Informe
PQRSDF 1ER SEMESTRE 2026

Fecha: Septiembre 2026

Gobernación de Cundinamarca

CSC
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVOS 4
2.1. Objetivo General 4
2.2. Objetivos Específicos 4
3. METODOLOGÍA 5
4. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PQRSDF - PRIMER SEMESTRE DE 2026 6
4.1. Gestión de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026 6
4.2. Comportamiento mensual de las PQRSDF - Primer semestre 2026 6
4.3. Clasificación consolidada de PQRSDF 8
4.4. Derechos de petición y tutelas 8
4.5. Comportamiento de quejas y reclamos 9
4.6. Oportunidad en la atención de las PQRSDF 10
4.7. Afiliaciones gestionadas durante el semestre 10
5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA 11
5.1. Análisis de los Casos Extemporáneos. 12
5.2. Análisis de la gestión de PQRSDF 13
5.3. Análisis de Riesgos del Proceso PQRSDF 15
6. FORTALEZAS IDENTIFICADAS 16
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA 17
8. CONCLUSIONES 17
9. RECOMENDACIONES 19
10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN 19

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que dispone que las Oficinas de Control Interno deben vigilar la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre la materia, la Oficina de Control Interno genera el presente informe de seguimiento correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El informe se elabora a partir de la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, dependencia responsable de la recepción, gestión y seguimiento de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Corporación Social de Cundinamarca, tales como correo electrónico institucional, página web, línea telefónica, WhatsApp y puntos de atención presencial.

La finalidad de este seguimiento es verificar la oportunidad y efectividad en la atención de los requerimientos presentados por los afiliados, ciudadanos y demás grupos de valor, evaluar el cumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes y analizar el comportamiento de las diferentes categorías de PQRSDF registradas durante el semestre. Asimismo, se busca identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados al proceso de atención al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de participación, transparencia, acceso a la información y mejoramiento continuo institucional.

De igual manera, este informe constituye un instrumento de control y evaluación, el cual permite contar con información objetiva para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora permanente de la calidad del servicio prestado por la Corporación Social de Cundinamarca, promoviendo la confianza y satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida.

El presente seguimiento se realiza en el marco del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental de petición, desarrollado integralmente por la Ley 1755 de 2015 (derecho fundamental de petición), la cual regula su ejercicio y sustituye disposiciones de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo). De igual manera, se aplican las disposiciones del Decreto 1166 de 2016, que reglamenta la presentación, radicación y trámite de las peticiones, incluidas las efectuadas por medios electrónicos, así como la Ley 1712 de 2014, que establece los principios de transparencia y acceso a la información pública, garantizando que la gestión de las PQRSD se realice con legalidad, oportunidad y trazabilidad.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y los procedimientos internos relacionados con la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) gestionadas por la Corporación Social de Cundinamarca durante el primer semestre de 2026, mediante la evaluación de la oportunidad, eficacia y trazabilidad de las actuaciones adelantadas por las dependencias responsables, contribuyendo al fortalecimiento del control interno, la transparencia institucional y la mejora continua en la atención a los ciudadanos y grupos de valor.

2.2. Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención y respuesta de las PQRSDF recibidas durante el período evaluado.

- Analizar el comportamiento y la gestión de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, identificando tendencias, variaciones y aspectos relevantes para la toma de decisiones.

- Evaluar la efectividad de los mecanismos implementados por la entidad para el registro, seguimiento, control y cierre de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

- Verificar la adecuada clasificación, direccionamiento y tratamiento de las diferentes tipologías de PQRSDF, de conformidad con la normatividad vigente y los procedimientos institucionales.

- Identificar oportunidades de mejora y riesgos asociados al proceso de atención de PQRSDF, formulando recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y de los mecanismos de atención al ciudadano.

- Realizar seguimiento a las situaciones recurrentes evidenciadas en las PQRSDF, especialmente aquellas relacionadas con quejas, reclamos y derechos de petición, con el fin de promover acciones preventivas y correctivas que favorezcan la calidad del servicio prestado por la entidad.

