

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

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 julio al 30 de septiembre 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 **tercer 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 **216** 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 periodo

Tipo de PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Total en periodo
Petición de información	15	29	22	66
Queja				0
Reclamo				0
Sugerencia				0
Solicitudes de copia de documentos	2	1	1	4
Acceso a la información pública				0
Denuncia			1	1
Certificación	30	52	57	139
Petición de autoridades, entes de control o entidades públicas	3	3		6
Petición de Congresistas				0
Total	50	85	81	216

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co



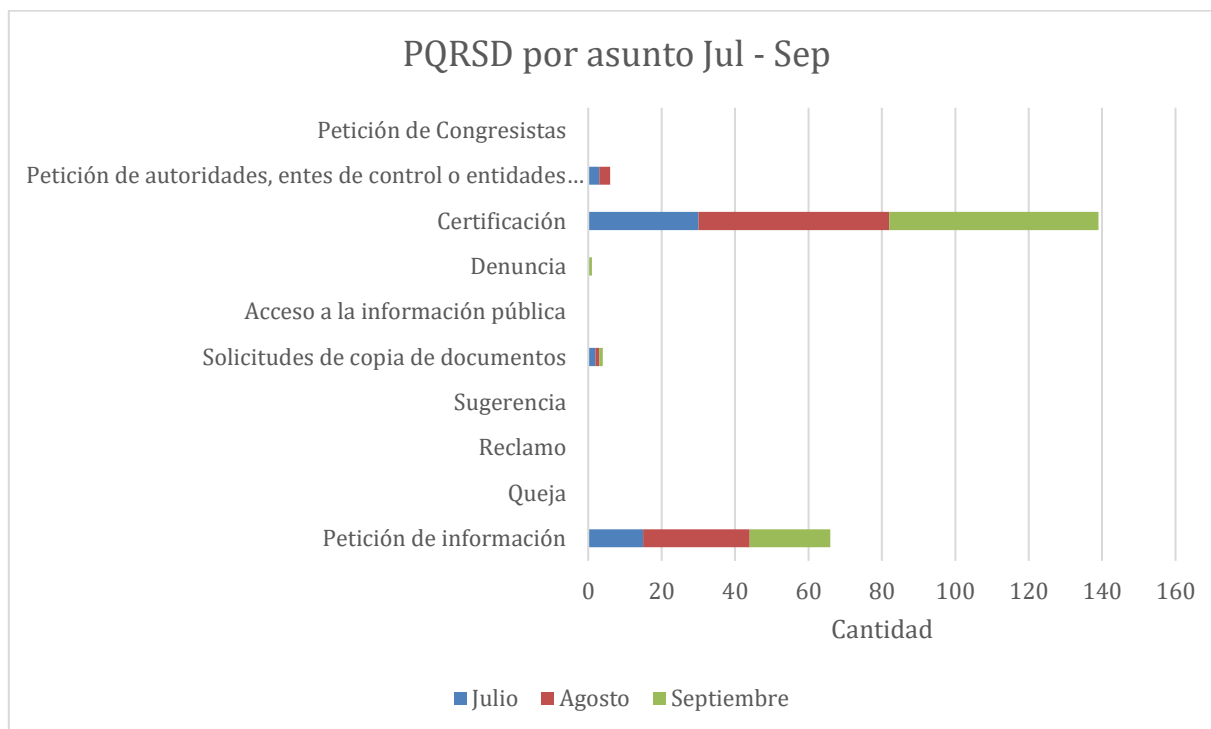
Gobernación de
Cundinamarca



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

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 periodo del informe.

Tabla 2. Medio de recepción de PQRSD para el periodo

Medio de recepción	Julio	Agosto	Septiembre	Total en periodo
Correo electrónico	50	85	79	214
Formulario web				0
Ventanilla presencial			2	2
Teléfono				0
Buzón				0
Total	50	85	81	216

