



FONDECUN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2021

FECHA 6 DE JULIO DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional, de la Ley 1474 de 2011, Capítulo IV artículo 76, a través del presente informe rinde el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Felicitaciones y Agradecimientos radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley.

Es importante anotar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora generadas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.

2. OBJETIVO

Verificar que la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, quejas reclamos y sugerencias, recepcionadas en el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de la vigencia, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

3. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, revisaremos el marco normativo y las disposiciones aplicables, que son tenidas en cuenta para la elaboración del presente informe.

Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.”

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 de la Gestión Pública”. Artículo 76.

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición”.

Se solcito el acto administrativo que regula el tramite interno que Fondecún adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos, mediante comunicación interna de fecha 12 de julio, remitida a la Subgerente administrativa sin respuesta.

4. ALCANCE.

Las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, radicados ante Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021.

5. METODOLOGÍA.

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación y comprobación, tomando como base el aplicativo SI CAPITAL y los correos electrónicos asignados por la entidad para radicación de información.

6. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN FONDECÚN

En la actualidad el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, cuenta con los siguientes canales de atención al usuario.

Atención presencial por Correspondencia

Este canal permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias escritas en el Grupo de Correspondencia, ubicado en la avenida carrera 10 No. 28-49 Torre A Piso 21, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jordana continua.

Buzón de sugerencias

Buzón de sugerencias que también hace arte de este canal está ubicado en el punto de atención al ciudadano, carrera 10 No. 28-49 Torre A Piso 21, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jordana continua.

Líneas de atención telefónicas:

Teléfonos: (57) 1 - 2432328- 2432806

Atención virtual:

Aplicativo Página Web, link PQRS, El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos).

Se ingresa por www.fondecun.gov.co, en la parte superior derecha opción: Publico. Debe ingresar al link: “Quejas y reclamos y sugerencias”, una vez ingrese debe diligenciar el siguiente formulario:

Link: <https://www.fondecun.gov.co/contact/feedback>

Correo Electrónico para radicación Quejas Y Reclamos según lo visualizado en la página web es: quejasyreclamos@fondecun.gov.co

Buzón de notificaciones Judiciales Fondecún:

notificacionesjudiciales@fondecun.gov.co

Redes Sociales

El servicio al ciudadano en las redes sociales, maneja mínimos comentarios por parte los usuarios. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

- Sitio web: <https://www.fondecun.gov.co>
- Twitter: @Fondecun
- Instagram: @fondecunoficial
- Facebook: @Fondecun21

La entidad tiene establecido el correo electrónico institucional fondecun@fondecun.gov.co

7. ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021

Durante la vigencia analizada, se recibieron a través de los diferentes canales de información enunciados anteriormente un total de 2.250 PQRS, consistentes en Derechos de Petición, quejas y reclamos, peticiones y solicitudes, tutelas, como se refleja en la tabla No. 1.

GRAFICO No. 1 CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2021

CLASIFICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	0	1	1	0	1	0	3	1.3%
QUEJA Y RECLAMOS	1	3	2	2	2	2	12	8.8%
SOLICITUDES Y PETICIONES	249	259	440	407	449	423	2.227	82%
TUTELAS	0	1	0	0	1	0	2	2.6%
DENUNCIAS	0	2	1	2	0	1	6	5.3%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	250	266	444	411	453	426	2.250	100%

Fuente: Reporte del módulo correspondencia Si Capital

Con relación a los porcentajes de solicitudes y peticiones fueron las más representativas durante el semestre con 2.227 unidades representando el 82% del total, las cuales obedecen a solicitudes de carácter administrativo como radicación de facturas, radicación de propuestas en procesos de contratación, informes de supervisión, informes de avance de obra.



Se resalta que, durante el mes de mayo, es el mes en que más se recibieron solicitudes y peticiones por los canales de comunicación establecidos por la entidad.

GRAFICO No. 2
CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ESTADO
PRIMER SEMESTRE 2021

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	OPORTUNAS	EXTEMPORÁNEA	EN TÉRMINOS DE RESPUESTA
ENERO	17	17	0	17	0	17
FEBRERO	21	21	0	21	0	21
MARZO	24	24	0	24	0	24
ABRIL	31	31	0	31	0	31
MAYO	28	28	0	28	0	28
JUNIO	22	22	0	22	0	22
TOTAL	143	143	0	143	0	143

Fuente: Reporte del módulo correspondencia Si Capital

La tabla No 2 establece el número de PQRS por estado que fueron atendidas en el periodo evaluado, concluyendo que de 143 PQRS recibidas, corresponden a solicitudes de información a las que se debía generar respuesta dentro de los términos legales, las cuales fueron cerradas correspondiente al 8% del total, y 2.227 unidades representando el 82% a las cuales no se les genera respuesta por ser de tramite interno de la entidad, esta clasificación se realiza por mes, según el estado que el sistema correspondencia Si Capital en el momento de la revisión y a planilla de correos llevada por la responsables del área, según los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente.

Por otra parte, en el primer semestre, se evidencia que el mayor número de radicaciones se realizan de forma presencial en la oficina de Fondecún (2102) según lo reportado, en segundo lugar y identificamos las solicitudes por correo electrónico (129) las solicitudes radicadas se respondieron oportunamente en cumplimiento de los términos legales.