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, con fundamento en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, dependencia responsable de la recepción, consolidación y seguimiento de los requerimientos presentados por los ciudadanos, afiliados y demás grupos de valor de la entidad.

La metodología aplicada consistió en:

Revisión y análisis de los informes mensuales de PQRSDF correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2026, elaborados por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.

Verificación de la información relacionada con el número de PQRSDF recibidas, su clasificación por tipología, los canales de radicación utilizados por los usuarios y el estado de gestión de los requerimientos.

Evaluación del cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la normatividad, especialmente en lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, identificando solicitudes atendidas oportunamente, requerimientos pendientes y posibles situaciones de extemporaneidad.

Análisis de la trazabilidad y los mecanismos de seguimiento implementados por la entidad para la gestión de las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales institucionales de atención.

Consolidación y análisis estadístico de la información reportada durante el período evaluado, con el propósito de identificar tendencias, variaciones, niveles de atención, comportamiento de las solicitudes y aspectos susceptibles de mejora.

Evaluación de las quejas y reclamos registrados durante el semestre, identificando las causas reportadas por los usuarios y las acciones adelantadas por las dependencias responsables para su atención y respuesta.

Con base en la información analizada, la Oficina de Control Interno efectuó la valoración de la gestión institucional relacionada con la atención de PQRSDF, identificando fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de los procesos.

4. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PQRSDF - PRIMER SEMESTRE DE 2026

4.1. Gestión de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026

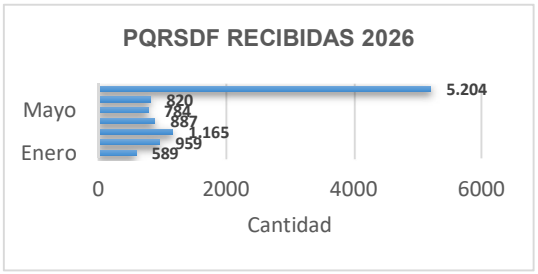
La Corporación Social de Cundinamarca, a través de la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, mantuvo habilitados los diferentes canales de atención para la recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), garantizando el acceso de los ciudadanos, afiliados y demás grupos de valor a los mecanismos de participación y atención institucional. Durante el período analizado, los canales utilizados para la recepción de requerimientos fueron el correo electrónico institucional, la página web, la línea telefónica, WhatsApp y los puntos de atención presencial y gestionadas por las dependencias competentes conforme a su naturaleza y competencia funcional.

De acuerdo con la información reportada por el área responsable, durante los meses de enero a junio de 2026 se registraron un total de **5.204 PQRSDF**, observándose un comportamiento variable en el volumen de solicitudes atendidas. Enero registró 589 requerimientos, febrero 959, marzo 1.165 y abril 887, mayo 784 y junio 820. La variación observada evidencia una mayor demanda de atención durante los meses de febrero y marzo, seguida de una disminución en abril.

Del análisis de los informes mensuales suministrados por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente se evidencia que los canales con mayor utilización durante el período evaluado fueron WhatsApp, correo electrónico institucional y línea telefónica, consolidándose como los principales medios de contacto entre los usuarios y la entidad.

Tabla 1. Comportamiento de PQRSDF por mes.

MES	TOTAL PQRSDF
Enero	589
Febrero	959
Marzo	1.165
Abril	887
Mayo	784
Junio	820
TOTAL	**5.204**



Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente.

4.2. Comportamiento mensual de las PQRSDF - Primer semestre 2026

La revisión efectuada por la Oficina de Control Interno evidencia que la mayor concentración de requerimientos corresponde a solicitudes de información relacionadas con estados de cuenta, certificaciones, trámites crediticios, afiliaciones, paz y salvos, aplicación de pagos y orientación sobre servicios institucionales.

Análisis: El mayor volumen de requerimientos se presentó durante el mes de marzo, con 1.165 registros (22,39% del total semestral), seguido de febrero con 959 solicitudes (18,43%). A partir de abril se observa una disminución moderada en el número de PQRSDF, manteniéndose durante mayo y junio en niveles superiores a 780 registros mensuales.

El promedio de atención mensual fue de 867 PQRSDF, lo que evidencia una demanda constante de los servicios de información y atención brindados por la entidad.

Tabla 2. % PQRSDF 1er Semestre 2026

MES	PQRSDF RECIBIDAS	%
Enero	589	11,32%
Febrero	959	18,43%
Marzo	1.165	22,39%
Abril	887	17,05%
Mayo	784	15,07%
Junio	820	15,75%
Total	**5.204**	**100%**

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Cálculos: Oficina de Control Interno.

Tabla 3. Indicadores de gestión semestral de PQRSDF

INDICADOR	RESULTADO
Total PQRSDF recibidas	5.204
Promedio mensual	867
Mes con mayor volumen	Marzo (1.165)
Participación del mes de mayor volumen	22,39%
Mes con menor volumen	Enero (589)
Participación del mes de menor volumen	11,32%
Diferencia entre el mayor y menor volumen mensual	576
Variación entre enero y marzo	97,8%

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Cálculos: Oficina de Control Interno.

4.3. Clasificación consolidada de PQRSDF

Tabla 4. Clasificación Consolidada de las PQRSDF primer semestre de 2026

TIPO	CANTIDAD	%
Peticiones	5.198	99,88%
Quejas	3	0,06%
Reclamos	3	0,06%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Felicitaciones	0	0,00%
Total	**5.204**	**100,00%**

Fuente propia basada en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, primer semestre de 2026.

Análisis: Del total de requerimientos recibidos durante el semestre, el 99,88% correspondió a peticiones o solicitudes de información, mientras que las manifestaciones de inconformidad representaron menos del 0,12% del total registrado.

Este comportamiento evidencia que los usuarios utilizan principalmente los canales institucionales para consultas, solicitudes de documentos, certificaciones, estados de cuenta e información relacionada con los servicios ofrecidos por la Corporación.

4.4. Derechos de petición y tutelas

Tabla 5. Consolidación DP y Tutelas

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Derechos de petición	50
Tutelas	16
TOTAL	66

Fuente propia basada en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, primer semestre de 2026.

Análisis: Durante el período evaluado se radicaron cincuenta 50 derechos de petición y dieciséis 16 acciones de tutela, para un total de sesenta y seis (66) requerimientos que, por su naturaleza jurídica, demandan especial seguimiento debido a los términos perentorios establecidos para su atención.

La revisión efectuada evidencia que se mantuvieron mecanismos de control y seguimiento para su trámite, permitiendo gestionar estos requerimientos dentro de los tiempos establecidos del proceso de atención al ciudadano. Se observa que el mayor número de derechos de petición se registró durante el primer cuatrimestre, mientras que las tutelas se concentraron principalmente entre enero y abril, aspectos que requieren monitoreo

permanente por parte de las dependencias responsables debido al riesgo legal y reputacional asociado a una atención inoportuna.

4.5. Comportamiento de quejas y reclamos

Tabla 6. Consolidación Quejas y Reclamos

MES	QUEJAS	RECLAMOS
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	1	0
Abril	0	2
Mayo	1	0
Junio	1	1
TOTAL	**3**	**3**

Fuente propia basada en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, primer semestre de 2026.

Análisis: Durante el primer semestre de 2026 se registraron seis (6) manifestaciones de inconformidad, correspondientes a tres (3) quejas y tres (3) reclamos, las cuales representan el 0,12 % del total de 5.204 PQRSDF recibidas durante el período evaluado. Este resultado evidencia una baja incidencia de inconformidades frente al volumen total de solicitudes gestionadas por la entidad, lo que permite inferir, en términos generales, una adecuada atención de los requerimientos ciudadanos. No obstante, el análisis de los casos registrados constituye un insumo importante para la identificación de oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 7. Participación de Quejas y Reclamos frente al total de PQRSDF

CONCEPTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Quejas	3	0,06 %
Reclamos	3	0,06 %
Total de inconformidades (Quejas + Reclamos)	6	0,12 %
Total PQRSDF semestre	**5.204**	**100 %**

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Cálculos: Oficina de Control Interno.

Las inconformidades identificadas estuvieron relacionadas principalmente con:

- Demoras percibidas en la atención de canales institucionales.
- Procesos asociados a créditos y desembolsos.
- Aplicación y registro de pagos.

- Verificación de comunicaciones recibidas por afiliados y posibles eventos de suplantación mediante correos electrónicos.

La totalidad de estos casos recibió atención y gestión por las dependencias responsables.

4.6. Oportunidad en la atención de las PQRSDF

Tabla 8. Términos de Respuestas

MES	RECIBIDAS	OPORTUNAS	EN TÉRMINOS	EXTEMPORÁNEAS
Enero	589	587	2	0
Febrero	959	959	0	0
Marzo	1.165	1.160	5	0
Abril	887	877	10	0
Mayo	784	784	2	2
Junio	820	820	0	0
TOTAL	**5.204**	**5.187**	**19**	**2**

Fuente: Consolidación OCI.

Análisis: La información reportada evidencia un desempeño favorable en materia de oportunidad de respuesta. Del total de 5.204 PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026, 5.187 fueron atendidas oportunamente, equivalentes al 99,67 %, y únicamente 2 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea, representando el 0,04 % del total gestionado. Durante el período evaluado se identificaron adicionalmente 19 solicitudes que, al cierre de los respectivos meses de reporte, se encontraban dentro de los términos legales para su respuesta, las cuales no constituían incumplimientos normativos ni casos extemporáneos.

En consecuencia, se observa un alto nivel de cumplimiento de los términos legales aplicables a la atención de las solicitudes ciudadanas.

4.7. Afiliaciones gestionadas durante el semestre

Las afiliaciones corresponden a los registros de vinculación de nuevos afiliados gestionados por la CSC durante el primer semestre de 2026. Para efectos del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno verificó la información reportada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, la cual fue obtenida a partir de los reportes generados por el sistema Novasoft, herramienta utilizada por la entidad para el registro y control de las afiliaciones.

Como resultado de la verificación realizada, se evidenció el registro de 285 afiliaciones durante el período comprendido entre enero y junio de 2026, observándose una tendencia creciente entre los meses de enero y marzo, cuando se alcanzó el mayor número de afiliaciones del semestre, seguida de una disminución gradual

durante los meses posteriores. La información reportada presentó coherencia entre los datos consolidados suministrados por el área responsable y los registros generados por el sistema de información utilizado para su control.

Tabla 9. Afiliaciones 1er Semestre 2026

MES	AFILIACIONES
Enero	27
Febrero	44
Marzo	67
Abril	57
Mayo	56
Junio	34
TOTAL	285

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente.

5. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se verificó el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026.

Tabla 10. Estado de la gestión de PQRSDF

ESTADO	CANTIDAD
Oportunas	5.187
En términos	19
Extemporáneas	2

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente.

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno permitió evidenciar que la CSC alcanzó un cumplimiento del 99,96 % en la atención de las PQRSDF dentro de los términos legales aplicables durante el primer semestre de 2026.

El identificar respuestas emitidas de manera extemporánea (aunque sean solo 2), esto constituye una oportunidad de mejora para fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de los términos legales de respuesta. Por lo anterior se evidencia un nivel satisfactorio de cumplimiento.

5.1. Análisis de los Casos Extemporáneos.

Durante el proceso de revisión de los informes correspondientes al primer semestre de 2026, se evidenció el registro de dos (2) respuestas extemporáneas durante el mes de mayo, equivalentes al 0,04 % del total de 5.204 PQRSDF gestionadas en el período evaluado.

Aunque la materialización de estos casos resulta poco significativa frente al volumen total de requerimientos gestionados por la entidad, la Oficina de Control Interno considera importante analizar las causas que originaron dichos eventos, con el propósito de fortalecer los controles preventivos y evitar la ocurrencia de situaciones similares.