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co



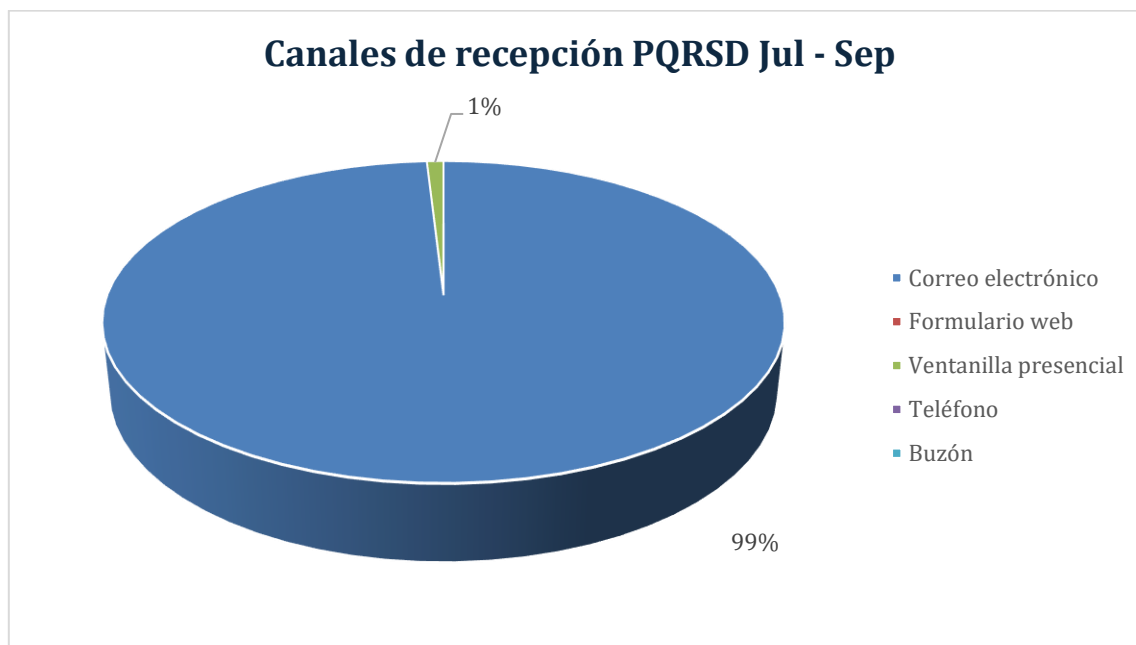
Gobernación de
Cundinamarca



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

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

Para el presente periodo del informe, las **216** 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total en periodo
Gerencia General				0
Oficina Asesora Jurídica	19	32	21	72
Oficina de Control Interno				0
Subgerencia Técnica	12	19	16	47
Subgerencia Administrativa y Financiera	19	34	44	97
Total	50	85	81	216

Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co



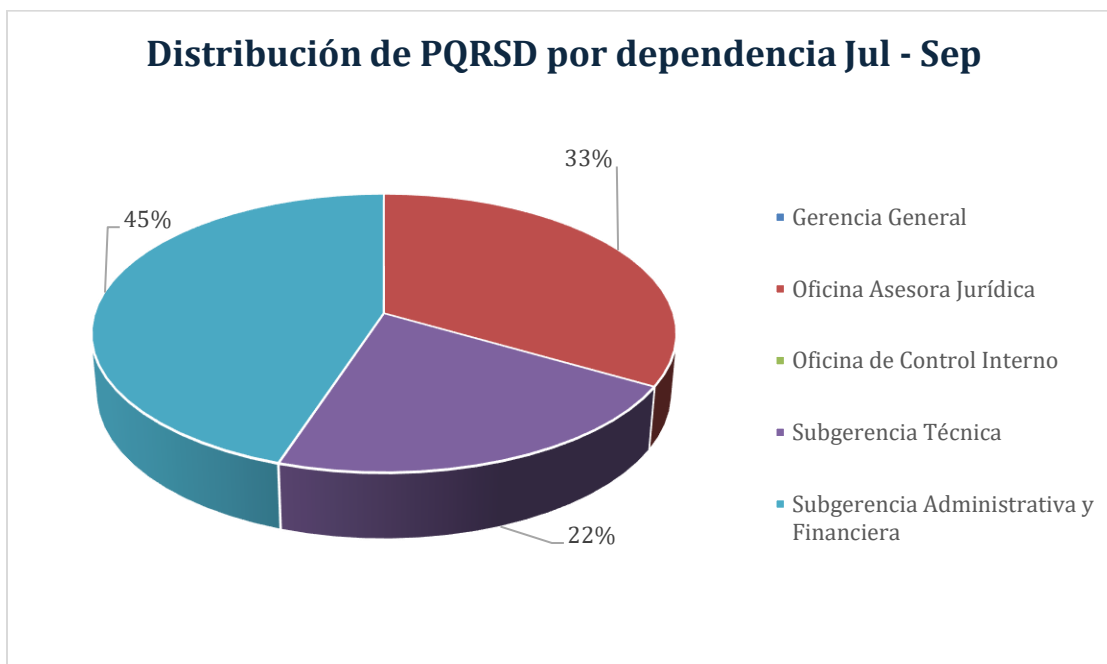
Gobernación de
Cundinamarca



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

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 **216** PQRSD recibidas en el periodo del presente informe.

