



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 abril al 30 de junio de 2025

1. Gestión de PQRSD

En cumplimiento de las actividades dispuestas en el procedimiento correspondencia AU-PR-01, se presenta el informe con corte al segundo trimestre de 2025. Para el periodo reportado, se evidenció que a través del correo electrónico dispuesto por el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – FONDECÚN ingresaron **145** comunicaciones clasificadas como PQRSD, clasificadas y detalladas en la Tabla 1.

Se precisa que la contabilización de las PQRSD se registra a través del formato Seguimiento y Control de PQRS AU-FR-02, controlado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Tabla 1. Resumen de PQRSD por asunto en el trimestre informado.

Tipo de PQRSD	Abril	Mayo	Junio	Total en periodo
Petición de información	13	13	12	38
Queja				0
Reclamo				0
Sugerencia				0
Solicitudes de copia de documentos			1	1
Acceso a la información pública				0
Denuncia	2	1	1	4
Certificación	25	33	33	91
Petición de autoridades, entes de control o entidades públicas	3	4	4	11
Petición de Congresistas				0
Total	43	51	51	145

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co

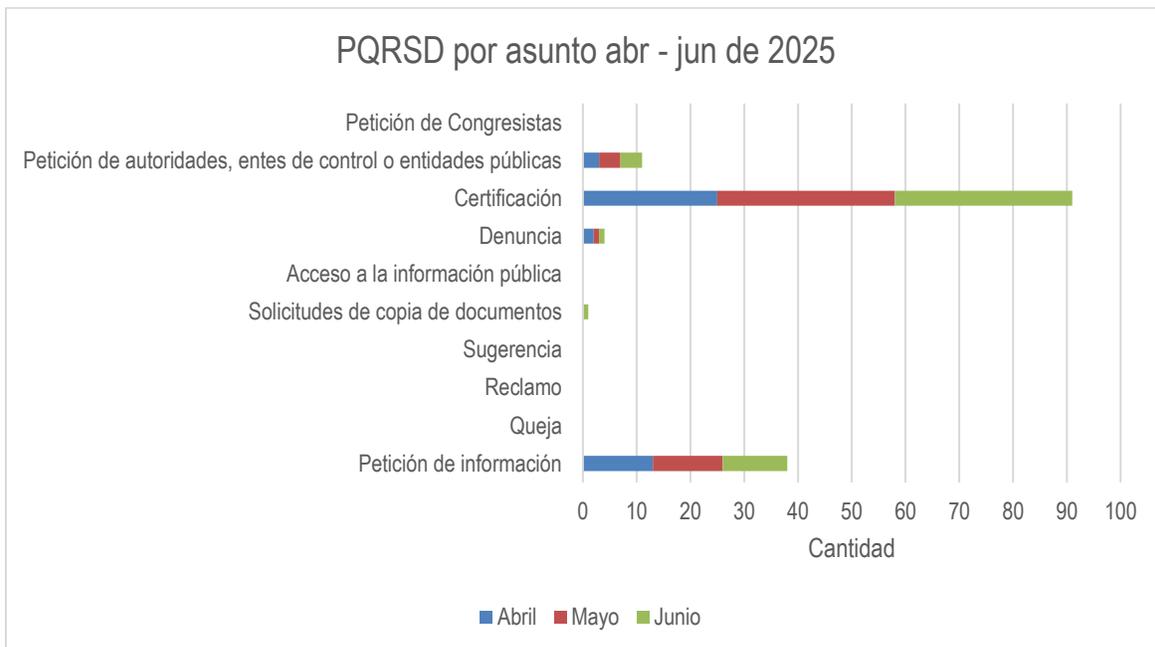




FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

Ilustración 1. Apilamiento por tipo de PQRSD del trimestre.



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 periodo del informe.

Tabla 2. Medio de recepción de PQRSD para el segundo trimestre.

