



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 enero al 31 de marzo de 2025

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 **131** 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

Tipo de PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Total en periodo
Petición de información	13	22	16	51
Queja				0
Reclamo		1		1
Sugerencia				0
Solicitudes de copia de documentos	2	4	3	9
Acceso a la información pública				0
Denuncia			1	1
Certificación	13	13	41	67
Petición de autoridades, entes de control o entidades públicas		2		2
Petición de Congresistas				0
Total	28	42	61	131

Contáctenos

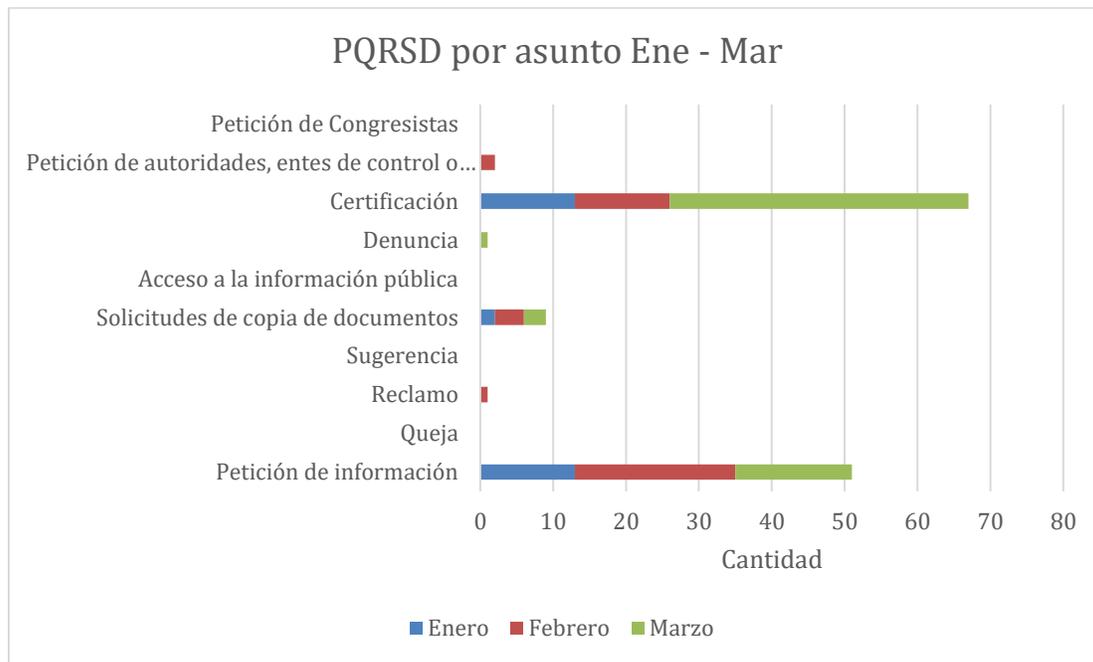
📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
📞 (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @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	Enero	Febrero	Marzo	Total en periodo
Correo electrónico	28	40	60	128
Formulario web		1	1	2
Ventanilla presencial		1		1
Teléfono				0
Buzón				0
Total	28	42	61	131

Contáctenos

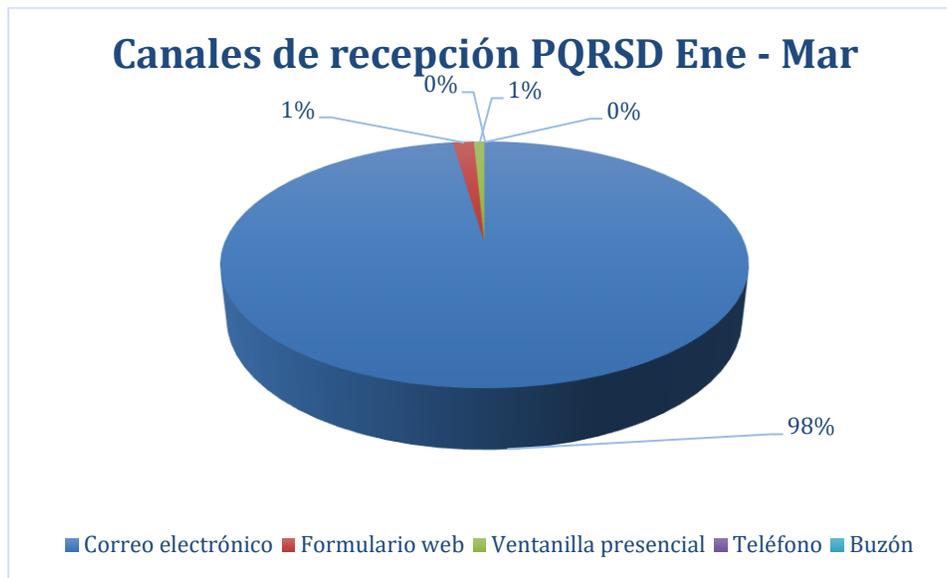
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fonddecunoficial
www.fonddecun.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 **131** 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	Enero	Febrero	Marzo	Total en periodo
Gerencia General				0
Oficina Asesora Jurídica	2	4	13	19
Oficina de Control Interno				0
Subgerencia Técnica	12	20	14	46
Subgerencia Administrativa y Financiera	14	19	33	66
Total	28	43	60	131

