

Protocolo

Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca - CSC-

Fecha: junio 12 del 2025



**Gobernación de
Cundinamarca**



	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 2 de 27

1. PRESENTACION

La Corporación Social de Cundinamarca, en cumplimiento de su misión de mejorar la calidad de vida de sus afiliados mediante la promoción del crédito, el fortalecimiento de la cultura del ahorro y la búsqueda del bienestar social y económico, adopta el presente Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Afiliado como una herramienta orientadora y operativa que garantiza una atención cercana, incluyente y de calidad.

Este documento establece los lineamientos, reglas y buenas prácticas para asegurar que la atención y la comunicación con los ciudadanos y afiliados de la Corporación se desarrollen de manera consistente, respetuosa y eficaz, en concordancia con la normatividad vigente, los principios del servicio público y los valores institucionales.

Los protocolos aquí definidos aplican a todos los canales de atención —presencial, telefónico, virtual y escrito— con el propósito de fortalecer la confianza, la equidad en el trato, la oportunidad en las respuestas y la transparencia en la gestión. De esta manera, se promueve un enfoque en la relación entre los servidores públicos y la ciudadanía, en el cual priman el respeto, la empatía y la vocación de servicio.

Este protocolo se enmarca en los principios de legalidad, eficiencia, participación y transparencia consagrados en la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), así como en las disposiciones que rigen la atención al ciudadano en entidades públicas. Igualmente, fortalece el compromiso institucional con la mejora continua, dentro del Sistema de Gestión de Calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Corporación reconoce al ciudadano como el eje central de su gestión, por lo cual la atención personalizada y accesible constituye no solo un deber institucional, sino un compromiso ético y social. Con este protocolo, reafirma su voluntad de construir relaciones sólidas, incluyentes y sostenibles con los ciudadanos y afiliados, como base para una gestión pública más justa, eficiente y cercana a las necesidades reales de la comunidad.

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 3 de 27

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales que garanticen la uniformidad, oportunidad y calidad en la atención al ciudadano y a los afiliados, a través de los diferentes canales dispuestos por la Corporación Social de Cundinamarca - CSC.

3. ALCANCE

El presente protocolo aplica a la atención de ciudadanos y afiliados que interactúan con la Corporación Social de Cundinamarca -CSC-, mediante los diferentes canales dispuestos. Su alcance abarca la implementación de mecanismos que garanticen una atención integral, conforme a las disposiciones normativas vigentes.

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Calidad: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9001 de 2015).

Canales de Atención: son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

Canal Presencial: espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal Correspondencia: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

Canal Telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 4 de 27

pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto. elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.

Denuncia. Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición.

Sordo ceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Redes Sociales: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto — SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 5 de 27

5. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca -CSC-, en cumplimiento de su misión de mejorar la calidad de vida de sus afiliados, reconoce la atención al ciudadano como una parte estratégica de sus procesos misionales. Por ello, se compromete a garantizar una atención integral, oportuna, eficaz y eficiente, aplicando en su totalidad el ciclo de atención definido en el presente protocolo.

6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El servicio que brinda la Corporación Social de Cundinamarca (CSC) se fundamenta en atributos que responden a las expectativas y necesidades del ciudadano y/o usuario, garantizando una experiencia satisfactoria y respetuosa. Estos atributos son:

Respetuoso: Reconoce y valora a cada persona, respetando sus diferencias sin discriminación.

Trato digno: Se ofrece una atención cortés, sincera y amable en todo momento.

Confiable: Se actúa conforme a las normas vigentes, garantizando resultados claros y certeros.

Empático: El servidor público comprende y percibe las emociones y necesidades del afiliado.

Incluyente: El servicio es de calidad para todos los ciudadanos, sin distinción ni discriminación alguna.

Oportuno: Se brinda atención en el momento adecuado, respetando los tiempos y términos acordados con el afiliado.

Efectivo: Resuelve las solicitudes de manera satisfactoria y completa.

Calidad: El buen servicio supera la simple respuesta, buscando comprender y satisfacer plenamente las necesidades del usuario.

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 6 de 27

7. CANALES DE ATENCION DE LA CSC

La Corporación Social de Cundinamarca -CSC- proporciona y adapta diversos canales para facilitar el acceso de los ciudadanos a trámites, servicios e información. A través de estos mecanismos, la entidad garantiza una atención oportuna, clara y adecuada, acorde con sus competencias institucionales.

