



FONDECÚN
FONDO DE DESARROLLO DE
PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE CUNDINAMARCA

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO JULIO 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 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...”, 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 primer semestre de 2025, 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 mejora generadas 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 enero al 30 de junio de 2025; 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 primer semestre de la vigencia 2025, en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- Verificación de radicación de PQRS mensual, evaluando los términos de respuesta en términos y fuera de términos.
- Muestreo de respuestas entregadas que cumplan con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento de Correspondencia AU-PR-01.

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





3. GENERALIDADES MARCO JURÍDICO:

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

| 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 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de 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. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...” |
| Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y denuncias PQRSD (Código: AC-FR-01 | El Procedimiento inicia con la radicación de las PQRS y finaliza con el envío de respuesta al peticionario y el seguimiento de las PQR radicadas |

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





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.

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.

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





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, debido a que se encuentran en proceso e implementación del nuevo aplicativo y los correos electrónicos asignados por la entidad para radicación de información del primer semestre de 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de la vigencia 2025.

| CANAL | MECANISMOS | HORARIO DE ATENCIÓN |
|--|--|---|
| a. Ventanilla Única Grupo de Correspondencia | Atención presencial por Correspondencia. (Comunicaciones escritas) | Dirección: Avenida carrera 10 No. 28-49 Torre A Piso 21 Horario: lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Jordana Continua |
| b. Buzón de sugerencias | Punto de atención al ciudadano | Horario: lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Jordana Continua |
| c. Líneas de atención telefónicas | Línea fija Teléfonos: (601) - 3002390 | Horario: lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Jordana Continua |
| d. Atención virtual | Aplicativo Página Web Link PQRS https://fondecun.gov.co/pqrsd/ | Jornada Continua. |
| | Correo Electrónico para radicación PQRSD Correo: fondecun@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 PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

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 el cual además es aprobado y revisado por la Subgerencia Administrativa y Financiera; 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

Contáctenos

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

📧 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





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 estas.

TABLA N°1 SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE

| PERIODO | TOTAL, I SEMESTRE 2025 |
|--------------|------------------------|
| ENERO | 28 |
| FEBRERO | 42 |
| MARZO | 61 |
| ABRIL | 43 |
| MAYO | 51 |
| JUNIO | 51 |
| TOTAL | 276 |

Fuente: Reporte del módulo correspondencia

El comportamiento del primer semestre de 2025, en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de 276 requerimientos, siendo representativos los meses de marzo, mayo y junio donde se evidenció mayor índice de peticiones de información y certificaciones.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN

Con relación a este ítem, según lo reportado por el área encargada, en el primer semestre de la vigencia 2025, se evidencia que el mayor número de radicaciones se realizan de forma virtual mediante correo electrónico (273), representando el 98.91% del total, en segundo lugar, identificamos las solicitudes por la página WEB (2), representando un 0.72%, ventanilla presencial (1) representando el 0.36% del total, siendo los canales de telefonía y buzón no utilizados de los ciudadanos para la realización de PQRSD.

TABLA No. 2 RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO PRIMER SEMESTRE 2025

| Medio de recepción | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total en periodo |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Correo electrónico | 28 | 40 | 60 | 43 | 51 | 51 | 273 |
| Formulario web | | 1 | 1 | | | | 2 |
| Ventanilla presencial | | 1 | | | | | 1 |
| Teléfono | | | | | | | 0 |
| Buzón | | | | | | | 0 |
| Total | 28 | 42 | 61 | 43 | 51 | 51 | 276 |

Contáctenos

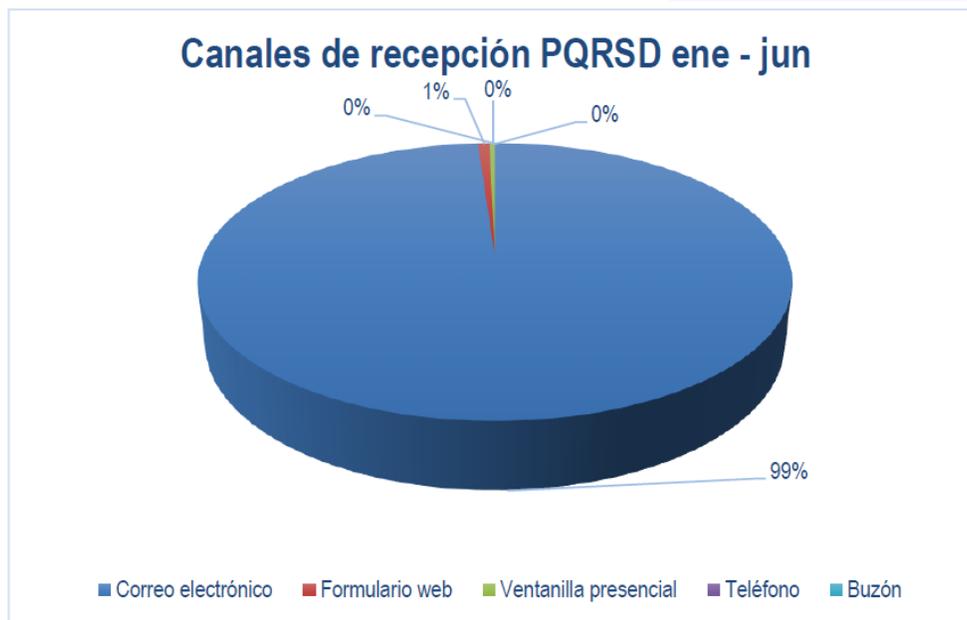
📍 Av-cra 10 # 28-49 Torre A, Piso 21
☎️ (57) 1 - 2432328- 2432806

