

Informe

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

Fecha: Abril, Mayo, Junio 2026



**Gobernación de
Cundinamarca**



CSC
CORPORACIÓN SOCIAL
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 18

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 18

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 **Segundo 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 segundo 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 18

- ✓ **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.



**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: 5 de 18

- ✓ **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 cuales tengan

	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 18

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
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: 7 de 18

En el **segundo trimestre del 2026**, se registraron un total de **2.491** 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	NÚMERO
<u>Correo Electrónico</u> atencionalcliente@csc.gov.co	459
<u>Correo Electrónico</u> notificacionesjudiciales@csc.gov.co	82
<u>WhatsApp</u>	788
Línea Telefónica	472
Página Web	27
Puntos físicos de atención	663
TOTAL	2.491

De las **2.491 PQRSDF** registradas en el **segundo trimestre del 2026**, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	CANTIDAD
Peticiones	2.455
Quejas	2
Reclamos	3
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	28
Tutelas	3
TOTAL	2491



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: 8 de 18

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 **segundo trimestre del 2026**.

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS									
	ÁREA RESPONSABLE DE DAR RESPUESTA									
	CONTRATACION	JURIDICA	CARTERA	TESORERIA	SUB.GERENCIA SERV. CORPO CREDITOS	ATENCION AL CLIENTE	TALENTO HUMANO	BIENESTAR	SUB. AD.MIN	TOTAL
<i>Solicitudes de información</i>	2	92	200	17	20	2111	4	3	4	2.453
<i>Quejas</i>					2	1				3
<i>Reclamos</i>			1		2	1				4
<i>Tutelas</i>		2			1					3
<i>Derechos de petición</i>	1	14	11			2				28
<i>Sugerencias</i>										0
<i>Denuncias</i>										0
<i>Felicitaciones</i>										0
TOTAL	3	108	212	17	25	2115	4	3	4	2.491
Porcentaje	0,12	4,34	8,51	0,68	1,00	84,91	0,16	0,12	0,16	100%

Durante el **segundo trimestre del 2026** se registraron un total de **2.491 solicitudes**, distribuidas entre las diferentes áreas responsables de brindar respuesta a los usuarios de la Corporación Social de Cundinamarca.

Las solicitudes de información constituyeron el mayor volumen de requerimientos, con **2.453 registros**, lo que representa aproximadamente el **98,47 %** del total de solicitudes recibidas. Esto evidencia que la principal interacción de los usuarios con la entidad corresponde a consultas relacionadas con los servicios y trámites institucionales.

En cuanto a la distribución por áreas responsables, **Atención al Cliente** concentró el mayor número de solicitudes con **2.115 casos**, equivalente al **84,91 %** del total. Este comportamiento confirma que esta dependencia continúa siendo el principal canal de atención y orientación a los afiliados y ciudadanos.

Las demás áreas registraron la siguiente participación:

- **Cartera:** 212 solicitudes (**8,51 %**).
- **Jurídica:** 108 solicitudes (**4,34 %**).
- **Subgerencia de Servicios Corporativos y Créditos:** 25 solicitudes (**1,00 %**).
- **Tesorería:** 17 solicitudes (**0,68 %**).
- **Talento Humano:** 4 solicitudes (**0,16 %**).
- **Subdirección Administrativa:** 4 solicitudes (**0,16 %**).



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 18

- **Bienestar:** 3 solicitudes (0,12 %).
- **Contratación:** 3 solicitudes (0,12 %).

Respecto a la tipología de las solicitudes, además de las solicitudes de información, se recibieron:

- **28 derechos de Petición.**
- **4 reclamos.**
- **3 quejas.**
- **3 tutelas.**
- No se registraron **Sugerencias, Denuncias ni Felicitaciones** durante el período analizado.

Los resultados reflejan que la mayor demanda institucional continúa enfocándose en la atención y suministro de información a los usuarios, siendo el área de Atención al Cliente la dependencia con mayor carga operativa. Asimismo, se evidencia un bajo volumen de quejas, reclamos y tutelas frente al total de solicitudes, lo que puede interpretarse como un indicador favorable en la prestación del servicio y en la gestión de las respuestas institucionales.

No obstante, el registro de **28 derechos de petición** y **3 acciones de tutela** hace necesario mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y al cumplimiento de la normatividad vigente, garantizando la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.

El análisis estadístico evidencia que la gestión de solicitudes estuvo concentrada principalmente en el área de Atención al Cliente, responsable de atender más del 84 % de los requerimientos recibidos. La predominancia de las solicitudes de información demuestra la importancia de fortalecer continuamente los canales de atención, la divulgación de los servicios institucionales y las estrategias de orientación al ciudadano, contribuyendo a mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar la gestión institucional.