Contáctenos

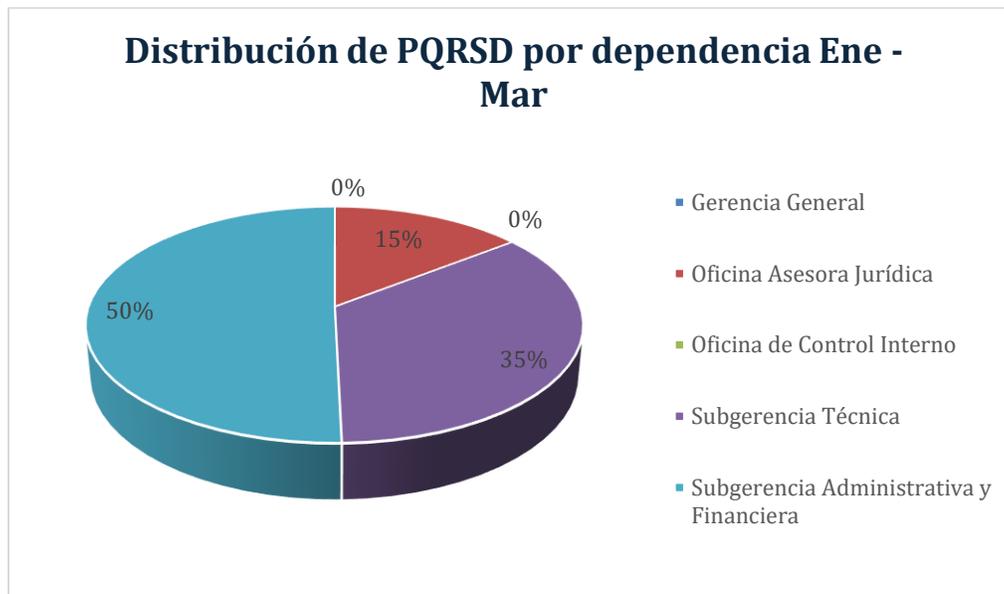
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@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 **131** PQRSD recibidas en el periodo del presente informe.

Considerando que en el periodo anterior quedaron **03** PQRSD pendientes por atender, estas fueron gestionadas y respondidas en el primer mes del presente informe; así mismo, finalizando el periodo del presente informe, se evidencia que quedaron **11** PQRSD pendientes por gestionar la respectiva respuesta, lo que se presupuesta gestionar en el primer mes del siguiente periodo.

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		16		3	19
Oficina de Control Interno					0
Subgerencia Técnica	3	31	9	6	49

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co





Dependencia asignada	Pendientes periodo anterior	Respondidas en términos de Ley	Respondidas fuera de términos de ley	Pendientes por responder	Total en periodo
Subgerencia Administrativa y Financiera		63	1	2	66
Total	3	110	10	11	134

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 las peticiones gestionadas por la **Subgerencia Técnica**.

El porcentaje de extemporaneidad, frente a las PQRSD recibidas en el trimestre evaluado, es de un 7%.

El análisis permite evidenciar que el mes en el cual se cerraron la mayoría de las PQRSD de forma extemporánea fue en el mes de marzo y que estas correspondieron a solicitudes allegadas en los meses de enero y febrero; esto pudo deberse al avance en las contrataciones de personal que apoyaran la gestión de trámite y respuesta.

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 y pendientes por responder.

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

Criterio	Ene - Mar 2024	Ene - Mar 2025
Respondido en términos de Ley	27	110
Respondido fuera de términos de Ley	0	10
Pendientes por responder	2	11

Contáctenos

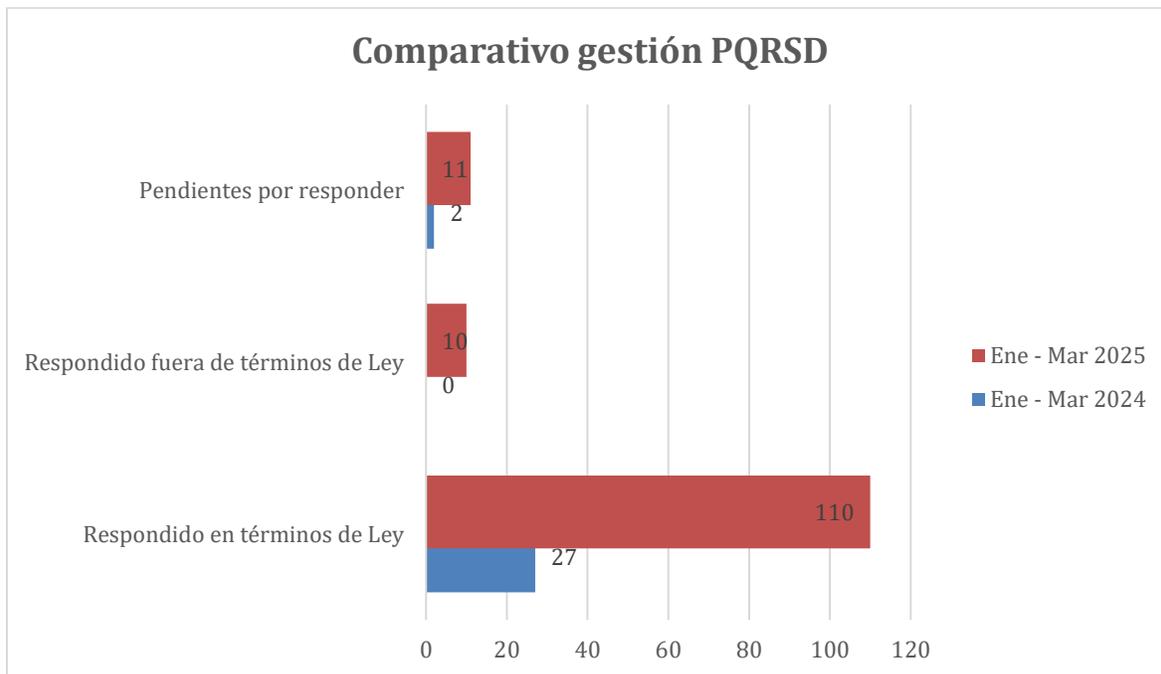
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





Ilustración 5. Comparativo de gestión en periodo de diferentes vigencias



De este análisis se puede concluir que el porcentaje de PQRSD respondidas fuera de términos de ley, se mantiene, siendo este un 7% del total de PQRSD recibidas en el trimestre.

6. Gestiones de mejora al procedimiento de PQRSD

Las acciones de mejora propuestas para que las PQRSD se respondan en los tiempos de Ley, fueron las siguientes:

- Desde el mes de febrero de 2025 se generan alertas los lunes y viernes a través de una matriz que indica los plazos de vencimiento de la PQRSD y la distribución de estas en la entidad
- Se trabajó de forma conjunta la matriz de seguimiento y control de las PQRSD en su versión 2 la cual muestra una semaforización y alertas cuando hay PQRSD próximas a vencer, así como la semaforización de las respuestas extemporáneas. Sin embargo, esta se encuentra pendiente de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- En el mes de marzo se realizó capacitación de trámite y respuestas a PQRSD, en la cual se dio a conocer el manejo de estas desde que la petición llega a la entidad hasta su finalización con la respuesta, se dieron a conocer los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y las buenas prácticas de atención para las respuestas.

El adecuado manejo a las PQRSD es fundamental para fortalecer la transparencia, la confianza a la ciudadanía y el manejo a la información; por eso nuestras acciones de mejora contribuyen a que los ciudadanos puedan ser escuchados y obtengan respuestas de forma oportuna.

Contáctenos

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

📱 @fonddecunoficial
🌐 www.fonddecun.gov.co





Este informe además, permite identificar las debilidades que en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD tiene el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – FONDECÚN para ejecutar acciones de mejora y de esta manera garantizar la trazabilidad, cultura de servicio y transparencia en todos los niveles de la entidad, ser más eficientes y así la imagen de FONDECÚN siga proyectando la institución abierta responsable y comprometida con los derechos de los ciudadanos.

ANA MARÍA QUINTERO PINZÓN
Subgerente Administrativa y Financiera

Proyectó: Adriana Paola Morales – Técnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera *APML*
Revisó: Francy Gómez – Contratista Subgerencia Administrativa y Financiera *FG*

Contáctenos

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

   @fondecunoficial
 www.fondecun.gov.co