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	12
VENTANILLA	2102
CORREO ELECTRÓNICO	129
TELÉFONO	5
BUZÓN	2

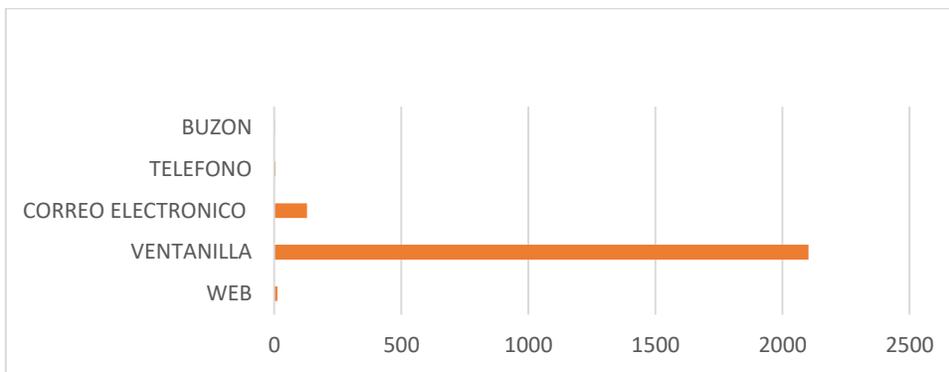
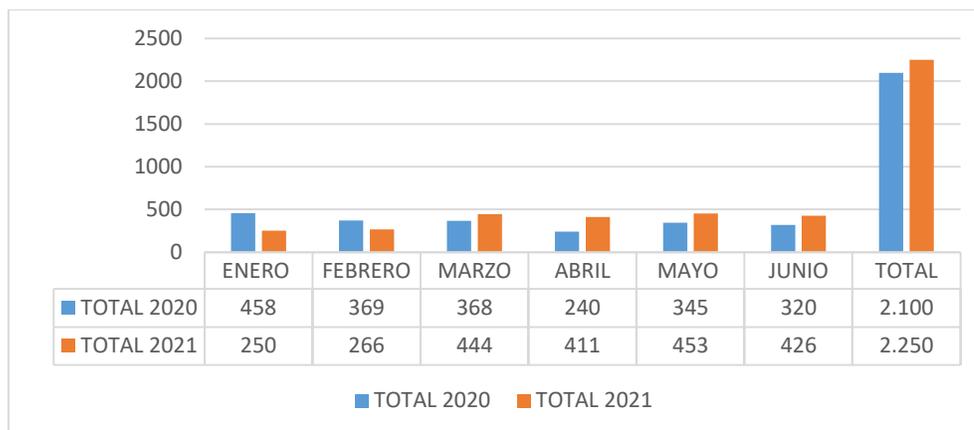


GRAFICO No. 3
CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2020 VS 2021



En la tabla anterior se evidencia el aumento de las PQRS en comparación con el mismo periodo de la vigencia anterior pasando de 2.100 registros en 2020 a 2.250 en el 2021, lo que representa un aumento de 150 registro de PQRS en la entidad.

8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

ASPECTOS POSITIVOS

- En el primer semestre, la entidad enfrento la atención de sus PQRS, ante la emergencia sanitaria por el covid-19 de manera inmediata, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el encargado del área de informática que realiza seguimiento al correo institucional, estos fueron medidos de manera oportuna mediante cuadros de control, que permitieron relacionar y continuar con el seguimiento de PQRS, se evidencio un seguimiento y monitoreo a las solicitudes.
- El Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca cuenta con amplios canales de comunicación que permite conocer las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes presentadas por los usuarios y ciudadanía en general.

OBSERVACIONES.

- En la actualidad se cuenta con un sistema alterno, al módulo correspondencia Si Capital (base de excel) para hacer seguimientos a los días de respuesta de las PQRS y generar las alertas, puesto que el Sistema documental no cuenta con soporte técnico, es necesario parametrizar el sistema operativo módulo correspondencia Si Capital, con el fin de tener información confiable en el momento de generar las alertas.
- Se realizó solicitud del acto administrativo que reglamenta el trámite interno de Fondecún en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos, evidenciándose que esta no se ha reglamentado en la entidad, por lo que se requiere se establezca.
- Aunque existe el software Si Capital, no se evidencia parametrización en tiempos de respuesta, clasificación por tipo de solicitud, ni se puede adicionar información de los correos electrónicos y respuestas virtuales dadas a las peticiones, quejas, reclamos, y las demás solicitudes allegadas por medios electrónicos, lo que genera realizar actividades manualmente.

RECOMENDACIONES.

- Establecer los lineamientos para el trámite interno de Fondecún en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos, formuladas por los ciudadanos en cuanto a los servicios a su cargo.
- Se observa que el software Si Capital, aunque es una herramienta que permite una trazabilidad y control permanente de las PQRS, no se encuentra parametrizado en tiempo legales para repuestas.
- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS.
- Debe realizarse mantenimiento y actualización al aplicativo Si Capital.
- Se recomienda se establezca un procedimiento para el adecuado para el trámite de la PQRS.

9. CONCLUSIONES.

De lo anterior se concluye que el manejo de Peticiones, quejas, reclamos, en el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, se desarrolla con un buen nivel de cumplimiento dentro del marco normativo legal y misional de la Entidad.

Así mismo se evidencia la gran oportunidad de respuesta y adaptación al cambio de los colaboradores para aplicar las directrices implementadas en la entidad y a las situaciones de emergencia que generaron el desarrollo de acciones de mejora para la ejecución, desarrollo, evaluación y seguimiento de los canales de comunicación virtual.

Se requiere establecer los lineamientos para el trámite interno de las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos, formuladas por los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la entidad.



YENNY DIANITH BARRIOS GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno