TÉRMINOS DE RESPUESTA |
|------------|---------------|----------|------------|-----------|--------------|--------------------------|
| JULIO | 1313 | 1311 | 2 | 1311 | 1 | 1 |
| AGOSTO | 1361 | 1361 | 0 | 1361 | 0 | 0 |
| SEPTIEMBRE | 1153 | 1153 | 0 | 1153 | 1 | 0 |
| OCTUBRE | 1011 | 1011 | 0 | 1011 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 680 | 679 | 1 | 679 | 1 | 0 |
| DICIEMBRE | 488 | 488 | 0 | 488 | 0 | 0 |

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

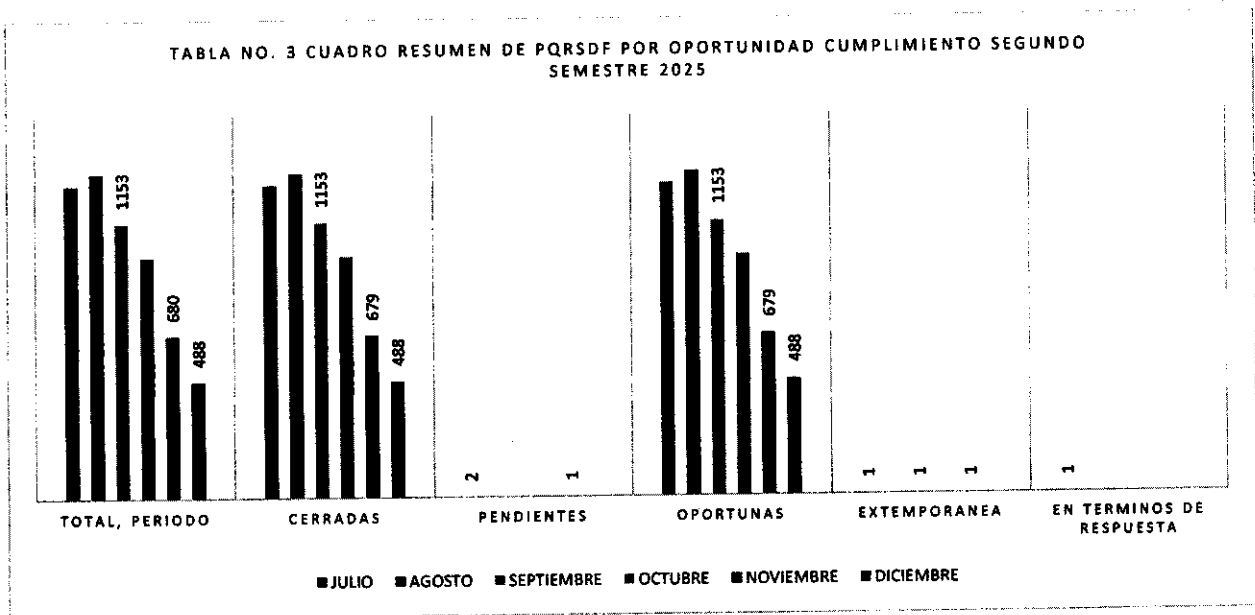
Del análisis de la información contenida en la Tabla No. 3, se evidencia que durante el segundo semestre de 2025 la Corporación gestionó un total de 6.006 PQRSDF, de las cuales 6.003 fueron cerradas y únicamente 3 permanecieron pendientes al cierre del periodo, lo que representa un cumplimiento del 99,95% en el cierre de solicitudes.




**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Sanluis - Plaza de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
1 Corporación Social de Cundinamarca
2 @corporacionocialcundinamarca

GRAFICA No. 3 PQRSDYF POR OPORTUNIDAD CUMPLIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2025




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

En cuanto a la oportunidad en las respuestas, se identificó que 6.003 solicitudes fueron atendidas dentro del término legal, equivalentes al 99,93% del total gestionado, mientras que 3 solicitudes (0,05%) presentaron respuesta extemporánea. Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, con un margen mínimo de incumplimiento.

