



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO ENERO 2025

Contáctenos

📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21

☎ (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial

🌐 www.fondecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca



1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca en cumplimiento de la normatividad vigente, en especial a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “ Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información pública Nacional, de la Ley 1474 de 2011, Capítulo IV artículo 76, el cual señala: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Internodeberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”, lo anterior con el fin garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento y evaluación a la atención de derechos de petición, quejas y reclamos, que la ciudadanía interpuso ante el Fondo, durante el segundo semestre de 2024, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ley.

Es importante anotar que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son una herramienta que permite obtener la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio prestado, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejorageneradas por las observaciones y recomendaciones hechas en el presente informe.

El seguimiento y evaluación presentado se llevó a cabo con base en los reportes elaborados por el responsable servicio al cliente de FONDECUN, durante el periodo comprendido entre 01 julio al 31 de diciembre de 2024; el análisis se realizó con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de Fondecún.

2. OBJETIVO

Evaluar y verificar la oportunidad, el manejo y trazabilidad de las Peticiones, quejas reclamos y sugerencias, recepcionadas en el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención durante el segundo semestre de la vigencia 2024, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Verificación de radicación de PQRSD mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.
- Muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755de 2015 y el procedimiento de Correspondencia AU-PR-01.
- Verificación de radiados mediante la contabilización en el Formato Seguimiento y Control de PQRSD, AU-FR-02.

3. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Artículo 74: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Ley 1437 de 2011	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Circular Externa No. 001 de 2012 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia Control Interno de las Entidades	Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los Derechos de Petición.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de	Artículo 14 "...Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...
Procedimiento Correspondencia (Código: AU-PR-01)	El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRSD y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el seguimiento de las PQRSD radicadas

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional", la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano", la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

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

Quinta Dimensión: “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acorde con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

5. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO –MECI

El seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

Evaluación del Riesgo a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo.

Información y Comunicación a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo línea telefónica de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento PQRSD al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD.

6. DESARROLLO DEL INFORME

Revisaremos el marco normativo y las disposiciones aplicables con relación a las PQRSD de la entidad, se tendrá en cuenta como la base de Excel en la que se han reportado los requerimientos, los correos electrónicos asignados por la entidad para radicación de información del segundo semestre de 2024, periodo comprendido entre el 01 julio al 31 de diciembre de la vigencia 2024.

Se verificarán los canales de comunicación establecidos en fondecun.

CANAL	MECANISMOS	HORARIO DE ATENCIÓN
a. Ventanilla Única Grupo Correspondencia	Atención presencial por Correspondencia. (Comunicación escritas)	Dirección: Avenida carrera 10 No. 28 Torre A Piso 21
b. Buzón de sugerencias	Punto de atención al ciudadano	Horario: lunes a viernes 8:00 a.m. a 4 p.m. Jordana Continua
c. Líneas de atención telefónicas	Línea fija Teléfonos: (57) 1 - 2432328- 2432806	Horario: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5 p.m. Jordana Continua

Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

d. Atención virtual	Aplicativo Página Web Link PQRS https://fondecun.gov.co/pqrsd/	Jornada Continua.
	Correo Electrónico para radicación PQRSD Correo quejasyreclamos@fondecun.gov.co	
	Correo electrónico notificaciones Judiciales notificacionesjudiciales@fondecun.gov.co	
	Correo electrónico institucional fondecun@fondecun.gov.co	
e. Servicio al Ciudadano Redes sociales	Sitio web: https://www.fondecun.gov.co	Jornada Continua.
	Twitter: @Fondecun	
	Instagram: @fondecunoficial	
	Facebook: @Fondecun21	

ANÁLISIS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en la base de datos en Excel, suministrada por el funcionario encargado de servicio al cliente; dicha información es registrada, clasificada y entregada a las diferentes áreas o dependencias para su respectivo trámite de respuesta, por el encargado de servicio al cliente, comunicaciones que son recibidas por los diferentes canales de acceso a la entidad, para ser atendidas dentro de los términos de ley.

Efectividad de la respuesta de acuerdo con la normatividad vigente. Se realiza comparativo con la vigencia anterior, con el fin de conocer el comportamiento de las mismas.

Tabla 1. Resumen de PQRSD radicadas en el segundo semestre

PERIODO	TOTAL, II SEMESTRE 2024
JULIO	5
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	6
TOTAL	41

El comportamiento del segundo semestre de 2024, en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de 41 requerimientos, siendo representativos los meses de septiembre y octubre donde se concentra un número superior de solicitudes y peticiones.

