

Bogotá D.C., 20 de Febrero de 2024

## INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

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

A corte 20 de Febrero de 2024, 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 **(867)** documentos, clasificados de la siguiente manera:

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

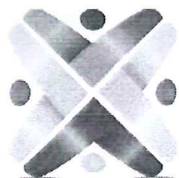
CLASIFICACIÓN	2024												TOTAL	%	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
DERECHO DE PETICIÓN	12	7												19	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0												0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	465	378												843	
SOLICITUDES Y PETICIONES	2	3												5	
TUTELAS	0	0												0	
DENUNCIAS	0	0												0	
FELICITACIONES	0	0												0	
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>388</b>												<b>867</b>	<b>0</b>

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.

### 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

A corte 20 de febrero de 2024 se recibieron veinticuatro (24) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes; De las cuales, veinticuatro (24) fueron contestadas dentro de los términos

**Tabla N°2 - PQRS Por estado corte Enero - Febrero 2024**

MES	TOTAL POR PERIODO	CERRADAS	PENDIENTES	EXTEMPORANEA	EN TERMINOS DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
ENERO	13	13	0	0	13	
FEBRERO	11	11	0	0	11	
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>					

**Tabla N°3 - Canales de atención**

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	2
VENTANILLA	0
CORREO ELECTRONICO	22
TELEFONO	0
BUZON	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

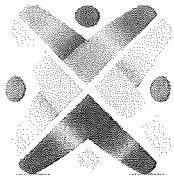
### Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial  
🌐 www.fondecun.gov.co



GOBIERNO DE CUNDINAMARCA



*Tabla N°4 - Cuadro comparativo de PQRSD 1er y 2do Semestre 2023 vs 2024*

PERIODO	TOTAL	
	2023	2024
ENERO	302	479
FEBRERO	304	388
MARZO		
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>867</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