A nivel mensual, el comportamiento fue el siguiente:

- **Julio:** 1.313 solicitudes tramitadas, con 1 respuesta extemporánea (0,08%).
- **Agosto:** 1.361 solicitudes, todas oportunas (100%).
- **Septiembre:** 1.153 solicitudes, con 1 extemporánea (0,09%).
- **Octubre:** 1.011 solicitudes, todas oportunas (100%).
- **Noviembre:** 680 solicitudes, con 1 extemporánea (0,15%).
- **Diciembre:** 488 solicitudes, todas oportunas (100%).

En síntesis, los resultados reflejan una gestión eficiente y oportuna de las solicitudes ciudadanas, con un nivel de cumplimiento superior al 99,9% en los tiempos de respuesta. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento periódico a los casos extemporáneos con el fin de identificar sus causas y prevenir la repetición de este tipo de situaciones en futuras vigencias.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 17 de 23 |

Análisis de oportunidad en la respuesta y consistencia de la información

Durante el segundo semestre de 2025, el análisis de la oportunidad en la atención de las PQRSDF evidencia un alto nivel de cumplimiento de los términos legales de respuesta, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

En los meses de agosto, octubre y diciembre, la totalidad de las solicitudes fueron respondidas de manera oportuna, sin registrarse casos extemporáneos ni solicitudes pendientes al cierre de cada periodo.

En julio, de un total de 1.313 solicitudes, se registraron 1.311 respuestas oportunas, 2 solicitudes pendientes y 1 respuesta extemporánea, lo que corresponde a un nivel de incumplimiento mínimo frente al volumen total gestionado en el mes.

Para el mes de septiembre, se gestionaron 1.153 solicitudes, de las cuales 1.152 fueron respondidas dentro del término legal y 1 fue atendida de manera extemporánea, sin presentarse solicitudes pendientes.

En noviembre, de un total de 680 solicitudes, 679 fueron atendidas oportunamente, 1 permanecía pendiente y 1 fue respondida de manera extemporánea, situación que, si bien no representa un impacto significativo en el cumplimiento global, requiere seguimiento para evitar recurrencias.

En términos generales, la extemporaneidad durante el segundo semestre se concentró en tres (3) casos puntuales, correspondientes a los meses de julio, septiembre y noviembre, lo cual refleja una gestión mayoritariamente oportuna de las solicitudes por parte de las dependencias responsables. No obstante, la presencia de solicitudes pendientes en algunos meses evidencia la necesidad de mantener un seguimiento permanente, con el fin de prevenir riesgos de incumplimiento de los plazos legales.

Inconsistencias en la información reportada

Durante la revisión del consolidado semestral y de los informes mensuales correspondientes al segundo semestre de 2025, se identificaron diferencias entre el total de solicitudes del periodo y el número de solicitudes cerradas, las cuales obedecen a la existencia de solicitudes pendientes al cierre de algunos meses.





| Mes | Total, según tabla mensual | Total, según consolidado | Diferencia |
|-----------|----------------------------|--------------------------|------------|
| Julio | 1313 | 1311 | 2 |
| Noviembre | 680 | 679 | 1 |


Las variaciones identificadas no corresponden a errores de registro, sino a solicitudes que, al cierre del respectivo periodo, se encontraban dentro del término legal de respuesta, lo cual explica la diferencia entre el total del periodo y las solicitudes cerradas.




**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Páez de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140281

 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacion-social-cundinamarca
 +57 300 909000  www.csc.gov.co

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 18 de 23 |

No obstante, estas situaciones requieren un adecuado seguimiento y conciliación de la información, con el fin de garantizar la claridad, trazabilidad y consistencia de los datos reportados en los informes institucionales y evitar interpretaciones imprecisas en el análisis de los indicadores de gestión.

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 segundo 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

| | |
|---------------------------------|-----|
| ACTUALIZACION DE DATOS | 161 |
| CONFIRMACION DE CONSIGNACIONES | 0 |
| ESTADO DE CUENTA | 216 |
| ESTADO DE ESCRITURA | 50 |
| ESTADO SOLICITUD CUOTA DE MAS | 4 |
| ESTADO SOLICITUD DE CREDITO | 14 |
| INFORMACION AFILIACION CSC | 22 |
| INFORMACION LINEAS DE CREDITOS | 215 |
| INFORMACIÓN SUBSIDIO EDUCATIVO | 10 |
| INSTRUCTIVO MEDIOS DE PAGO | 6 |
| REPORTE NOVEDADES | 0 |
| ROTACION DE CREDITO | 1 |
| SALDOS AL DIA | 11 |
| SALDOS CARTERA | 18 |
| SOLICITUD (PAZ Y SALVO 1002) | 13 |
| SOLICITUD ASESOR COMERCIAL | 0 |
| TRAMITE CANCELACION DE HIPOTECA | 15 |

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

Del total de 4.940 PQRSDF verificadas durante el segundo semestre de 2025, las solicitudes clasificadas por tipo (ver Tabla No. 4) representan 766 registros, equivalentes al 15,5% del total general.