Observación No. 1: Se evidenciaron dos PQRSDF atendidas por fuera del término legal durante el mes de mayo de 2026.

Riesgo asociado: Incumplimiento de los términos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Posibles efectos:

- Requerimientos de entes de control.
- Afectación de la imagen institucional.
- Incremento de inconformidades por parte de los usuarios.
- Riesgo de acciones constitucionales o judiciales.

Recomendación OCI: Fortalecer los mecanismos de seguimiento y generación de alertas tempranas para las solicitudes que se encuentren próximas al vencimiento de los términos legales de respuesta.

Durante el seguimiento realizado se evidenció que, aunque la CSC mantiene niveles satisfactorios de cumplimiento en la atención de las PQRSDF y ha adelantado acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión documental, una parte importante del control y seguimiento continúa soportándose en herramientas ofimáticas y registros manuales.

Esta situación incrementa los riesgos relacionados con pérdida de trazabilidad, inconsistencias en la información, reprocesos operativos y dificultades para la generación de reportes consolidados en tiempo real.

No obstante, se reconoce el avance institucional evidenciado durante los meses de mayo y junio de 2026, relacionados con el proceso de implementación del Sistema Informático de Gestión Documental y la designación de gestores documentales, acciones que contribuirán al fortalecimiento del control interno y la gestión de las PQRSDF.

5.2. Análisis de la gestión de PQRSDF

El seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno evidencia que durante el primer semestre de 2026 la Corporación Social de Cundinamarca gestionó satisfactoriamente un total de **5.204** PQRSDF, manteniendo una capacidad operativa adecuada para atender el volumen de solicitudes recibidas por los diferentes canales institucionales.

El comportamiento mensual refleja una mayor demanda de atención durante los meses de febrero y marzo, los cuales concentraron el **40,82%** de las solicitudes registradas en el semestre, situación asociada principalmente a requerimientos relacionados con certificaciones, estados de cuenta, créditos, paz y salvos, aplicación de pagos y demás trámites de consulta frecuente por parte de los afiliados.

Tabla 11. % PQRSDF por mes.

MES	PQRSDF RECIBIDAS	%
Enero	589	11,32%
Febrero	959	18,43%
Marzo	1.165	22,39%
Abril	887	17,05%
Mayo	784	15,07%
Junio	820	15,75%
TOTAL	**5.204**	**100%**

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Cálculos: Oficina de Control Interno.

En cuanto a la clasificación de las solicitudes, se evidencia que el **99,88% correspondió a peticiones o requerimientos de información**, mientras que las inconformidades representadas en quejas y reclamos fueron mínimas frente al volumen total gestionado. Este comportamiento refleja que los ciudadanos y afiliados utilizan principalmente los canales institucionales para realizar consultas, solicitudes de documentos, certificaciones, estados de cuenta y demás trámites asociados a los servicios de la entidad.

No obstante, durante el desarrollo del seguimiento, la Oficina de Control Interno identificó, a través de manifestaciones verbales realizadas por algunos afiliados, situaciones relacionadas con la falta de atención oportuna de llamadas telefónicas y dificultades para establecer comunicación con determinadas dependencias. Aunque estas situaciones no se encuentran formalmente registradas como quejas dentro del sistema de PQRSDF, constituyen una señal de alerta que evidencia la necesidad de fortalecer los protocolos de atención al ciudadano, la accesibilidad a los canales institucionales y la cultura de servicio en todos los niveles de la organización, con el fin de garantizar una atención oportuna, efectiva y orientada a las necesidades de los usuarios.

Tabla 12. Clasificación Consolidada de las PQRSDF primer semestre de 2026

TIPO	CANTIDAD	%
Peticiones	5.198	99,88%
Quejas	3	0,06%
Reclamos	3	0,06%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
Felicitaciones	0	0,00%
TOTAL	**5.204**	**100,00%**

Fuente propia basada en la información suministrada por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, primer semestre de 2026.

Se observa que la atención al ciudadano continúa enfocándose principalmente en solicitudes de información, las cuales representaron el 99,88 % de las PQRSDF registradas durante el período evaluado. Esta situación evidencia la importancia de fortalecer mecanismos de autogestión para los afiliados, especialmente en temas relacionados con estados de cuenta, certificaciones, créditos, pagos y demás trámites recurrentes.

Asimismo, se evidenció que la Oficina de Prensa y Atención al Cliente gestionó la mayor proporción de las solicitudes recibidas durante el semestre, concentrando más del 80 % de los requerimientos radicados, lo que refleja la importancia estratégica de esta dependencia dentro del proceso de atención al ciudadano y la necesidad de continuar fortaleciendo sus capacidades operativas, tecnológicas y de seguimiento.

Respecto a los medios de atención, se identificó una marcada preferencia de los usuarios por los canales digitales, particularmente WhatsApp y el correo electrónico institucional, los cuales concentraron un volumen significativo de solicitudes durante el período evaluado.

En cuanto a las manifestaciones de inconformidad, durante el semestre se registraron tres (3) quejas y tres (3) reclamos, para un total de seis (6) inconformidades, equivalentes al 0,12 % de las 5.204 PQRSDF gestionadas, comportamiento que se puede calificar como favorable con relación a la percepción del servicio prestado por la Corporación. No obstante, dichas situaciones evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo la comunicación con los usuarios, la articulación entre dependencias y los mecanismos de seguimiento de los procesos institucionales.

La revisión efectuada permitió identificar que las inconformidades reportadas estuvieron relacionadas principalmente con dificultades de atención en algunos canales institucionales, procesos asociados a créditos, aplicación de pagos y validación de comunicaciones dirigidas a los afiliados. Si bien estos casos fueron atendidos por las dependencias responsables, se consideran oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio y la experiencia de los usuarios.

Tabla 13. Principales causas de las inconformidades registradas durante el primer semestre de 2026.

TIPO	CANTIDAD	CAUSA IDENTIFICADA
Queja	1	Demoras percibidas en la atención de canales institucionales
Queja	1	Verificación de comunicaciones recibidas por afiliados
Queja	1	Posibles eventos de suplantación mediante correos electrónicos
Reclamo	2	Procesos asociados a créditos y desembolsos
Reclamo	1	Aplicación y registro de pagos
TOTAL	**6**	

Fuente: Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Elaboración: Oficina de Control Interno.

En materia de oportunidad, se evidenció un desempeño satisfactorio, toda vez que de las 5.204 PQRSDF registradas durante el semestre, 5.187 fueron atendidas oportunamente, 19 se encontraban dentro de los términos legales de respuesta al cierre de los respectivos períodos y únicamente se identificaron dos (2) respuestas extemporáneas, equivalentes al 0,04 % del total gestionado. Estos resultados reflejan un adecuado control sobre los tiempos de respuesta y un alto nivel de cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

De igual forma, la revisión de los informes mensuales permite evidenciar avances institucionales relacionados con el fortalecimiento de la gestión documental, toda vez que durante los meses de mayo y junio se desarrollaron actividades orientadas a la implementación y consolidación del Sistema Informático de Gestión Documental, incluyendo mesas de trabajo, designación de gestores documentales y procesos de capacitación dirigidos a mejorar la trazabilidad de la información.

No obstante, la Oficina de Control Interno observa que una parte importante del seguimiento y control de las PQRSDF continúa realizándose mediante bases de datos en Excel y controles manuales, situación que representa una oportunidad de mejora institucional debido a los riesgos asociados a errores operativos, pérdida de trazabilidad, inconsistencias en los registros, **reprocesos** y dificultades para la consolidación oportuna de reportes.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno concluye que el proceso de atención de PQRSDF presenta un nivel de desempeño satisfactorio, con adecuados resultados en oportunidad y gestión, aunque persisten oportunidades de mejora asociadas a la automatización de controles, fortalecimiento de la trazabilidad documental e implementación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar el seguimiento integral de las solicitudes ciudadanas.

5.3. Análisis de Riesgos del Proceso PQRSDF

Como resultado del seguimiento realizado, la Oficina de Control Interno identificó los siguientes riesgos asociados a la gestión de PQRSDF:

Tabla 14. Riesgos Identificados

RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL
Pérdida de trazabilidad de la información	Media	Alto	Alto
Incumplimiento de términos legales	Baja	Alto	Medio
Dependencia operativa de personal específico	Media	Medio	Medio
Errores en registros manuales	Media	Medio	Medio
Pérdida de información documental	Baja	Alto	Medio

Fuente: Oficina de Control Interno

Riesgo No. 1. Trazabilidad documental

Durante una parte importante del período evaluado la gestión de PQRSDF continuó apoyándose en bases de datos de Excel y controles manuales de seguimiento.
Aunque se evidenciaron mecanismos de control implementados por la Oficina de Atención al Cliente para monitorear el estado de las solicitudes, la ausencia de automatización integral incrementa el riesgo de errores operativos, omisiones involuntarias y dificultades para la generación de reportes en tiempo real, por lo que se recomienda fortalecer los puntos de control.

Riesgo No. 2. Dependencia de personal

Se identificó que ciertas actividades críticas relacionadas con la consolidación y seguimiento de las PQRSDF se encuentran concentradas en funcionarios específicos, situación que podría afectar la continuidad del servicio ante eventualidades relacionadas con incapacidades, vacaciones, retiros o cambios de personal, por lo que se recomienda fortalecer los puntos de control.

Riesgo No. 3. Cumplimiento normativo

La ocurrencia de respuestas extemporáneas, aunque mínima, evidencia la necesidad de fortalecer permanentemente los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

6. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

Como resultado del seguimiento efectuado se destacan las siguientes fortalezas institucionales:

- Existencia de diversos canales de atención para los ciudadanos y grupos de valor.
- Alta capacidad operativa para gestionar el volumen de PQRSDF recibidas.
- Bajo número de quejas y reclamos frente al total de requerimientos gestionados.
- Alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta.

- Seguimiento permanente efectuado por la Oficina de Prensa y Atención al Cliente.
- Avances institucionales orientados al fortalecimiento de la gestión documental y trazabilidad de la información.

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se identifican las siguientes oportunidades de mejora para fortalecer la gestión de las PQRSDF en la CSC:

❖ Consolidar la implementación del Sistema Informático de Gestión Documental, garantizando la integración de los procesos de radicación, seguimiento, control y cierre de las PQRSDF.

❖ Automatizar los controles relacionados con los términos de respuesta mediante alertas tempranas y reportes automáticos que permitan reducir el riesgo de extemporaneidad.

❖ Implementar mecanismos de autogestión dirigidos a los afiliados para la consulta y descarga de documentos de alta demanda, tales como estados de cuenta, certificados de afiliación, certificaciones para declaración de renta, paz y salvos y consultas sobre créditos.

❖ Fortalecer los mecanismos de trazabilidad documental para garantizar la disponibilidad, integridad y conservación de la información gestionada por las diferentes dependencias.

❖ Continuar promoviendo estrategias de capacitación relacionadas con atención al ciudadano, gestión documental, tratamiento de PQRSDF y cumplimiento de términos legales.

❖ Fortalecer la articulación entre las áreas involucradas en la gestión de solicitudes ciudadanas con el fin de optimizar tiempos de respuesta y disminuir la ocurrencia de reprocesos.

❖ Implementar indicadores de seguimiento que permitan medir periódicamente la efectividad de las acciones de mejora derivadas de las PQRSDF, quejas y reclamos recibidos.

8. CONCLUSIONES

✓ La Corporación Social de Cundinamarca gestionó durante el primer semestre de 2026 un total de 5.204 PQRSDF, evidenciando una demanda constante de atención por parte de sus afiliados y grupos de valor, así como la capacidad operativa de la entidad para atender oportunamente dicho volumen de requerimientos.