A continuación, se describen los canales habilitados por la CSC:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Telefónico	Líneas fijas	Sede Principal: (601)5140291	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Brindar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la CSC
Presencial	Sede Principal Sede Gobernación.	Sede Principal: Calle 39A No.18- 05 Bogotá – Teusaquillo Sede Gobernación: Calle 26 No 51-53- Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada
Escrito	Radicación correspondenci a Buzón de Sugerencias Formulario radicación de PQRSDF	Sede Principal: Calle 39A No.18- 05 Bogotá – Teusaquillo Sede Gobernación: Calle 26 No 51-53- Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito en el punto de atención de radicación en cualquiera de las dos sedes a través del Formulario de

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 7 de 27

				radicación de PQRSDF Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en el primer piso de la sede Principal y en la oficina de la gobernación.
Virtual	Aplicativo Página Web	www.csc.gov.co-servicios al ciudadano– PQRSDF– Diligencia tu PQRSDF	La página web institucional se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos recibidos por este medio serán gestionados únicamente en días hábiles, dentro del horario laboral establecido.	Para radicar una PQRSDF de forma virtual, el ciudadano puede ingresar al sitio web institucional www.csc.gov.co, en la pestaña "Atención al Ciudadano", opción "Quejas y Reclamos (PQRS)", donde deberá diligenciar el formato establecido para tal fin.
	Correo electrónico	atencionalcliente@csc.gov.co	El correo electrónico institucional se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos recibidos por este medio serán gestionados únicamente en	Se reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias relacionadas con asuntos competentes y propios de la CSC.

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 8 de 27

			días hábiles, dentro del horario laboral establecido.	
	WhatsApp	315 3492560	El WhatsApp se encuentra activo lunes a viernes de 8:00 am hasta 5:00 pm	

7.1 Atención Telefónica

La CSC dispone de un centro de atención y asesoría telefónica para que los ciudadanos puedan comunicarse mediante la línea telefónica fija, aprovechando funcionalidades de voz. A través de este canal, los asesores brindan atención ágil y eficiente, orientando a los ciudadanos productos, servicios y trámites que ofrecen la entidad.

El número habilitado para la atención es: 📞 +57 (601) 514 0291

Con el fin de garantizar una atención con calidad, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✚ Atender la llamada de manera amable, respetuosa y con disposición del servicio
- ✚ Mantener una postura relajada y natural, proyectando una actitud profesional mediante la voz.
- ✚ Usar correctamente todas las funciones del teléfono.
- ✚ Hablar con un tono de voz adecuado, que transmita amabilidad y claridad

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 9 de 27

- ✚ Controlar la velocidad del habla, que debe ser levemente menor a la utilizada en una conversación presencial
- ✚ Mantener un volumen medio, vocalizando correctamente para facilitar la comprensión
- ✚ Contar con un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, así como la información de contacto de las dependencias responsables y sus extensiones.
- ✚ Saludar cordialmente, como, por ejemplo: “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
“Señor xxxx”, “Señora xxxx” “¿En qué puedo ayudarle?”
- ✚ Escuchar atentamente, tomando nota de los aspectos importantes. No interrumpir al ciudadano; permitirle expresar su requerimiento completamente antes de responder, siguiendo el guion establecido.
- ✚ En caso de poner la llamada en espera:
 - Informar al ciudadano el motivo y el tiempo aproximado de espera
 - Solicitar su permiso antes de poner la llamada en espera.
 - Retomar la llamada periódicamente para actualizarlo sobre el estado de su gestión.
 - Al retomar la llamada, agradecer por la espera o disculparse si se excedió el tiempo estimado.
- ✚ Sí la solicitud no puede resolverse en el momento:
 - Explicar al ciudadano el motivo de la demora
 - informar la fecha estimada de respuesta y el medio por el cual se le dará.

7.2 Atención Presencial

La atención presencial es prestada por los funcionarios de la Corporación Social de Cundinamarca en los puntos dispuestos para brindar información sobre trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Este canal facilita la comunicación directa y efectiva entre la entidad y los ciudadanos o afiliados, fortaleciendo la confianza institucional.

Adicionalmente, se contempla la atención presencial itinerante, entendida como la prestación del servicio fuera de las sedes oficiales, en espacios como ferias de servicios y otras actividades comunitarias.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 10 de 27

Con el fin de garantizar una atención presencial de calidad, los servidores públicos deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✚ Presentación personal: La apariencia influye en la percepción que el ciudadano tiene del funcionario y de la entidad.
- ✚ Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Mantener una actitud adecuada frente al ciudadano y conservar el espacio de trabajo limpio y ordenado, libre de elementos distractores.
- ✚ Expresión facial y lenguaje corporal: Mirar al ciudadano a los ojos transmite interés. La expresión debe ser coherente con un trato educado y cortés
- ✚ Voz y lenguaje: La vocalización debe ser clara y el lenguaje comprensible, adoptado a las diferentes situaciones para asegurar que el mensaje sea entendido.
- ✚ Postura: Adoptar una postura cómoda y profesional; se deben evitar posturas rígidas o desinteresadas.

Con respecto a los procedimientos de atención, tener en cuenta:

- ✚ Si el ciudadano no presenta alguno de los documentos requeridos para el trámite, indicarle con claridad qué documento falta e invitarlo a regresar cuando lo tenga completo.
- ✚ Si existe la posibilidad de completar el documento en el mismo punto de atención, ofrecer esa alternativa.
- ✚ Orientar al ciudadano de manera adecuada hacia la dependencia o área competente para dar solución a su requerimiento.

7.3 Atención Virtual

La Corporación Social de Cundinamarca -CSC- dispone de diferentes canales virtuales para la atención de ciudadanos y afiliados, facilitando la interacción institucional, el acceso a información pública y la radicación de solicitudes de forma ágil y efectiva.

Los canales disponibles son:

- ✚ Página web institucional: www.csc.gov.co

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 11 de 27

✚ Correo electrónico: atencionalcliente@csc.gov.co

✚ WhatsApp institucional (315 3492560)

✚ Redes sociales oficiales:

- Facebook, (Corporación Social de Cundinamarca – @CorporacionSocialCundinamarca)
- Twitter, (@csc_corsocun)

Estos medios buscan acercar la entidad al ciudadano, respetando los principios de accesibilidad, transparencia, oportunidad y simplicidad en la gestión pública.

Lineamientos generales para la atención virtual:

- ✚ Cuando la respuesta incluya datos personales, se debe garantizar la protección de la información, cumpliendo con la Ley de Habeas Data. En estos casos, se priorizarán y se dará respuesta por medios formales y seguros.
- ✚ Se debe asegurar el acceso de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o que requieran atención diferencial.
- ✚ La información publicada debe ser clara, actualizada, interactiva y evitar duplicidades corporativas.
- ✚ Todo canal debe permitir la radicación de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones).

7.4 Atención preferencial

La CSC implementa mecanismos de atención preferencial para determinados grupos poblacionales, de conformidad con el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012, que establece este deber para todas las entidades del Estado.

La atención preferencial aplica para:

- Niños y niñas
- Personas con algún tipo de discapacidad

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 12 de 27

- Mujeres gestantes
- Adultos mayores
- Veteranos de la Fuerza Pública

7.4.1 Atención a Periodistas

De acuerdo con el Artículo 23 de la Ley 57 de 1985, cuando un periodista debidamente acreditado realiza una solicitud de copia o fotocopia de documentos en el ejercicio de su labor informativa, esta será tramitada de manera preferencial.

7.4.2 Atención a Adultos mayores y Mujeres Gestantes

- ✚ Al ingresar a la sala de espera, el servidor público debe orientar a estar personas hacia las áreas designadas para su comodidad y atención.
- ✚ La atención dentro de este grupo se realizará en orden de llegada, garantizando trato digno y prioritario.

7.4.3 Atención prioritaria por Vulneración de Derechos

De conformidad con el Artículo 12 del Decreto 019 de 2012, se deberá brindar atención prioritaria a las peticiones que:

- ✚ Involucren el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✚ Estén relacionadas con situaciones que representen peligro inminente para la vida o integridad de una persona.
- ✚ Sean presentadas por niños, niñas o adolescentes.