Dentro de esta muestra, las tipologías más representativas fueron:

- Estado de cuenta: 216 registros (28,2%),



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Banafante - Plazuela de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 8140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionocialcundinamarca
 @csc_corsoam  www.csc.gov.co

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Versión: 02 Fecha: mayo 25 del 2023 Página: 19 de 23 |

- Información sobre líneas de crédito: 215 registros (28,1%), y
- Actualización de datos: 161 registros (21,0%).

Estas tres categorías agrupan el 77,3% del total de solicitudes analizadas, evidenciando que la mayor parte de los requerimientos ciudadanos se relaciona con la consulta de información financiera y actualización de datos.

El resto de solicitudes presenta una participación individual inferior al 3%, lo cual indica que los trámites y requerimientos menos frecuentes tienen una incidencia marginal en el volumen total. Se recomienda fortalecer los canales de atención digital y la divulgación de información en línea para optimizar la respuesta a los temas más recurrentes y reducir la carga operativa en la atención al ciudadano.

Análisis de los resultados

Durante el periodo analizado (julio a diciembre de 2025), se evidenció que las solicitudes PQRSDF se concentraron principalmente en tres tipologías, las cuales representan la mayor proporción del total recibido:

- Estado de cuenta: 216 solicitudes, equivalentes al 29 % del total.
- Información sobre líneas de crédito: 215 solicitudes (28 %).
- Actualización de datos: 161 solicitudes (21 %).

Estas tres categorías concentran aproximadamente el 78 % del total de las PQRSDF, lo que refleja que los principales requerimientos de los usuarios están asociados a consultas y trámites de carácter financiero y administrativo.

En un segundo nivel de frecuencia se identifican las siguientes tipologías:

- Estado de escritura: 50 solicitudes (7 %).
- Información de afiliación a la CSC: 22 solicitudes (3 %).
- Saldos de cartera: 18 solicitudes (2 %).
- Trámite de cancelación de hipoteca: 15 solicitudes (2 %).
- Estado de solicitud de crédito: 14 solicitudes (2 %).

Las demás categorías —como subsidio educativo, instructivos de medios de pago, saldos al día, solicitudes de paz y salvo, rotación de crédito y reportes de novedades— presentan participaciones inferiores al 2 %, sin incidencia significativa dentro del consolidado general.




Conclusión del análisis


La gestión de las PQRSDF durante el segundo semestre de 2025 se centró principalmente en solicitudes asociadas a la consulta de información financiera y crediticia, tales como estado de cuenta, información sobre líneas de crédito y actualización de datos, las cuales representaron cerca del 78 % del total de requerimientos verificados.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 38A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Serviciencia - Plazuela de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsozialcundinamarca
 @cscsozialcsc www.csc.gov.co

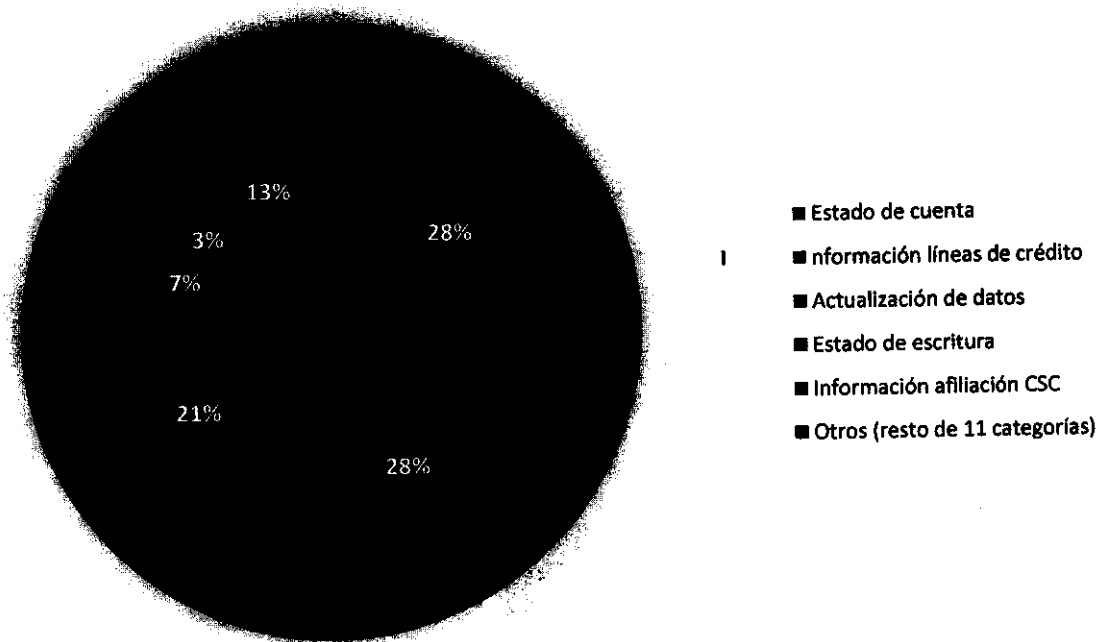
| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 20 de 23 |

Estas tipologías evidencian que la ciudadanía utiliza los canales institucionales principalmente para consultar su situación financiera o administrativa con la Entidad, más que para presentar inconformidades o requerimientos de carácter sancionatorio.

Se reitera la importancia de garantizar la consistencia entre la información reportada en los informes mensuales y el consolidado semestral, con el fin de mantener la trazabilidad, confiabilidad y veracidad de los datos, en cumplimiento de los principios de verdad material y transparencia establecidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

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

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE SOLICITUD






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

La distribución de las PQRSDF por tipo de solicitud evidencia una alta concentración del 77% en trámites recurrentes y de carácter informativo, particularmente aquellos relacionados con estado de cuenta (28%), información sobre líneas de crédito (28%) y actualización de datos (21%), los cuales representan la mayor carga operativa del proceso. Este comportamiento sugiere que una proporción significativa de los requerimientos podría mitigarse mediante el fortalecimiento de los canales de autogestión, la mejora en la claridad y actualización de la información disponible para los usuarios, así como la estandarización de respuestas a consultas frecuentes.

Adicionalmente, se observa una baja participación del 23% correspondiente a otras tipologías con menor incidencia, dentro de las cuales se incluyen solicitudes puntuales y trámites específicos. Este resultado permite



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 16-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazuela de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 001 51-40391
 Corporación Social de Cundinamarca
 Corporación Social de Cundinamarca
 @csc_corpocion www.csc.gov.co



REGISTRO DE ACTIVIDADES PUNTO FISICO 2025

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Ayuda

100% | Predet... | 10 | B | A

| | A | B | C | D | E | F |
|----|-------|----------------------------|------------|----------|----------------|--------------|
| | FECHA | NOMBRE APELLADO | CÉDULA | TELÉFONO | VOLENTUD | RESPUESTABLE |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | SANDRA GONZALEZ | 39741627 | | Salidos al día | ROSA HELENA |
| 3 | | CALDERON JUREGO JUAN DIEGO | 1072963810 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 4 | | ROJAS ARDILA HENRY | 79487380 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 5 | | GARCIA G.YODY | 35535661 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 6 | | MARIN Z. ANDRES JAVIER | 93062544 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 7 | | PEREIRA SALAZAR IVONNE | 32875883 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 8 | | GARAY ORTIZ JUAN | 1053327681 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 9 | | HERNANDE H. LUZ ADRIANA | 52655365 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 10 | | YODY GARCIA | 35535661 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 11 | | SALCEDO S. HERNANDO J. | 11410289 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 12 | | RODRIGUEZ S. MARIA ROCIO | 1012358167 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 13 | | JURADO S. LUZ STELLA | 39707464 | | Información c | ROSA HELENA |
| 14 | | GUERRERO MOSQUEZ EDUWMIN | 82361344 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 15 | | SUA QUIROGA JULIO H. | 79268662 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 16 | | PARADA ANFRESF. | 1077975376 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 17 | | GARCIA G. YODY | 35535661 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 18 | | MARTINEZ M JOSE CRISPIN | 3145779 | | Solicitud de p | ROSA HELENA |
| 19 | | ALDANA P. MARIA F. | 1018427026 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 20 | | CARLOS PORRAS | 3197578129 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 21 | | REINALDO SEGURA | 79527841 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 22 | | OSCAR F.TORRES | 80091198 | | Estado de cu | ROSA HELENA |
| 23 | | SILVA VEGA JHON A. | 80729698 | | Estado de cu | ROSA HELENA |