Considerando que en el periodo anterior quedaron **25** PQRSD pendientes por atender, estas fueron gestionadas y respondidas en el mes de **julio de 2025**; así mismo, finalizando el mes de **septiembre de 2025**, se evidencia que quedaron **30** PQRSD pendientes de respuesta, requerimientos que se proyecta sean gestionados durante el primer mes del **cuarto trimestre**.

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	14	80		6	86

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca

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

Dependencia asignada	Pendientes periodo anterior	Respondidas en términos de Ley	Respondidas fuera de términos de ley	Pendientes por responder	Total en periodo
Oficina de Control Interno					0
Subgerencia Técnica	7	47	1	6	54
Subgerencia Administrativa y Financiera	4	83		18	101
Total	25	210	1	30	241

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 **0,48%**. El análisis permite evidenciar que la PQRSD respondida de forma extemporánea se tramitó en el mes de julio; esta había sido recibida en el mes de mayo, y se había solicitado ampliación de tiempo para su respuesta, pero pese a ello se incumplió con la fecha estipulada para la entrega.

En consecuencia, se evidencia una mejora respecto de los trimestres anteriores en la oportunidad de respuesta, gracias al control efectuado desde la Subgerencia Administrativa y Financiera, en acompañamiento de las dependencias, 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	Jul - Sep 2024	Jul - Sep 2025
Respondido en términos de Ley	19	210
Respondido fuera de términos de Ley	2	1
Pendientes por responder	0	30

Contáctenos

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

@fonddecunoficial
www.fonddecun.gov.co

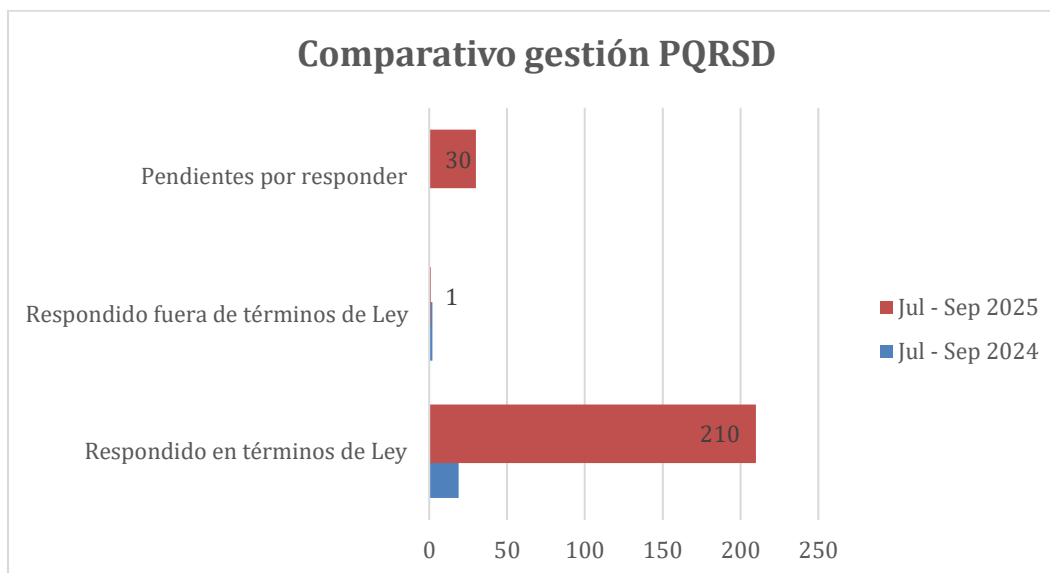
**Gobernación de
Cundinamarca**



FONDECÚN

FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

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 realizó reunión conjunta entre la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Oficina Asesora Jurídica y la Subgerencia Técnica, en la que se expuso el informe del segundo trimestre de PQRSD. En esta se acordó que, de acuerdo con las indicaciones dadas por la Oficina Asesora Jurídica en cuanto a las características de las PQRSD, algunas podían omitir el paso de Vo.Bo. por parte de la OAJ, lo que agilizaría la gestión.
- Se realizó capacitación a toda la entidad en el mes de agosto, en Gestión y trámite de PQRSD, en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica y la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Sandy Milena Ortiz Morales

Subgerente Administrativa y Financiera

Proyectó: Karen Espitia – Contratista SAF Karen Espitia

Revisó: Adriana Morales – Técnico Administrativo SAF Adriana Morales

Francy Gómez – Contratista SAF Líder de atención al usuario Francy Gómez

Contáctenos

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

(57) 1 - 2432328- 2432806

@fonddecunoficial

www.fonddecun.gov.co



Gobernación de
Cundinamarca