Informe

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

Fecha: Julio – Agosto – Septiembre 2026

CSC
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA

Gobernación de Cundinamarca

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN..... 3
2. BASE NORMATIVA..... 3
2.1 Externa..... 3
2.2 Interna 5
3. OBJETIVO..... 6
4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES..... 6
4.1. PQRSDF contestadas en términos..... 9
4.2. PQRSDF contestadas fuera de términos..... 10
4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2026.....12
5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS.....14
6. MEDICIÓN..... 15
7. AFILIACIONES..... 16
8. CONCLUSIONES..... 17
9. RECOMENDACIONES..... 18
10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN..... 19

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la documentación de la Corporación Social de Cundinamarca, el presente documento consolida el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas a través de los diferentes canales habilitados durante el **Tercer Trimestre** de 2026. Este análisis tiene como propósito evaluar la oportunidad en la atención de las solicitudes y generar recomendaciones dirigidas a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de la Entidad y al afianzamiento de la confianza de la ciudadanía y sus grupos de valor.

2. BASE NORMATIVA

2.1 Externa

- **En cumplimiento a la ley 1712 de 20214:** Ley de Transparencia y con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y garantizar la mejora continua, damos a conocer el resultado de las mediciones efectuadas, de la oportunidad en la resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que han sido radicadas en esta entidad por las partes interesadas durante **el tercer trimestre del 2026,** a través de los diferentes canales de comunicación que se encuentran a disposición.

- **Constitución Nacional, Articulo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- Articulo 2.2.3.12.5 Decreto 1166 de 20216: Solicitudes de acceso a la información pública. Para estos casos, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712

de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Artículo 13. Ley 1755 de 2015:** Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

- **Artículo 14. Ley 1755 de 2015:** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su

cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- **Artículo 76 Ley 1474 de 2011:** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

2.2 Interna

Estamos a la espera de implementar un programa cuyo objetivo sea ofrecer un sistema óptimo de información a los funcionarios que garantice el acceso oportuno para atender y solucionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, de tal manera que se resuelvan a satisfacción todas las inquietudes. Así mismo, se utilizan matrices de Excel para el registro de las PQRSDF que son tramitadas vía correo electrónico, teléfono, WhatsApp, página web y puntos físicos de atención al cliente.

3. OBJETIVO

Efectuar la supervisión, seguimiento y control a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en general, con el propósito de poder mejorar continuamente el servicio al cliente, a través de respuestas oportunas, coherentes y de fondo a los requerimientos radicados en la Corporación Social de Cundinamarca CSC.

4. RESULTADOS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

La Corporación Social de Cundinamarca dispone de diversos canales de comunicación para la recepción y gestión de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos y grupos de valor.

En el tercer trimestre del 2026 , se registraron un total de **2.718 PQRSDF** a través de los diferentes canales institucionales, incluyendo el correo institucional (atencionalcliente@csc.gov.co y notificacionesjudiciales@csc.gov.co), WhatsApp, línea telefónica, página web y puntos físicos de atención. A continuación, se presenta el detalle de estos registros:

TERCER TRIMESTRE DEL 2026	
PQRSDF RECIBIDAS	**NÚMERO**
Correo Electrónico atencionalcliente@csc.gov.co	569
Correo Electrónico notificacionesjudiciales@csc.gov.co	104
WhatsApp	617
Línea Telefónica	398
Página Web	45
Puntos físicos de atención	985
TOTAL	**2.718**

De las **2.718 PQRSDF** registradas en el **tercer trimestre del 2026**, la clasificación según su tipo se distribuyó de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF	
TIPO	**CANTIDAD**
Peticiones	2.649
Quejas	0
Reclamos	2
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Derechos de Petición	47
Tutelas	15
Recursos de reposición	4
TOTAL	**2.718**

Con el objetivo de atender de manera eficiente las solicitudes de los ciudadanos y grupos de valor, la Corporación Social de Cundinamarca clasifica las PQRSDF según su tipo y las asigna a las áreas o procesos correspondientes. Esta distribución facilita su gestión, optimiza los tiempos de respuesta y garantiza un adecuado seguimiento. A continuación, se detalla la clasificación por área de trabajo de las PQRSDF registradas en el tercer trimestre del 2026.