Fuente: Reporte en Excel - periodo octubre de 2025

8. OBSERVACIONES

- Se identificaron diferencias entre los informes mensuales y los consolidados semestrales de PQRSDYF, tanto en el número total de registros como en la clasificación por términos legales de respuesta, lo que afecta la trazabilidad y confiabilidad de la información institucional.
- Estas situaciones contravienen los principios de veracidad, coherencia y oportunidad establecidos en la Ley 1474 de 2011 (artículo 76) y los numerales 9.1.2 y 10.2 de la Norma ISO 9001:2015, relacionados con el seguimiento de la información, la mejora continua y el control de no conformidades.


9. RECOMENDACIONES

- Implementar un mecanismo de conciliación y validación periódica entre los informes mensuales y los consolidados semestrales de PQRSDYF, que permita asegurar la consistencia del número total de registros y su correcta clasificación conforme a los términos legales de respuesta, garantizando la trazabilidad de la información institucional.



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
 Calle 38A # 16-06 Bogotá D.C. | Torre de Sanfernan - Páramo de la Paz
 Código Postal: 111321 - Tel. 601 3140291
 @corporacionocialcundinamarca
 @csc_personas | www.csc.gov.co

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
|  CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA | Proceso de Apoyo Gestión de la Información | Código: CSC-GI-FR-17 |
| | | Versión: 02 |
| | Informe de PQRSDYF 2do Semestre 2025 | Fecha: mayo 25 del 2023 |
| | | Página: 23 de 23 |

- Establecer controles de seguimiento y verificación sobre la información reportada en los informes de PQRSDYF, alineados con los principios de veracidad, coherencia y oportunidad previstos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como con los numerales 9.1.2 y 10.2 de la Norma ISO 9001:2015, con el fin de fortalecer el control de no conformidades y los procesos de mejora del sistema de gestión.

10. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2025, la Corporación Social de Cundinamarca mantuvo un nivel de cumplimiento superior al 99 % en la atención de las PQRSDYF dentro de los términos legales, evidenciando continuidad en las acciones de mejora implementadas.

Sin embargo, se identificaron debilidades en la confiabilidad, integridad y trazabilidad de la información reportada, reflejadas en diferencias entre los datos consolidados y los soportes en Excel, así como en la ausencia de validación documental del cumplimiento de los plazos de respuesta.

Estas situaciones afectan la calidad del dato y representan un riesgo para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la transparencia institucional.

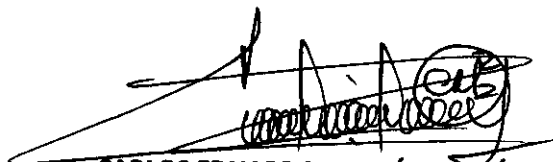
En coherencia con lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y los numerales 9.1.2 y 10.2 de la ISO 9001:2015, se recomienda fortalecer los mecanismos de control previo y posterior, garantizar la homogeneidad entre los informes mensuales y consolidados semestrales, y documentar formalmente las acciones de mejora que aseguren la confiabilidad del proceso PQRSDYF.

11. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Kevin David Martínez Gonzalez Contratista | Carlos Eduardo Hernández López Jefe Oficina de Control Interno | Carlos Eduardo Hernández López Jefe Oficina de Control Interno |
| Fecha: Enero 2026 | Fecha: Enero 2026 | Fecha: Enero 2026 |

12. ANEXOS

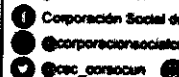
No Aplica.


CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ LÓPEZ
Jefe de Oficina de Control Interno
Corporación Social de Cundinamarca



**Gobernación de
Cundinamarca**

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 36A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Páezola de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291


Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionocialcundinamarca
@cec_corsocon | www.cec.gov.co