7.5 Atención Diferencial

7.5.1 Personas con discapacidad

La atención a personas con discapacidad debe realizarse con enfoque diferencial, garantizando el respeto, la dignidad y la autonomía de cada ciudadano. Los servidores públicos deben conocer los tipos de discapacidad y aplicar prácticas adecuadas según el caso.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 13 de 27

Consideraciones generales:

- ✚ Evitar tratar a personas adultas con discapacidad como si fueran niños; no usar tono aninado ni gestos condescendientes.
- ✚ Mantener una actitud natural, sin expresiones o gestos que puedan incomodar (risas, miradas inapropiadas o comentarios fuera de lugar).
- ✚ Dirigirse directamente a la persona con discapacidad, incluso si tiene un acompañante. Solo se interactuará con el acompañante si la persona lo autoriza.
- ✚ Brindar el tiempo necesario para que la persona se exprese, sin interrumpirla, aunque se pueda anticipar su mensaje.

Discapacidad visual:

- ✚ No halar a la persona por la ropa ni por el brazo.
- ✚ Describir verbalmente las acciones que se realizan: por ejemplo, “Voy a recibir sus documentos”, “A su derecha está el bolígrafo”, etc.
- ✚ Mantener informada a la persona durante todo el proceso.
- ✚ Si solicita ayuda para desplazarse, permitir que pose su mano sobre tu brazo u hombro.
- ✚ No separar ni distraer al perro guía.
- ✚ Si el funcionario debe retirarse, informar previamente a la persona.
- ✚ Al comunicarse por escrito, usar mensajes claros y breves, y colocarse dentro del posible campo visual de la persona.

Discapacidad auditiva o sordera:

- ✚ Hablar de frente, vocalizando con claridad y sin exagerar.
- ✚ No cubrirse la boca ni girar el rostro mientras se habla.
- ✚ Evitar gestos exagerados y cuidar el lenguaje corporal.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 14 de 27

✚ No fingir haber entendido; pedir repetir o usar medios escritos si es necesario.

✚ Seguir las indicaciones del acompañante si se requiere apoyo para comunicarse.

Discapacidad física o motora:

✚ No tocar ni mover dispositivos de apoyo (muletas, bastones, caminadores, sillas de ruedas).

✚ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse al frente, a una distancia mínima de un metro.

✚ Facilitar el acceso físico sin obstáculos.

Discapacidad cognitiva:

✚ Usar lenguaje sencillo y directo.

✚ Apoyar con ayudas visuales e instrucciones concretas.

✚ Ser paciente al explicar y al escuchar.

Discapacidad mental:

✚ Hacer preguntas cortas, claras y no técnicas.

✚ Confirmar que la información haya sido comprendida.

✚ Evitar discusiones o juicios que puedan generar ansiedad o malestar.

✚ Validar las emociones y opiniones expresadas.

Personas de talla baja:

✚ No asumir que se trata de un menor de edad; tratarlos según su edad cronológica.

✚ Si la ventanilla es alta, buscar una forma cómoda y digna de establecer contacto visual y conversación.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 15 de 27

7.5.2 Atención por parte del personal de seguridad, recepción y apoyo administrativo

El personal encargado de funciones de ingreso, control, recepción y orientación inicial cumple un papel fundamental en la experiencia del ciudadano, al ser el primer punto de contacto con la entidad. Por lo tanto, su atención debe regirse por principios de cortesía, claridad, accesibilidad y respeto, alineados con los lineamientos institucionales de servicio al ciudadano.

Lineamientos para la atención:

- ✚ Facilitar el ingreso del ciudadano, abriendo la puerta cuando se aproxime, evitando obstrucciones o actitudes desatentas.
- ✚ Establecer contacto visual, saludar cordialmente y mostrar disposición de servicio. Se recomienda utilizar expresiones como: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.
- ✚ Evitar gestos de desconfianza, indiferencia o trato distante.
- ✚ En caso de requerirse la revisión de maletines, paquetes u objetos personales, informar de manera respetuosa que se trata de un procedimiento de seguridad institucional para proteger a los usuarios.
- ✚ Brindar orientación clara sobre la ubicación del dispensador de turnos, ventanillas, cubículos de atención o cualquier otro punto requerido por el ciudadano.
- ✚ En caso de dudas por parte del ciudadano, prestar la orientación inicial con amabilidad y, de ser necesario, contactar a un funcionario competente para brindar atención más especializada.

7.5.3 Recomendaciones de la atención en situaciones difíciles

De acuerdo con la normativa vigente “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas*”. Sin embargo, en ocasiones los ciudadanos pueden presentarse en estado de inconformidad, confusión o molestia, muchas veces ocasionado por desinformación o por dificultades en la comprensión de los procedimientos institucionales.

