



**Informe de Atención al Usuario**  
**Gestión de Respuesta a las PQRSD**  
**Proceso Atención al Usuario**  
**Subgerencia Administrativa y Financiera**

**Periodo del Informe: del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024**

**1. Gestión de PQRSD**

En atención al procedimiento Correspondencia AU-PR-01, se realiza el presente informe, el cual, para el presente periodo, se evidenció que al Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – FONDECÚN ingresaron un total de **20** comunicaciones clasificadas como PQRSD, lo que se presenta de forma detallada en la Tabla 1.

Es pertinente indicar que esta contabilización se controla en el Formato Seguimiento y Control de PQRS AU-FR-02 el cual se encuentra normalizado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Tabla 1. Resumen de PQRSD por asunto en el periodo

<b>Tipo de PQRSD</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Total en periodo</b>
Petición de información	5	2	4	<b>11</b>
Queja				<b>0</b>
Reclamo			1	<b>1</b>
Sugerencia				<b>0</b>
Solicitudes de copia de documentos		2	1	<b>3</b>
Acceso a la información pública				<b>0</b>
Denuncia	1			<b>1</b>
Certificación	1			<b>1</b>
Petición de autoridades, entes de control o entidades públicas	2	1		<b>3</b>
Petición de Congresistas				<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

**Contáctenos**

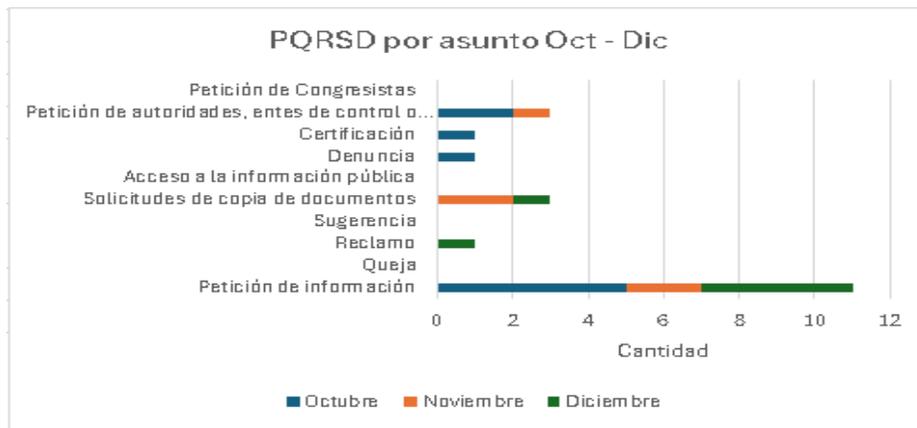
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
 (57) 1 - 2432328- 2432806

@fonddecunoficial  
 www.fonddecun.gov.co





Ilustración 1. Apilamiento por tipo de PQRSD en el periodo



## 2. Medio de recepción de PQRSD

El Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca cuenta con diferentes canales de atención, a través de los que la ciudadanía y diferentes grupos de interés pueden interponer sus PQRSD.

En consecuencia, la Tabla 2 presenta los canales de atención que fueron empleados para la recepción de PQRSD para el presente periodo del informe.

Tabla 2. Medio de recepción de PQRSD para el periodo

Medio de recepción	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total en periodo
Correo electrónico	7	5	6	18
Formulario web	2			2
Ventanilla presencial				0
Teléfono				0
Buzón				0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

### Contáctenos

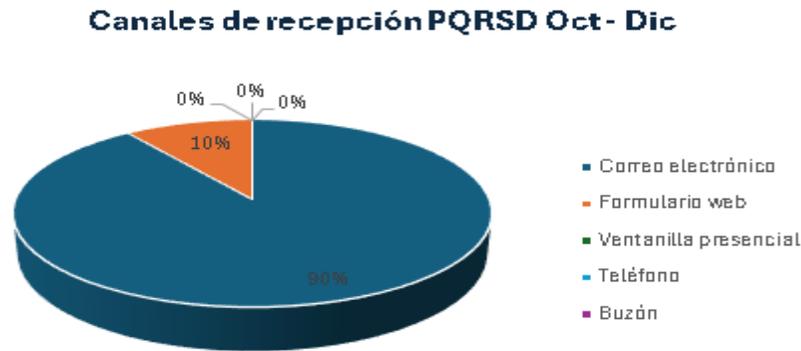
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fondecunoficial  
www.fondecun.gov.co





Ilustración 2. Porcentaje de uso de medios de recepción en el periodo



### 3. Distribución de PQRSD

Las PQRSD recibidas en el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, son distribuidas a las diferentes dependencias para que sean gestionadas, tramitadas y respondidas dentro de los términos de Ley, conforme a su competencia o funciones asignadas.

Para el presente periodo del informe, las **20** PQRSD recibidas en la entidad fueron distribuidas de acuerdo con lo presentado en la Tabla 3.

