



# **Manual**

## **De derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-**

**Fecha: junio12 del 2025**

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 2 de 24</b>          |

|     |                                                    |    |
|-----|----------------------------------------------------|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....                                 | 4  |
| 2.  | MARCO NORMATIVO .....                              | 5  |
| 2.1 | Marco Constitucional .....                         | 5  |
| 2.2 | Marco Legal.....                                   | 6  |
| 3.  | DEFINICIONES .....                                 | 11 |
| 4.  | OBJETIVO .....                                     | 12 |
| 5.  | CLASES DE PQRSDF .....                             | 12 |
| 5.1 | Peticiones.....                                    | 12 |
| 5.2 | Denuncias .....                                    | 14 |
| 5.3 | Quejas.....                                        | 15 |
| 5.4 | Reclamos .....                                     | 15 |
| 5.5 | Sugerencias .....                                  | 15 |
| 5.6 | Felicitaciones.....                                | 15 |
| 6.  | TÉRMINOS DE LAS PQRSDF .....                       | 16 |
| 6.1 | Tiempos de respuesta a PQRSDF .....                | 16 |
| 6.2 | Inobservancia de los Términos para Resolver: ..... | 17 |
| 6.3 | Falta de Competencia: .....                        | 18 |
| 6.4 | No respuesta en término: .....                     | 18 |
| 6.5 | Atención prioritaria: .....                        | 18 |
| 6.6 | Desistimiento tácito: .....                        | 18 |
| 6.7 | Desistimiento expreso: .....                       | 19 |
| 7.  | CANALES PARA PRESENTAR PQRSDF .....                | 19 |
| 7.1 | Canal Escrito: .....                               | 19 |

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 3 de 24</b>          |

|     |                                                                               |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 7.2 | Canal Verbal:.....                                                            | 20 |
| 7.3 | Canal Telefónico: .....                                                       | 20 |
| 7.4 | Canal Virtual (formulario web): .....                                         | 20 |
| 7.5 | Canal electrónico (correo): .....                                             | 20 |
| 8.  | COMPETENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSDf.....                     | 20 |
| 9.  | DISPOSICIONES FINALES Y OBLIGACIONES ESPECIALES .....                         | 21 |
| 9.1 | Evaluación ciudadana respecto a la atención recibida.....                     | 22 |
| 9.2 | Atención de Peticiones en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia..... | 22 |
| 9.3 | Atención a personas con discapacidad .....                                    | 23 |
| 10. | ELABORACIÓN Y APROBACIÓN .....                                                | 24 |

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 4 de 24</b>          |

## 1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un pilar esencial del Estado Social de Derecho, y el derecho de petición constituye uno de los mecanismos más eficaces para garantizar el acceso a la información, la transparencia en la gestión pública y el ejercicio del control social. Este derecho, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, permite a toda persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y obtener una respuesta oportuna, de fondo y conforme a la ley.

A su vez, el artículo 74 de la Constitución reconoce el derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos expresamente establecidos por la ley, lo cual refuerza los principios de publicidad y transparencia administrativa.

En este contexto, el presente manual recoge en su Capítulo I el marco normativo que regula el ejercicio del derecho de petición, incluyendo la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011, la Ley 190 de 1995, el Decreto 19 de 2012, entre otras disposiciones legales y jurisprudenciales, como la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional, la cual reconoce la validez del ejercicio del derecho de petición a través de medios digitales y redes sociales.

Este manual tiene como propósito establecer lineamientos claros y procedimientos estandarizados para la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) presentadas ante la Corporación Social de Cundinamarca – CSC. Su aplicación busca garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales y legales de legalidad, eficiencia, celeridad, imparcialidad, publicidad y participación ciudadana, contribuyendo así al fortalecimiento de la confianza ciudadana y a una gestión pública más cercana, transparente y efectiva.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 5 de 24          |

## 2. MARCO NORMATIVO

El presente manual se fundamenta en la normatividad colombiana vigente y presenta el marco jurídico que rige la aplicación y recepción del respectivo trámite de una PQRSDf.

### 2.1 Marco Constitucional

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

**Artículo 6.** Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”

**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 (...)

**Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)

**Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados

|                                                                                   |                                                                                                                                  |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                        | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                                  | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,</b><br><b>Quejas, Reclamos, Sugerencias,</b><br><b>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                                  | Página: 6 de 24          |

## 2.2 Marco Legal

- ✓ **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.** 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.

**Artículo 14.** 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.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 7 de 24          |

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 15.** Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. (...)

**Artículo 16.** Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

- ✓ **Decreto <Ley> 19 de 2012. (Ley Anti trámites)** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”, Expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública.”

|                                                                                   |                                                                                                                        |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                              | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/> Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/> Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Página: 8 de 24          |

**Artículo 4.** Celeridad en las actuaciones administrativas. Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

**Artículo 12.** Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

**Artículo 13.** Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

**Artículo 14.** Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

✓ **Ley 1437 de 2011 CPACA** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 9 de 24          |

✓ **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)** “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.”

✓ **Ley 57 de 1985**, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".

**Artículo 23.-** Las peticiones a que se refieren los artículos anteriores podrán presentarse y tramitarse directamente por los particulares o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado. Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramitará preferencialmente.

**Artículo 25:** Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente Ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.

✓ **Ley 190 de 1995** "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

✓ **Ley 527 de 1999** "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".

✓ **Sentencia T-230 de 2020** – Sentencia de la Corte Constitucional donde se determina que toda petición hecha en las redes sociales es vinculante y se debe asumir como derecho de petición.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 10 de 24</b>         |

- ✓ **Ley 1581 de 2012** – “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- ✓ **Ley 1712 de 2014** – “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- ✓ **Decreto 620 de 2020** - "Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011. los literales e. j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
- ✓ **Manual de Gobierno Digital** - Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2)
- ✓ **Ley 1346 de 2009** - Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- ✓ **Ley Estatutaria 1618 de 2013** - Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ **Ley 982 de 2005** - Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
- ✓ **Decreto 1538 de 2005** - por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 11 de 24         |

### 3. DEFINICIONES

**Acto administrativo:** decisión escrita mediante la cual una autoridad pública resuelve un asunto o situación específica, con efectos legales para los ciudadanos.

**Audiodescripción:** narración verbal que describe elementos visuales de un contenido para que las personas con discapacidad visual puedan comprenderlo.

**Canal Virtual:** medio digital, como un sitio web o formulario en línea, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes o reclamos a la entidad.

**Closed Caption:** subtítulos que muestran el texto de lo que se dice en un video, incluyendo sonidos importantes, para que personas con discapacidad auditiva puedan seguir el contenido.

**Control Interno:** área encargada de vigilar que los procesos y procedimientos de la entidad se realicen de manera correcta, eficiente y conforme a la ley.

**Desistimiento Expreso:** renuncia voluntaria y explícita de un ciudadano a continuar con el trámite de su solicitud o reclamo ante la entidad.

**Desistimiento Tácito:** situación en la que se considera que un ciudadano ha renunciado a su solicitud o reclamo porque no completa la información requerida dentro del plazo establecido.

**Entidad Competente:** entidad o dependencia pública que tiene la función legal de resolver una petición o reclamo sobre determinado tema.

**Inobservancia de Términos:** incumplimiento por parte de la entidad de los plazos legales para dar respuesta a las solicitudes o reclamos presentados por los ciudadanos.

**Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012):** norma que regula el derecho de las personas a conocer, actualizar y corregir la información personal que tengan las entidades públicas o privadas.

**Peticiones Análogas:** solicitudes similares en su contenido, presentadas por varias personas, que pueden recibir una respuesta única y general publicada para todos.

**Petición Oscura:** solicitud que no es clara en su contenido o propósito y requiere aclaración por parte del ciudadano.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 12 de 24</b>         |

**PQRSDf:** Sigla que agrupa seis tipos de solicitudes ciudadanas: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

**Radicación:** registro oficial de la entrada de un documento o solicitud en la entidad, con un número único que permite su seguimiento.

**Sistema de Gestión Documental:** herramienta tecnológica utilizada para registrar, controlar y archivar documentos y solicitudes que llegan a la entidad.

**Término de Respuesta:** tiempo máximo, en días hábiles, que tiene la entidad para responder a una petición, queja o reclamo.

## 4. OBJETIVO

Establecer los lineamientos conceptuales, legales y procedimentales que orienten la gestión, atención y respuesta oportuna de las PQRSDf presentadas ante la Corporación Social de Cundinamarca – CSC, conforme a la Constitución, la jurisprudencia y la normativa vigente.

## 5. CLASES DE PQRSDf

### 5.1 Peticiones

**Carácter General:** Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad; en otras palabras, es el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes y se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición en interés general o particular debe resolverse, según lo establecido en el Art. 14 de la ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 13 de 24</b>         |

**Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

**Petición oscura:** Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se solicitará al peticionario que la aclare o corrija, según lo establecido en el Art. 18 de la ley 1755 de 2015, dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

**Peticiones análogas:** Según lo establecido en el Art. 22 de la Ley 1755 de 2015, esta se da cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada, según lo dispuesto en el Decreto 1081 de 2015, en medios electrónicos, redes sociales, carteleros o en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Petición incompleta:** Según lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1755 de 2015, se deben tener en cuenta dos momentos:

1. En el recibo de la petición: el funcionario informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.
2. Cuando está radicada: El funcionario requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete su Petición en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

El tiempo para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos faltantes.

**Petición de Formulación de Consultas:** La Corporación Social de Cundinamarca -CSC atenderá y resolverá los derechos de petición que consulten aspectos relacionados con las materias a su cargo.

Se refiere a aquellas solicitudes mediante las cuales se requiere a la entidad emitir un concepto u opinión sobre asuntos relacionados con su competencia o misionalidad. Este

|                                                                                   |                                                                                                                        |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                              | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/> Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/> Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Página: 14 de 24         |

Derecho de petición de formulación de consultas, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

**Petición de Información y de Documentos (Copias):** Las peticiones de información, son solicitudes de documentos no reservados que se realizan a la entidad mediante derecho de petición, ya sea por interés personal o para ejercer control o vigilancia. Obedece al derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios de la Corporación Social de Cundinamarca-CSC

Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Sí 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.

## 5.2 Denuncias

Toda persona que tenga conocimiento de un hecho irregular o que presuntamente constituya falta disciplinaria o delito, podrá interponer denuncias contra servidores públicos o contratistas de la Corporación Social de Cundinamarca que presuntamente incurran en conductas irregulares en el ejercicio de sus funciones. Este tipo de denuncias pueden ser anónimas según la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014

**Presentación de la Denuncia:** El correo institucional dispuesto por la entidad para recibir las denuncias de corrupción es: [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) adicionalmente pueden presentarlas de manera escrita, presencial y virtual a través de la página web de la Corporación.

Las denuncias no tienen un término específico de respuesta general porque su trámite depende del procedimiento posterior (disciplinario, penal, etc.). Sin embargo, la Corporación acusará recibido en un plazo razonable (5 a 10 días), así como remitirá al organismo competente si no es de competencia de la entidad.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 15 de 24</b>         |

### 5.3 Quejas

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

### 5.4 Reclamos

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

### 5.5 Sugerencias

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

### 5.6 Felicitaciones

Aunque no existe un término legal para su respuesta, como práctica de atención al ciudadano se recomienda emitir respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, como gesto de reconocimiento y agradecimiento

Todas las PQRSDf podrán presentarse de forma verbal, escrita, presencial o a través de medios electrónicos. Los canales habilitados incluyen:

- Correo institucional: [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co)
- Formulario web disponible en la página oficial de la entidad. [www.csc.gov.co](http://www.csc.gov.co)

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 16 de 24         |

- Radicación física en las sedes de la CSC.

La Corporación Social La Corporación Social de Cundinamarca -CSC-, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 -Habeas Data- y sus decretos reglamentarios, informa que los datos personales suministrados por los ciudadanos en la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) serán tratados conforme a las políticas de privacidad y protección de datos de la entidad.

Estos datos serán utilizados exclusivamente para dar trámite y respuesta a las solicitudes, en desarrollo de las funciones legales y misionales de la CSC. Así mismo, los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión de datos, enviando una solicitud a través de los canales dispuestos por la entidad.

## 6. TÉRMINOS DE LAS PQRSDf

### 6.1 Tiempos de respuesta a PQRSDf

| CLASE           | TIPO                                 | TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles) siguientes a su radicado                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Petición</b> | Carácter General                     | 15                                                                                                                                                                                   |
|                 | Peticiones entre autoridades         | 10                                                                                                                                                                                   |
|                 | Petición oscura                      | Se solicita aclaración dentro de 10 días, si no se aclara se archiva                                                                                                                 |
|                 | Peticiones análogas                  | 10                                                                                                                                                                                   |
|                 | Petición Incompleta                  | Requiere al peticionario dentro de los 10 días siguientes al radicado. Si no responde dentro de 1 mes, se archiva. El término para resolver se reactiva al completar la información. |
|                 | Petición de Formulación de consultas | 30                                                                                                                                                                                   |
|                 | Información y Documentos             | 10                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                   |                                                                                                                        |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                              | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/> Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/> Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Página: 17 de 24         |

|                                        |                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quejas</b>                          | 15                                                                                                                                                |
| <b>Reclamos</b>                        | 15                                                                                                                                                |
| <b>Sugerencias</b>                     | 15                                                                                                                                                |
| <b>Denuncias (Actos de corrupción)</b> | No tiene tiempo establecido, pero la Corporación Social de Cundinamarca siguiendo las prácticas de transparencia las tramitará en máximo 15 días. |
| <b>Felicitaciones</b>                  | 15                                                                                                                                                |

Según lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar la petición dentro de los términos señalados, la autoridad deberá informar de 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.

En el evento que no se dé cumplimiento a los términos establecidos, el respectivo jefe de la dependencia, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al funcionario responsable para que resuelva el derecho de petición y dé respuesta en forma inmediata a dicha solicitud.

## 6.2 Inobservancia de los Términos para Resolver:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1952 de 2019, la Ley 1474 de 2011 y art. 31 de la Ley 1755 de 2015, la omisión al deber de dar respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos presentados ante la Corporación Social de Cundinamarca, es causal de responsabilidad disciplinaria y dará lugar a las acciones respectivas.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 18 de 24</b>         |

### **6.3 Falta de Competencia:**

Si la dependencia a la cual es remitida la petición considera que es otra Dependencia, Dirección y Oficina de la Corporación la competente para dar respuesta, la remitirá de forma inmediata a dicha dependencia, sin que se amplíe o prorrogue el término de respuesta; quedando responsable de la respuesta la dependencia competente asignada.

Sí por el contrario del estudio se concluye que la Corporación Social de Cundinamarca-CSC no es la entidad competente para decidir, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, tal y como lo establece Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

### **6.4 No respuesta en término:**

Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **6.5 Atención prioritaria:**

Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

### **6.6 Desistimiento tácito:**

Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe evaluar si existe o no interés general en la petición, si no lo hay se procederá a expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.

|                                                                                   |                                                                                                                        |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                              | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/> Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/> Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                        | Página: 19 de 24         |

### 6.7 Desistimiento expreso:

Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

## 7. CANALES PARA PRESENTAR PQRSDf

La Corporación Social de Cundinamarca, mediante el presente manual y el procedimiento institucional definido, establece los canales oficiales habilitados para la recepción, radicación y trámite de las PQRSDf, con el fin de garantizar el acceso efectivo, oportuno e inclusivo a sus servicios

Las personas interesadas pueden presentar sus PQRSDf de manera física, acudiendo a los puntos de atención ubicados en la sede administrativa (Calle 39A No. 18-05) o en la oficina de Atención al Cliente sede Gobernación de Cundinamarca (avenida 26 No 51-53 Local 108 -Torre Beneficencia – Plazoleta de la Paz). Allí podrán diligenciar el formato único institucional o radicar su oficio directamente.

### 7.1 Canal Escrito:

Las PQRSDf pueden presentarse por escrito mediante:

- Diligenciamiento del formato único de recepción de PQRSDf, disponible en los puntos de atención.
- Radicación de oficios físicos.
- Depósito en buzones institucionales habilitados; en este caso, se generará radicado y se informará al usuario según los datos que haya suministrado.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 20 de 24         |

## 7.2 Canal Verbal:

Las personas podrán presentar PQRSDf de forma verbal, presencialmente ante los funcionarios encargados en los puntos de atención, o telefónicamente. En ambos casos, el funcionario deberá registrar la información en el formato único de PQRSDf, generando el respectivo radicado.