En estos casos, el servidor público debe actuar con empatía, profesionalismo y autocontrol, recordando que representa a la entidad y su deber es generar confianza, sin tomar las reacciones del ciudadano como algo personal.

Recomendaciones generales de atención:

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 16 de 27

- ✚ Mantener una actitud calmada y amigable. No mostrar agresividad ni mediante gestos, ni posturas, ni lenguaje corporal.
- ✚ Escuchar con atención, sin interrumpir ni generar discusiones. Mostrar disposición para comprender el motivo de la inconformidad.
- ✚ No tomar las expresiones del ciudadano como un ataque personal.
- ✚ Controlar el tono de voz, evitando levantarla o sonar a la defensiva.
- ✚ Utilizar expresiones de empatía como: “lo comprendo”, *“claro que sí, le explico con gusto”*, *“Qué pena esta situación”*
- ✚ Ofrecer alternativas de solución viables dentro del marco institucional. Comprometerse únicamente con lo que efectivamente se puede cumplir.
- ✚ Si el mismo inconveniente se presenta de forma recurrente con otros ciudadanos, se debe informar al jefe inmediato para buscar una solución estructural.

En algunos casos, no será posible dar una respuesta afirmativa debido a que la información solicitada puede estar clasificada o restringida. Sin embargo, esta restricción solo es válida cuando existe una disposición constitucional o legal que así lo determiné. Por ello:

- ✚ Toda negativa debe estar debidamente fundamentada, indicando con claridad la norma o razón por la cual no se puede atender la solicitud.
- ✚ En lo posible, ofrecer alternativas viables que permitan resolver aceptablemente la necesidad o brindar orientación útil.
- ✚ Reiterar al ciudadano que su requerimiento es importante para la entidad y que se busca prestar un servicio con calidad a pesar de las limitaciones.

Con respecto al lenguaje utilizado, ya sea oral o escrito, debe cumplir con los siguientes criterios:

- ✚ Ser respetuoso, claro y sencillo, evitando el uso de tecnicismos, jergas legales o referencias a procesos internos. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 17 de 27

- ✚ Conservar en todo momento las normas básicas de cortesía: saludar, agradecer y despedirse adecuadamente.
- ✚ Evitar expresiones coloquiales o impropias como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Usar siempre “Señor” o “Señora” para dirigirse al ciudadano.
- ✚ Evitar respuestas cortantes como “Sí”, “No”, ya que pueden parecer frías o apáticas. Se debe complementar con frases de orientación o explicación.

En cuanto a la retroalimentación y acompañamiento, es responsabilidad del funcionario ofrecer mecanismos de apoyo durante todo el proceso, brindar instrucciones claras y guiar al ciudadano en cada etapa. Esto incluye:

- ✚ Explicar los pasos a seguir de manera progresiva y entendible.
- ✚ Asegurar que el ciudadano comprenda la información entregada.
- ✚ Confirmar si requiere más orientación y cerrar la atención de forma amable y completa.

7.6 Página Web Institucional - Link de PQRSDF

La CSC dispone del sistema de gestión de PQRSDF accesible desde el portal web www.csc.gov.co.

Ruta de acceso:

Página principal → Parte superior derecha → Atención al Ciudadano → Opción “PQRSDF” → Link: “Diligencia tu PQRSDF”

Link formulario directo: [Contáctenos – Corporación Social de Cundinamarca](#)

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 18 de 27





[Inicio](#)
[Nosotros](#)
[Trámites](#)
[Transparencia](#)
[Créditos](#)
[Servicios al Ciudadano](#)
[Noticias](#)
[Alianzas](#)
[Participa](#)
[Empleo](#)

[Contáctenos](#)

Contacto

Tipo de PQRSDF *

☐ Petición
☐ Queja
☐ Reclamo
☐ Solicitud de información
☐ Denuncia
☐ Sugerencia o propuesta
☐ Felicitación

Tipo de Documento *

☐ Anónimo
☐ Cédula de Ciudadanía
☐ NUIP
☐ Cédula Extranjería
☐ NIT
☐ Pasaporte

Número de Documento

Nombres y Apellidos o Razón Social

Modalidad de recepción de propuesta *

☐ Correo electrónico
☐ Dirección de correspondencia

Correo Electrónico *

Dirección de Correspondencia

Número de Contacto

Dirección, Barrio o Vereda, Municipio o Distrito, País

Objeto de PQRSDF *

[Ver términos y condiciones](#)

Acepto términos y condiciones *

☐ Acepto

📌 **Nota:** Para mayor detalle, consultar el Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF (CSC-AC-MN-01).

7.7 Correo Electrónico Institucional - PQRSDF:

Las PQRSDF también pueden ser enviadas al correo electrónico oficial: atencionalcliente@csc.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 19 de 27

Buenas prácticas para su uso:

- ✚ No utilizar el correo institucional para fines personales, cadenas o mensajes que comprometan la imagen de la entidad.
- ✚ Seguir los lineamientos institucionales sobre uso de plantillas y firmas oficiales.
- ✚ Toda solicitud recibida por correo electrónico debe ser radicada en el sistema de gestión documental utilizado por la entidad, para efectos de seguimiento y control. Se debe incluir:
 - Asunto del correo
 - Nombre del Remitente:
 - Nombre Entidad o Dependencia remitente:
 - Ubicación: *(municipio)*
 - Dirección: *(Física y/o Correo electrónico del ciudadano)*
 - Dirigido a: *(nombre o dependencia receptora)*
- ✚ Responder únicamente desde el correo oficial de la entidad.
- ✚ Utilizar el sistema informático institucional para seguimiento y trazabilidad
- ✚ Si la solicitud no compete a la CSC, remitirla a la entidad correspondiente e informar al ciudadano sobre dicha remisión.

7.7.1 Buzón de notificaciones Judiciales CSC:

Las notificaciones de tipo judicial deben ser enviadas al correo electrónico:

✉ notificacionesjudicialescsc@cundinamarca.gov.co

Estas serán respondidas únicamente desde este mismo canal.

7.8 Redes Sociales

Las redes sociales institucionales cumplen una función informativa y de canal abierto para el contacto ciudadano. Debido al alto flujo de información, se recomienda realizar monitoreo constante de los comentarios, mensajes e interacciones, garantizando respuesta oportuna y cordial, dentro de los límites legales y operativos.

Canales activos:

- Twitter: @csc_corsocun

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 20 de 27

- Facebook: Corporación Social de Cundinamarca – @CorporacionSocialCundinamarca

7.9 Atención por Correspondencia

La Corporación Social de Cundinamarca cuenta con mecanismos presenciales y físicos para la radicación de correspondencia, con el fin de garantizar el acceso a trámites y servicios, la transparencia institucional y la protección de los derechos ciudadanos.

Canales disponibles:

Radicación escrita presencial:

Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) de forma escrita a través de:

- La página web institucional.
- Oficinas físicas de la entidad, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Buzón de sugerencias:

- Ubicado en la sede: Calle 26 No. 51–53 piso 2, Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Ubicado en la Sede Principal: Calle 39A No.18-05 piso 1, Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Recomendaciones para la atención presencial:

-  Contar con todos los elementos necesarios para la recepción y radicación de correspondencia.
-  Solicitar nombre al ciudadano y dirigirse con cortesía, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
-  Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo y direccionarlo a la entidad competente.
-  Verificar el contenido y anexos, abriendo el sobre si es el caso.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 21 de 27

- ✚ Registrar en el Sistema de Gestión Documental la fecha y hora de recibo, sin alterar el contenido.
- ✚ Sellar la copia o planilla del remitente e informar el proceso interno que seguirá el documento.
- ✚ En caso de no competencia, remitir el requerimiento a la entidad correspondiente e informar al ciudadano.

8. BUZONES DE SUGERENCIAS

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de dos buzones de sugerencias, ubicados en la sede principal (Calle 39A No. 18-05) y en la oficina de la Gobernación (Calle 26 No. 51-53, Torre Beneficencia, Plazoleta de la Paz), donde los ciudadanos pueden encontrar formatos disponibles para diligenciar sus observaciones o sugerencias.

- ✚ Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos.
- ✚ Distribuir en las dependencias correspondientes, según los lineamientos internos de la entidad.
- ✚ Dar una repuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario

8.1 Notificación a PQRSDF radicadas de manera anónima.

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".

8.2 Solicitudes de acceso a información con identificación reservada.

Para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, previsto en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, el Ministerio Público dispondrá un formulario electrónico. Este mecanismo electrónico es adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 22 de 27

acceso a información pública dispuestos por las entidades que conforman el Ministerio Público. Artículo 18 ley 1712 de 2014.