NÚMERO DE SOLICITUDES POR AREAS											
	AREA RESPONSIBLE DE DAR RESPUESTA										
TIPO DE SOLICITUD	CONTABILIDAD	JURIDICA	CARTERA	CONTRATACIÓN	SUB.GERENCIA SERV. CORPO CREDITOS	ATENCION AL CLIENTE	GERENCIA	BIENENESTAR	SU.AD.MIN	TESORERIA	TOTAL
Solicitudes de Información	5	83	165	4	27	2341	1	6	10	8	2.650
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Tutelas	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Derechos de petición	0	32	9	0	0	3	0	0	2	1	47
Recursos de reposición	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	134	174	4	28	2345	1	6	12	9	2.718
Porcentaje	0,18%	4,93%	6,40%	0,14%	1,03%	86,27%	0,03%	0,22%	0,44%	0,33%	100%

Durante el **tercer trimestre,** se recibieron y gestionaron un total de **2.718 PQRSDF** distribuidas entre las diferentes áreas responsables de dar respuestas. La mayor concentración se presentó en el área de Atención al Cliente, que registraron 2.345 solicitudes, equivalentes al 86,27% del total, lo que evidencia que esta dependencia constituye el principal canal de gestión de los requerimientos de los afiliados y usuarios de la Corporación.

Seguido, se encuentra el área de Cartera, con 174 solicitudes, correspondientes al 6,40%, luego Jurídica, con 134 (4,93%). Por su parte, la Subgerencia de Créditos registró 28 solicitudes (1,03%), la Subdirección Administrativa 12 (0,44%), Tesorería 9 (0,33%), Bienestar 6 (0, 22%), Contabilidad 5 (0,18%), Contratación 4 (0,14%) y Gerencia 1 salicitud correspondiente al (0,03%).

En cuanto a la tipología, se observa un predominio de las solicitudes de información, con 2.650 casos, que representan aproximadamente el 97,50% del total. Es ta cifra demuestra que la principal necesidad de los usuarios está relacionada con la consulta y obtención de información sobre los servicios, tramites y procedimientos institucionales. Asimismo, se registraron 47 derechos de petición (1,73%), 15 tutelas (0,55%), 4 recursos de reposición (0,15%) y 2 reclamos (0,07%). No se reportaron quejas, sugerencias, denuncias ni felicitaciones durante este trimestre.

Es importante destacar que, aunque Atención al Cliente concentra la mayor cantidad de requerimientos, las demás dependencias también cumplen un papel fundamental en la atención y resolución de las solicitudes que corresponden a sus competencias. En particular, el volumen de derechos de petición y tutelas requiere especial atención, debido a la necesidad de garantizar respuestas oportunas, claras y de fondo, dentro de los términos legales establecidos.

En conclusión, los resultados reflejan que la gestión institucional está orientada principalmente a atender solicitudes de información, con una participación mayoritaria del área de Atención al Cliente. Por lo anterior, se recomienda fortalecer los canales de orientación y comunicación con los afiliados, promover la divulgación de información clara y actualizada sobre los trámites y servicios que contribuyen con mantener un seguimiento permanente a las solicitudes trasladadas a las diferentes áreas, con el fin de contribuir a la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas, bajo el principio de servir con excelencia.

4.1 PQRSDF contestadas en términos.

Durante el tercer trimestre de 2026, la Corporación Social de Cundinamarca recibió un total de **2.718 PQRSDF**, de las cuales **2.707 fueron respondidas dentro de los términos establecidos y cerradas en su totalidad**, lo que representa un cumplimiento general aproximado del **99,60%**. Al analizar el comportamiento mensual, se evidencia que en julio se radicaron 645 solicitudes, de las cuales 642 (99,53%) fueron respondidas oportunamente, mientras que las 3 restantes (0,47%) correspondieron a dos derechos de petición y una petición direccionados a la Oficina Jurídica y al área de Cartera, respecto de los cuales la Oficina de Prensa y Atención al Cliente no había recibido copia de las respuestas para completar el seguimiento y cierre correspondiente. Durante agosto se registraron 973 PQRSDF, todas respondidas dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 100%. Por su parte, en septiembre se recibieron 1.100 solicitudes, de las cuales 1.092 (99,27%) fueron respondidas oportunamente y cerradas, mientras que 8 solicitudes no quedaron incluidas en el total reportado como cumplido dentro de los términos establecidos.

En el seguimiento realizado para la elaboración del informe de julio, se identificaron dos factores que incidieron en la gestión de las solicitudes pendientes: la disminución temporal de la capacidad operativa de la Oficina Jurídica, ocasionada por la finalización de los contratos de algunos profesionales y/o contratistas encargados de apoyar el trámite y la gestión de las solicitudes, y la remisión tardía de los recordatorios a las dependencias responsables, los cuales fueron enviados aproximadamente un mes después. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control y seguimiento interno, mediante la revisión periódica de las solicitudes pendientes, el envío oportuno de recordatorios y la verificación de las respuestas y sus respectivos soportes.

En conclusión, los resultados del trimestre reflejan un alto nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSDF, con un desempeño destacado durante agosto. No obstante, se recomienda mantener el seguimiento permanente a las solicitudes trasladadas a otras dependencias, establecer alertas para prevenir retrasos y asegurar la trazabilidad de cada requerimiento hasta su cierre efectivo, con el propósito de fortalecer la oportunidad y calidad del servicio prestado a los afiliados.

4.2 PQRSDF contestadas fuera de términos

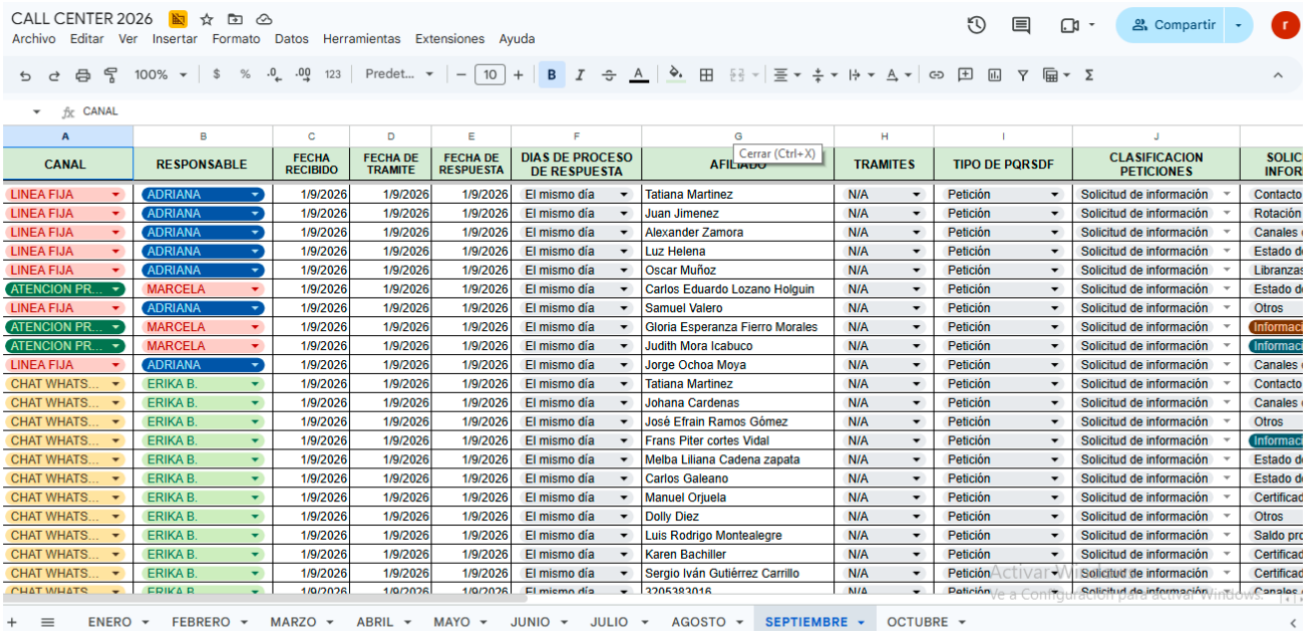
En julio, de las 645 PQRSDF recibidas, 642 se encontraban dentro de los términos de respuesta, lo que representa un cumplimiento del 99,53%. En agosto, las 973 solicitudes radicadas fueron respondidas dentro de los términos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 100%. Por su parte, en septiembre, de las 1.100 PQRSDF recibidas, 3 (0,27%) fueron respondidas de manera extemporánea y, respecto de otras 5 solicitudes (0,45%), la Oficina de Prensa y Atención al Cliente aún no contaba con copia de la respuesta o del soporte correspondiente para verificar su gestión y cierre.

En relación con los casos identificados en septiembre, las tres respuestas extemporáneas correspondieron a derechos de petición gestionados por el área de Cartera. Asimismo, se encontraban pendientes los soportes de cuatro derechos de petición, dos direccionados a la Oficina Jurídica y dos al área de Cartera, además de una petición que no era competencia de la oficina de Atención al Cliente y que fue trasladada a la Oficina Jurídica. En este último caso, es necesario verificar que se haya efectuado el traslado a la entidad competente dentro de los cinco días siguientes a la recepción, informado al peticionario y conservado la constancia de remisión, de conformidad con el procedimiento aplicable. Para todos estos casos, se realizó áreas responsables, solicitando información sobre el estado de la gestión y copia de las respuestas o de los soportes de traslado, según corresponda seguimiento mediante correos electrónicos.

Por otra parte, dado que la mayoría de las PQRSDF corresponde a solicitudes de información atendidas por el área de Atención al Cliente, se revisaron las bases de datos en Excel diligenciadas por el equipo responsable de los diferentes canales de atención. En estas se evidencia que los requerimientos recibidos a través de WhatsApp, la línea telefónica fija y los puntos de atención presencial son gestionados, en su mayoría, el mismo día de su recepción. En cuanto a las solicitudes radicadas mediante el correo electrónico atencionalcliente@csc.gov.co y la página web, se realiza un seguimiento más detallado, debido a que algunas deben ser trasladadas a otras dependencias para su trámite y respuesta. Para garantizar la trazabilidad, estos casos se identifican mediante códigos de color en las bases de datos y se solicita a las áreas competentes el envío de copia de las respuestas emitidas, con el propósito de mantener actualizados los registros y verificar el cierre efectivo de cada solicitud.

