



Bogotá D.C., 14 de junio de 2024.

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de atención al usuario, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, la contratista que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el contratista encargado del área de informática ya que, coordina el correo institucional para atención al usuario.

A corte 30 de marzo de 2024, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia, la diferencia que existe esta soportada en correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de **1084** documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	12	7	5										24
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0										0
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	465	378	209										1052
SOLICITUDES Y PETICIONES	2	3	3										8
TUTELAS	0	0	0										0
DENUNCIAS	0	0	0										0
FELICITACIONES	0	0	0										0
TOTAL	479	388	217										1084

Se realizó seguimiento a la atención y servicio, donde se reciben las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por correo electrónico y por el formulario único publicado en la página web.

Acorte del 21 de febrero al 30 de marzo de 2024 se recibieron cinco (5) Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes las cuales tres (3) fueron contestadas dentro de los términos, dos (2) PQRS fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos en el mes de abril, con tiempo de respuesta para abril del 2024

Contáctenos

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

📱 @fonddecunoficial
🌐 www.fonddecun.gov.co





FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Tabla 2 PQRS Por estado corte Enero - Marzo 2023

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	5	3	2	0	3	Las dos respuestas pendientes se tramitaron en abril dentro los tiempos establecidos
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL	29					

FUENTE : Apoyo de gestión de atención al usuario, gestión documental.

Tabla 3 Canales de atención

CANALES DE ATENCIÓN	
WEB	0
VENTANILLA	3
CORREO ELECTRONICO	5
TELEFONO	0
BUZON	0
TOTAL	8

Tabla 4 cuadro comparativo de PQRS primer semestre 2023 vs 2024

PERIODO	TOTAL	
	2023	2024
ENERO	302	479
FEBRERO	304	388
MARZO	365	217
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL		1084

ATENCION AL USUARIO

Sandra Ramirez Hernandez
Contratista.

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca