



FONDECÚN
FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Enero 2024

Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

[f](#) [@](#) [@fondecunoficial](#)
[www.fondecun.gov.co](#)



Gobernación de
Cundinamarca



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 segundo semestre de 2024, 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 mejor 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 julio al 31 de diciembre de 2023; 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 2023, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Verificación de radicación de PQRS mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
📞 (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





- 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Ley 1437 de 2011	<p>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.</p>
Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades	<p>“Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición”.</p>
Decreto 019 de 2012	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p>
Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎ (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





	<p>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.</p> <p>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...</p>
<p>Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y denuncias PQRSD (Código:AC-FR-01)</p>	<p>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</p>

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 acorde 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:

Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





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 primeray 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 segundo semestre de 2023, periodo comprendido entre el 01 de julio y 31 de diciembre de la vigencia 2023.

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

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎ (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





e. Servicio al Ciudadano Redes sociales	• Twitter: @Fondecun	Jornada Continua.
	• Instagram: @fondecunoficial	
	• Facebook: @Fondecun21	

ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023

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.

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 SEGUNDO SEMESTRE

PERIODO	TOTAL II SEMESTRE 2023
JULIO	590
AGOSTO	521
SEPTIEMBRE	598
OCTUBRE	633
NOVIEMBRE	546
DICIEMBRE	867
TOTAL	3755

Fuente: Reporte Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental

El comportamiento del segundo de 2023, en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de 3755 requerimientos, siendo representativos los meses de julio, octubre y diciembre donde se concentran en solicitudes y peticiones, se indica que la gran mayoría de radicado obedece a cuentas y trámites de facturación.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN

Con relación a este ítem, según lo reportado por el área encargada, en el segundo semestre de la vigencia 2023, se evidencia que el mayor número de radicaciones se realizan de forma virtual mediante correo electrónico (39), representando el 48% del total, en segundo lugar, identificamos

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎ (57) 1- 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





las solicitudes por teléfono (35) representando el 43% del total y la página web (5) solicitudes, siendo la página WEB y la ventanilla los canales de comunicación de menor adherencia de los ciudadanos para la realización de PQRSD.

TABLA N°. 2 RESUMEN DE PQRS POR CANAL DE COMUNICACION

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	5
VENTANILLA	3
CORREO ELECTRONICO	39
TELEFONO	35
BUZON	0
TOTAL	82

Fuente: Reporte Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental

PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Se realiza el análisis de las 3755 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2023, 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 SEGUNDO SEMESTRE 2023

CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO								
CLASIFICACIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	1	1	1	3	3	4	13	0%
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	582	511	593	626	538	858	3708	99%
SOLICITUDES Y PETICIONES	7	9	4	4	5	5	34	1%
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	590	521	598	633	546	867	3755	100%

Fuente: Reporte Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental

De acuerdo a la tabla No. 3, se evidencia que el 99% de las solicitudes (3708 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

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎ (57) 1- 2432328- 2432806

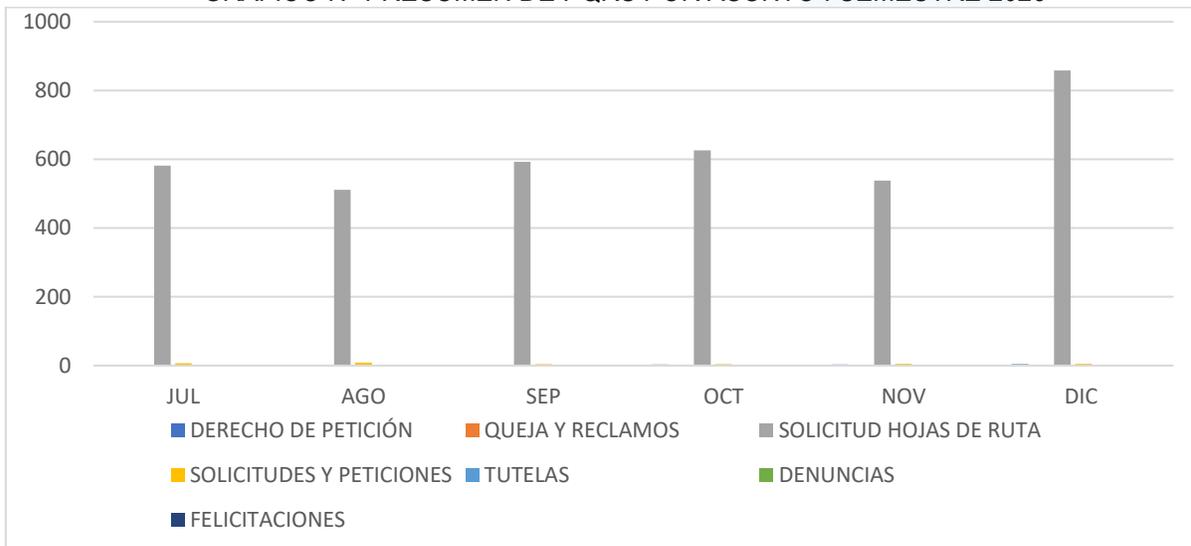
📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





contratación, informes de supervisión, informes de avance de obra. El 0.00% corresponde a quejas y reclamos, no se evidencia tutelas radicadas, ni Felicitaciones en la entidad para el periodo verificado.

GRAFICO N°1 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO I SEMESTRE 2023



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRS

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 99% de las solicitudes recibidas, representadas en 3.708 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 SEGUNDO SEMESTRE 2023

MES	TOTAL POR MES	CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA
JULIO	8	8	0	0	8
AGOSTO	10	10	0	0	10
SEPTIEMBRE	5	5	0	0	5
OCTUBRE	7	6	0	1	6
NOVIEMBRE	8	8	0	0	8
DICIEMBRE	9	3	6	0	3
TOTAL	47	40	6	1	40

Fuente: Reporte Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental

Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1- 2432328- 2432806

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





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, las solicitudes presentadas corresponden a un total de 84 unidades de las cuales se dio respuesta así: en términos de respuesta 64.29% (54 unidades), extemporánea 22.62% (19 unidades) y pendientes 13.10% (11 unidades) se observa 73 solicitudes cerradas en el sistema. Es importante para el siguiente periodo mejorar los tiempos de respuesta y minimizar el porcentaje de extemporaneidad.

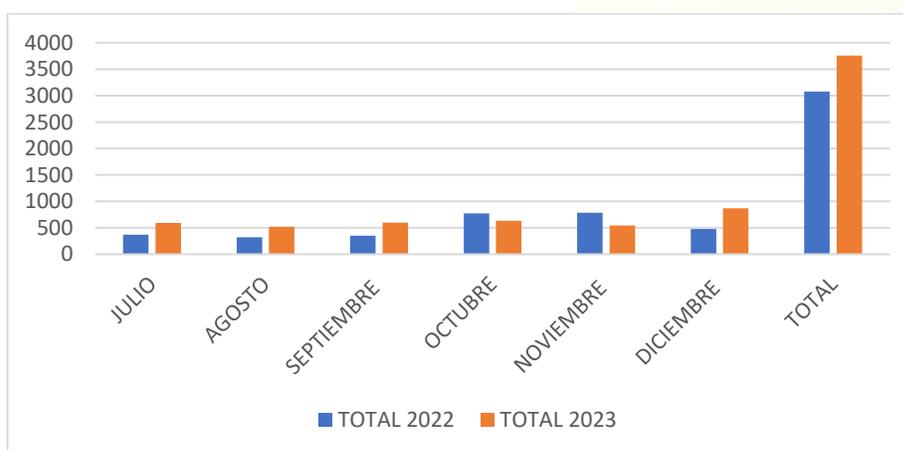
COMPARATIVOS POR SEMESTRES

Se realiza comparativo entre los mismos periodos, en diferente vigencia. Se evidencia que en cuanto a las PQRS radicados en la entidad, refleja un aumento de 22% con relación al mismo periodo de la vigencia anterior, pasando de 3079 a 3755 solicitudes, este aumento corresponde a solicitudes administrativas internas tramite de hoja de ruta.

TABLA N°. 5 PQRS COMPARATIVO II SEMESTRE 2022 – 2023

PERIODO	TOTAL	
	2022	2023
JULIO	371	590
AGOSTO	322	521
SEPTIEMBRE	351	598
OCTUBRE	770	633
NOVIEMBRE	785	546
DICIEMBRE	480	867
TOTAL	3079	3755

GRAFICO N°2 CUADRO COMPARATIVO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022 VS 2023



Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1- 2432328- 2432806

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





CONCLUSIONES

- Con relación al estado de las solicitudes recepcionadas, Es de resaltar que Fondecun a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Subgerencia Técnica y la oficina asesora jurídica, quienes en este seguimiento reportan 1 petición con respuesta extemporánea.
- Aun cuando la Institución no cuenta con un sistema de información que permita identificar los tiempos, si, se cuenta con una herramienta generada en Excel que permite conocer e identificar los plazos que corresponden a cada solicitud, el personal responsable debe realizar filtro para evitar sobre pasar las fechas.
- 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 y mejorar los tiempos de respuesta identificando las áreas responsables de las solicitudes pendientes y las solicitudes susceptibles de vencimiento.
- 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.
- Se recomienda realizar capacitación al personal de fondecun con el fin 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.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo y que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.
- Se recomienda considerar la adquisición de un sistema de información de información, que mejore el seguimiento y trazabilidad de los tiempos de respuestas.

Teniendo en cuenta el presente informe, la oficina de Control Interno realizará un seguimiento trimestral del cumplimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes allegadas al área de atención al ciudadano, como mecanismo de control, para minimizar una posible materialización del riesgo.

YENNY DIANITH BARRIOS GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
📞 (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co