4.1 PQRSDF contestadas en términos.

Durante el período comprendido entre **abril y junio de 2026** se radicaron un total de **2.491 PQRSDF**, distribuidas de la siguiente manera: **887** en abril, **784** en mayo y **820** en junio.

Del total de solicitudes recibidas, **2.478** fueron atendidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad, lo que representa un **99,48 %** de cumplimiento en la gestión de las PQRSDF.

En el detalle por mes se evidenció lo siguiente:

- **Abril de 2026:** De las **887 PQRSDF** radicadas, **877 (98,87 %)** fueron respondidas oportunamente y cerradas. Las **10 solicitudes** restantes correspondían a **cinco (5) derechos de petición** en gestión por las áreas **Jurídica** y **Cartera**, y **cinco (5) solicitudes de información** asignadas al área **Jurídica**, las cuales, de acuerdo con su fecha de radicación, se encontraban dentro de los términos legales para su respuesta.
- **Mayo de 2026:** De las **784 PQRSDF** radicadas, **781 (99,62 %)** fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad. Las solicitudes restantes correspondían a derechos de petición



	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 18

gestionados por el área **Jurídica**, algunos aún dentro del término legal de respuesta y otros pendientes de remitir copia de la respuesta para efectos de cierre y seguimiento. *(Se recomienda verificar este dato, ya que en la información suministrada existe una diferencia entre el número de solicitudes respondidas y las pendientes).*

- **Junio de 2026:** De las **820 PQRSDF** radicadas, el **100 % (820)** fueron atendidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad, evidenciando el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta por parte de las áreas responsables.

En términos generales, el comportamiento de la gestión durante el trimestre refleja un **alto nivel de cumplimiento**, superior al **99 %**, en la atención de las PQRSDF radicadas. Asimismo, las solicitudes que permanecieron abiertas durante abril y mayo obedecieron principalmente a trámites que aún se encontraban dentro de los plazos legales o a procesos internos de consolidación documental por parte del área Jurídica, sin que ello representara, en la mayoría de los casos, incumplimiento de los términos establecidos.

4.2 PQRSDF contestadas fuera de términos

Durante el período comprendido entre **abril y junio de 2026** se radicaron **2.491 PQRSDF**, distribuidas así: **887** en abril, **784** en mayo y **820** en junio. Del análisis realizado se evidencia que las solicitudes fueron gestionadas conforme a los tiempos establecidos por la normatividad vigente, manteniendo un alto nivel de cumplimiento en la atención y respuesta a los usuarios.

La mayoría de las PQRSDF correspondieron a **solicitudes de información**, las cuales son atendidas principalmente por el área de **Servicio al Cliente**. De acuerdo con las bases de control y seguimiento en Excel administradas por el equipo de atención, se evidenció que las solicitudes recibidas a través de los canales de **WhatsApp, línea telefónica fija y puntos de atención presenciales** son gestionadas y respondidas, en su gran mayoría, **el mismo día de su radicación**, garantizando una atención ágil y oportuna.

Por su parte, las PQRSDF radicadas mediante el correo electrónico **atencionalcliente@csc.gov.co** y la **página web institucional** requieren un seguimiento más detallado, debido a que algunas deben ser trasladadas a otras dependencias de la entidad para su trámite y respuesta. En estos casos, las solicitudes son identificadas en las bases de seguimiento mediante un mecanismo de control interno que permite diferenciar su estado, y al momento de remitir el requerimiento se solicita a la dependencia responsable copia de la respuesta emitida, con el fin de garantizar la trazabilidad, el seguimiento y el cierre adecuado de cada caso.

Las bases de control diligenciadas por el equipo encargado de la atención de los diferentes canales de servicio constituyen el principal mecanismo para verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, realizar el seguimiento de las solicitudes trasladadas a otras áreas y asegurar la consolidación de la información para efectos de control, evaluación y elaboración de los informes institucionales.

En términos generales, la gestión desarrollada durante el trimestre evidencia un **proceso eficiente de atención al ciudadano**, soportado en el monitoreo permanente de las PQRSDF, la coordinación entre las



	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 18

áreas responsables y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos, fortaleciendo la calidad del servicio y la oportunidad en la atención brindada a los usuarios.

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.

CALL CENTER 2026												
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda												
100% Predet... 10 + B I A												
A1	CANAL											
1	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 QUE SE REMITE
2	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Cesar Ernesto Balsero	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de s...	Atención
3	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Helena Ramirez	N/A	Petición	Solicitud de i...	Saldo en...	Atención
4	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Steven Stainle Ramos	N/A	Petición	Solicitud de i...	Información	Atención
5	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Cristhian Alejandro Supelano	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
6	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Cristhian Alejandro Supelano	N/A	Petición	Solicitud de i...	Información	Atención
7	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	German Guzman	N/A	Petición	Solicitud de i...	Información	Atención
8	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Arabelis Serna	N/A	Petición	Solicitud de i...	Rotación de...	Atención
9	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Arabelis Serna	N/A	Petición	Solicitud de i...	Información	Atención
10	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Cyndy Dayana Guerrero	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
11	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Fanny Marcela Celis	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
12	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Javier Cifuentes	N/A	Petición	Solicitud de i...	Saldo en...	Atención
13	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Rosalbina Lozano	N/A	Petición	Solicitud de i...	Saldo en...	Atención
14	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Ferny Beltrán Rincon	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
15	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Daniel Salcedo	N/A	Petición	Solicitud de i...	Solicitud err...	Atención
16	CHAT W...	VIVIANA	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Narda Patria Barrera	N/A	Petición	Solicitud de i...	Consignaci...	Atención
17	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Fari Ortiz	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
18	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Maria Puala Figueroa	N/A	Petición	Solicitud de i...	Trámite recl...	Atención
19	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Jesús Eduardo Alfonso	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de s...	Atención
20	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Gilberto Rodriguez Rodriguez	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado firm...	Atención
21	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Maria Puala Figueroa	N/A	Petición	Solicitud de i...	Convertir datos en una tabla	Atención
22	LINEA FUA	YAZMIN	1/6/2026	1/6/2026	1/6/2026	El mis...	Jesús Eduardo Alfonso	N/A	Petición	Solicitud de i...	Convertir datos en una tabla	Atención

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... 10 + B I A												
A1	CANAL											
1	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 QUE SE REMITE
126	PQRSDF	VIVIANA	3/6/2026	5/6/2026	5/6/2026	2	2045 - Sandra Viviana Ordóñez Zárate	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
310	PQRSDF	VIVIANA	10/6/2026	12/6/2026	7/7/2026	20	2046 - Carlos Alejandro Garzon	N/A	Petición	Solicitud de i...	Certificado I...	Talento i...
311	PQRSDF	VIVIANA	11/6/2026	12/6/2026	12/6/2026	1	2047 - Yenit Yohana Gutierrez G	N/A	Petición	Solicitud de i...	Estado de c...	Atención
312	PQRSDF	VIVIANA	13/6/2026	17/6/2026	17/6/2026	3	2048 - Yenit Yohana Gutierrez G	N/A	Petición	Solicitud de i...	Trámite Abo...	Atención
313	PQRSDF	VIVIANA	15/6/2026	17/6/2026			2049 - Juan Sebastián Guzmán	N/A	Petición	Solicitud de i...	Saldo en...	Jurídica
314	PQRSDF	VIVIANA	15/6/2026	17/6/2026			2050 - Juan Sebastián Guzmán	N/A	Petición	Solicitud de i...	Saldo en...	Jurídica
367												



**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_corsocon 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 18

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.

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 Bryid 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 Orduz Quijano	Servicio al cliente			2/3/2026
etición	Petición	Estado de certificado de deu...	MARÍA FERNANDA ALDANA PA	Cartera	julio triana@csc.gov.co		2/3/2026
etición	Solicitud de información	Información de Actualizació...	Marcela Orduz Quijano	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 Navam	Chedoke	julio triana@csc.gov.co		9/3/2026
etición	Solicitud de información	Información Alivio económi...	Angela Patricia Sánchez Laspril	Judicial	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 candi...	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	Judicial	notificacionesjudiciales@csc.gov		25/3/2026

4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2026

MES	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	589	959	1.164	885	783	818							5.198
QUEJAS	0	0	1	0	1	1							3
RECLAMOS	0	0	0	2	0	1							3
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0							0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0							0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0							0
TOTAL	589	959	1.165	887	784	820							5.204

MES	TOTAL, PERIODO					CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS 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
ABRIL	887					887	0	887	0	10
MAYO	784					784	0	784	2	2
JUNIO	820					820	0	820	0	0
TOTAL	5.204									



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_corsocon 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 18

Durante el segundo trimestre (abril, mayo y junio de 2026) se radicaron un total de 2.491 PQRSDF, de las cuales el 100 % fueron cerradas, sin registrarse solicitudes pendientes al finalizar cada período.

Abril de 2026: Se recibieron 887 PQRSDF, todas cerradas durante el período. De estas, 887 (100 %) fueron gestionadas de manera oportuna. Al cierre del mes se identificaban 10 solicitudes que aún se encontraban dentro de los términos legales de respuesta, debido a que correspondían a requerimientos trasladados a otras dependencias para su trámite; sin embargo, todas fueron atendidas y cerradas dentro de los plazos establecidos, sin presentarse respuestas extemporáneas.

Mayo de 2026: Durante este mes se radicaron 784 PQRSDF, las cuales fueron cerradas en su totalidad. Se evidenciaron 784 respuestas oportunas, 2 respuestas emitidas de manera extemporánea y 2 solicitudes que permanecían dentro de los términos legales al momento del corte, sin que se registraran solicitudes pendientes al cierre del período. Lo anterior evidencia un nivel de cumplimiento superior al 99 % en la oportunidad de la atención.

Junio de 2026: Se recibieron 820 PQRSDF, logrando el cierre del 100 % de las solicitudes. La totalidad (820) fue atendida de manera oportuna, sin presentarse respuestas extemporáneas ni solicitudes dentro de término al finalizar el mes, reflejando un cumplimiento total de los tiempos establecidos para la atención de las PQRSDF.

En términos generales, durante el período comprendido entre abril y junio de 2026 la Corporación mantuvo un desempeño favorable en la gestión de las PQRSDF, alcanzando el cierre del 100 % de las solicitudes radicadas (2.491). La oportunidad en la respuesta se mantuvo en niveles superiores al 99 %, registrándose únicamente dos respuestas extemporáneas durante el mes de mayo, situación que representa un porcentaje mínimo frente al total de solicitudes gestionadas (0,08 % del trimestre). Estos resultados evidencian el compromiso de las áreas responsables con el seguimiento permanente, el cumplimiento de los términos legales y la mejora continua en la atención al ciudadano.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el trimestre se radicaron 2 quejas.

QUEJAS		
ABRIL	MAYO	JUNIO
0	1	1

Las quejas se resumen en las siguientes manifestaciones:

- **AURA PTRICIA DIAZ VILLALOBOS – 2050- 14 de mayo.**

"Desde finales del mes de enero me acerque a realizar la solicitud de un crédito ordinario rotativo llevo 4 meses y unos esperando dicho crédito cada vez que voy a la corporación me piden documentos



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: 14 de 18

nuevamente, me dicen que hable con el asesor de la región del Tequendama al cual conozco solo de voz ya que ni siquiera se ha presentado en la institución para informar cuando, como o a donde se pueden solicitar créditos. Llevo 29 años con la corporación social a la cual le debo el estudio de mis hijos y muchas cosas más pero nunca me había sentido tan triste de ver cómo nos tratan a las personas que de alguna manera somos parte importante de ustedes.

Les agradecería que tuvieran en cuenta que no siempre tenemos el tiempo y el espacio para viajar y solicitar los créditos, y que el señor asesor de esta región (región del Tequendama) fuera cambiado ya que solo conocemos el nombre y el número telefónico donde nos comunicamos y la única respuesta que tenemos es yo no sé nada toca que llame y averigüe”.

Se direcciona a la Subgerencia de Servicios Corporativos quienes dan respuesta el 25 de mayo.

- **Nidia Eugenia Parra**

“Muy buenas tardes está llegando me han llegado dos correos el día de hoy de un funcionario supuestamente no sé porque pues por eso quiero verificar Giovanni Castro de la corporación donde hay uno de una citación entonces quería verificar si ese esos correos sí son de la corporación por favor”

El reclamo se radicó por whats app y fue resuelto el mismo día por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.

En el trimestre se presentaron 2 reclamos

RECLAMOS		
ABRIL	MAYO	JUNIO
2	0	0

Los reclamos se manifiestan de la siguiente manera

- **EBLEN ROCIO CALVO MUÑOZ-21 de abril**

"Quiero expresar mi descontento sobre una solicitud de crédito presentada desde el 26 de febrero, si bien es cierto que en dos ocasiones tuve que cambiar documentos, primero el codeudor luego los pagarés que estaban mal impresos, aun así, ya es demasiada la demora para el desembolso. Desde el día viernes estoy recibiendo la misma información, que está para firmas y poder pasar a la etapa final de desembolso, hoy en comunicación telefónica me indican lo mismo, cuando se hace este tipo de solicitud es porque se requiere del dinero, se obtienen compromisos económicos los cuales no he podido cumplir precisamente por esta demora, esto me ha causado muchos inconvenientes, por lo que requiere de carácter urgente agilidad en este proceso. Agradezco la prontitud con la que se gestione mi solicitud.

El área de Subgerencia de Servicios Corporativos responde el reclamo el 22 de abril.

- **NELLY ANDREA BOTIA BALLESTEROS- 28 de abril**

Muy buenos días, quería comentar qué desde el mes de octubre del año 2025, yo vengo haciendo mis pagos en la entidad de Davivienda, se han presentado varios inconvenientes ya que no han subido los pagos y siempre aparecen en mora por valores que yo no adeudo a ustedes, de igual manera he enviado varios correos y no he recibido respuesta, sólo me envían para recordar las cuotas que debo, realmente



	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 18

esto me ha generado varios inconvenientes con la Señora Lucen Moreno la cual es mi fiadora ya que no ha podido realizar ningún trámite con ustedes ya que siempre aparezco en mora. Por favor pido su colaboración y apoyo para solucionar este inconveniente.

Cordialmente,

Andrea Botia

Contacto: 3008713001

El área de cartera responde el 28 de abril.

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 - <i>PQRS resueltas de forma extemporánea</i> * 100 ----- Total, PQRS recibidas en el periodo).
		<u>Medición</u>
		<u>2.491 – 0 = 2.491</u>
		2.491
Resultado		<u>100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF</u>

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.



**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 18

7. AFILIACIONES

En el segundo trimestre se realizaron **285** 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 2026	
Mes	No de afiliaciones
Enero	27
Febrero	44
Marzo	67
Abril	57
Mayo	56
Junio	34
TOTAL	285

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

8. CONCLUSIONES

- Durante el período comprendido entre abril y junio de 2026 se radicaron 2.491 PQRSDF, evidenciando un alto volumen de requerimientos atendidos por la Corporación Social de Cundinamarca, principalmente relacionados con solicitudes de información.
- El 99,48 % de las PQRSDF (2.478 solicitudes) fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas oportunamente. Las solicitudes restantes correspondieron a casos que, al momento del corte, se encontraban dentro de los plazos legales para su respuesta o estaban pendientes de la remisión de soportes por parte de las áreas responsables, sin representar un incumplimiento de los tiempos establecidos.
- Se destaca el desempeño del mes de junio, en el cual se alcanzó un 100 % de cumplimiento en la atención y cierre de las 820 PQRSDF radicadas, sin registrarse respuestas extemporáneas ni solicitudes pendientes al cierre del período.

	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: 17 de 18

- El análisis por áreas evidencia que Atención al Cliente concentró la mayor carga operativa, gestionando 2.115 solicitudes, equivalentes al 84,91 % del total, lo que confirma que esta dependencia continúa siendo el principal canal de interacción con los usuarios.
- Las solicitudes de información representaron el tipo de requerimiento más frecuente (2.453 solicitudes, equivalentes al 98,47 % del total), lo que refleja la necesidad permanente de orientación y acompañamiento a los afiliados y ciudadanos frente a los servicios y trámites institucionales.
- Los canales de atención directa (WhatsApp, línea telefónica fija y puntos de atención presenciales) demostraron una alta eficiencia, evidenciándose que la mayoría de las solicitudes son atendidas y resueltas el mismo día de su radicación, contribuyendo significativamente al cumplimiento de los indicadores de oportunidad.
- El seguimiento realizado mediante las bases de control en Excel permitió mantener la trazabilidad de las PQRSDF radicadas a través del correo institucional y la página web, especialmente aquellas que fueron trasladadas a otras dependencias para su gestión, fortaleciendo el control interno y el monitoreo de los tiempos de respuesta.
- Durante el trimestre únicamente se registraron dos respuestas extemporáneas, correspondientes al mes de mayo, lo que representa un porcentaje mínimo frente al total de solicitudes gestionadas (0,08 %), evidenciando un adecuado desempeño institucional en el cumplimiento de los términos legales.
- La articulación entre el área de Atención al Cliente y las demás dependencias permitió garantizar el seguimiento oportuno a las solicitudes trasladadas, favoreciendo el cierre efectivo de los casos y el cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y calidad en la atención al ciudadano.
- En términos generales, los resultados obtenidos durante el segundo trimestre de 2026 reflejan un proceso de gestión de PQRSDF sólido y eficiente, soportado en mecanismos de seguimiento, control y coordinación interinstitucional, que contribuyen al fortalecimiento de la atención al ciudadano, la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia 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, 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



	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: 18 de 18

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: 14 de junio del 2026	Fecha: 15 de junio del 2026	Fecha: 16 de junio del 2026