Tabla 3. Distribución de PQRSD por dependencia para el periodo

Dependencia asignada	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total en periodo
Gerencia General				<b>0</b>
Oficina Asesora Jurídica				<b>0</b>
Oficina de Control Interno				<b>0</b>
Subgerencia Técnica	8	5	6	<b>19</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	1			<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

#### Contáctenos

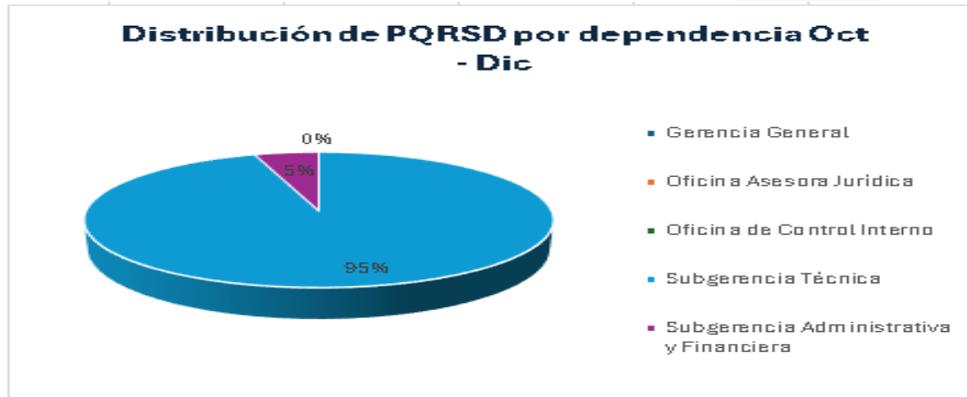
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21  
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fondecunoficial  
www.fondecun.gov.co





Ilustración 3. Porcentaje de distribución por dependencia en el periodo



#### 4. Oportunidad en las respuestas de PQRSD

Considerando la información consignada en el formato Seguimiento y Control de PQRS AU-FR-02, desde el proceso de Atención al Usuario fue posible realizar el control al vencimiento de términos de respuesta a las PQRSD conforme lo establece la Ley 1755 de 2015. En consecuencia, la tabla 4 muestra el comportamiento de la oportunidad en la respuesta de las **20** PQRSD recibidas en el periodo del presente informe.

Considerando que quedaron **06** PQRSD pendientes por atender, teniendo en cuenta que la fecha límite de respuesta se debe dar durante el mes de enero de 2025.

Tabla 4. Oportunidad en la respuesta de PQRSD por dependencia para el presente periodo

Dependencia asignada	Pendientes periodo anterior	Respondidas en términos de Ley	Respondidas fuera de términos de ley	Pendientes por responder	Total en periodo
Gerencia General					0
Oficina Asesora Jurídica					0
Oficina de Control Interno					0
Subgerencia Técnica		11	2	6	19
Subgerencia Administrativa y Financiera		1			
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

Dentro del análisis efectuado a las PQRSD gestionadas durante el periodo, se ha podido evidenciar que aquellas que toman un mayor tiempo en la atención son los derechos de petición, gestionadas por la Subgerencia Técnica, pues se encuentra que 2 de ellas fueron respondidas fuera de los términos de Ley.

#### Contáctenos

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

@fonddecunoficial  
www.fonddecun.gov.co





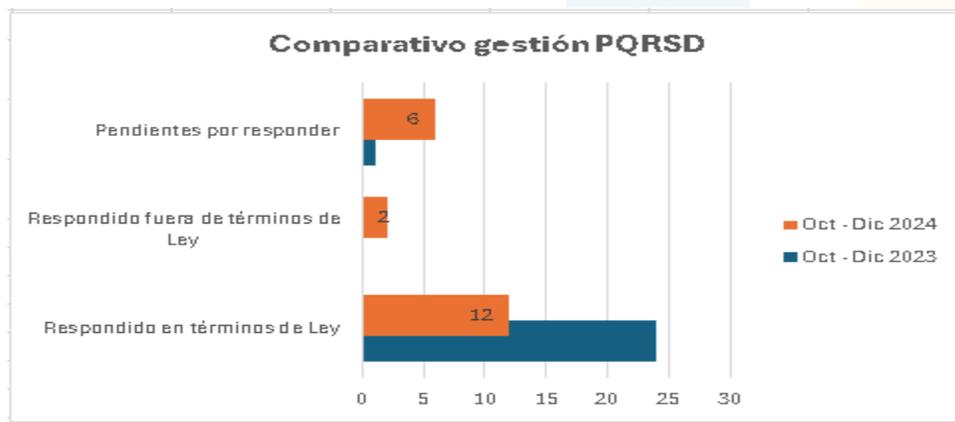
### 5. Comparativo de gestión de PQRSD en el mismo periodo del año anterior vs. vigencia actual

Con el fin de verificar la oportunidad en la atención de PQRSD mediante el comparativo del mismo periodo en la vigencia anterior frente a la actual, se presenta la tabla 5 que muestra el total de comunicaciones atendidas dentro de los términos de ley de forma extemporánea.

Tabla 5. Comparativo de gestión de PQRSD entre el mismo periodo de vigencia anterior vs. vigencia actual

criterio	Oct - Dic 2023	Oct - Dic 2024
Respondido en términos de Ley	24	12
Respondido fuera de términos de Ley		2
Pendientes por responder	1	6

Ilustración 4. Comparativo de gestión en periodo de diferentes vigencias



### 6. Gestiones de mejora al procedimiento de PQRSD

Con el fin de crear una cultura de gestión y respuesta oportuna de las PQRSD dentro de los términos de Ley, se llevan a cabo diferentes estrategias encaminadas a la mejora continua del proceso de Atención al Usuario.

En consecuencia, dentro del presente periodo se realizaron las siguientes gestiones:

- Notificación y asignación por correo de las solicitudes al área correspondiente
- Se envía recordatorio al correo con el fin de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.

#### Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial  
🌐 www.fondecun.gov.co





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

- Seguimiento en el Formato y Control de PQRS AU-FR-02
- Se hizo divulgación como tramitar adecuadamente las respuestas a PQRS

**SANDRA ROCÍO RAMÍREZ HERNÁNDEZ**

Recepcionista

Proyectó: Sandra Ramírez – Responsable Atención al Usuario  
Revisó: Francy Gómez – Líder Atención al Usuario y Gestión Documental

**Contáctenos**

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

📱 @fondecunoficial  
🌐 [www.fondecun.gov.co](http://www.fondecun.gov.co)



**Gobernación de  
Cundinamarca**