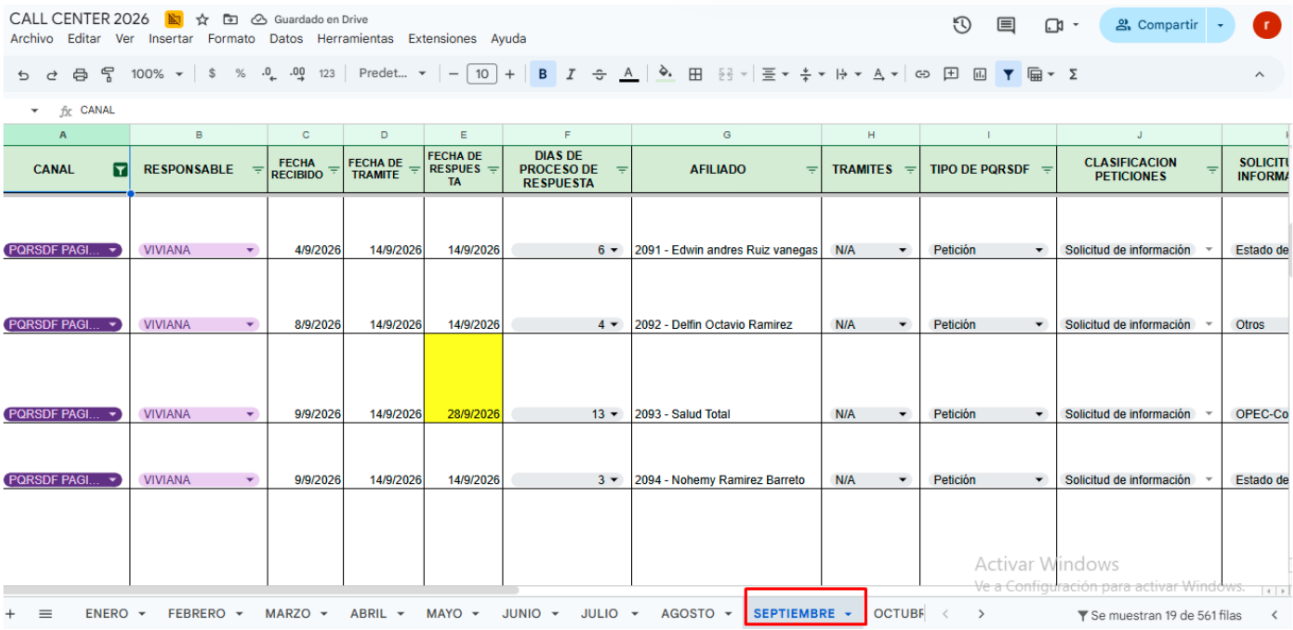
En conclusión, los resultados del trimestre reflejan una gestión favorable de las PQRSDF, con un cumplimiento del 100% durante agosto y del 99,53% en julio. Sin embargo, los casos de respuestas extemporáneas y la falta de soportes de algunas solicitudes en septiembre evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento a los requerimientos trasladados a otras dependencias.

Bases diligenciadas por el equipo que atiende línea de WhatsApp, línea telefónica fija y puntos de atención en la cual se evidencia que la mayoría de solicitudes son gestionadas el mismo día de radicación.



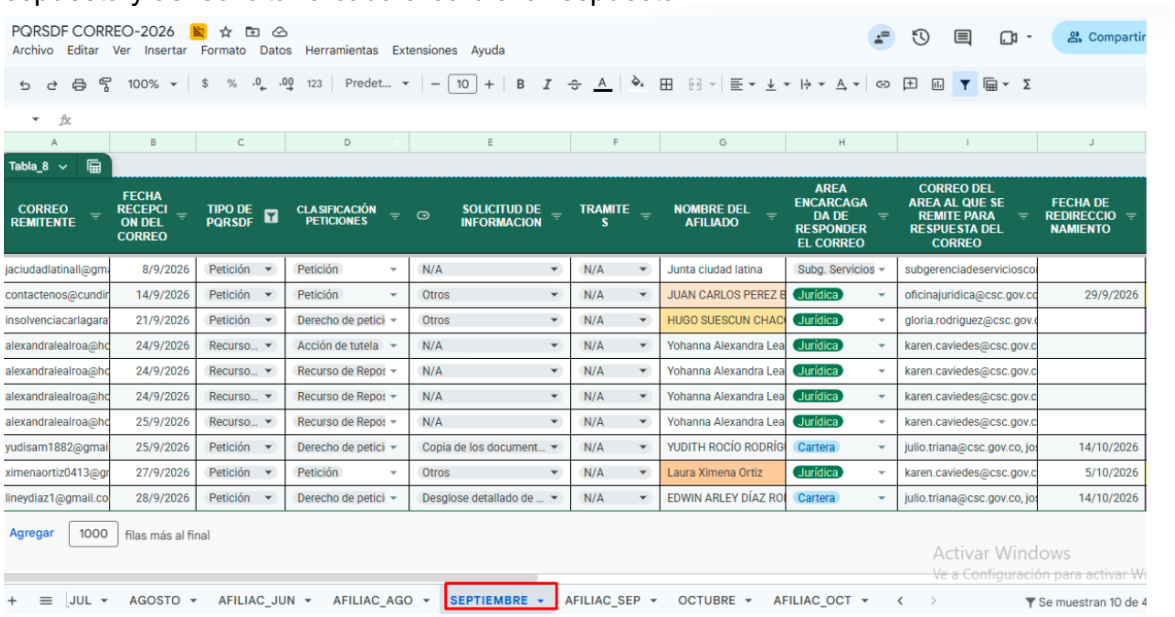
CANAL	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE TRAMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFILIADO	TRAMITES	TIPO DE PQRSDF	CLASIFICACION PETICIONES	SOLIC INFOR
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Tatiana Martinez	N/A	Petición	Solicitud de información	Contacto
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Juan Jimenez	N/A	Petición	Solicitud de información	Rotación
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Alexander Zamora	N/A	Petición	Solicitud de información	Canales
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Luz Helena	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado d
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Oscar Muñoz	N/A	Petición	Solicitud de información	Libranzas
ATENCION PR...	MARCELA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Carlos Eduardo Lozano Holguin	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado d
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Samuel Valero	N/A	Petición	Solicitud de información	Otros
ATENCION PR...	MARCELA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Gloria Esperanza Fierro Morales	N/A	Petición	Solicitud de información	Informac
ATENCION PR...	MARCELA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Judith Mora Icabuco	N/A	Petición	Solicitud de información	Informac
LINEA FIJA	ADRIANA	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Jorge Ochoa Moya	N/A	Petición	Solicitud de información	Canales
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Tatiana Martinez	N/A	Petición	Solicitud de información	Contacto
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Johana Cardenas	N/A	Petición	Solicitud de información	Canales
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	José Efrain Ramos Gómez	N/A	Petición	Solicitud de información	Otros
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Frans Piter cortes Vidal	N/A	Petición	Solicitud de información	Informac
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Melba Liliana Cadena zapata	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado d
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Carlos Galeano	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado d
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Manuel Orjuela	N/A	Petición	Solicitud de información	Certificad
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Dolly Diez	N/A	Petición	Solicitud de información	Otros
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Luis Rodrigo Montealegre	N/A	Petición	Solicitud de información	Saldo pro
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Karen Bachiller	N/A	Petición	Solicitud de información	Certificad
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	Sergio Iván Gutiérrez Carrillo	N/A	Petición	Solicitud de información	Certificad
CHAT WHATS...	ERIKA B.	1/9/2026	1/9/2026	1/9/2026	El mismo día	3206383016	N/A	Petición	Solicitud de información	Canales

Base de PQRSDF radicadas por la página web en la cual se hace el seguimiento a las solicitudes direccionadas a otras áreas identificando fechas de respuesta y copia de dicha respuesta.



CANAL	RESPONSABLE	FECHA RECIBIDO	FECHA DE TRAMITE	FECHA DE RESPUESTA	DIAS DE PROCESO DE RESPUESTA	AFILIADO	TRAMITES	TIPO DE PQRSDF	CLASIFICACION PETICIONES	SOLICITU INFORMA
PQRSDF PAGI...	VIVIANA	4/9/2026	14/9/2026	14/9/2026	6	2091 - Edwin andres Ruiz vanegas	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado de
PQRSDF PAGI...	VIVIANA	8/9/2026	14/9/2026	14/9/2026	4	2092 - Delfin Octavio Ramirez	N/A	Petición	Solicitud de información	Otros
PQRSDF PAGI...	VIVIANA	9/9/2026	14/9/2026	28/9/2026	13	2093 - Salud Total	N/A	Petición	Solicitud de información	OPEC-Co
PQRSDF PAGI...	VIVIANA	9/9/2026	14/9/2026	14/9/2026	3	2094 - Nohemy Ramirez Barreto	N/A	Petición	Solicitud de información	Estado de

Baser correo electrónico atencionalcliente@csc.gov.co que es diligenciada por una sola persona la cual gestiona con severidad, el seguimiento a las fechas de respuesta de las solicitudes direccionadas a otras áreas. Igualmente se realiza revisión semanal por parte de la Coordinación de Atención para identificar la PQRSDF que no tengan copia de respuesta y así solicitar a cada área dicha respuesta.



