

**FONDECÚN**FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Bogotá D.C., 30 de Septiembre de 2023

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO**Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual**

A corte 30 de Septiembre 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 **(4.308)** 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	1	1	1				22	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	273	352	358	426	815	582	511	593				4201	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4	7	3	4				84	
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
TOTAL	302	304	365	367	438	823	590	521	598	0	0	0	4308	0

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 Septiembre de 2023 se recibieron veintitrés (23) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; De las cuales, veinte (20) fueron contestadas dentro de los términos y tres (3) PQRSD fueron contestadas de manera extemporánea.

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° 2 - PQRS Por estado corte Julio - Septiembre 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	0	2	Seis solicitudes estan con fecha de respuesta para julio del 2023
JULIO	8	7	1	0	7	Una solicitud tipificada como "caso problema" en trámite de respuesta
AGOSTO	10	9	1	0	9	Una solicitud tipificada como "caso problema" en trámite de respuesta
SEPTIEMBRE	5	4	1	0	4	Una solicitud tipificada como "caso problema" en trámite de respuesta
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL	107					

Tabla N° 3 - Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	6
VENTANILLA	4
CORREO ELECTRONICO	37
TELEFONO	23
BUZON	0
TOTAL	70

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	372	590
AGOSTO	322	521
SEPTIEMBRE	351	598
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	3358	4309

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