

Informe

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

Fecha: julio, agosto y septiembre del 2025



Gobernación de
Cundinamarca




 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p align="center">Proceso de Apoyo Gestión de la Información</p>	<p>Código: CSC-GI-FR-17</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>TERCER TRIMESTRE 2025</p>	<p>Fecha: mayo 25 del 2023</p>
		<p>Página: 2 de 22</p>

TABLA DE CONTENIDO


1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	BASE NORMATIVA.....	3
2.1	Externa.....	3
2.2	Interna.....	6
3.	OBJETIVO	6
4.	RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	6
4.1.	PQRSDF contestadas en términos.....	9
4.2.	PQRSDF contestadas fuera de términos.....	9
4.3	Resumen de PQRSDF por asunto año 2025.....	12
4.4	PQRSDF por estado año 2025	10
5.	COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.....	13
6.	MEDICIÓN	17
7.	AFILIACIONES.....	18
8.	CONCLUSIONES (si aplica).....	19
9.	RECOMENDACIONES (Si aplica).....	21
10.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	22



**Gobernación de
Cundinamarca**

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

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	TERCER TRIMESTRE 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 22

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, el presente documento consolida el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDyF) recibidas y gestionadas a través de los diferentes canales habilitados durante el **tercer trimestre de 2025**. Este análisis tiene como propósito evaluar la oportunidad en la atención de las solicitudes y generar recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de la Entidad y al afianzamiento de la confianza de la ciudadanía y sus grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA

2.1 Externa

- ✓ **En cumplimiento a la ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante **el tercer trimestre del 2025**, a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.
- ✓ **Constitución Nacional, Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 22

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


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

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



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 22

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

- ✓ **Artículo 76 Ley 1474 de 2011:** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 22

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

2.2 Interna

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

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


3. OBJETIVO

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

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

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



 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 22

valor. En el **tercer trimestre del 2025**, se registraron un total de **3.827** PQRSDF a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional (atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

TERCER TRIMESTRE DEL 2025	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	1.036
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	82
<u>WhatsApp</u>	1.053
Línea Telefónica	754
Página Web	58
Correo respuestainmediata@csc.gov.co	3
Puntos físicos de atención	840
Buzón	1
TOTAL	3.827

De las **3.827 PQRSDF** registradas en el **tercer trimestre del 2025**, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	3.812
Quejas	5
Reclamos	3
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	6
TOTAL	3.827




Gobernación de
Cundinamarca

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

Sede Gobernación

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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 22

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

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREAS													
TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA												
	SUBG. ADTVA.	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	S.CORP. (CREDITOS)	ATENCION AL CLIENTE	TALENTO HUMANO	GERENCIA	CONTRATACIÓN	SUB.G SERVICIOS CORPORATIVOS	BIENESTAR	TOTAL
Solicitudes de información	18	2	124	286	7	34	3,282	4	9	4	2	3	3,775
Quejas							2				3		5
Reclamos							1				2		3
Tutelas			4				1						5
Derechos de petición	1		16	10			1	3			1		32
Sugerencias													0
Denuncias							1						1
Felicitaciones						4	1				1		6
TOTAL	19	2	144	296	7	59	3,289	7	9	4	9	3	3,848
Porcentaje	0.49%	0.05%	3.74%	7.69%	0.18%	1.53%	85.47%	0.18%	0.23%	0.10%	0.23%	0.08%	100.00%


Durante el tercer trimestre de 2025 se gestionaron un total de **3.827 PQRSDf**, evidenciándose que la mayor proporción correspondió a **solicitudes de información (3.775)**, relacionadas principalmente con estados de cuenta, datos de asesores comerciales en los diferentes municipios, estado de solicitudes de crédito, certificados para declaración de renta, instructivos de medios de pago, información general y temas asociados a créditos.

En cuanto a las demás tipologías, se registraron en total **5 quejas, 3 reclamos, 5 tutelas, 1 denuncia y 6 felicitaciones**. Es importante precisar que unas de las tutelas y la denuncia fueron catalogadas como no competencia de la Entidad, orientando al ciudadano hacia la instancia correspondiente.

Adicionalmente, se destaca el impacto de la campaña de **Alivio Económico**, implementada durante el periodo evaluado, la cual generó un total de **155 solicitudes de información**, reflejando el interés de los afiliados en alternativas para la normalización de sus obligaciones.

