



Bogotá D.C., 30 de Junio de 2023

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

### Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

A corte 30 de Junio de 2023, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia; La diferencia que existe está soportada en la correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia informativa, alcanzando un consolidado de **(2.599)** documentos, clasificados de la siguiente manera:

**Tabla N°1 - Resumen de PQRSD por asunto**

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2	2	2	4							19	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0							0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352	358	426	815							2515	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4							64	
TUTELAS	0	0	0	0	0								0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0								1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0							0	
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>304</b>	<b>365</b>	<b>367</b>	<b>438</b>	<b>823</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2599</b>	<b>0</b>

#### Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
(57) 1 - 24322328- 2432806

@fondecunoficial  
www.fondecun.gov.co



# FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Se realizó el seguimiento correspondiente a la atención al ciudadano bajo la modalidad presencial y virtual, mediante la cual se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico y formulario único publicado en la página web.

A corte 30 de Junio de 2023 se recibieron veintinueve (29) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; De las cuales, doce (12) fueron contestadas dentro de los términos, ocho (8) PQRSD fueron contestadas de manera extemporánea y seis (6) fueron radicadas en el transcurso del mes de junio con fecha estimada de respuesta durante el mes de julio del 2023.

**Tabla N°2 - PQRS Por estado corte Abril - Junio 2023**

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO	17	15	0	7	8	Dos fueron oficios informativos
FEBRERO	25	25	0	4	21	
MARZO	13	11	2	0	11	dos solicitudes estan con fecha estimada de respuesta abril 2023
ABRIL	9	9	0	5	4	
MAYO	12	9	3	3	6	
JUNIO	8	2	6		2	Seis solicitudes estan con fecha de respuesta para julio del 2023
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						

**Tabla N°3 - Canales de atención**

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	2
VENTANILLA	5
CORREO ELECTRÓNICO	29
TELÉFONO	15
BUZÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

### Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
☎ (57) 1 - 24322328- 2432806

📱 @fondecunoficial  
🌐 www.fondecun.gov.co





# FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE  
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

**Tabla N°4 - Cuadro comparativo de PQRSD 1er Semestre 2022 vs 2023**

PERIODO	TOTAL	
	2022	2023
ENERO	326	302
FEBRERO	401	304
MARZO	488	365
ABRIL	384	367
MAYO	333	438
JUNIO	381	824
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
<b>TOTAL</b>	<b>2313</b>	<b>2600</b>

Para cumplir a cabalidad con los requerimientos y funciones correspondientes de atención al usuario, actualmente la entidad cuenta con 1 contratista, cuyas funciones son la atención al usuario de manera presencial, la radicación de correspondencia y el manejo informático sujeto al control del correo institucional referido para atención al usuario.

**Laura Jurado Duarte**  
Atención al usuario  
Contratista.

### Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
☎ (57) 1 - 24322328- 2432806

📱 @fondecunoficial  
🌐 www.fondecun.gov.co

