



Procedimiento de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF-

CSC-AC-PR-01

Versión: 09

Fecha: Junio 12 del 2025



Gobernación de
Cundinamarca



	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 2 de 10

1. OBJETIVO

Establecer la metodología interna para gestionar de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que se presenten ante la Corporación Social de Cundinamarca, -CSC-. Disponer una óptima gestión, a fin de que la respuesta sea adecuada y dentro de los plazos establecidos por la ley

2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF, a través de los canales institucionales definidos por la Corporación Social de Cundinamarca, -CSC- hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas al ciudadano o el traslado a la Entidad competente

3. SOPORTE LEGAL

Ver Normograma

4. RESPONSABLE

Oficina de Prensa y Atención al Cliente
Oficina de Control Interno.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Peticiones: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 3 de 10

Denuncias: Toda persona que tenga conocimiento de un hecho irregular o que presuntamente constituya falta disciplinaria o delito, podrá interponer denuncias contra aquellos servidores públicos que se presume, hayan incurrido en conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.

Felicitaciones: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la entidad.

PQRSDF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

6. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
A. RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSDF				
1	Recibir las PQRSDF a través de los siguientes canales habilitados: • Línea telefónica • WhatsApp institucional • Canal presencial, mediante el diligenciamiento del Formato CSC-AC-FR-05, el cual debe ser entregado o depositado en el punto de atención asignado. • Correo electrónico institucional: atencionalcliente@csc.gov.co • Canal virtual: mediante el formulario disponible en la página web institucional: https://csc.gov.co/contactenos Nota 1: Cuando la PQRSDF se reciba vía telefónica o WhatsApp, y de acuerdo con lo establecido en el manual de PQRSDF - CSC-AC-MN-02-, el funcionario encargado deberá: Diligenciar el Formato CSC-AC-FR-05 RECEPCIÓN DE PQRSDF, radicar la solicitud en el sistema tecnológico de seguimiento implementado por la entidad e informar al	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Oficina de Control Interno	Auxiliar Administrativo Técnico Operativo Jefe de Atención al Cliente Jefe de Control Interno	PQRSDF radicada en la Entidad Formato CSC-AC-FR-05 Recepción de PQRSDF Informe mensual de PQRSDF

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 4 de 10

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	petionario el número del radicado a efectos de facilitar el seguimiento de su requerimiento. Nota 2: El buzón físico de sugerencias será revisado dos veces en el mes por dos funcionarios, uno de la oficina de Control Interno y otro de la oficina de Atención al Cliente, con el fin de dar trámite oportuno a los requerimientos de los usuarios, se dejará constancia de la revisión en el informe mensual de PQRSDF, en el cual se incluirá fechas de apertura, relación de las solicitudes y registro fotográfico del contenido del buzón en cada revisión			
2	Registrar las PQRSDF en la Matriz de Excel, en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad y asignar un número de radicado. Esto se realiza a más tardar al siguiente día de la radicación por parte del usuario. Las PQRSDF que ingresen a través del correo notificacionesjudiciales@csc.gov.co , Se tramitarán desde la Oficina Jurídica y mensualmente dicha área deberá rendir informe a la Oficina de Prensa y Atención al Cliente con el consolidado de lo recibido y tramitado. Se habilitó el correo atencionalcliente@csc.gov.co para la gestión de solicitudes y trámites, los cuales en algunos casos se genera respuesta de manera inmediata y los de respuesta más detallada se direccionan al funcionario encargado del trámite de respuesta.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Oficina Jurídica	Secretaria Oficina de Prensa Secretaria Ejecutiva Jurídica	Informe PQRSDF radicadas Código Radicado en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.
3	Revisar y categorizar el requerimiento de PQRSDF según la clasificación de petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación de acuerdo con la normatividad vigente.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico Operativo Profesional Universitario	Registro de Clasificación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad.

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 5 de 10

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
				Registro Matriz Excel
4	Direccionar al área, dependencia o funcionario competente, encargado de proyectar la respuesta y realizar el cierre del requerimiento. Durante el direccionamiento, se deberá dejar constancia del tipo de solicitud, el término legal correspondiente para su respuesta y la fecha límite para dar solución. Nota: Para el adecuado trámite y direccionamiento de las PQRSDF ver documento CSC-AC-MN-02 manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF- disponible en la ruta de la calidad de la entidad	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico de Apoyo Profesional Universitario	Registro de asignación en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad Registro Matriz Excel
5	Determinar si cumple con los requisitos mínimos para dar trámite; de lo contrario, establecer comunicación con el usuario para solicitar que complete la información. Nota: Ver Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF. (CSC-AC-MN-02)	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Técnico Operativo Profesional Universitario	Comunicación de contacto con el usuario, de acuerdo con el canal donde se realiza la solicitud. Registro Matriz Excel
6	El funcionario de cada área quien recibe la PQRSDF es responsable de proyectar la respuesta dentro del término legal correspondiente. Así como, remitir copia de la respuesta emitida al correo institucional atencionalcliente@csc.gov.co con el fin de realizar el seguimiento, consolidación y registro del cierre del caso en el sistema de gestión. La respuesta debe ser oportuna, clara y pertinente, abordando de manera directa	Todas las dependencias	Funcionarios de la Corporación	Correo de respuesta enviado al ciudadano, con copia al correo de atención al cliente Registro Matriz Excel

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 6 de 10

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	el fondo del requerimiento y dando solución efectiva a lo solicitado.			
7	Hacer seguimiento a la generación de respuestas de las PQRSDF para garantizar que se cumplan los tiempos establecidos. Nota: Las respuestas deben emitirse conforme a los términos definidos en Manual de Derechos a las PQRSDF y la normativa vigente	Todas las dependencias	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Auxiliar Administrativo Secretaria Ejecutiva Encargada	Correo electrónico Sistema tecnológico de seguimiento de la entidad Registro Matriz de Excel
8	En los casos que aplique, solicitar la revisión jurídica y visto bueno de la respuesta proyectada, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.	Todas las dependencias	Gerente Asesores Subgerentes Directores Jefes de Oficina	Documento Respuesta PQRSDF con Vo. Bo por el área jurídica
9	En los casos que aplique, verificar el contenido de la respuesta y los documentos soporte, proceder a firmarla para que sea enviada al peticionario. Nota: El firmante debe garantizar que la respuesta incluye la información y los documentos soporte (si aplica) que cierren de manera satisfactoria la PQRSDF del Peticionario.	Todas las dependencias	Gerente Asesores Subgerentes Directores Jefes de Oficina	Documento Respuesta PQRSDF Firmada
10	Registrar en el sistema tecnológico de seguimiento de la entidad el tratamiento dado a la PQRSDF para su respectivo cierre.	Todas las dependencias	Secretaria Ejecutiva	Registro en el sistema tecnológico de la entidad Matiz Excel

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 7 de 10

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
B. SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE PQRSDF				
11	Realizar un seguimiento semanal del estado de las PQRSDF (abiertas, atendidas y pendientes de cierre) y enviar alertas oportunas.	Oficina de Prensa y Atención al cliente	Auxiliar Administrativo Secretaria Profesional universitario	Registro Sistema tecnológico de la entidad Correo Electrónico Matriz de Excel
12	Generar mensualmente un informe verificando el tratamiento de las PQRSDF. En este seguimiento se debe realizar un análisis de la oportunidad de respuesta, justificación de las que se encuentran pendientes de respuesta y cuáles son los asuntos que presentan mayor impacto, para que sirva de base en la toma de decisiones al interior de la Corporación. Nota: Este informe se deberá entregar mensualmente a la oficina de Control Interno y al área de Planeación de la entidad.	Oficina Prensa y Atención al Cliente	Jefe de Oficina Profesional Especializado	Informe mensual de PQRSDF
13	Solicitar a las diferentes Dependencias responsables de las respuestas fuera de término, acciones correctivas o de mejora según sea la reincidencia de las mismas. Así como elaborar informe semestral sobre la gestión institucional en la atención de PQRSDF. Formatos: CSC-GM-FR-05 Acciones Correctivas o CSC-GM-FR-07 Acciones de Mejora Nota: Si se detectan PQRSDF sin respuesta se debe analizar la pertinencia de iniciar un proceso Disciplinario al	Oficina de Control Interno	Jefe de la Oficina de Control Interno	Solicitud de Acciones de Mejora y/o Correctivas según sea el caso Formatos de acción correctiva o mejora recibido