9. ATENCIÓN EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES

Conforme al Decreto 1166 de 2016 y el Decreto 1069 de 2015, toda persona perteneciente a un grupo étnico podrá presentar solicitudes en su lengua nativa, y las autoridades deben garantizar su atención adecuada.

Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación, se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

1. Recepción: Si el peticionario no puede comunicarse en castellano, se podrá recibir su petición en audio o por escrito, en su lengua nativa.
2. Identificación del grupo étnico: Se determinará la región y comunidad del solicitante.
3. Radicación: El contenido será radicado en el Sistema de Gestión Documental.
4. Gestión de traducción: La Dirección responsable solicitará al Ministerio de Cultura el traductor correspondiente.
5. Honorarios: Serán definidos de mutuo acuerdo entre el traductor y la entidad.
6. Traducción: Una vez obtenida la traducción, se procederá con la elaboración de la respuesta institucional.
7. Entrega: La respuesta será traducida nuevamente al idioma del peticionario por medio del Ministerio de Cultura, y enviada al solicitante.

10. ATENCIÓN DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Con el fin de garantizar la atención ininterrumpida a los ciudadanos y afiliados, la Corporación Social de Cundinamarca implementará medidas específicas para asegurar la prestación de los servicios durante situaciones de emergencia, tales como desastres naturales, fallas tecnológicas, eventos de orden público u otras circunstancias que impidan el funcionamiento habitual de los canales de atención. Para ello se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 23 de 27

- **Comunicación oportuna:** La CSC informará de manera clara, oportuna y accesible a la ciudadanía sobre cambios en los canales de atención, horarios o procedimientos durante la emergencia, utilizando los medios disponibles (página web, redes sociales, cartelera físicas, entre otros).
- **Redirección de canales:** Cuando las sedes físicas se vean afectadas, la atención se redirigirá prioritariamente hacia los canales virtuales y telefónicos, asegurando que estos dispongan de la infraestructura necesaria para responder ante una situación de emergencia.
- **Garantía de acceso a la información:** La entidad dispondrá de mecanismos alternos para que los ciudadanos puedan acceder a la información institucional, aún en caso de fallas en redes o sistemas tecnológicos, garantizando el derecho de acceso a la información a nuestros afiliados.
- **Atención mínima presencial:** En caso de ser posible y seguro, se mantendrá un servicio mínimo presencial para casos urgentes, con turnos de personal previamente designado y capacitado en protocolos de emergencia.
- **Planes de contingencia y recuperación:** La entidad adoptará planes de contingencia que contemplen la continuidad de la operación, la protección de la información y la recuperación rápida de los servicios una vez superada la emergencia.

11. CLASIFICACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal de Atención	Nivel de Servicio	Tipo de Solicitud	Responsable / Observaciones
Escrito	Primer Nivel	○ Peticiones de información general- Peticiones de copias ○ Consultas con conceptos ya existentes- Consultas fuera de competencia de la entidad (para remisión)	Oficina de Prensa y Atención al Cliente
	Segundo Nivel	○ Peticiones con información técnica o especializada ○ Consultas que requieren análisis o pronunciamiento	Se remite a la dependencia competente según el tema

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 24 de 27

		específico sobre un caso concreto	
Verbal / Telefónico / Virtual	Primer Nivel	○ Consultas generales o frecuentes ○ Información sobre trámites y servicios ○ Orientación básica	Oficina de Prensa y Atención al Cliente
	Segundo Nivel	○ Consultas o peticiones complejas que requieren análisis técnico o jurídico ○ Casos que deben ser gestionados por áreas responsables	Funcionario de canal direcciona a: Auxiliar de correspondencia o dependencia competente

11. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De conformidad con lo establecido en el Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, se definen los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con las autoridades, así como los deberes de los funcionarios públicos encargados de prestar la atención.

11.1 Derechos de los ciudadanos

Los ciudadanos tienen derecho a:

- ✚ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita, digital o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado. Así mismo, a obtener información y orientación sobre los requisitos exigidos por la normativa.
- ✚ Realizar sus solicitudes por cualquier canal dispuesto por la entidad, incluso fuera del horario de atención al público, cuando el medio lo permita.
- ✚ Conocer, salvo reserva legal, el estado de sus trámites o actuaciones administrativas y obtener copias de los documentos que lo conforman, a su costa.
- ✚ Obtener información pública, conforme a lo dispuesto por la Constitución y la ley, siempre que no esté sujeta a reserva legal.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PT-01
		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio – Corporación Social de Cundinamarca -CSC-	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 25 de 27

- ✚ Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, dentro de los plazos legalmente establecidos.
- ✚ Ser tratado con respeto, dignidad y consideración por parte de los servidores públicos.
- ✚ Recibir atención preferencial o diferencial en caso de estar en situación de discapacidad, ser menor de edad, mujer embarazada, adulto mayor, o encontrarse en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- ✚ Exigir el cumplimiento de los deberes por parte de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones administrativas.
- ✚ Aportar pruebas o documentos en los trámites administrativos en los que tengan interés, y a ser informados sobre el resultado de su participación.

11.2 Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- ✚ Cumplir la Constitución Política, las leyes y demás normas vigentes.
- ✚ Actuar conforme al principio de buena fe, evitando dilatar los procesos o entregar información falsa o temeraria.
- ✚ Ejercer sus derechos con responsabilidad y abstenerse de insistir en solicitudes que sean manifiestamente improcedentes.
- ✚ Mantener un trato respetuoso hacia los servidores públicos y demás funcionarios que prestan atención.

11.3 Deberes de los funcionarios públicos

La Corporación Social de Cundinamarca (CSC) está comprometida con el reconocimiento de los derechos y la generación de confianza mediante la garantía de una atención integral, respetuosa y de alta calidad para todos los ciudadanos y usuarios. En concordancia con su misión institucional, los servidores públicos de la CSC deben cumplir con los siguientes principios y responsabilidades:

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 26 de 27

- ✚ Orientar a los ciudadanos con claridad, profundidad y empatía, atendiendo sin ningún tipo de distinción.
- ✚ Conocer a fondo los trámites y servicios que presta la entidad para brindar información precisa y oportuna.
- ✚ Garantizar una atención presencial durante al menos cuarenta (40) horas semanales, en horarios que respondan a las necesidades ciudadanas, y atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario establecido.
- ✚ Implementar un sistema de turnos que asegure una atención ordenada y eficiente, priorizando casos especiales conforme a la ley.
- ✚ Tramitar las peticiones recibidas por medios electrónicos u otros canales, garantizando el derecho ciudadano a recibir respuesta adecuada y oportuna.
- ✚ Designar una dependencia encargada de la atención de quejas y orientación al usuario, dotada de personal capacitado y sensibilizado.
- ✚ Adoptar herramientas tecnológicas que faciliten el trámite y seguimiento de solicitudes, asegurando también el acceso para quienes no dominan dichas tecnologías.
- ✚ Habilitar espacios adecuados para la consulta de expedientes o documentos, y para la atención presencial, garantizando comodidad, seguridad y orden.
- ✚ Brindar una atención consistente, eficiente y de alta calidad, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los ciudadanos y mejorar la imagen pública de la entidad.
- ✚ Optimizar el uso de los recursos destinados a la gestión de servicios y reducir los tiempos requeridos para atender las necesidades de los ciudadanos.
- ✚ Ofrecer mayores oportunidades de acceso a los servicios, facilitando la conveniencia y el uso de los trámites que presta la entidad.
- ✚ Identificar de manera permanente las necesidades, expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- ✚ Abstenerse, bajo ninguna circunstancia, de recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio, ya que esta práctica vulnera los principios éticos del servicio público y conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

	Proceso Misional		Código: CSC-AC-PT-01
	Oficina de Prensa y Atención al Cliente		Versión: 02
	Protocolo Integral de Atención al Ciudadano y Niveles de Servicio –		Fecha: junio 12 del 2025
	Corporación Social de Cundinamarca -CSC-		Página: 27 de 27

De esta manera, la CSC ratifica su compromiso con la prestación de un servicio público transparente, eficaz y orientado al bienestar de la comunidad.

12 ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró y Aprobó (Proceso)	Revisó y Aprobó (Calidad)	Aprobó
Adriana Pérez y Anderson Sanabria Contratistas <i>Elaboró</i> Fanny Chísica Mahecha Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente <i>Aprobó</i>	Siomara Alejandra Vargas Planeación <i>Revisó</i> Carlos Francisco Buitrago Asesor de Gerencia <i>Aprobó</i>	Sandra Hoyos Acosta Gerente General <i>Aprobó</i> Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 004 <i>Aprobó</i>
Fecha: junio 4 de 2025	Fecha: junio 10 del 2025	Fecha: junio 12 del 2025