Respecto a la gestión por dependencias, se evidencia una alta concentración en la **Oficina de Prensa y Atención al Cliente**, que atendió en promedio el **86%** de las solicitudes, seguida del área de cartera con aproximadamente el **8%**, la Oficina Jurídica con cerca del **4%**, y el porcentaje restante distribuido entre las demás áreas. Esto permite identificar a la



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 22

Oficina de Atención al Cliente como el principal canal de recepción y gestión, consolidándose como eje fundamental en la interacción con los usuarios.

En términos generales, se observa una predominancia significativa de requerimientos informativos frente a las demás tipologías, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias de comunicación y acceso a la información, con el fin de optimizar la atención y reducir la recurrencia de este tipo de solicitudes.

4.1. PQRSDf contestadas en términos

Durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2025, se radicaron un total de **3.827 PQRSDf**, de las cuales el 99,97% (3.823) fueron atendidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad.

Indicadores de gestión:

Nivel de cumplimiento: 99,97% de las PQRSDf atendidas dentro de los términos establecidos durante el periodo.

Oportunidad en la respuesta: Se evidencia un alto nivel de eficiencia operativa, manteniendo tiempos de respuesta óptimos y sostenidos.

Gestión de casos especiales: El 0,03% restante corresponde a situaciones particulares (jurídicas, dependientes de terceros o fuera de competencia), lo cual no afecta significativamente el desempeño general.

Tendencia mensual: Se observa una mejora en la gestión, pasando de 99,9% en julio a un cumplimiento del 100% en agosto y septiembre.

El análisis del periodo evidencia una gestión eficiente y oportuna en la atención de PQRSDf, con un cumplimiento cercano al 100%. La entidad demuestra capacidad de respuesta, control de los tiempos establecidos y adecuada gestión de casos especiales, consolidando un desempeño sólido en la atención al usuario. Asimismo, la tendencia positiva en los meses posteriores refleja mejoras en los procesos internos y en la articulación de las áreas involucradas.


4.2 PQRSDf contestadas fuera de términos

Del total de solicitudes, únicamente **una (1)** fue respondida fuera de los términos establecidos. Este caso corresponde a un reclamo cuya gestión implicó la intervención de otra área y cuya solución definitiva dependía de un tercero (Secretaría de Educación), situación que no afectó de manera significativa el desempeño global.



Gobernación de
Cundinamarca

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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 10 de 22

Se destaca que la mayoría de las PQRSDF corresponden a solicitudes de información gestionadas por el área de servicio al cliente. A partir de las bases de datos en Excel administradas por el equipo, se evidencia que las solicitudes radicadas a través de **WhatsApp, línea telefónica y puntos de atención presencial** son atendidas el mismo día de su recepción, lo que refleja un alto nivel de oportunidad en la atención.

Por su parte, las PQRSDF radicadas mediante **correo electrónico institucional y página web** requieren un seguimiento más detallado, debido a que en algunos casos deben ser direccionadas a otras áreas de la entidad. Para estos casos, se cuenta con mecanismos de control y trazabilidad, tales como la identificación en bases de datos mediante codificación por color y la solicitud de copia de las respuestas a las áreas responsables, garantizando el seguimiento integral de cada requerimiento.

En términos generales, se evidencia una **gestión eficiente y oportuna**, con altos estándares de cumplimiento, adecuada articulación entre áreas y mecanismos efectivos de control, lo que permite consolidar un proceso de atención al usuario confiable y orientado a la mejora continua.

Bases diligenciadas por el equipo que atiende línea de WhatsApp, línea telefónica fija y puntos de atención en la cual se evidencia que la mayoría de solicitudes son gestionadas el mismo día de radicación.

DIEGO	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	HA DE TRAI	HA RESPUE	DIAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFLIADO	TRAMITE	TIPO P
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	3209131662	N/A	Peticion
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	LUISA FERNANDA VASQUEZ BEJA	N/A	Peticion
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	LIBARDO	N/A	Peticion
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	3132638328	N/A	Peticion
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	IRMA LOZANO	N/A	Peticion
Llamadas Webex	Erika	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	3105860585	N/A	Peticion
Chat Whats App	Viviana	9/9/2025	9/9/2025	9/9/2025	El mismo día	CARLOS DANIE HERNANDEZ	N/A	Peticion
Chat Whats App	Viviana	9/9/2025	9/9/2025	9/9/2025	El mismo día	JEYMMY RODRIGUEZ	N/A	Peticion
Chat Whats App	Viviana	9/9/2025	9/9/2025	9/9/2025	El mismo día	ANDRES MATEO BELTRAN	N/A	Peticion
Chat Whats App	Viviana	9/9/2025	9/9/2025	9/9/2025	El mismo día	ANDRES MATEO BELTRAN	N/A	Peticion
Chat Whats App	Viviana	9/9/2025	9/9/2025	9/9/2025	El mismo día	ANDRES MATEO BELTRAN	N/A	Peticion