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





A continuación, ilustración 2. Porcentaje de uso de medios de recepción en el primer semestre de la vigencia 2025.



DISTRIBUCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS

Se realiza el análisis de las 276 solicitudes recibidas en el primer semestre de 2025, las cuales fueron distribuidas entre las dependencias de la entidad de acuerdo con su competencia con el objetivo fueran gestionadas dentro de los términos de ley.

TABLA No. 3 RESUMEN DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA PARA EL SEMESTRE.

| Dependencia asignada | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total en periodo |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------|
| Gerencia General | | | | | | | 0 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2 | 4 | 13 | 17 | 21 | 22 | 79 |
| Oficina de Control Interno | | | | | | | 0 |
| Subgerencia Técnica | 12 | 20 | 14 | 9 | 15 | 12 | 82 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 14 | 19 | 33 | 17 | 15 | 17 | 115 |
| Total | 28 | 43 | 60 | 43 | 51 | 51 | 276 |

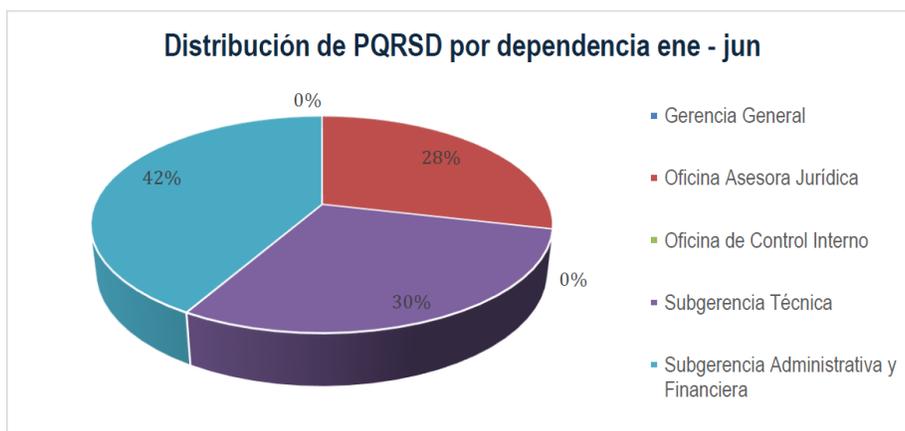
A continuación, ilustración 3. Resumen distribución de PQRSD por dependencia para el semestre.

Contáctenos

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

📱 @fondecunoficial
🌐 www.fondecun.gov.co





Fuente: Reporte de Subgerente Administrativa y Financiera

De acuerdo con la tabla No. 3, se evidencia que de las 276 PQRSD el 28% de las solicitudes radicadas fueron remitidas para su trámite a la Oficina Asesora Jurídica, el 42% a la Subgerencia Administrativa y Financiera y el 30% a la Subgerencia Técnica, mientras que las oficinas de Gerencia General y Control Interno no tuvieron solicitudes de PQRSD para su trámite de acuerdo con su competencia en el primer semestre de la vigencia 2025.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSD

Mediante la gestión de atención al ciudadano en la entidad y dado al proceso de seguimiento y control realizado, se evidencia que a los 276 PQRSD se le suman 3 los cuales quedaron pendientes para dar respuesta desde la vigencia 2024, ahora bien, de las 279 solicitudes recibidas y/o acumuladas en el primer semestre de 2025, 26 que representan el 9.32% quedaron pendientes para su respectivo trámite en la segunda vigencia de 2025, por otra parte, 16 solicitudes que representan el 5.73% fueron respondidas fuera de los términos de ley. Lo anterior, se puede evidenciar en la presente tabla.

TABLA 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRSD

| 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 | | 64 | | 15 | 79 |
| Oficina de Control Interno | | | | | 0 |
| Subgerencia Técnica | 3 | 60 | 15 | 7 | 85 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | | 110 | 1 | 4 | 115 |
| Total | 3 | 234 | 16 | 26 | 279 |

Fuente: Reporte atención al ciudadano

Contáctenos

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

@fondecunoficial
www.fondecun.gov.co





Es importante indicar que las PQRSD con mayor tiempo de respuesta oportuna, son las gestionadas por la Subdirección Administrativa y Financiera, ahora bien, si se analizan las solicitudes recibidas en la presente vigencia, es decir, sin tener en cuenta las solicitudes que quedaron pendiente para su trámite de la vigencia anterior, el porcentaje de extemporaneidad en el primer semestre representa el **5,8%** de las 276, por lo se hace importante mejorar los tiempos de respuesta en el siguiente para y minimizar el porcentaje de extemporaneidad.

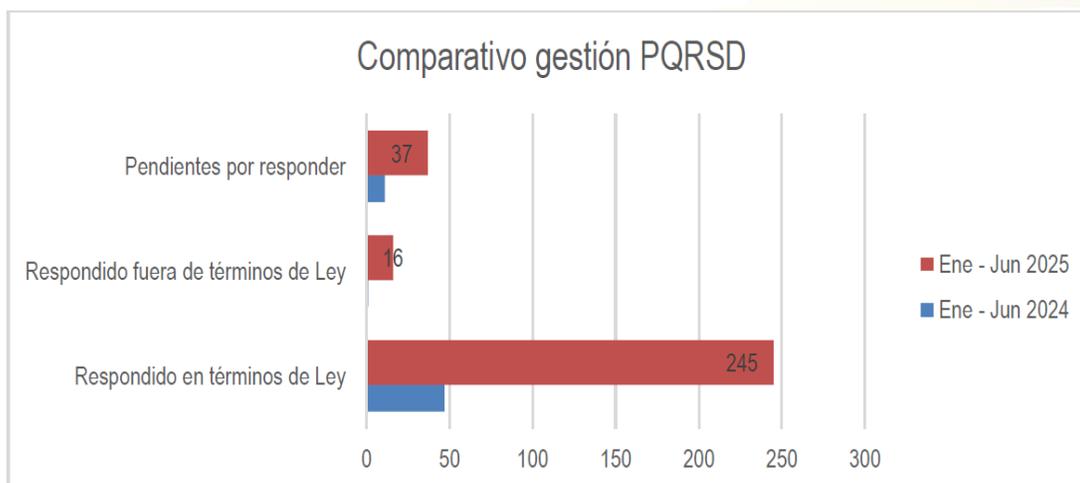
COMPARATIVOS POR SEMESTRES

Se realiza comparativo entre los mismos periodos en diferente vigencia, donde se evidencia aumento de respuesta oportuna en la atención de PQRSD, mientras que en la primera vigencia de 2024 habían 11 PQRSD pendientes por tramitar, en el primer semestre de 2025 hay 37, en el primer semestre anterior, se respondió 1 PQRSD fuera de términos mientras que en el primer semestre de la vigencia en curso se tienen 37 PQRSD por tramitar, por último, en 2024 se respondieron 47 PQRSD dentro de los términos de ley y en 2025 245, a continuación comparativo en tabla No. 5 e ilustración gráfica.

TABLA N°. 5 PQRS COMPARATIVO I SEMESTRE 2024 – 2025

| Critero | Ene - Jun 2024 | Ene - Jun 2025 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
| Respondido en términos de Ley | 47 | 245 |
| Respondido fuera de términos de Ley | 1 | 16 |
| Pendientes por responder | 11 | 37 |

GRAFICO N°1 CUADRO COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2024 VS 2025



Contáctenos





CONCLUSIONES

- ✓ Se observó que 16 PQRSD fueron respondidas de manera extemporáneas, lo cual puede conllevar a la materialización de un riesgo institucional, por lo tanto, se recomienda continuar generando alertas de los tiempos de vencimiento de las solicitudes radicadas.
- ✓ Se destaca la gestión de la Subdirección Administrativa y Financiera en cuanto al número de respuestas oportunas en la presente vigencia.
- ✓ 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.
- ✓ Continuar con las capacitaciones al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS, en especial, si hay cambios de funcionarios, con el objeto de evitar reproceso en su gestión y mejorar los tiempos de respuesta identificando las áreas responsables de las solicitudes pendientes y las solicitudes susceptibles de vencimiento, con lo anterior, se da cumplimiento a las recomendaciones de mejora por política de la medición del desempeño institucional, establecidas en el Decreto 815 de 2018, relacionadas con la orientación al usuario y al ciudadano, y en la Resolución 667 de 2018 - catálogo de competencias.
- ✓ 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.
- ✓ Para los próximos informes, con el fin de verificar la oportunidad en la atención de PQRSD mediante el comparativo del mismo periodo, es importante allegar los comparativos no solo del número de respuestas por criterio, sino también discriminados los meses de la vigencia.
- ✓ Continuar con las gestiones de mejora al procedimiento de PQRSD implementadas en el último trimestre, enfocadas en la mejora continua del proceso de Atención al Usuario.

GERMÁN ANDRÉS FUERTES CHAPARRO
Gerente General

Proyectó: Natali Padrón Aguilar - Contratista Oficina De Control Interno

Contáctenos

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

@fondecunoficial
 www.fondecun.gov.co

