



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	
TOTAL	302	304	365	367	438	823	0	0	0	0	0	0	2599	0

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
TOTAL	51

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		
TOTAL	2313	2600

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