

Informe

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

Fecha: Enero, febrero, marzo 2026



**Gobernación de
Cundinamarca**



	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 2 de 16

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.....	8
4.2.	PQRSDF contestadas fuera de términos	9
4.3	Resumen de PQRSDF por asunto año 2026.....	11
5.	COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.....	12
6.	MEDICIÓN	13
7.	AFILIACIONES	14
8.	CONCLUSIONES	14
9.	RECOMENDACIONES	15
10.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	16

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 3 de 16

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 (PQRSDF) recibidas y gestionadas a través de los diferentes canales habilitados durante el **Primer trimestre de 2026**. 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 primer trimestre del 2026**, 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
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C.
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291

Sede Gobernación
Torre de Beneficencia - Plazuela de la Paz

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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 4 de 16

- ✓ **Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016:** Solicitudes de acceso a la información pública. Para estos casos, 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.

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 5 de 16

- ✓ **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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 6 de 16

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 valor.



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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 7 de 16

En el **primer trimestre del 2026**, se registraron un total de **2.713** 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:

PRIMER TRIMESTRE DEL 2026	
PQRSDF RECIBIDAS	NUMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	620
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	97
<u>WhatsApp</u>	795
Línea Telefónica	539
Página Web	56
Puntos físicos de atención	606
TOTAL	2.713

De las **2.713 PQRSDF** registradas en el **primer trimestre del 2026**, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	2.662
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	35
Tutelas	15
TOTAL	2713



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
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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 8 de 16

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 **primer trimestre del 2026**.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREAS													
TIPO DE SOLICITUD	ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA												
	SUBG. ADTV.	TESORERIA	JURIDICA	CARTERA	CONTABILIDAD	S.CORP. (CREDITOS)	ATENCION AL CLIENTE	BIENESTAR	TALENTO HUMANO	GERENCIA	CONTRATACIÓN	ALMACÉN	TOTAL
Solicitudes de información	4	11	105	239	5	35	2,243	12	5	3	0	0	2,662
Quejas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tutelas	0	0	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	15
Derechos de petición	0	0	25	7	0	2	1	0	0	0	0	0	35
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	11	144	246	5	38	2,245	12	5	3	0	0	2,713
Porcentaje	0%	0%	5%	9%	0%	1%	83%	0%	0%	0%	0%	0%	

Durante el **primer trimestre de 2026** se gestionaron un total de **2.713 PQRSDF**, evidenciándose que la mayor proporción correspondió a **solicitudes de información (2.662)**, 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 **1 quejas, 15 tutelas y 35 derechos de petición**, mismos que en su mayoría fueron atendidos por el área jurídica.

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 **83%** de las solicitudes, seguida del área de cartera con aproximadamente el **9%**, la Oficina Jurídica con cerca del **5%**, y **1% en el área de servicios corporativos (créditos)**. Esto permite identificar a la Oficina de Atención al Cliente como el principal canal de recepción y gestión, consolidándose como **PQRSDF contestadas en términos**.

4.1 PQRSDF contestadas en términos.

Indicadores de gestión:

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



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 9 de 16

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.

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

De las **2.713** PQRSDF se evidencia que todas están dentro de los tiempos de respuesta.

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.

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-17
			Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026		Fecha: mayo 25 del 2023
			Página: 10 de 16

CALL CENTER 2026												
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda												
100% Predet...												
CANAL												
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	CANAL	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE TRAMITE	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFILIADO	TRAMITES	TIPO DE PQRSDF	CLASIFICACION PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA A LA Q REMITE
2	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Yesenia Alvarez Granados	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información de	Atención al cie
3	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Yesenia Alvarez Granados	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Contacto de as...	Atención al cie
4	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Giovanny Alexander Socha Pedra	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información cre	Atención al cie
5	ATEN	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	German Restrepo Arboleda	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información Ali...	Jurídica
6	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Ana C Garcia	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información de	Atención al cie
7	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	María Fernanda Aldana Patiño	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Certificado decl...	Atención al cie
8	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Henry Armando Vargas Burgos	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Estado de cuenta	Atención al cie
9	CHAT	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Javier Orlando Cifuentes Navarro	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Otros	Atención al cie
10	ATEN	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Cristian Sneyder Rodriguez	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información de	Atención al cie
11	ATEN	VIVIANA	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Cristian Sneyder Rodriguez	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Otros	Créditos
12	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	3248952523	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Llamada erronea	Atención al cie
13	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	3212160299	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Llamada deueve	Atención al cie
14	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Guillermo G. Garcia	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información cre	Atención al cie
15	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	3115108138	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Llamada deueve	Atención al cie
16	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Jhon Fernando Ortiz	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Canales de ate	Atención al cie
17	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Giovanni (Alcalde Choconta)	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Estado de solic	Atención al cie
18	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	María Fernanda Aldana	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Confirmación li	Atención al cie
19	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Jhon Camacho	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Estado de solic	Atención al cie
20	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Yolanda Razo	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Información tra	Atención al cie
21	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Amyleid Velasquez	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Estado de cuenta	Atención al cie
22	LINEA	YAZMIN	2/3/2026	2/3/2026	2/3/2026	El mismo día	Nelson Caviativa	N/A	Peticion	Solicitud de ir	Acuerdos de p...	Atención al cie

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.

CALL CENTER 2026												
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda												
100% Predet...												
CANAL												
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	CANAL	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE TRAMITE	FECHA DE RESPUESTA	DÍAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFILIADO	TRAMITES	TIPO DE PQRSDF	CLASIFICACION PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	AREA A LA Q REMITE
146												
147												
148												
149												
150												
151												
152												
153												
154												
155												
156												
157												
158												
159												
160												
161												
162												
163												
164												
165												
166												
167												
168												
169												
170												
171												
172												
173												
174												
175												
176												
177												
178												
179												
180												
181												
182												
183												
184												
185												
186												
187												
188												
189												
190												
191												
192												
193												
194												
195												
196												
197												
198												
199												
200												

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.



Gobernación de
Cundinamarca

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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-17
			Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026		Fecha: mayo 25 del 2023
			Página: 11 de 16

PQRSDF CORREO-2026									
FECHA DE RESPUESTA QUE DA EL AREA									
TIPO DE PQRSDF	CLASIFICACIÓN PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	NOMBRE DEL AFILIADO	AREA ENCARGADA 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		
etición	Solicitud de información	Información trámite de cuot...	Sindy Briyid Melo Melo	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co		13/3/2026		
etición	Petición	Estado de trámite de paz y s...	Jeferson Rubiano	Cartera	julio triana@csc.gov.co, notificac		17/3/2026		
etición	Petición	Estado de cuenta	Marcela Oruiz Oujano	Servicio al cliente			2/3/2026		
etición	Petición	Estado de certificado de deu...	MARÍA FERNANDA ALDANA PAT	Cartera	julio triana@csc.gov.co		2/3/2026		
etición	Solicitud de información	Información de Actualizació...	Marcela Oruiz Oujano	Servicio al cliente			3/3/2026		
etición	Solicitud de información	Información trámite de cuot...	Olga Ruth Pardo Garcia	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co		13/3/2026		
etición	Solicitud de información	Información: Alivio económi...	Javier Orlando Cifuentes Navar	Créditos	julio triana@csc.gov.co		9/3/2026		
etición	Solicitud de información	Información: Alivio económi...	Angela Patricia Sánchez Laspra	Jurisdic	notificacionesjudiciales@csc.gov		3/3/2026		
etición	Petición	Estado de cuenta	JOHANA ANDREA TOVAR SANC	Servicio al cliente			3/3/2026		
etición	Petición	Estado solicitud cuota de más	Olga Ruth Pardo Garcia	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co		13/3/2026		
etición	Petición	Estado de trámite de cancel...	Andres Alejandro Romero Ortiz	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co, c		5/3/2026		
etición	Petición	Estado solicitud cuota de más	Jairo Andres Vasquez Gonzalez	Cartera	amadeo.rodriguez@csc.gov.co		13/3/2026		
etición	Petición	Estado de cuenta	Braayan Mauricio Cruz Saavedra	Jurisdic	notificacionesjudiciales@csc.gov		13/3/2026		

4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2026

MESES 2025	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	589	959	1,164										2,712
QUEJAS	0	0	1										1
RECLAMOS	0	0	0										0
SUGERENCIAS	0	0	0										0
DENUNCIAS	0	0	0										0
FELICITACIONES	0	0	0										0
TOTAL	589	959	1,165	0	0	0	0	0	0				2,713

MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	ENTRINOS DE RESPUESTA
ENERO	589	587	0	587	0	2
FEBRERO	959	959	0	959	0	0
MARZO	1.165	1.165	0	1.160	0	5
TOTAL	2.713					

Durante el periodo de **enero a marzo de 2026**, se gestionaron **2.713 PQRSDF**, con un comportamiento operativo altamente eficiente en términos de cierre y cumplimiento de tiempos.

Cierre casi total de solicitudes.

Altísimo nivel de oportunidad en las respuestas.

Cero acumulaciones de pendientes o retrasos



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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 12 de 16

Esto refleja una **operación sólida, organizada y alineada con los estándares de servicio**, capaz de responder eficientemente incluso ante el crecimiento sostenido de la demanda.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el trimestre se radicaron 5 quejas.