## 7.3 Canal Telefónico:

A través de la línea (601) 5140291, los ciudadanos pueden presentar sus PQRSDf. El funcionario que atienda debe registrar la solicitud en el sistema de gestión documental y entregar el número de radicado al ciudadano para su seguimiento.

## 7.4 Canal Virtual (formulario web):

Los ciudadanos pueden presentar PQRSDf mediante el formulario digital disponible en el sitio web oficial de la Corporación [www.csc.gov.co](http://www.csc.gov.co) ingresando a la sección “Servicios al Ciudadano” > “PQRSDf” o directamente en el enlace: <https://csc.gov.co/contactenos/>

## 7.5 Canal electrónico (correo):

El correo institucional [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) está habilitado para la recepción de PQRSDf. Las solicitudes recibidas serán registradas en el sistema de gestión documental para su trámite, seguimiento y control.

## 8. COMPETENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSDf

La Oficina de Prensa y Atención al Cliente, la Subgerencia Administrativa y Financiera y la Oficina Jurídica son las dependencias autorizadas para recibir y radicar las PQRSDf presentadas por ciudadanos, afiliados u organizaciones. Estas serán registradas en el Sistema de Gestión Documental institucional y remitidas a la dependencia competente, de acuerdo con la naturaleza del asunto.

La responsabilidad de resolver y responder cada PQRSDf recae en la dependencia u oficina competente. Dicha dependencia deberá dar respuesta dentro de los plazos legales

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 21 de 24         |

establecidos, remitiendo copia de la misma a la Oficina de Atención al Cliente al correo electrónico [atencionalcliente@csc.gov.co](mailto:atencionalcliente@csc.gov.co) para efectos de trazabilidad.

En caso de que la PQRSDf contenga hechos que pudieran constituir faltas disciplinarias, el funcionario a cargo deberá remitir el caso a la Subgerencia Administrativa y Financiera, para que adelante el procedimiento correspondiente.

**Desistimiento tácito:** Se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud cuando, tras ser requerido para complementar información o anexar documentos, no lo haga en el término de un (1) mes. En este caso, se expedirá acto administrativo de archivo.

**Desistimiento expreso:** El ciudadano podrá desistir en cualquier momento del trámite. Sin embargo, si la entidad considera que el asunto es de interés público, podrá continuar de oficio la actuación, mediante resolución motivada.

**Desatención de PQRSDf:** El incumplimiento de los términos legales, la omisión en la atención de PQRSDf o la vulneración de los principios de la actuación administrativa constituirá causal de responsabilidad disciplinaria, conforme a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019 y demás normas aplicables.

## 9. DISPOSICIONES FINALES Y OBLIGACIONES ESPECIALES

**Motivación de las respuestas negativas:** Toda decisión que niegue total o parcialmente una solicitud presentada mediante derecho de petición deberá estar debidamente motivada, con cita expresa de las normas legales que sustentan la reserva o la negativa. Esta decisión deberá ser notificada al interesado. En caso de advertirse posibles irregularidades, se dará traslado a los entes de control competentes, según corresponda.

**Sanciones:** El incumplimiento de las obligaciones derivadas de la gestión de PQRSDf por parte de los servidores públicos dará lugar a las sanciones disciplinarias establecidas en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y demás normas aplicables.

**Trámite final de las respuestas:** Una vez proyectada la respuesta una PQRSDf, ésta deberá ser enviada al director de la dependencia para su revisión y aprobación. En caso de considerarlo necesario, podrá solicitar la revisión jurídica para asegurar la conformidad legal y técnica de la respuesta. Las respuestas aprobadas se remitirán al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 22 de 24         |

**Control y seguimiento al trámite:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y verificación del trámite y atención de las PQRSDf, especialmente aquellas provenientes de entes de control o que impliquen compromisos institucionales. Adicionalmente esta oficina, elaborará un informe semestral que evalúe la efectividad de las acciones de tratamiento de PQRSDf y el estado de las mismas. Según sea el caso deberá solicitar a las diferentes dependencias, Oficinas o Direcciones; acciones de mejora o correctivas de conformidad con su gestión para la contestación oportuna de las PQRSDf de la entidad.

Por su parte, la Oficina de Prensa y Atención al Cliente generará un informe mensual con el estado de las PQRSDf registradas, identificando aquellas cuya respuesta haya superado los términos de ley. En estos casos, se notificará a la Oficina de Control Interno, quien requerirá a las dependencias responsables la justificación del retraso y la implementación de acciones correctivas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

Si no se recibe respuesta o esta resulta insuficiente, la Oficina de Control Interno valorará la pertinencia de iniciar el trámite disciplinario respectivo.

### 9.1 Evaluación ciudadana respecto a la atención recibida

Semestralmente, la Corporación Social de Cundinamarca -CSC- realizará llamadas aleatorias a, al menos, el 5 % de los petitionarios, con el fin de aplicar una encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos serán considerados en el plan de mejora de la dependencia y se incluirán en los informes anuales de PQRSDf.

### 9.2 Atención de Peticiones en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia.

De conformidad con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016, las autoridades deberán garantizar la atención de peticiones verbales presentadas en lenguas nativas o dialectos oficiales por parte de pueblos indígenas u otros grupos étnicos. Para ello, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. Si el petitionario no puede comunicarse en castellano, podrá presentar su petición de forma escrita o verbal, grabando su solicitud en su lengua nativa.

|                                                                                   |                                                                                                                      |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b><br><b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                            | Código: CSC-AC-MN-02     |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Versión: 02              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones,<br/>Quejas, Reclamos, Sugerencias,<br/>Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> | Fecha: junio 12 del 2025 |
|                                                                                   |                                                                                                                      | Página: 23 de 24         |

2. Se identificará la región de origen y el grupo étnico del solicitante.
3. La grabación o escrito será radicado en el Sistema de Gestión Documental, y remitido a la dependencia competente.
4. La dependencia gestionará el apoyo técnico ante el Ministerio de Cultura, que designará un traductor idóneo.
5. Una vez traducida la solicitud, esta será tramitada conforme al procedimiento interno.
6. La respuesta será igualmente traducida por medio del Ministerio de Cultura y remitida al peticionario en su lengua.

### 9.3 Atención a personas con discapacidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1346 de 2009, Ley Estatutaria 1618 de 2013, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 019 de 2012, el decreto 982 de 2005 y el decreto 1538 de 2005 la Corporación Social de Cundinamarca aplicará el siguiente procedimiento:

1. Se adecuarán los espacios físicos de las oficinas de la Corporación Social de Cundinamarca para que las personas con movilidad reducida puedan interponer la PQRSDf presencialmente.
2. Se adecuará la página web de la entidad para garantizar una navegación accesible y facilitar la radicación de las PQRSDf, incorporando los elementos necesarios para que las personas con discapacidad sensorial puedan acceder de manera autónoma. Para ello, se implementarán herramientas como audiodescripción, subtítulos, sistema de closed caption y lengua de señas colombiana.

|                                                                                   |                                                                                                              |  |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------|
|  | <b>Proceso Misional</b>                                                                                      |  | <b>Código: CSC-AC-MN-02</b>     |
|                                                                                   | <b>Oficina de Prensa y Atención al Cliente</b>                                                               |  | <b>Versión: 02</b>              |
|                                                                                   | <b>Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf-</b> |  | <b>Fecha: junio 12 del 2025</b> |
|                                                                                   |                                                                                                              |  | <b>Página: 24 de 24</b>         |

- La Corporación Social de Cundinamarca implementará un centro de relevo para la atención telefónica con intérprete de lenguaje de señas para traducir las PQRSDf de los afiliados.

El presente manual constituye una guía obligatoria para la atención, trámite, respuesta y seguimiento de las PQRSDf. Su cumplimiento es de carácter vinculante para todos los servidores públicos de la Corporación Social de Cundinamarca, quienes deberán actuar en estricto cumplimiento de la ley, garantizando la protección efectiva de los derechos ciudadanos.

## 10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

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