- ✓ El análisis realizado evidencia que el 99,88% de las solicitudes correspondió a peticiones o requerimientos de información, situación que confirma que los canales institucionales son utilizados principalmente para consultas, certificaciones, estados de cuenta, créditos y demás trámites de atención al afiliado.

- ✓ La entidad alcanzó un nivel de cumplimiento del 99.96%, altamente satisfactorio frente a los términos legales de respuesta, registrando únicamente dos casos extemporáneos equivalentes al 0,04% del total de PQRSDF gestionadas, resultado que evidencia la efectividad de los controles implementados para el seguimiento de los requerimientos ciudadanos.

- ✓ La baja incidencia de quejas y reclamos durante el semestre (0.12%), representada en tres quejas y tres reclamos frente al total de solicitudes registradas, constituye un indicador favorable respecto de la percepción del servicio y la gestión institucional adelantada por las diferentes dependencias de la Corporación.

- ✓ A pesar de los resultados favorables observados, persisten riesgos asociados a la dependencia de controles manuales y herramientas ofimáticas para el seguimiento de las PQRSDF, situación que hace necesario continuar fortaleciendo la automatización de procesos y la consolidación de mecanismos tecnológicos que garanticen una gestión más eficiente, segura y trazable.

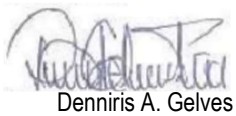
- ✓ Se evidencian avances importantes en materia de gestión documental y fortalecimiento de controles institucionales, particularmente con las acciones orientadas a la implementación del Sistema Informático de Gestión Documental y la designación de gestores documentales, iniciativas que contribuirán a mejorar la trazabilidad, seguridad y disponibilidad de la información.

- ✓ En términos generales, la Oficina de Control Interno de la CSC concluye que la gestión de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026 permitió atender un alto volumen de requerimientos ciudadanos (Tabla No. 12) y evidenció avances en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control del proceso. No obstante, se identificó la ocurrencia de dos (2) respuestas extemporáneas, lo que es un incumplimiento de los términos legalmente establecidos para la atención de las solicitudes ciudadanas. En este sentido, resulta necesario fortalecer los controles preventivos y los sistemas de alerta temprana que permitan garantizar el cumplimiento estricto de los plazos de respuesta establecidos en la normatividad vigente. Asimismo, se recuerda que cuando excepcionalmente no sea posible resolver una petición dentro de los términos señalados por la Ley 1755 de 2015, la Entidad deberá informar oportunamente al peticionario las razones de la demora e indicar el plazo razonable en que se emitirá la respuesta definitiva, conforme a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la citada ley. En consecuencia, la materialización de casos extemporáneos evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión del proceso, con el fin de asegurar el cumplimiento pleno de las disposiciones legales aplicables y la protección efectiva del derecho fundamental de petición.

9. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo la implementación y uso de herramientas tecnológicas orientadas a la gestión integral de PQRSDF, con el fin de garantizar trazabilidad, oportunidad y control de los requerimientos.
- Implementar mecanismos automáticos de alertas para el seguimiento de solicitudes próximas al vencimiento de los términos legales.
- Mantener el monitoreo permanente de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias para prevenir la materialización de casos extemporáneos.
- Fortalecer los procesos de capacitación relacionados con atención al ciudadano, gestión documental y cumplimiento de términos legales.
- Continuar promoviendo mecanismos de autogestión para los afiliados, especialmente en trámites recurrentes relacionados con certificaciones, estados de cuenta y consultas de información.
- Realizar seguimiento periódico a las causas que originan quejas y reclamos, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio prestado.
- Fortalecer los controles asociados a la continuidad operativa del proceso, procurando que las actividades críticas no dependan exclusivamente de un único funcionario o contratista.

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Denniris A. Gelves Peña (E) OCI	 Carlos Eduardo Hernández López Jefe Oficina de Control Interno	 Carlos Eduardo Hernández López Jefe Oficina de Control Interno
Fecha: septiembre de 2026	**Fecha:** septiembre de 2026	**Fecha:** septiembre de 2026