



# FONDECUN

FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

**FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS  
DE CUNDINAMARCA**

**INFORME PQRS PRIMER  
SEMESTRE 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
JULIO 2022**

## 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, el cual señala: “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...”, lo anterior con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas y reclamos, que la ciudadanía interpuso ante el Fondo, durante el primer semestre de 2022, 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.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en los reportes elaborados por el responsable servicio al cliente de FONDECUN, durante el periodo comprendido entre 01 enero al 30 de junio de 2022; el análisis se realizó con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de Fondecún.

## 2. OBJETIVO

Evaluar y verificar 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 segundo semestre de la vigencia, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Verificación de radicación de PQRS mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.
- Muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento de Correspondencia AU-PR-01.

## 3. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

| Norma   | Descripción  |
|---|--|
| Constitución Política   | Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.<br>Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.   |
| Ley 1437 de 2011  | Artículo 76. 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. |
| 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".  |
| Decreto 019 de 2012   | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública   |
| Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de   | Artículo 14 "...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:<br>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.<br>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..."  |
| Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y denuncias PQRS (Código: AC-FR-01)                             | El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRS y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el seguimiento de las PQR radicadas   |

#### 4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

- **Segunda Dimensión:** Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional", la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Tercera Dimensión:** "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano", la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.
- **Quinta Dimensión:** "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una

interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

## 5. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

- **Evaluación del Riesgo** a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.
- **Información y Comunicación** a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento PQRSD al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.
- **Tercera línea de defensa**, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD.

## 6. DESARROLLO DEL INFORME

Revisaremos el marco normativo y las disposiciones aplicables con relación a las PQRSD de la entidad, se tendrá en cuenta como la base de Excel en la que se han reportado los requerimientos, debido a que se encuentran en proceso e implementación del nuevo aplicativo y los correos electrónicos asignados por la entidad para radicación de información del primer Semestre de 2022, periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de la vigencia 2022.

## 7. CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS EN FONDECUN

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

| CANAL  | MECANISMOS   | HORARIO DE ATENCIÓN   |
|--|--|---|
| a. Ventanilla Única<br>Grupo de<br>Correspondencia | Atención presencial por Correspondencia.<br>(Comunicaciones escritas)  | Dirección: Avenida carrera<br>10 No. 28-49 Torre A Piso<br>21         |
| b. Buzón de<br>sugerencias                         | Punto de atención al ciudadano   | Horario: lunes a viernes<br>8:00 a.m. a 4:00 p.m.<br>Jordana Continua |
| c. Líneas de atención<br>telefónicas               | Línea fija<br>Teléfonos: (57) 1 - 2432328- 2432806   | Horario: lunes a viernes<br>8:00 a.m. a 5:00 p.m.<br>Jordana Continua |
| d. Atención virtual                                | Aplicativo Página Web<br>Link PQRS <a href="https://fondecun.gov.co/pqrsd/">https://fondecun.gov.co/pqrsd/</a>   | Jornada Continua.   |
|  | Correo Electrónico para radicación PQRS<br>Correo: <a href="mailto:quejasyreclamos@fondecun.gov.co">quejasyreclamos@fondecun.gov.co</a>                |   |
|  | Correo electrónico notificaciones Judiciales<br><a href="mailto:notificacionesjudiciales@fondecun.gov.co">notificacionesjudiciales@fondecun.gov.co</a> |   |
|  | Correo electrónico institucional<br><a href="mailto:fondecun@fondecun.gov.co">fondecun@fondecun.gov.co</a>   |   |
| e. Servicio al<br>Ciudadano<br>Redes sociales      | • Sitio web: <a href="https://www.fondecun.gov.co">https://www.fondecun.gov.co</a>   | Jornada Continua.   |
|  | • Twitter: @Fondecun   |   |
|  | • Instagram: @fondecunoficial  |   |
|  | • Facebook: @Fondecun21  |   |

## 8. ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por el funcionario encargado de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por el encargado de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

### COMPORTAMIENTO PQRS:

Se procedió a solicitar para su análisis el proceso de radicación, la distribución a sus responsables, proyección de las respuestas en cuanto a estructura y forma, el tiempo de respuesta según la PQRS, proceso de evacuación del gestor documental, la eficacia y

efectividad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente. Se realiza comparativo con la vigencia anterior, con el fin de conocer el comportamiento de las mismas.

**TABLA N°1 SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE**

| MES          | TOTAL<br>I SEM 2022 |
|--------------|---------------------|
| Enero        | 326                 |
| Febrero      | 401                 |
| Marzo        | 488                 |
| Abril        | 384                 |
| Mayo         | 333                 |
| Junio        | 381                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>2313</b>         |

Fuente: Reporte del módulo correspondencia

El comportamiento del primer semestre de 2021, en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de 2313 requerimientos, siendo representativos los meses de febrero y marzo donde se concentran en solicitudes y peticiones.

### PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CANAL DE COMUNICACION

Con relación a este ítem, según lo reportado por el área encargada, en el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencia que el mayor número de radicaciones se realizan de forma virtual mediante correo electrónico (2117), representando el 91.53% del total, en segundo lugar, identificamos las solicitudes por ventanilla (105) representando el 4.54% del total, siendo la página WEB el canal de comunicación de menor adherencia de los ciudadanos para la realización de PQRSD.

**TABLA N°. 2 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2022**

| CANALES DE ATENCION | No.         | %           |
|---------------------|-------------|-------------|
| WEB                 | 26          | 1,12        |
| VENTANILLA          | 105         | 4,54        |
| CORREO ELECTRONICO  | 2117        | 91,53       |
| TELEFONO            | 50          | 2,16        |
| BUZON               | 15          | 0,65        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>2313</b> | <b>100%</b> |



### PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Se realiza el análisis de las 2313 solicitudes recibidas en el primer semestre de 2021, y se clasifican de acuerdo a la naturaleza de la solicitud, de esta forma se identifican los tiempos de respuesta y las priorizaciones de las mismas en la respuesta dada.

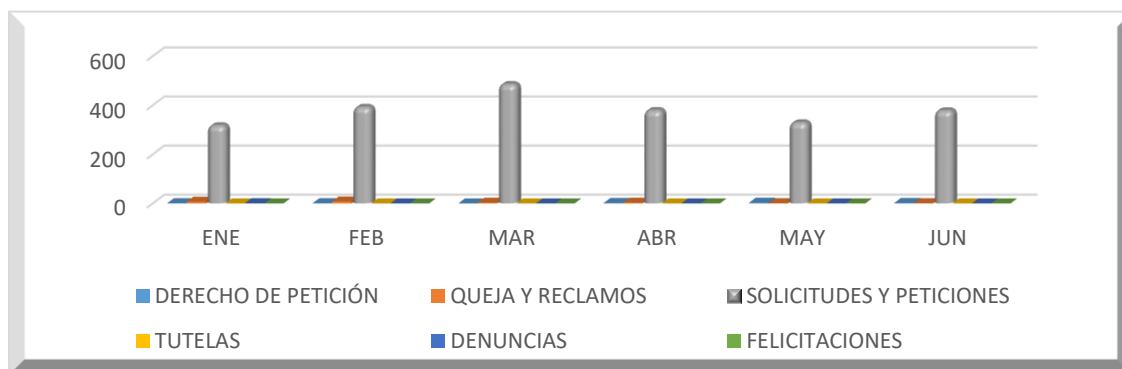
**TABLA N°. 3 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2021.**

| CLASIFICACIÓN                   | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | TOTAL | %     |
|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| <b>DERECHO DE PETICIÓN</b>      | 1   | 1   | 0   | 2   | 3   | 2   | 9     | 0,39  |
| <b>QUEJA Y RECLAMOS</b>         | 7   | 8   | 3   | 3   | 1   | 1   | 23    | 0,99  |
| <b>SOLICITUDES Y PETICIONES</b> | 317 | 392 | 485 | 379 | 329 | 378 | 2280  | 98,57 |
| <b>TUTELAS</b>                  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 0,00  |
| <b>DENUNCIAS</b>                | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1     | 0,04  |
| <b>FELICITACIONES</b>           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 0,00  |
| <b>TOTAL</b>                    | 326 | 401 | 488 | 384 | 333 | 381 | 2313  | 100%  |

Fuente: Reporte de correspondencia

De acuerdo a la tabla No. 3, se evidencia que el 98.57% de las solicitudes (2280 radicados) corresponden a solicitudes y peticiones recepcionadas, 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. El 0.99% corresponde a quejas y reclamos, no se evidencia tutelas radicadas, ni Felicitaciones en la entidad.

**GRAFICO N°1 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO**



## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSD

Por medio de la gestión de atención al ciudadano en la entidad y dado al proceso de seguimiento y control realizado, se evidencia que el 98,57% de las solicitudes recibidas, representadas en 2280 unidades son solicitudes a las cuales no se les genera respuesta por ser de trámite interno de la entidad, esta clasificación se realiza por mes según requerimiento le genera a la solicitud en el momento de la revisión, así mismo a planilla de correos llevada por la responsables del área, quienes informan al área para su seguimiento.

**TABLA N°.4 PQRS POR ESTADO DE TRAMITE PRIMER SEMESTRE 2022**

| MES          | TOTAL POR PERIODO | CERRADAS  | PENDIENTES | OPORTUNAS | EXTEMPORANEA | EN TERMINOS DE RESPUESTA |
|--------------|-------------------|-----------|------------|-----------|--------------|--------------------------|
| ENERO        | 9                 | 9         | 0          | 9         | 0            | 9                        |
| FEBRERO      | 8                 | 8         | 0          | 8         | 0            | 8                        |
| MARZO        | 3                 | 3         | 0          | 3         | 0            | 3                        |
| ABRIL        | 5                 | 5         | 0          | 5         | 0            | 5                        |
| MAYO         | 4                 | 4         | 0          | 4         | 0            | 4                        |
| JUNIO        | 3                 | 0         | 3          | 3         | 0            | 3                        |
| <b>TOTAL</b> | <b>32</b>         | <b>29</b> | <b>3</b>   | <b>32</b> | <b>0</b>     | <b>32</b>                |

Fuente: Reporte atención al ciudadano

La tabla N° 4 establece el número de PQRS por estado que fueron atendidas en el periodo evaluado, concluyendo que, de acuerdo a los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente a cada tipo de solicitud, y a la fecha de realización del presente informe, fueron respondidas oportunamente el 100% de las solicitudes representadas en 32 unidades, las cuales fueron cerradas correspondiente en el sistema de control.

## COMPARATIVOS POR SEMESTRES

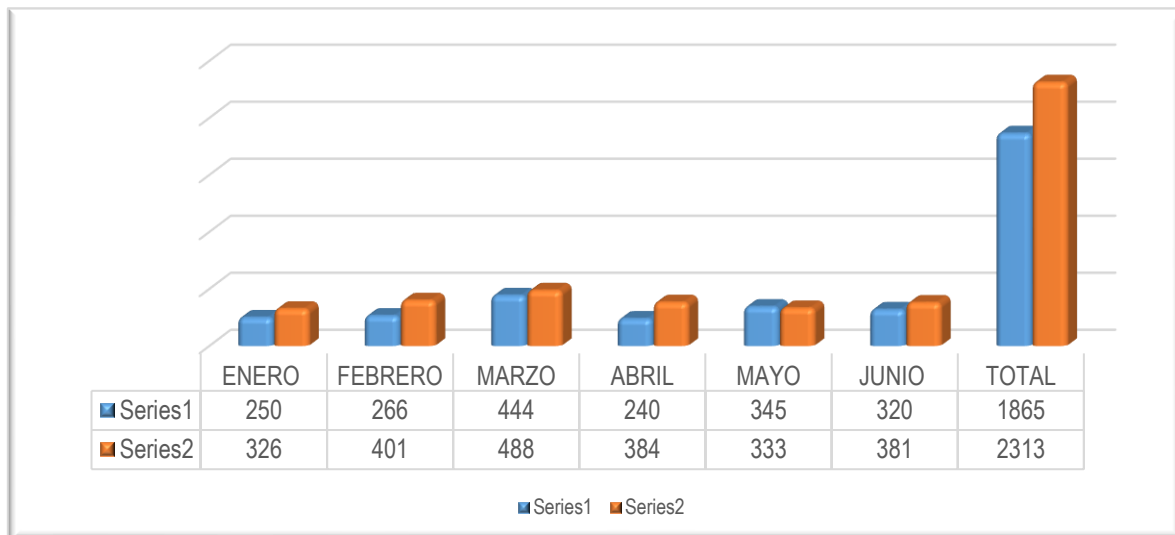
Se realiza comparativo entre los mismos periodos, en diferente vigencia. Se evidencia que en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad, refleja un aumento de 56.41% con relación al mismo periodo de la vigencia anterior, pasando de 1635 a 2899 solicitudes, este aumento esta dado a la normalización de las labores del Fondo y a la vuelta a la presencialidad en virtud de instrucciones generadas por el gobierno Central para el manejo de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19



**TABLA N°. 5 PQRS COMPARATIVO IV TRIMRESTRE 2020 – 2021**

| PERIODO        | TOTAL |      |
|----------------|-------|------|
|                | 2021  | 2022 |
| <b>ENERO</b>   | 250   | 326  |
| <b>FEBRERO</b> | 266   | 401  |
| <b>MARZO</b>   | 444   | 488  |
| <b>ABRIL</b>   | 240   | 384  |
| <b>MAYO</b>    | 345   | 333  |
| <b>JUNIO</b>   | 320   | 381  |
| <b>TOTAL</b>   | 1865  | 2313 |

**GRAFICO N°1 CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021 VS 2022**



### CONCLUSIONES

- Se evidencia agilidad en la respuesta de las solicitudes entregadas, según la revisión de tiempos de entrega, lo que genera credibilidad en la entidad.
- Se recomienda generar campaña de publicidad para dar a conocer el canal virtual de Servicio al Ciudadano Redes sociales, e iniciar el seguimiento y control a las solicitudes realizadas por este medio.
- En la actualidad la dependencia de atención al ciudadano, manejando las solicitudes a través de la base de datos, debido a que se encuentran en proceso de migración

de sistema, con la finalidad de realizar el seguimiento a los días de respuesta de las PQRS y generar las alertas, puesto que no se cuenta aún con la implementación del nuevo sistema.

- Se deben 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 recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS, con el objeto de evitar reproceso en su gestión.
- Con el propósito de dar cumplimiento a las recomendaciones de mejora por política de la medición del desempeño institucional, capacitar al personal encargado para que cuente con las competencias establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al usuario y al ciudadano, y en la Resolución 667 de 2018 - catálogo de competencias.



**YENNY DIANITH BARRIOS GÓMEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Yinneth Torres Montaña  
Contratista Oficina Control Interno