Gobernación de
Cundinamarca


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

Base de PQRSDF radicadas por la página web en la cual se hace el seguimiento a las solicitudes direccionadas a otras áreas identificando fechas de respuesta y copia de dicha respuesta.

DIEGO	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	HA DE TRAJ	HA RESPUE	DIAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFILIADO	TRAMITE	TIPO PO
PQRSDF pág web	Adriana	3/9/2025	5/9/2025	5/9/2025	El mismo día	, ANGELA MAYORGA,	N/A	Felicitación
PQRSDF pág web	Adriana	29/8/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	1918-William Ricardo Garcia Avila	N/A	Petición
PQRSDF pág web	Adriana	1/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	1921-FANNY VILLAMIL BECERRA	N/A	Petición
PQRSDF pág web	Adriana	2/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	1922-Carlos Eduardo Hernández L	N/A	Petición
PQRSDF pág web	Adriana	8/9/2025	8/9/2025	8/9/2025	El mismo día	1925-JESUS AUGUSTO CASILIMAS	N/A	Petición

Base correo electrónico atencionalcliente@csc.gov.co que es diligenciada por una sola persona la cual gestiona con minuciosidad, el seguimiento a las fechas de respuesta de las solicitudes direccionadas a otras áreas. Igualmente se realiza revisión semanal por parte de la Coordinación de Atención al Cliente para identificar las PQRSDF que no tengan copia de respuesta y así solicitar a cada área dicha respuesta.

SOLICITUD DE INFORMACION	TRÁMITE	NOMBRE DEL AFILIADO	AREA ENCARGA GADA DE RESPONDER EL CORREO	CORREO DEL AREA AL QUE SE REMITE PARA RESPUESTA DEL CORREO	FECHA DE REDIRECCIONAMIENTO	FECHA DE RESPUESTA QUE DA EL AREA	FUNCIONARIO QUE DA RESPUESTA	CO FUNCI DOND RE
Certificad...	N/A	YOLANDA QUINTERO	Servicio al cli	atencionalcliente@csc.gov.co		25/7/2025	VIVIANA FOR...	atencior
Saldo proy...	N/A	BERTHA CECILIA VARGAS	Servicio al cli	atencionalcliente@csc.gov.co		25/7/2025	VIVIANA FOR...	atencior
Certificad...	N/A	CONSTANZA DEL PILAR MON	Servicio al cli	atencionalcliente@csc.gov.co		28/7/2025	VIVIANA FOR...	atencior
Informaci...	N/A	MARIA MERCEDES RUEDA	Servicio al cli	atencionalcliente@csc.gov.co		25/7/2025	VIVIANA FOR...	atencior
Saldos car...	N/A	HACIENDA NEMOCON	Cartera	pagcorporacion@cundinama		28/7/2025		tesoreri
Desgloce ...	N/A	MARISOL RAMIREZ HERNAN	Cartera	carol.morales@csc.gov.co		4/8/2025	VIVIANA FOR...	carol.mc
Certificad...	N/A	MARIA FERNANDA ALVAREZ	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co		25/7/2025	AMADEO RO...	amadeo

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-17
			Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025		Fecha: mayo 25 del 2023
			Página: 12 de 22

4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2025

MESES 2025	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	151	853	1,198	1,098	1,331	1,001	1,309	1,358	1,145				9,444
QUEJAS	2	1	0	1	1	0	2	1	2				8
RECLAMOS	0	7	4	0	0	0	1	0	2				14
SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0				1
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0				1
FELICITACIONES	0	0	1	0	0	0	0	2	4				7
TOTAL	154	861	1,203	1,099	1,332	1,001	1,313	1,361	1,153				9,477

Se evidencia una **disminución del 15,28%** en el número de PQRSDF radicadas en septiembre respecto al mes de agosto. No obstante, en agosto se presentó un **leve incremento del 3,65%** en comparación con julio.


MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	154	108		108	46	
FEBRERO	861	855		855	6	
MARZO	1.203	1.196	7	1.196	0	7
ABRIL	1.099	1.099	0	1.099	0	1
MAYO	1.332	1.332	0	1.332	0	1
JUNIO	1.001	1.002	2	1.002	0	2
JULIO	1.313	1.311	2	1.311	1	1
AGOSTO	1.361	1.361	0	1.361	0	0
SEPTIEMBRE	1.153	1.153	0	1.153	0	0
TOTAL	9.477					

Se gestionaron **3.827** PQRSDF de las cuales se dio respuesta oportuna a las 3.827 solicitudes y se dieron por solucionadas y cerradas, se evidencia que hay 1 solicitud en términos de respuesta que pertenecen al área jurídica. Igualmente se valida con dicha área mediante el consolidado enviado al mes siguiente donde se puede confirmar que las PQRSDF están resueltas y se dan por cerradas en los tiempos de respuesta estipulados.



Gobernación de
Cundinamarca

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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 13 de 22

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el trimestre se radicaron 5 quejas.

QUEJAS		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2	1	2

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

- Víctor Manuel Sánchez Caicedo: 3 de julio

Dos asuntos:

1. Presento queja sobre el formulario para poder ser uno de los ganadores de una herramienta tecnológica, pues a pesar de haberla diligenciado con datos verdaderos y como se sugiere en la misma, esta al enviar da un mensaje de error, se diligenció muchas veces y en ningún caso se pudo enviar.
2. Esta una petición sobre el saldo de mi deuda con esa entidad: Agradezco su respuesta. **Esta queja se radicó por el formulario de la página web y se dio respuesta por parte del área de Atención al Cliente.**


- Andrea Marisol Rodríguez, radica queja que se reclasifica como un reclamo ya que refiere insatisfacción por el servicio recibido por la CSC. Esta queja fue radicada por el correo electrónico atencionalcliente@csc.gov.co adjuntando el formato CSC-AC-FR-05 y **direccionada a la Subgerencia de Servicios Corporativos quienes dan respuesta indicando que la solución a su petición depende de la Secretaría de Educación.**

- "Cordial saludo, En días pasados solicité contacto con un asesor para tramitar un crédito, dado que he venido realizando este tipo de procesos con su entidad. Sin embargo, la asesora con la que venía comunicándome anteriormente al parecer le sucedió algo con el celular o ya no se encuentra laborando con ustedes por lo cual no recibe mensajes, y,



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 22


según indicaciones de su equipo, me remitieron al señor Rubén Gaona (cel. 300 506 0574). Lamentablemente, la atención recibida por parte del señor Gaona ha sido insatisfactoria, evidenciándose mensajes cortantes, falta de amabilidad y ausencia de información clara y precisa sobre los pasos y requisitos del proceso. Esta situación no solo dificulta mi trámite, sino que también afecta la imagen y confianza que he depositado en su entidad. Respetuosamente sugiero que las personas encargadas de brindar este tipo de orientaciones cuenten, como mínimo, con un nivel básico en atención al cliente, que les permita ofrecer información clara, trato cordial y una guía adecuada para los usuarios. En todo este tiempo que he venido tramitando los créditos es la primera vez que me encuentro con una persona que evidentemente no tiene información y sumado a ello no tiene un nivel básico de atención" **Se radica el 19 de agosto, se direcciona a la Subgerencia de Servicios Corporativos quienes dan respuesta en la misma fecha.**

- CAROLINA PEÑA GARZON- 10 de septiembre "Respetados señores, Me permito, por medio del presente correo, radicar de manera formal la queja en contra de la Corporación Social de Cundinamarca – CSC, relacionada con el trámite de crédito hipotecario iniciado desde el pasado 8 de abril de 2025 y que, hasta la fecha, no ha culminado con el desembolso pactado. Adjunto el documento en el que expongo de manera detallada y cronológica las actuaciones surtidas, los incumplimientos por parte de la entidad, las vulneraciones al derecho de petición y las falencias en la atención al cliente, así como la solicitud expresa de respuesta de fondo y pronta solución. Solicito que este documento sea registrado, radicado y atendido conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1755 de 2015, dejando la debida constancia de su recepción y número de radicado para efectos de control y seguimiento. Quedo atenta a la confirmación de la radicación y al trámite correspondiente. Cordialmente, MARÍA CAROLINA PEÑA GARZÓN C.C. 35.221.815 de La Calera´ La afiliada asiste de manera presencial a la CSC y manifiesta su inconformismo con el tiempo del proceso, desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente se gestiona su solicitud y se solicita al Dr. Contreras del área de créditos le informe a la afiliada en que estado se encuentra el desembolso del crédito hipotecario, quien da respuesta. **Igualmente, días después la afiliada radica una queja y un derecho de petición, se direcciona a la Subgerencia**



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 22

de Servicios Corporativos, quienes dan respuesta el 19 de septiembre.

● OLGA LUCIA ACEVEDO- 12 de septiembre "Buenas tardes, en días pasados solicite el valor a pagar para hacer la cancelación total de los créditos q tengo con la corporación, me daban q llamara después del día 10 de septiembre q es cuando ya aplica el pago de la cuota del mes de agosto. Llame hoy a preguntar y a sabiendas que el crédito es por libranza, donde yo no tengo conocimiento de cuando el hospital hace el aporte a la corporación me preguntan q cuando pague la cuota cosa q desconozco por q como reitero lo hace por libranza el hospital donde trabajo. Me dicen q todavía no ha entrado el pago, a sabiendas q me dijeron q el 10 ya aplicaba la cuota de agosto y q llamara el lunes para ver si ya había aplicado, lo q genera más días en espera para pagar los créditos y poder desafiliarme. Ahora en 2 años que llevo pagando los créditos jamás a llegado a mi correo un extracto de los mismos para saber q he abonado a capital. Solicito por favor me envíen extracto de mis productos por q la información q me han dado ha sido confusa respecto a cuanto debo pagar si mes de septiembre de este año. Agradezco la atención dada y pronta respuesta. Atentamente OLGA LUCIA ACEVEDO CAMACHO CC 35524120 de Facatativá" **Se da respuesta desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente el 17 de septiembre.**

En el tercer trimestre se presentaron 3 reclamos

RECLAMOS		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	0	2


Los reclamos fueron los siguientes:

● Andrea Marisol Rodríguez, 21 de julio: " El día 22 de mayo del presente año me fue aprobado el crédito por libranza No 2-2500401, enviando los documentos pagares y libranza firmada y autenticada el día 26 de mayo, allegando a su despacho el día 29 de mayo, la siguiente semana me comunico con la Corporación social de Cundinamarca, informando que por ser inicio de mes tendría que esperar hasta el día 10 de junio para el desembolso debido a que están en cierre de mes, por lo cual espero a comunicarme



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 16 de 22


después del 10, me comunico y no me dan información hasta el 19 de junio informándome que no es posible desembolsar mi crédito debido a que mi entidad pagadora FEC no firmo la libranza " En atención a su solicitud, me permito informar el motivo por el cual no ha sido desembolsado su crédito ya que la libranza debe ser autorizada por el pagador del Fondo Educativo de Cundinamarca, (FEC), la Entidad radicó solicitud para el trámite correspondiente." seguido a esto presento una solicitud a la SECRETARIA DE EDUCACION DE CUNDINAMARCA (DOCUMENTACION ADJUNTA) EN DONDE ME CONTESTAN: "Asunto: RESPUESTA RADICADO CUN2025ER023362 Reciba un cordial saludo de parte del Gobierno de Cundinamarca. Por favor debe realizar la solicitud directamente a la corporación social de Cundinamarca, ya que son ellos los encargados de enviarnos el archivo plano con los ingresos. Tener en cuenta que nosotros no autorizamos modificaciones en los descuentos, esto lo realizan los operadores de libranzas. "esta respuesta fue dada el día 08 de julio, y en donde la corporación social de Cundinamarca no me ha brindado ningún tipo de respuesta, pues cada una de las entidades me presenta una respuesta diferente, la secretaria de educación de manera formal mientras que la corporación me contesta en el call center que debo ir hasta la Secretaria de Educación, ya que mi pagador firme la libranza, realmente estoy muy molesta pues en ningún momento la corporación me informó que mi crédito debía ser firmado por mi pagador. Lo cual, ha generado inconvenientes en mis finanzas, pues a partir de la aprobación realice movimientos financieros consciente de que me había sido aprobado un crédito en esta entidad. " **Este reclamo fue radicado por el formulario de PQRSDF de la página web el 21 de julio, se direccionó a la Subgerencia de Servicios Corporativos quienes dieron respuesta el 22 de julio indicando que la solución a su petición depende del acuerdo que se llegue con la Secretaria de Educación.**

- LIN ZHENG- 18 de septiembre "Cordial Saludo. Yo Lin David Zheng Morantes identificado con Cedula de Ciudadanía 1.010.215.999 de Bogotá D.C. Me permito informar el desistimiento de la solicitud de Crédito Ordinario que se realizó el pasado 05 de septiembre del presente año. Lo anterior teniendo en cuenta que ya no necesito el recurso económico solicitado y en gran parte la mala atención por parte del asesor, además de la



Gobernación de
Cundinamarca

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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 17 de 22

demora en la comunicación. Agradezco la atención prestada y agradezco a la Corporación Social de Cundinamarca haber tenido en cuenta mi solicitud con una respuesta positiva, espero que en próximas ocasiones se pueda hacer una nueva solicitud. ” **Proceso de Apoyo Gestión de la Información Código: CSC-GI-FR-17 Versión: 02 INFORME DE PQRSDF SEPTIEMBRE 2025 Fecha: mayo 25 del 2023 Página: 14 de 17 Se direcciona a la Subgerencia de Servicios Corporativos quienes dan respuesta el 23 de septiembre.**

- OLGA LUCIA ACEVEDO CAMACHO -1 de septiembre La afiliada también radicó un reclamo: “Buenos días, por favor habilitar otros números telefónicos porque en atención al cliente no contestan y en la línea de créditos suena siempre ocupado. Desde el pasado martes por WhatsApp solicite el valor para hacer cancelación total de los créditos con la corporación y no me dieron respuesta, me pidieron número de documento y desde ahí no responden. Me parece pésimo el servicio de las líneas de atención. ” **Desde la Oficina de Prensa y Atención al cliente se da respuesta el 8 de septiembre”.**


6. MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	$100 - \frac{PQRS \text{ resueltas de forma extemporánea} * 100}{\text{Total, PQRS recibidas en el periodo).}$
		<u>Medición</u>
		$3.827 - 0 = 3,827$ <hr/> 3.827
Resultado		<u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u>



Gobernación de
Cundinamarca

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

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 18 de 22

Se evidencia una mejora progresiva en los tiempos de respuesta, lo cual refleja un desempeño favorable en la gestión de PQRSDF.

Asimismo, se observa un fortalecimiento en la eficiencia operativa y en los procesos de atención, optimizando la gestión de las solicitudes y garantizando el cumplimiento de los términos establecidos.

El alto nivel de cumplimiento contribuye a generar confianza y satisfacción en los usuarios, al asegurar respuestas oportunas y ajustadas a los plazos legales.

No obstante, con el fin de garantizar la sostenibilidad y mejora continua del proceso, se recomienda la implementación de un sistema informático de gestión documental, que permita optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSDF.

7. AFILIACIONES


En el tercer trimestre se realizaron **230** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo y desde el correo de atencionalcliente@csc.gov.co

AFILIACIONES 2025	
Mes	No de afiliaciones
Enero	51
Febrero	71
Marzo	60
Abril	61
Mayo	93
Junio	79
Julio	78
Agosto	63
Septiembre	89
TOTAL	645



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
	TERCER TRIMESTRE 2025	Versión: 02
		Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 19 de 22

Se evidencia una dinámica positiva en la vinculación de usuarios a la Corporación Social de Cundinamarca.

Se observa que, en el tercer trimestre del año (julio – septiembre), el volumen de afiliaciones presentó un incremento del 35,66%, lo cual refleja un comportamiento favorable en la gestión comercial y de vinculación.

Esta tendencia sugiere una mayor confianza y atracción de usuarios hacia la entidad, asociada a factores como el fortalecimiento de las estrategias de promoción, la mejora en los canales de atención y la percepción positiva de los beneficios ofrecidos.

En términos estratégicos, este crecimiento contribuye al fortalecimiento de la base de afiliados, impactando de manera positiva la sostenibilidad financiera y la proyección institucional, al consolidar una mayor cobertura y posicionamiento de la entidad.


8. CONCLUSIONES (si aplica)

- ✓ Durante el periodo analizado, se evidencia que la mayoría de las PQRSDF corresponden a solicitudes de información, consolidándose como la categoría predominante. Entre el 85% y el 87% de estas fueron gestionadas por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, lo que ratifica su papel central en la atención y orientación a los usuarios.
- ✓ Las tutelas y derechos de petición fueron radicadas principalmente a través de los correos institucionales *notificacionesjudiciales@csc.gov.co* y *atencionalcliente@csc.gov.co*, siendo gestionadas por la Oficina Jurídica o direccionadas a las áreas competentes, garantizando su adecuado trámite y cumplimiento normativo.
- ✓ En términos de desempeño, se alcanzaron niveles de efectividad superiores al 99,9% en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, llegando incluso al 100% en los meses de agosto y septiembre, lo que refleja una gestión eficiente, oportuna y alineada con los términos legales establecidos.



Gobernación de
Cundinamarca

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


	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 20 de 22

- ✓ Durante el periodo, se registraron 3.827 PQRSDF, siendo los canales más utilizados WhatsApp y el correo electrónico institucional, destacándose especialmente WhatsApp como el principal canal de interacción, lo que evidencia la preferencia de los usuarios por medios ágiles e inmediatos. No obstante, se observa en septiembre una leve variación en esta tendencia, con una disminución en el uso de WhatsApp y estabilidad en el uso del correo electrónico, posiblemente asociada a la naturaleza de las solicitudes.
- ✓ El comportamiento de las peticiones presentó variaciones asociadas a factores coyunturales. En particular, el incremento evidenciado en agosto se relaciona con la implementación de la campaña de alivio económico, que generó un aumento en las solicitudes de información. Posteriormente, en septiembre se presenta una disminución del 15,27% en la radicación, lo que puede estar asociado a una mayor claridad en la información suministrada, mejora en los procesos de atención o reducción de inquietudes recurrentes.
- ✓ En cuanto a la calidad del servicio, se resalta el bajo número de quejas y reclamos durante todo el periodo, los cuales fueron gestionados y resueltos dentro de los términos establecidos, evidenciando un alto nivel de satisfacción de los usuarios. Adicionalmente, se registran felicitaciones por parte de los usuarios, destacando la atención, amabilidad y acompañamiento brindado por el personal, lo cual refuerza la percepción positiva del servicio prestado.
- ✓ En términos generales, la entidad demuestra una gestión sólida en la atención de PQRSDF, caracterizada por altos niveles de cumplimiento, eficiencia operativa, adecuada articulación entre áreas y capacidad de respuesta ante incrementos en la demanda, consolidando un servicio orientado a la calidad, la oportunidad y la mejora continua.



**Gobernación de
Cundinamarca**

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	TERCER TRIMESTRE 2025	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 21 de 22

9. RECOMENDACIONES (Si aplica)

✓ Implementación de un sistema informático:

Se recomienda priorizar la implementación de un **sistema de gestión documental para PQRSDF**, que permita optimizar la radicación, seguimiento y trazabilidad de las solicitudes. Actualmente, la gestión manual incrementa el riesgo de inconsistencias, pérdida de información, incumplimiento de tiempos y posibles sanciones por parte de entes de control, además de afectar la percepción de eficiencia por parte de los usuarios.

✓ Fortalecimiento de la trazabilidad:

Se sugiere que todas las áreas responsables de dar respuesta a PQRSDF remitan copia de sus respuestas al correo **atencionalcliente@csc.gov.co**, con el fin de consolidar la información, garantizar el seguimiento y asegurar el cierre adecuado de las solicitudes, especialmente en quejas y reclamos.

✓ Optimización de canales de atención:

Se recomienda avanzar en la implementación de **líneas corporativas por área**, lo que permitirá una atención más ágil, directa y eficiente, mejorando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la confianza de los usuarios.


✓ Capacitación continua del personal:

Es necesario implementar **estrategias de formación permanente** dirigidas al personal de atención al cliente y asesores comerciales, enfocadas en mejorar la claridad de la información, la resolución efectiva de requerimientos y la actualización frente a cambios en los procedimientos internos.



Gobernación de
Cundinamarca

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

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p>Proceso de Apoyo Gestión de la Información</p>	<p>Código: CSC-GI-FR-17</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>TERCER TRIMESTRE 2025</p>	<p>Fecha: mayo 25 del 2023</p>
		<p>Página: 22 de 22</p>

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Adriana Pérez Coordinadora Atención al cliente <i>Elaboró</i></p>	<p>Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó</i></p>	<p>Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Atención al cliente <i>Revisó Aprobó</i></p>
<p>Fecha: Septiembre 30 del 2025</p>	<p>Fecha: Octubre 02 del 2025</p>	<p>Fecha: Octubre 03 del 2025</p>



Gobernación de
Cundinamarca

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