4.3 Resumen de PQRSDF por asunto año 2026

MES	ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
PETICIONES	589	959	1.164	885	783	818	645	971	1.099				7.913
QUEJAS	0	0	1	0	1	1	0	0	0				3
RECLAMOS	0	0	0	2	0	1	0	2	0				5
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1				1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
TOTAL	**589**	**959**	**1.165**	**887**	**784**	**820**	**645**	**973**	**1.100**				**7.922**

MES	TOTAL, PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
ENERO	589	587	0	587	0	2
FEBRERO	959	959	0	959	0	0
MARZO	1.165	1.165	0	1.160	0	5
ABRIL	887	887	0	887	0	10
MAYO	784	784	0	784	2	2
JUNIO	820	820	0	820	0	0
JULIO	645	642	0	642	3	0
AGOSTO	973	973	0	973	0	0
SEPTIEMBRE	1.100	1.092	5	1.092	3	0
TOTAL	**7.922**					

- En el trimestre se recibieron **2.718 PQRSDF**. La demanda aumentó mes a mes durante el trimestre, con un julio bajo y un cierre de septiembre cercano a las 1.100 solicitudes. La entidad mantuvo una oportunidad superior al 99% pese al aumento. Las extemporáneas y los pendientes aparecen en los meses de menor y mayor carga (julio y septiembre).
- Las peticiones son el 99,9% del total. Los reclamos (2) y la denuncia (1) suman apenas 3 casos.
- De **julio a septiembre** el aumento es de **70,5%** (455), y **septiembre** es el mes de mayor demanda.
- Las 2 solicitudes que no son peticiones fueron **2 reclamos en agosto** y **1 denuncia en septiembre**. Son pocas, pero por su naturaleza merecen seguimiento especial.
- No hubo quejas, sugerencias ni felicitaciones.
- **2.707 de 2.718** solicitudes (99,6%) se respondieron dentro de los términos.
- **Agosto** fue el mejor mes: el 100% de las 973 solicitudes se respondió oportunamente, aun siendo un mes de fuerte aumento de demanda.
- **Julio y septiembre** tuvieron 3 respuestas extemporáneas cada uno (0,22% del trimestre).
- Hay **5 solicitudes pendientes**, todas de septiembre (0,18%). Es el único dato pendiente del informe, probablemente por estar aún dentro del plazo de respuesta al momento del corte.

5. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el trimestre NO se radicaron quejas.

QUEJAS		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
0	0	0

En el trimestre se presentaron 2 reclamos

RECLAMOS		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
0	2	0

Los reclamos radicados son los siguientes:

- **18 de agosto 2026**

2082 -JIMMY TORRES REYES- página web
"EN LA PAGINA DE INTERNET, NO HAY TELEFONOS DE CONTACTO, NO HAY UN DIRECTORIO, LOS AFILIADOS NO TENEMOS CON QUIEN COMUNICARNOS, SOLO HAY UN NUMERO DE TELEFONO FIJO 601 5140291 Y NO FUNCIONA. EL 24 DE JULIO, TRAMITE UN CREDITO, Y NO HAY INFORMACION, NO SE A DONDE LLAMAR PARA PEDIR INFORMACION."
Se da respuesta 21 de agosto desde la Oficina de Prensa y Atención al Cliente

18 de agosto 2026
2083 -FERNANDO CASTRO- página web
¨Señores**CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA**
Área de Créditos
Cordial saludo.
Me permito presentar respetuosamente mi inconformidad y, al mismo tiempo, solicitar su colaboración con el trámite de **rotación de mi crédito**, proceso que vengo adelantando desde hace más de dos meses y que, hasta el momento, no ha sido posible culminar.

Entiendo que este tipo de trámites requiere la revisión de documentos y el cumplimiento de determinados requisitos. Sin embargo, durante el proceso he encontrado algunas demoras en las respuestas y en la realización de las diferentes gestiones necesarias, lo que ha hecho que el trámite se extienda considerablemente. Mi intención con esta comunicación no es cuestionar los procedimientos de la Corporación, sino **solicitar muy

respetuosamente que, dentro de las posibilidades de la entidad, se pueda brindar mayor agilidad a mi solicitud**, teniendo en cuenta el tiempo que ya lleva en trámite.
Como usuario, en ocasiones resulta difícil saber con exactitud en qué etapa se encuentra el proceso o cuánto tiempo puede tomar cada respuesta, por lo que agradecería mucho que me pudieran orientar sobre el estado actual de mi solicitud y sobre los pasos que aún hacen falta para lograr su culminación. Agradezco de antemano la atención y la colaboración que puedan brindarme. Mi deseo es poder finalizar satisfactoriamente este proceso y continuar contando con el acompañamiento de la Corporación. Quedó atento a cualquier información, documento o gestión adicional que sea necesaria de mi parte para facilitar y agilizar el trámite. Muchas gracias por su atención y por la colaboración que puedan brindarme.
Atentamente,
FERNANDO CASTRO
C.C. 8.802.243
Teléfono: 3192887281
Correo electrónico: jfernandocastro2007@gmail.com¨
Se da respuesta por parte de la Subgerencia de Servicios Corporativos el 24 de agosto.

6. MEDICIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA
Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF	Estimar la capacidad de CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos legales.	100 - *PQRS resueltas de forma extemporánea* * 100 --- Total, PQRS recibidas en el periodo). **Medición** **2.491 – 0 = 2.491** --- **2.491**
Resultado		**100 % de Respuesta Oportuna de PQRSDF**

Se evidencia una mejora progresiva en los tiempos de respuesta, lo cual refleja un desempeño favorable en la gestión de PQRSDF. Asimismo, se observa un fortalecimiento en la eficiencia operativa y en los procesos de atención, optimizando la gestión de las solicitudes y garantizando el cumplimiento de los términos establecidos.

El alto nivel de cumplimiento contribuye a generar confianza y satisfacción en los usuarios, al asegurar respuestas oportunas y ajustadas a los plazos legales.
No obstante, con el fin de garantizar la sostenibilidad y mejora continua del proceso, se recomienda la implementación de un sistema informático de gestión documental, que permita optimizar el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSDF.

7. AFILIACIONES

En el **tercer trimestre 2026** se realizaron **145** afiliaciones ingresadas en Novasoft, recibidas y gestionadas en los puntos de atención de la Gobernación, la sede de Teusaquillo y desde el correo de atenciónalcliente@csc.gov.co

AFILIACIONES 2026	
Mes	**No de afiliaciones**
Enero	27
Febrero	44
Marzo	67
Abril	57
Mayo	56
Junio	34
Julio	54
Agosto	35
Septiembre	56
TOTAL	**430**

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

8. CONCLUSIONES (si aplica)

Durante el tercer trimestre de 2026, la Corporación Social de Cundinamarca gestionó un total de **2.718 PQRSDF**, distribuidas así: 645 en julio, 973 en agosto y 1.100 en septiembre. De este total, **2.649 correspondieron a solicitudes de información**, relacionadas principalmente con estados de cuenta, certificados para declaración de renta y retención en la fuente, acuerdos de pago, estados de solicitudes de crédito, canales de atención y otros servicios dirigidos a los afiliados. Asimismo, se radicaron 47 derechos de petición, 15 tutelas, 2 reclamos y 1 denuncia. Estas cifras evidencian que la principal demanda de los usuarios está orientada a la consulta de información y la gestión de trámites institucionales.

En cuanto a la gestión por dependencias, la Oficina de Prensa y Atención al Cliente recibió y gestionó el 82 % de las solicitudes en julio, el 88 % en agosto y el 87 % en septiembre, consolidándose como un área fundamental para la orientación y atención de los afiliados. Durante el periodo, el canal presencial fue el más utilizado, destacándose el punto de atención ubicado en la Gobernación de Cundinamarca, donde se atendieron 294 solicitudes en julio, 229 en agosto y 366 en septiembre, para un total de 889 atenciones. Esta gestión ha contribuido a resolver directamente un número significativo de requerimientos y a distribuir de manera más eficiente la demanda de atención presencial, disminuyendo la afluencia de usuarios en la oficina de Teusaquillo. Se resalta el compromiso y la disposición del personal encargado de estos puntos de atención, cuyo trabajo contribuye a brindar un servicio oportuno y cercano a los usuarios.

Respecto a los canales virtuales, después de la atención presencial se destacó WhatsApp, con 77 solicitudes en julio, 272 en agosto y 268 en septiembre, para un total de 617. El correo institucional también tuvo una participación importante, con 206 solicitudes en agosto y 208 en septiembre, además de la utilización del correo de la Oficina Jurídica y la línea telefónica fija. Estos resultados evidencian la importancia de mantener y fortalecer los diferentes medios de contacto, garantizando que la información publicada sea clara, accesible y actualizada, y que los usuarios dispongan de canales funcionales para resolver sus inquietudes.

En relación con las manifestaciones de inconformidad, durante julio no se registraron quejas ni reclamos; en agosto se recibieron dos reclamos, relacionados con la información de contacto disponible en la página web institucional y la demora en el desembolso de un crédito. Ambos fueron gestionados por las áreas competentes y se brindó respuesta a los afiliados. En septiembre no se presentaron quejas ni reclamos. Si bien estos resultados son favorables, se recomienda mantener una actitud de escucha activa y fortalecer las acciones de mejora a partir de las observaciones de los usuarios, con el propósito de prevenir situaciones similares y continuar mejorando la calidad del servicio.

En materia de oportunidad y seguimiento de las PQRSDF, se evidenció un cumplimiento del 99,53 % en julio y del 100 % en agosto. Para septiembre, se identificaron tres respuestas extemporáneas y cinco solicitudes respecto de las cuales la Oficina de Prensa y Atención

al Cliente no contaba con copia de la respuesta o del soporte correspondiente al corte del informe. Estos casos requieren seguimiento con las áreas responsables para verificar el estado de la gestión y actualizar los registros. Por lo anterior, se considera necesario fortalecer los mecanismos de control, establecer alertas para el cumplimiento de los términos legales, remitir oportunamente los recordatorios y solicitar copia de las respuestas o constancias de traslado, según corresponda, garantizando la trazabilidad y el cierre efectivo de cada requerimiento.

En conclusión, los resultados del tercer trimestre reflejan la importancia estratégica de la Oficina de Prensa y Atención al Cliente en la gestión de las PQRSDF y en la orientación de los afiliados a través de los distintos canales institucionales. Como oportunidades de mejora, se recomienda fortalecer la divulgación de información sobre trámites y servicios, mantener actualizados los canales de contacto, continuar optimizando la atención presencial y virtual y reforzar el seguimiento a las solicitudes trasladadas a otras dependencias. Estas acciones permitirán mejorar la oportunidad y calidad de las respuestas, fortalecer la confianza de los usuarios y consolidar una cultura institucional orientada a servir con excelencia**.**

9. RECOMENDACIONES (Si aplica)

- **Fortalecer el seguimiento y control de las PQRSDF:** mantener una revisión periódica de las solicitudes pendientes y establecer alertas que permitan identificar oportunamente los vencimientos de los términos legales, con el fin de prevenir respuestas extemporáneas y garantizar el cierre efectivo de cada requerimiento.

- **Mejorar la articulación entre las dependencias:** reiterar a las áreas responsables la importancia de remitir copia de las respuestas emitidas a la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, así como los soportes de traslado a otras entidades cuando corresponda, para asegurar la trazabilidad, actualización de las bases de datos y verificación del cumplimiento de los términos establecidos.

- **Implementar acciones de mejora en el seguimiento interno:** establecer controles para garantizar el envío oportuno de recordatorios a las dependencias responsables, especialmente cuando las solicitudes se encuentren próximas a vencer. Asimismo, realizar seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las situaciones identificadas durante el periodo evaluado.
- **Fortalecer los canales de atención institucionales:** mantener actualizada la información de contacto publicada en la página web y verificar periódicamente el funcionamiento de la línea telefónica, WhatsApp y demás medios disponibles, con el propósito de facilitar el acceso de los afiliados a la información y los servicios de la Corporación.

- **Optimizar la orientación y divulgación de información:** teniendo en cuenta que la mayoría de las PQRSDF corresponden a solicitudes de información, se recomienda fortalecer la publicación y difusión de contenidos relacionados con estados de cuenta, certificados tributarios, acuerdos de pago, trámites de crédito y demás servicios institucionales.
- **Mantener y fortalecer la atención presencial y virtual:** continuar promoviendo una atención accesible, oportuna y eficiente en los puntos presenciales y canales digitales, reconociendo la importancia de la gestión del personal encargado de atender directamente a los afiliados.
- **Promover la mejora continua a partir de las manifestaciones de los usuarios:** analizar los reclamos recibidos, identificar sus causas y documentar las acciones implementadas para prevenir su recurrencia. De igual manera, mantener mecanismos de escucha activa que permitan conocer las necesidades de los afiliados y fortalecer la calidad del servicio.
- **Fortalecer la calidad y consistencia de los registros estadísticos:** verificar periódicamente la clasificación de las PQRSDF por tipología, dependencia responsable, canal de recepción y estado de gestión, asegurando que los datos consolidados coincidan con las bases de seguimiento y permitan elaborar informes confiables para la toma de decisiones.

En términos generales, se recomienda dar continuidad a las estrategias que han favorecido la atención oportuna de las PQRSDF y priorizar las acciones de mejora relacionadas con el seguimiento de solicitudes trasladadas, la trazabilidad documental y la prevención de respuestas extemporáneas,

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró y Aprobó	Revisó y Aprobó	Aprobó
Karen Varela Osorio Contratista Oficina de Prensa y Atención al cliente *Elaboró*	**Adriana Pérez** Contratista Oficina de Prensa y Atención al cliente *Revisó*	**Fanny Chísica Mahecha** Jefe Oficina Prensa y Atención al cliente *Revisó Aprobó*
Fecha: Octubre 26 de 2026	**Fecha:** Octubre 27 de 2026	**Fecha:** Octubre 28 de 2026