QUEJAS		
Enero	Febrero	Marzo
0	0	1

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

Narda Patricia Barrera, 6 marzo indica que nunca contestan en los canales de atención. **Se da respuesta por parte del área de Atención al Cliente: Estimada afiliada: Reciba un cordial saludo. En atención a su comunicación, en la cual manifiesta su inconformidad por la falta de atención y respuesta a través de nuestros canales de servicio, le ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionarle. Para nuestra entidad es fundamental brindar una atención oportuna y de calidad a todos nuestros afiliados. Por lo anterior, su observación ha sido recibida y registrada, y será tomada en cuenta para fortalecer nuestros procesos de atención y mejorar la disponibilidad y oportunidad de respuesta en los diferentes canales dispuestos para nuestros usuarios. Así mismo, se han realizado las verificaciones correspondientes con el fin de identificar las causas que pudieron generar esta situación y adoptar las acciones de mejora necesarias para evitar que se presenten nuevamente. Agradecemos su comunicación, ya que este tipo de manifestaciones nos permite identificar oportunidades de mejora y continuar fortaleciendo la calidad del servicio que prestamos. Nos pondremos en contacto con usted para brindarle información adicional o gestionar sus nuevas solicitudes. Cordialmente, Área de Atención al Cliente Corporación Social de Cundinamarca.**



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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 13 de 16

En el trimestre se presentaron 0 reclamos

RECLAMOS		
Enero	Febrero	Marzo
0	0	0

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 - PQRS resueltas de forma extemporánea * 100 ----- Total, PQRS recibidas en el periodo).
		<u>Medición</u> 2.713 – 0 = 2.713 ----- 2.713
		100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF

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



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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 14 de 16

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 **138** 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	27
Febrero	44
Marzo	67
TOTAL	138

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

8. CONCLUSIONES

Desempeño operativo altamente eficiente

La Corporación Social de Cundinamarca presenta un nivel de cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta, sin registros de PQRSDF fuera de los tiempos establecidos, lo que evidencia una gestión sólida, organizada y alineada con la normatividad vigente.

Alta capacidad de respuesta ante la demanda

Durante el trimestre se gestionaron 2.713 PQRSDF, manteniendo tiempos de atención oportunos incluso con un volumen significativo de solicitudes, lo que refleja una adecuada capacidad operativa y articulación entre las áreas.

Predominio de solicitudes informativas

El 98% de las PQRSDF corresponden a peticiones, principalmente asociadas a consultas sobre estados de cuenta, créditos, afiliaciones y medios de pago. Esto evidencia una alta necesidad de información por parte de los usuarios y plantea la oportunidad de fortalecer canales de autogestión y divulgación.



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
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 15 de 16

Eficiencia en los canales de atención directa

Los canales como WhatsApp, línea telefónica y atención presencial presentan tiempos de respuesta inmediatos, lo que constituye una fortaleza clave en la experiencia del usuario.

Gestión efectiva y control en canales formales

Para los canales como correo electrónico y página web, se cuenta con mecanismos de seguimiento y trazabilidad (bases en Excel, controles por color, revisión semanal), lo que garantiza el control de las solicitudes que requieren intervención de otras áreas.

Bajo nivel de inconformidades

La mínima cantidad de quejas (1) y la ausencia de reclamos, denuncias y sugerencias evidencian un alto nivel de satisfacción del usuario y una adecuada prestación del servicio.

Concentración operativa en Atención al Cliente

La Oficina de Prensa y Atención al Cliente gestiona aproximadamente el 83% de las PQRSDF, consolidándose como el principal canal de interacción con los usuarios y eje central del proceso.

Gestión adecuada de casos jurídicos

Los derechos de petición (35) y tutelas (15) fueron atendidos principalmente por el área jurídica, evidenciando una correcta asignación y manejo de casos de mayor complejidad.

Fortalecimiento progresivo del proceso

Se evidencia una mejora continua en los tiempos de respuesta y en la eficiencia operativa, lo cual contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios y la calidad del servicio prestado.

Necesidad de modernización tecnológica

A pesar de los buenos resultados, la gestión actual basada en matrices de Excel representa una oportunidad de mejora. Se hace necesaria la implementación de un sistema informático integral, que optimice la trazabilidad, automatización y control de las PQRSDF.

Crecimiento en la vinculación de usuarios

El registro de 138 nuevas afiliaciones durante el trimestre evidencia una dinámica positiva en la captación de usuarios, lo que puede impactar el incremento futuro en la demanda de PQRSDF.

9. RECOMENDACIONES

✓ 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,



**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

	Proceso de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-17
		Versión: 02
	PRIMER INFORME PQRSDF TRIMESTRAL 2026	Fecha: mayo 25 del 2023
		Página: 16 de 16

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.

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Karen Varela Osorio <i>Oficina de Prensa y Atención al cliente</i> <i>Elaboró</i>	Adriana Pérez Chinchilla <i>Coordinadora de Prensa y Atención al cliente</i> <i>Revisó</i>	Fanny Chísica Mahecha <i>Jefe Oficina de Prensa y Atención al cliente</i> <i>Revisó Aprobó</i>
Fecha: 29 de abril del 2026	Fecha: 04 de mayo del 2026	Fecha: Octubre 05 de mayo del 2026



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