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 8 de 10

N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		PUNTO DE CONTROL
		DEPENDENCIA	CARGO	
	funcionario encargado de acuerdo con la normatividad regida.			Informe semestral de PQRSDF

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ CSC-GM-FR-05 Formato acciones correctivas
- ✓ CSC-GM-FR-07 Formato acciones de mejora
- ✓ CSC- AC-FR- 05 Formato único de recepción de Peticiones
- ✓ CSC-AC-MN-02 Manual de Derechos de PQRSDF

8. CONTROL DE CAMBIOS

RAZÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
Creación del documento	Claudia Bolaños	01/02/2015	1
Nuevas actividades de control para tomar acciones de mejora	José Ricardo Bermúdez	10/11/2015	2
Actualización actividades de control y seguimiento del proceso	María Milvia Santos	04/01/2017	3
Cambio de nombre del documento, ajuste a las actividades, actualización de tiempos de respuesta	Milvia Santos Liliana Chaparro	24/05/2017	4
Se actualiza el responsable de la actividad 18, presentación informe PQRSDF	Oficina Prensa Y Atención Al Cliente	12/10/2018	5
Actualización marco normativo, responsables del procedimiento, Inclusión de: Denuncias y Felicitaciones en todas las actividades, inclusión del Formulario único de radicación de PQRSDF, actualización de actividades de conformidad con el Manual de Derechos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF	Ana Isabel Forero Vanegas	30/10/2019	6
Actualización y ajuste de actividades de acuerdo a su requerimiento.	Wilson Ortiz Iveth Barragán	14/10/2020	7

	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 9 de 10

Actualización de formato, elaboración de glosario, se revisó y se ajustó el documento, en especial las actividades y puntos de control. No requiere cambio de versión.	Gina Tatiana Rodríguez	15/10/2021	7
Se revisó el procedimiento y se realizaron ajustes a los responsables, puntos de control, se actualizo términos y definiciones, se unificaron actividades. Se realiza actualización al formato del procedimiento como estrategia de mejoramiento continuo por parte de la oficina de Planeación y se realizan los siguientes ajustes: ** En el encabezado se reemplazó el eslogan de Región que Progresa por el logo oficial de la Gobernación de Cundinamarca, se agrega el proceso al que pertenece el documento, se eliminan las palabras vigentes desde y se cambia por Fecha, se cambia la estructura de la fecha y se agrega la paginación al documento.	Alexandra Ruiz Oviedo Wilson Alexander Collazos Margarita Galeano Alejandra Vargas	31/10/2023	8
Se llevó a cabo la revisión y actualización del Manual de PQRSDF y del Protocolo de Servicios al Ciudadano. Como parte de este proceso y conforme al procedimiento vigente de la CSC, se implementaron las siguientes mejoras: - Actualización de los logos institucionales de la CSC y la Gobernación de Cundinamarca en encabezados y pies de página, siguiendo los lineamientos de imagen corporativa. - Ajustes en la recepción y tratamiento de PQRSDF, incluyendo la actualización de canales de atención, dependencias responsables, puntos de control y actividades del procedimiento (actividades 1 a 12). - Unificación de actividades, actualización de términos y definiciones, para mayor claridad y coherencia.	Fanny Chísica Mahecha Adriana Pérez	12/06/2025	9

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Proceso Misional Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Código: CSC-AC-PR-01
		Versión: 09
	Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones -PQRSDF	Fecha: junio 12 del 2025
		Página: 10 de 10

- Eliminación del punto 10 del procedimiento anterior, ya que la información sobre el envío de respuestas según el canal fue incorporada en los puntos respectivos. - Eliminación del punto 14 y unificación con el 13. - Eliminación del nombre "Datadoc", reemplazándolo por la denominación actual del sistema tecnológico de seguimiento de la entidad, por no estar vigente. - Actualización de las dependencias y cargos responsables en el desarrollo de las actividades descritas en el procedimiento.			
---	--	--	--

9.APROBACION

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