Medio de recepción	Abril	Mayo	Junio	Total en periodo
Correo electrónico	43	51	51	145
Formulario web				0
Ventanilla presencial				0
Teléfono				0
Buzón				0
Total	43	51	51	145

Contáctenos

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

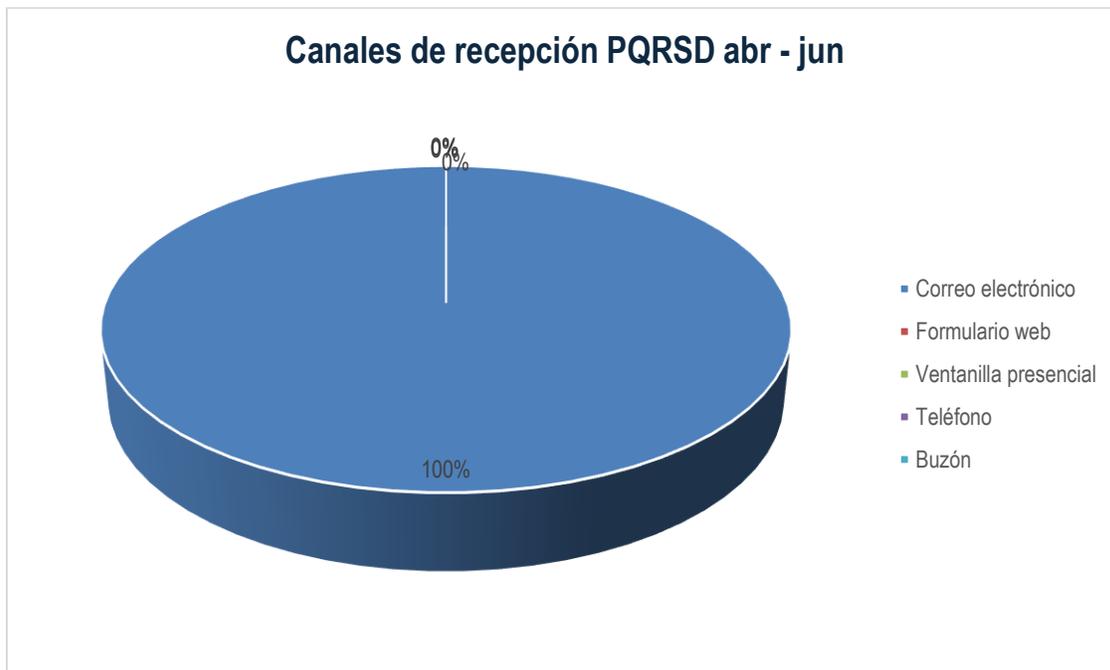
@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca



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



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 se den las respuestas dentro de los términos de la Ley, conforme a su competencia o funciones asignadas.

Para el periodo reportado, las **145** 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 trimestre

Dependencia asignada	Abril	Mayo	Junio	Total en periodo
Gerencia General				0
Oficina Asesora Jurídica	17	21	22	60
Oficina de Control Interno				0
Subgerencia Técnica	9	15	12	36
Subgerencia Administrativa y Financiera	17	15	17	49
Total	43	51	51	145

Contáctenos

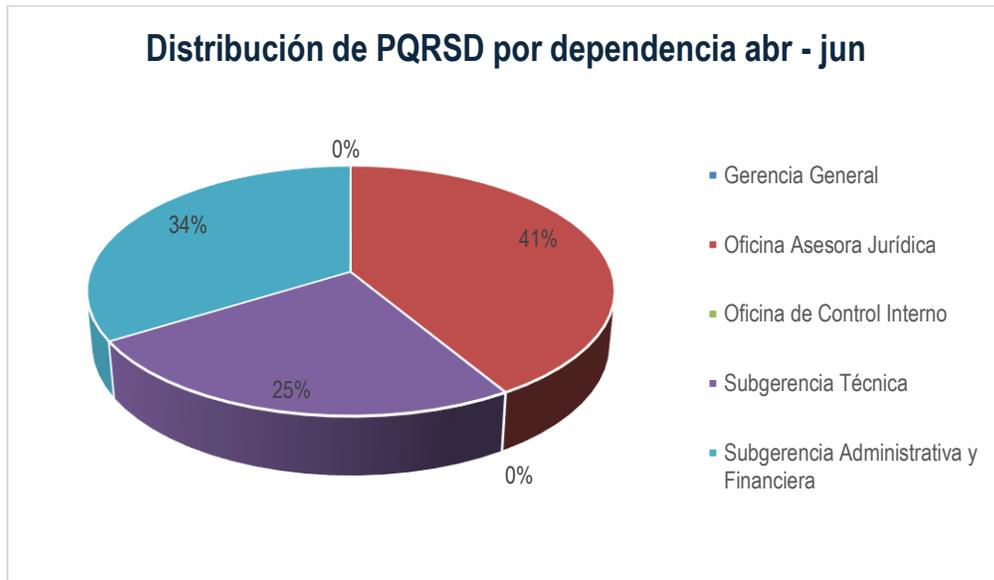
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fonddecunoficial
www.fonddecun.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 **145** PQRSD recibidas en el periodo del presente informe.

Considerando que en el periodo anterior quedaron **11** PQRSD pendientes por atender, estas fueron gestionadas y respondidas en el primer en el mes de abril de 2025; así mismo, finalizando el mes de junio de 2025, se evidencia que quedaron **25** PQRSD pendientes de respuesta, requerimientos que se proyectan sean gestionados durante el primer mes del tercer trimestre.

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

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	3	53		15	71
Oficina de Control Interno					0

Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





Subgerencia Técnica	6	32	6	7	51
Subgerencia Administrativa y Financiera	2	50		4	56
Total	11	135	6	26	178

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 3,3%. 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 abril y que estas correspondieron a solicitudes allegadas en el mes de marzo; esto se debió a que no se venía ejecutando un efectivo control de reporte al estado de estas, para que fueran respondidas de forma oportuna.

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 trimestre de vigencia anterior vs. vigencia actual

criterio	Abr - Jun 2024	Abr - Jun 2025
Respondido en términos de Ley	20	135
Respondido fuera de términos de Ley	1	6
Pendientes por responder	9	26

Contáctenos

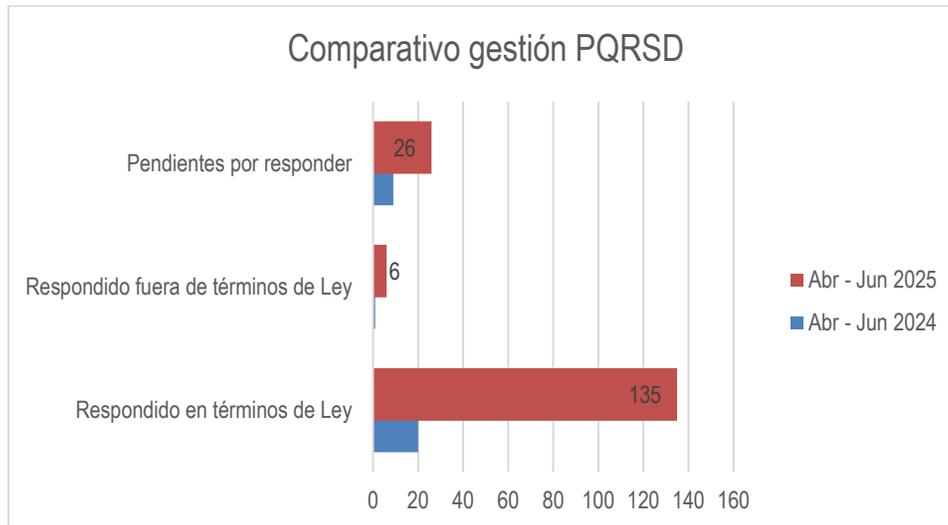
Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
(57) 1 - 2432328- 2432806

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co





Ilustración 4. Comparativo de gestión en periodo de diferentes vigencias



6. Gestiones de mejora al procedimiento de PQRSD

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

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

- Se da continuidad en la generación de alertas los lunes y viernes a través del canal de comunicación de WhatsApp donde se indican las PQRS que se encuentran pendientes por responder y que están próximas al vencimiento.
- Se implementó la matriz de seguimiento y control de las PQRSD en su versión 2, con la que se verifica la semaforización y se generan alertas cuando estas se encuentran próximas a vencer; así mismo, visualiza la semaforización de las respuestas extemporáneas.
- Se asignaron responsables de trámite y gestión de las PQRSD por dependencia, con el fin de que internamente realicen las actividades pertinentes, tendientes a emitir de forma oportuna la respuesta.

Sandy Milena Ortiz Morales
Subgerente Administrativa y Financiera

Proyectó: Karen Espitia – Contratista SAF *Karen Espitia*
Revisó: Adriana Morales – Técnico Administrativo SAF *Adriana P. Morales*
Francy Gómez – Contratista Líder de Atención al Usuario SAF *Francy Gómez*

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co