Contáctenos

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

📧 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca



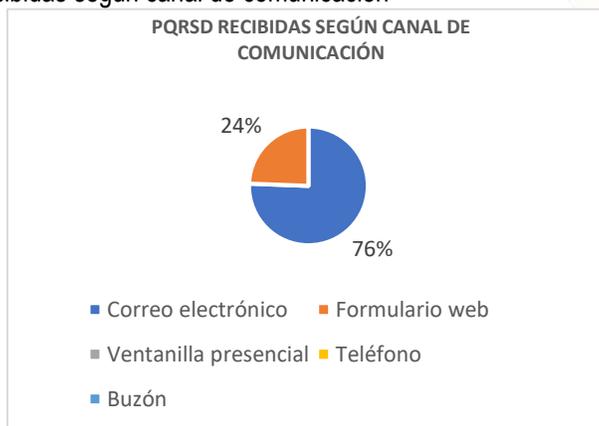
PQRS D RECIBIDAS SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN

Con relación a este ítem, según lo reportado por el área encargada, en el segundo semestre de la vigencia 2024, se evidencia que el mayor número de radicaciones se realizan de forma virtual mediante correo electrónico (31), representando el 76% del total, en segundo lugar, identificamos las solicitudes por formulario web (10) representando el 24% del total, siendo la ventanilla, el teléfono y el buzón los canales de comunicación de menor adherencia de los ciudadanos para la realización de PQRS D.

Tabla 2. PQRS D recibidas según canal de comunicación

Medio de recepción	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total, en periodo
Correo electrónico	5	3	5	7	5	6	31
Formulario web		4	4	2			10
Ventanilla presencial							0
Teléfono							0
Buzón							0
TOTAL	5	7	9	9	5	6	41

GRAFICO N°1 PQRS D recibidas según canal de comunicación



PQRS D RECIBIDAS SEGÚN EL ASUNTO

Se realiza el análisis de las 41 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2024, y se clasifican de acuerdo a la naturaleza de la solicitud.

Tabla 3. PQRS D recibidas según en asunto

Tipo de PQRS D	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total, en periodo
Derecho de petición	1	5	4	5	2	4	22
Queja							0
Reclamo						1	1
Solicitudes de copia de documentos	1	1	3		2	1	8

Contáctenos





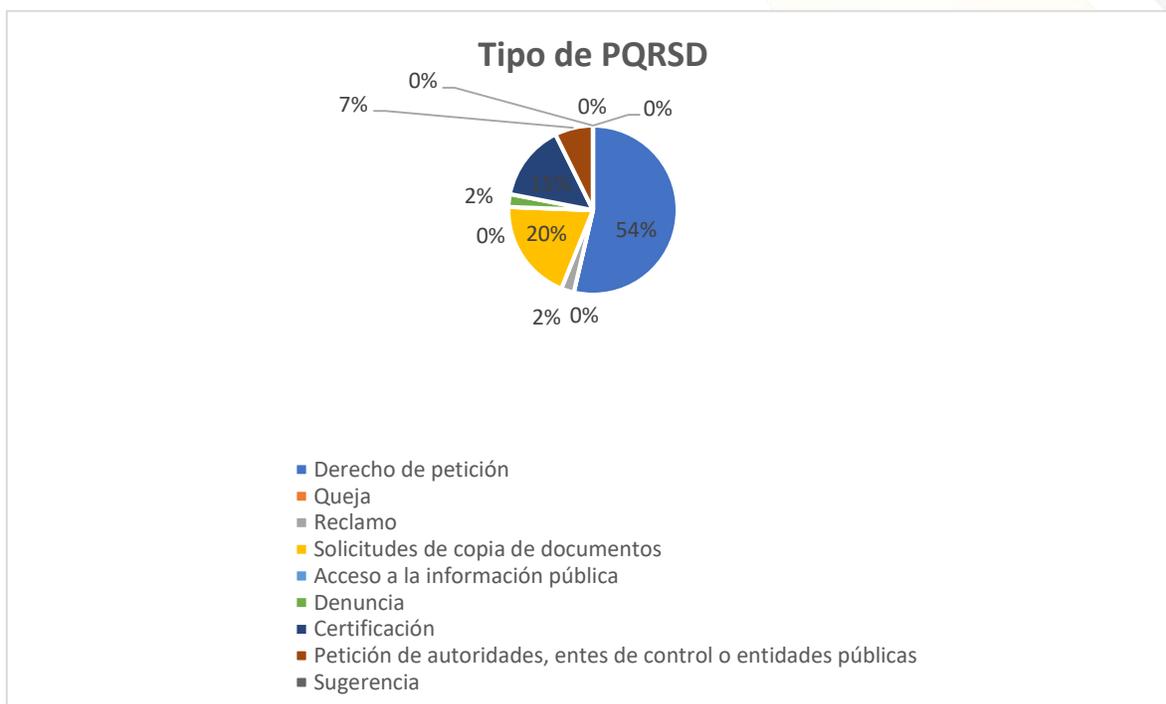
FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Acceso a la información pública							0
Denuncia				1			1
Certificación	2	1	2	1			6
Petición de autoridades, entes de control o entidades públicas				2	1		3
Sugerencia							0
Petición de Congresistas							0
Conceptos o consultas							0
TOTAL	5	7	9	9	5	6	41

De acuerdo a la tabla No. 3, se evidencia que el 97.% de las solicitudes (22 radicados) corresponden a derechos de petición, el 1% corresponde a reclamos, 1% denuncias.

GRAFICO N°2 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO II SEMESTRE 2024



DISTRIBUCIÓN DE PQRS

Las PQRS 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 41 PQRS recibidas en la entidad fueron distribuidas de acuerdo con lo presentado en la Tabla 4.

Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co

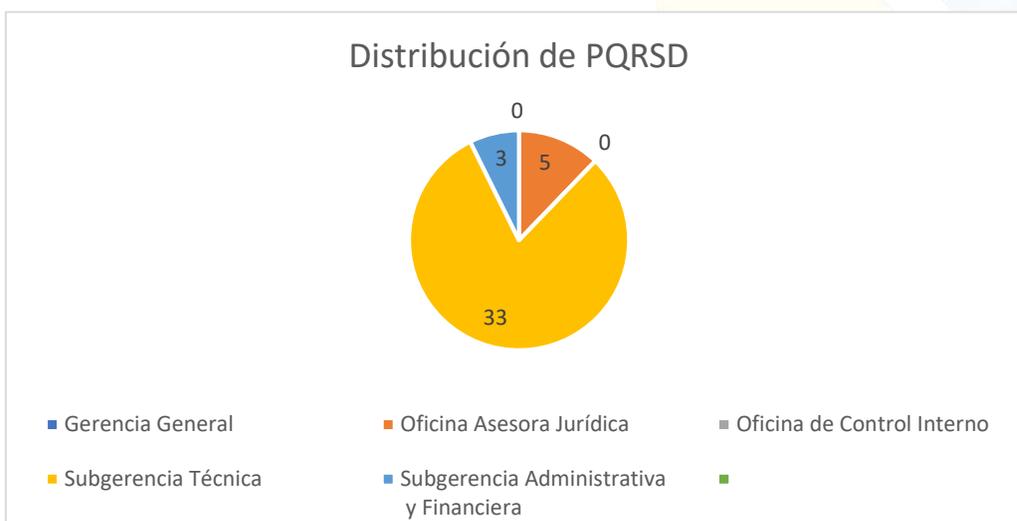


Gobernación de
Cundinamarca



Tabla 4. Distribución de PQRSD por dependencia para el periodo

Dependencia asignada	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total en periodo
Gerencia General							0
Oficina Asesora Jurídica	2	1	2				5
Oficina de Control Interno							0
Subgerencia Técnica	3	5	6	8	5	6	33
Subgerencia Administrativa y Financiera		1	1	1			3
TOTAL	5	7	9	9	5	6	41



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRSD

Por medio de la gestión de del proceso de Atención al Usuario en la entidad y dado al proceso de seguimiento y control realizado a este, se evidencia que de 41 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2024, 4 fueron atendidas por fuera del término legal y 6 quedaron pendientes de resolver con corte a 31 de diciembre de 2024.

Tabla 5. Oportunidad en la respuesta de PQRSD

Dependencia asignada	Total, por radicados	Pendientes periodo anterior junio 2024	Respondidas en términos de ley	Respondidas fuera de términos de ley	Pendientes por responder	Total, en periodo
Gerencia General	0					0
Oficina Asesora Jurídica	5	1	5			6
Oficina de Control Interno	0					0
Subgerencia Técnica	33	3	24	4	6	37
Subgerencia Administrativa y Financiera	3		2			5
Total, en periodo	41	4	31	4	6	45

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

Concluyendo que, de acuerdo a los términos de respuesta estipulados por la normatividad vigente a cada tipo de solicitud, y a la fecha de realización del presente informe, las solicitudes presentadas corresponden a un total de 45 unidades de las cuales se dio respuesta así: en términos de respuesta 64.29% (41 unidades), extemporánea 22.62% (4 unidades) y pendientes 13.10% (6 unidades). Es importante para el siguiente periodo mejorar los tiempos de respuesta y minimizar el porcentaje de extemporaneidad.

COMPARATIVO DE GESTIÓN DE PQRSD EN EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR VS. VIGENCIA ACTUAL

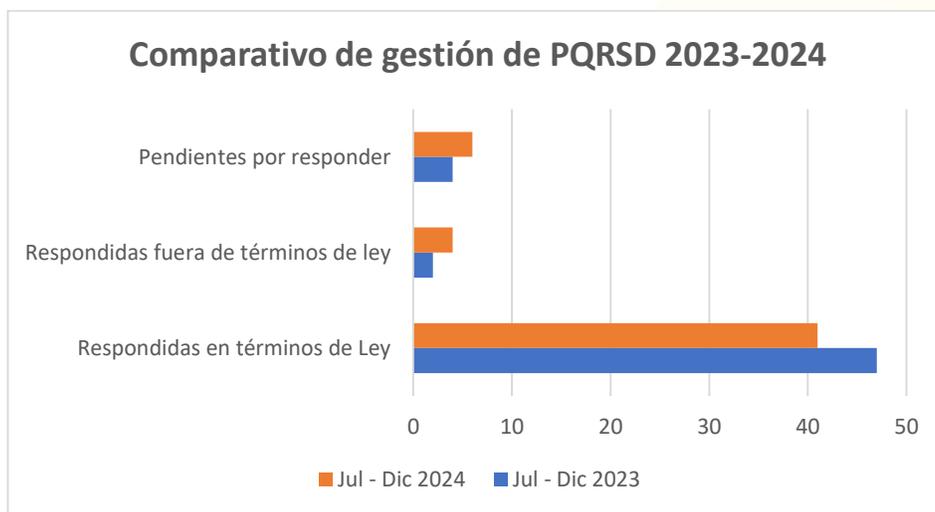
Con el fin de verificar la oportunidad en la atención de PQRSD mediante el comparativo del mismo periodo en la vigencia anterior frente a la actual, se presenta la tabla que muestra el total de comunicaciones radicadas y las atendidas dentro de los términos de ley y con respuesta de forma extemporánea.

Tabla 6. Comparativo de Radicados de PQRSD entre el mismo periodo de vigencia anterior vs. vigencia actual

PERIODO	TOTAL	
	2023	2024
julio	8	5
agosto	10	7
septiembre	5	9
octubre	7	9
noviembre	8	5
diciembre	7	6
Total en periodo	45	41

Tabla 7. Comparativo de gestión de PQRSD entre el mismo periodo de vigencia anterior vs. vigencia actual

Criterio	Jul - Dic 2023	Jul - Dic 2024
Respondidas en términos de Ley	47	31
Respondidas fuera de términos de ley	0	4
Pendientes por responder	4	6



Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

CONCLUSIONES

- Aun cuando la Institución no cuenta con un sistema de información que permita identificar los tiempos, si, se cuenta con una herramienta generada en Excel que permite conocer e identificar los plazos que corresponden a cada solicitud, se realiza seguimiento permanente al responsable de generar respuesta realizando recordatorio, se realiza asignación por correo electrónico de las peticiones, el personal responsable realiza divulgación del procedimiento para PQRSD.
- Con relación al estado de las solicitudes radicadas existe 4 respuesta extemporáneas para el periodo, lo cual puede conllevar a la materialización de un riesgo institucional, es importante que el personal encargado del proceso de atención al ciudadano, correspondencia y PQRSD genere alertas de los tiempos de vencimiento de las solicitudes radicadas
- Se recomienda generar campaña de publicidad para dar a conocer el canal virtual de Servicio al Ciudadano, Redes sociales, e iniciar el seguimiento y control a las solicitudes realizadas por este medio.
- Se recomienda establecer un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta, que incluya la socialización, a todas las dependencias de la Entidad, del procedimiento existente para el trámite de peticiones y tiempos de respuesta.

YENNY DIANITH BARRIOS GÓMEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Contáctenos

Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21

(57) 1 - 2432328- 2432806

@fondecunoficial

www.fondecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca