



MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

# INFORME DE PQRSFD III TRIMESTRE 2022

**Julio a Septiembre de 2022**

Sección Relaciónamiento con el Ciudadano

Carrera 10 # 28 – 49 · Torre A · Pisos 11 – 12  
Edificio Centro Internacional  
Bogotá D.C. Colombia | Tel: (+57) (601) 432 54 00  
Código postal: 110311  
[www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co)





## **1. Introducción**

El Fondo Adaptación presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015) con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía en materia de cumplimiento a las PQRSFD.

Así mismo, con los resultados obtenidos en el informe se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio, con el propósito de ofrecer su servicio y atención al ciudadano con excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

## **2. Atención al Ciudadano**

La Sección Relacionamento con el Ciudadano, cumpliendo con su objetivo de establecer contacto con la ciudadanía y brindar el servicio de atención en condiciones de eficiencia y oportunidad, buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ofreciéndoles información de competencia de la Entidad, tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

### **Presencial**

- En la sede central de la Entidad, el recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.
- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.



### **Correo Electrónico**

- [Ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co](mailto:Ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co)  
[atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co)  
[notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co)

### **Telefónico**

- Línea telefónica 601 432 5400 con las siguientes opciones: si desea información sobre programa de vivienda marque 113 o marque 100 para hablar con la operadora.

### **Virtual**

- Página Web [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta una sección en su menú principal denominada "Atención a la ciudadanía", donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas y la interacción con el chat institucional. Disponible en el link [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co)

Adicionalmente, Cuando se presente ante la entidad una denuncia o queja anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. La respuesta se publica en la página Web y en la cartelera de notificaciones por el término de cinco (5) días hábiles.

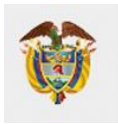


### **3. Metodología de seguimiento**

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y realizar un correcto seguimiento a todas las PQRSFD recibidas en la Entidad, ha implementado un Sistema de Gestión Documental, a través del cual se aplican normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos, con el objeto de garantizar la calidad y la trazabilidad documental dentro de la Entidad.

Esta herramienta permite:

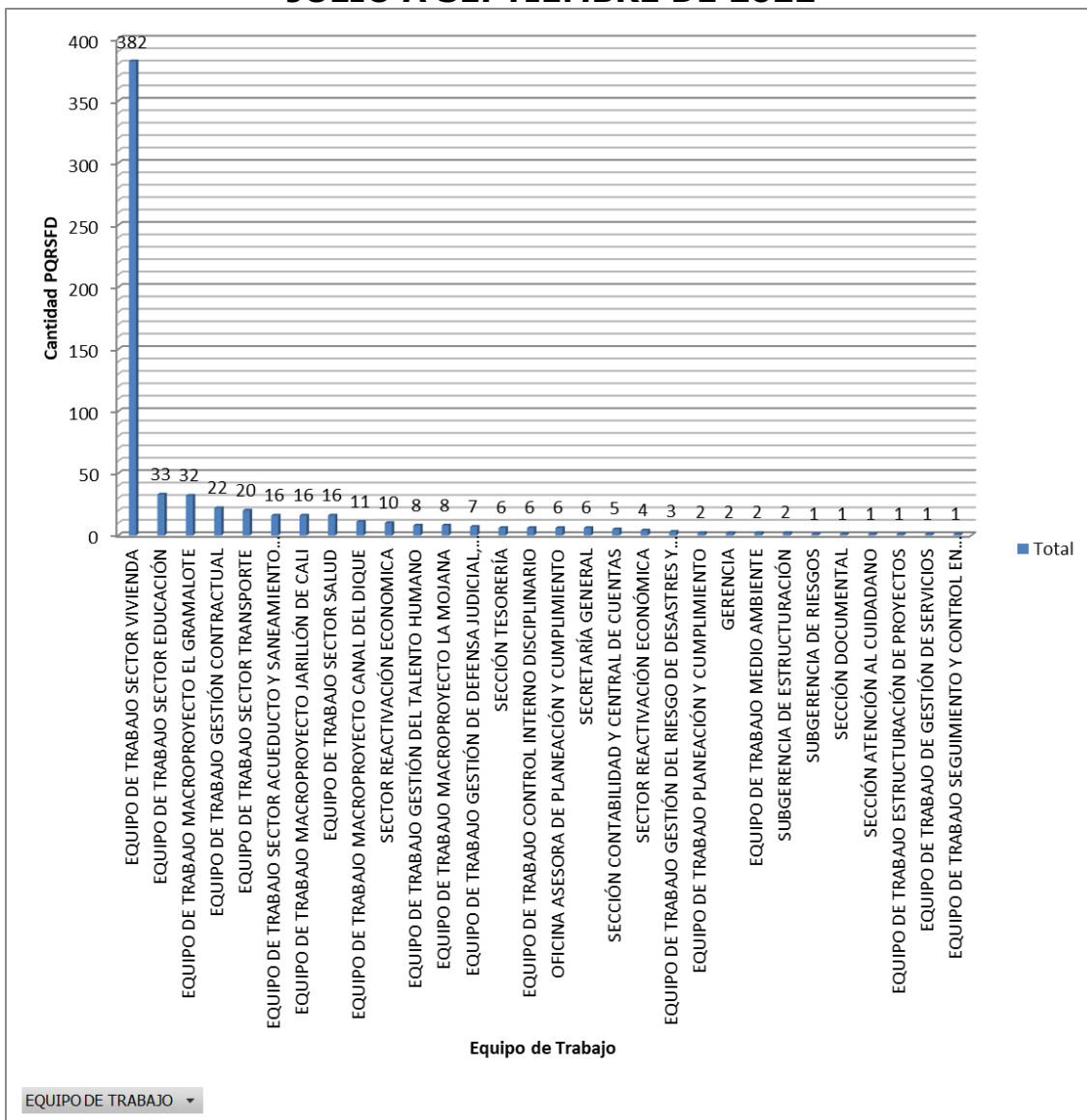
- Administración y parametrización de tipos de radicación de documentos.
- Aplicabilidad del cumplimiento de las técnicas y prácticas de la administración de los flujos documentales y archivísticos.
- Facilidad para llevar paralelamente el archivo físico versus la sistematización de la generación de los expedientes virtuales.
- Generación de reportes estadísticos e indicadores de gestión.
- Permite a los funcionarios el fácil acceso y trámite de tareas desde cualquier lugar donde haya conexión a Internet.



#### 4. Informe sobre PQRSFD

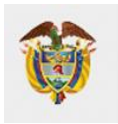
Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022, se recibieron **631** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido del Sector Educación, Gramalote y Gestión Contractual, entre otros; cómo se evidencia en la tabla a continuación:

**TOTAL PQRSFD TRIMESTRE  
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022**



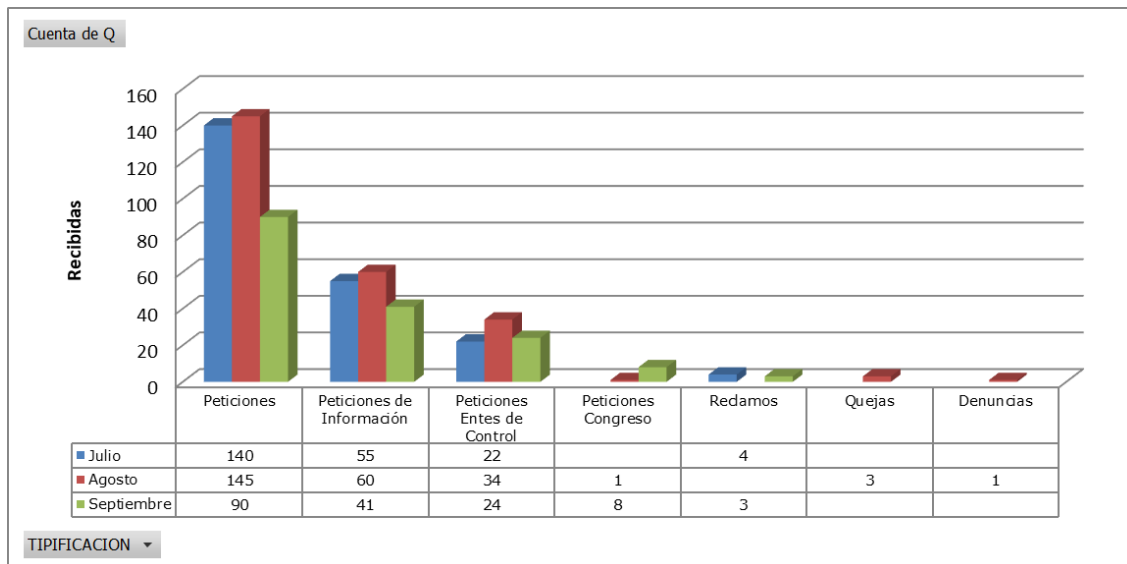
Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relaciónamiento con el Ciudadano.



A continuación, se presenta la cantidad de PQRSFD recibidas por mes y se indica su tipología, donde se evidencia que las peticiones de interés general y/o particular, las solicitudes de información y los requerimientos de los entes de control, son de las tipificaciones recibidas más frecuentes frente a las quejas.

### TIPIFICACIÓN PQRSFD TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022

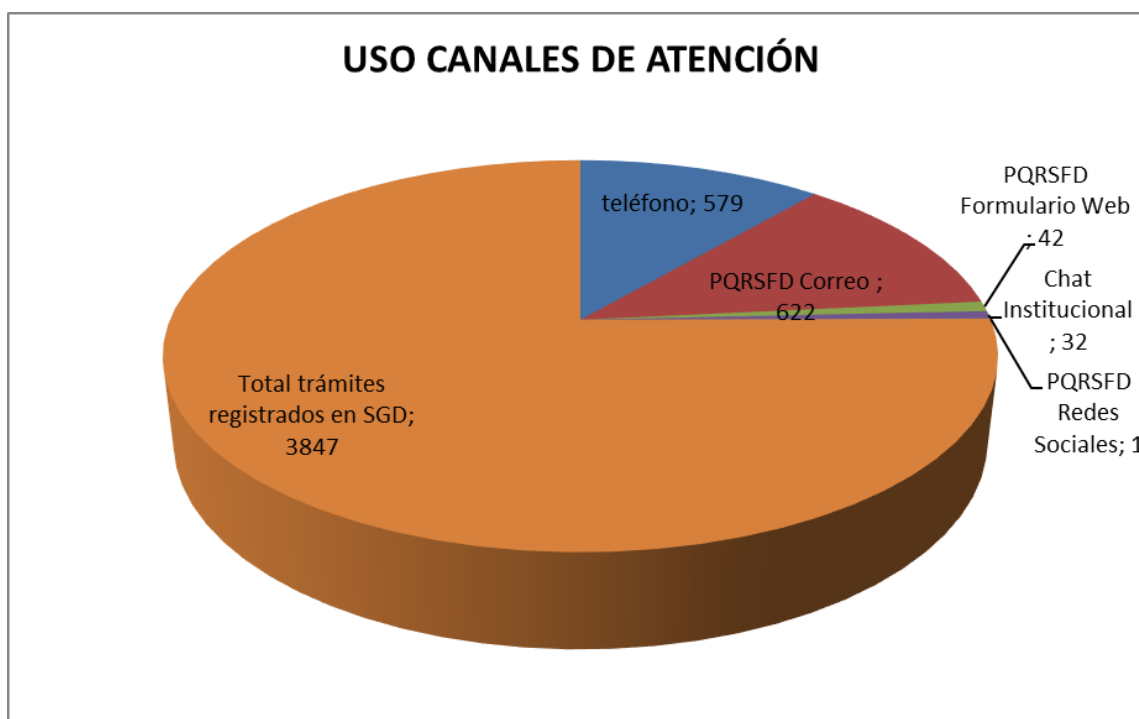


Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relaciónamiento con el Ciudadano.

En cuanto al comportamiento de los ciudadanos con relación al uso de los canales de atención habilitados para el contacto con el Fondo Adaptación durante el periodo reportado, se encuentra lo siguiente:

**USO DE CANALES DE ATENCIÓN  
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2022**



Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO y bases de datos AC  
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relaciónamiento con el Ciudadano.

La anterior gráfica muestra la cantidad de atenciones recibidas en los canales habilitados por el Fondo Adaptación para tal fin al ciudadano durante el periodo reportando un total de 3847 trámites registrados en el Sistema de Gestión Documental, y que corresponden a comunicaciones en general y PQRSFD, así mismo la usabilidad de canales virtuales como chat institucional, redes sociales y formulario web; el total de atenciones realizadas a través del chat institucional en el segundo trimestre de 2022 correspondió a 48 atenciones, de las cuales 32 fueron peticiones registradas en el SGD.

Ahora bien, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano contamos con un indicador que mide los tiempos en que los ciudadanos permanecen en espera hasta ser atendidos desde el Chat Institucional de la página web, para el periodo reportado, se registraron un total de **48** chats con interacción en línea, con un



tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:02:07 y el tiempo promedio de duración del chat transcurrido en durante la atención fue de 00:14:36.

Respecto a la gestión del servicio a la ciudadanía en territorio a través de los puntos de Servicio de Atención Ciudadana -SAC- y los Puntos Satélites de Información -PSI- que están distribuidos en los lugares del territorio nacional donde el Fondo Adaptación ejecuta proyectos y operados por los contratistas, a dicha gestión se le realiza seguimiento desde el Equipo de trabajo de Gestión Social del Fondo. Para el tercer trimestre de 2022 se recibió el reporte de la recepción de **17** PQRSFD.

A continuación, se relacionan las PQRSFD presentadas por ciudadanos y entes de control durante el periodo en mención, donde se evidencia la cantidad de respuestas producidas por cada equipo de trabajo, así como el estado del trámite y el término con el cual se otorgó respuesta por parte del Fondo Adaptación.

**TÉRMINO DE RESPUESTA PQRSFD  
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2022**

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		EXTEMPORANEO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
<b>EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL</b>	<b>22</b>	<b>3,81%</b>		<b>0,00%</b>	<b>22</b>	<b>3,49%</b>
TRAMITADO	22	100,00%			22	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	<b>8</b>	<b>1,39%</b>		<b>0,00%</b>	<b>8</b>	<b>1,27%</b>
TRAMITADO	6	75,00%			6	75,00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	25,00%			2	25,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE</b>	<b>11</b>	<b>1,91%</b>		<b>0,00%</b>	<b>11</b>	<b>1,74%</b>
TRAMITADO	10	90,91%			10	90,91%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	9,09%			1	9,09%
<b>EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE</b>	<b>31</b>	<b>5,37%</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>	<b>32</b>	<b>5,07%</b>
TRAMITADO	26	83,87%	1	100,00%	27	84,38%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	6,45%		0,00%	2	6,25%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	3	9,68%		0,00%	3	9,38%
<b>EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI</b>	<b>14</b>	<b>2,43%</b>	<b>2</b>	<b>3,70%</b>	<b>16</b>	<b>2,54%</b>
TRAMITADO	14	100,00%	2	100,00%	16	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA</b>	<b>8</b>	<b>1,39%</b>		<b>0,00%</b>	<b>8</b>	<b>1,27%</b>
TRAMITADO	7	87,50%			7	87,50%





PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	12,50%			1	12,50%
<b>EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO</b>	<b>16</b>	<b>2,77%</b>		<b>0,00%</b>	<b>16</b>	<b>2,54%</b>
TRAMITADO	16	100,00%			16	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN</b>	<b>30</b>	<b>5,20%</b>	<b>3</b>	<b>5,56%</b>	<b>33</b>	<b>5,23%</b>
TRAMITADO	29	96,67%	3	100,00%	32	96,97%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	3,33%		0,00%	1	3,03%
<b>EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD</b>	<b>11</b>	<b>1,91%</b>	<b>5</b>	<b>9,26%</b>	<b>16</b>	<b>2,54%</b>
TRAMITADO	11	100,00%	5	100,00%	16	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE</b>	<b>20</b>	<b>3,47%</b>		<b>0,00%</b>	<b>20</b>	<b>3,17%</b>
TRAMITADO	19	95,00%			19	95,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	5,00%			1	5,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA</b>	<b>342</b>	<b>59,27%</b>	<b>40</b>	<b>74,07%</b>	<b>382</b>	<b>60,54%</b>
TRAMITADO	316	92,40%	40	100,00%	356	93,19%
PENDIENTE EN TRÁMITE	11	3,22%		0,00%	11	2,88%
PETICIÓN INCOMPLETA	2	0,58%		0,00%	2	0,52%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	13	3,80%		0,00%	13	3,40%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO</b>	<b>5</b>	<b>0,87%</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>	<b>6</b>	<b>0,95%</b>
TRAMITADO	5	100,00%	1	100,00%	6	100,00%
<b>SECCIÓN TESORERÍA</b>	<b>6</b>	<b>1,04%</b>		<b>0,00%</b>	<b>6</b>	<b>0,95%</b>
TRAMITADO	6	100,00%			6	100,00%
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>6</b>	<b>1,04%</b>		<b>0,00%</b>	<b>6</b>	<b>0,95%</b>
TRAMITADO	6	100,00%			6	100,00%
<b>SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>4</b>	<b>0,69%</b>		<b>0,00%</b>	<b>4</b>	<b>0,63%</b>
TRAMITADO	4	100,00%			4	100,00%
<b>SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>0,35%</b>		<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0,32%</b>
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
<b>SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS</b>	<b>4</b>	<b>0,69%</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>	<b>5</b>	<b>0,79%</b>
TRAMITADO	3	75,00%	1	100,00%	4	80,00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	25,00%		0,00%	1	20,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y COBRO COACTIVO</b>	<b>6</b>	<b>1,04%</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>	<b>7</b>	<b>1,11%</b>
TRAMITADO	5	83,33%	1	100,00%	6	85,71%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	16,67%		0,00%	1	14,29%
<b>EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	<b>6</b>	<b>1,04%</b>		<b>0,00%</b>	<b>6</b>	<b>0,95%</b>
TRAMITADO	6	100,00%			6	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE</b>	<b>2</b>	<b>0,35%</b>		<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0,32%</b>
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
<b>GERENCIA</b>	<b>2</b>	<b>0,35%</b>		<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0,32%</b>
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
<b>SECTOR REACTIVACIÓN ECONOMICA</b>	<b>10</b>	<b>1,73%</b>		<b>0,00%</b>	<b>10</b>	<b>1,58%</b>
TRAMITADO	8	80,00%			8	80,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	20,00%			2	20,00%



<b>EQUIPO DE TRABAJO SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO</b>	<b>2</b>	<b>0,35%</b>		<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0,32%</b>
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
<b>EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO</b>	<b>3</b>	<b>0,52%</b>		<b>0,00%</b>	<b>3</b>	<b>0,48%</b>
TRAMITADO	3	100,00%			3	100,00%
<b>SUBGERENCIA DE RIESGOS</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
<b>SECCIÓN ATENCIÓN AL CUIDADANO</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
PETICIÓN INCOMPLETA	1	100,00%			1	100,00%
<b>SECCIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>1</b>	<b>0,17%</b>		<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,16%</b>
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>577</b>	<b>100%</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>	<b>631</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relacionamento con el Ciudadano.

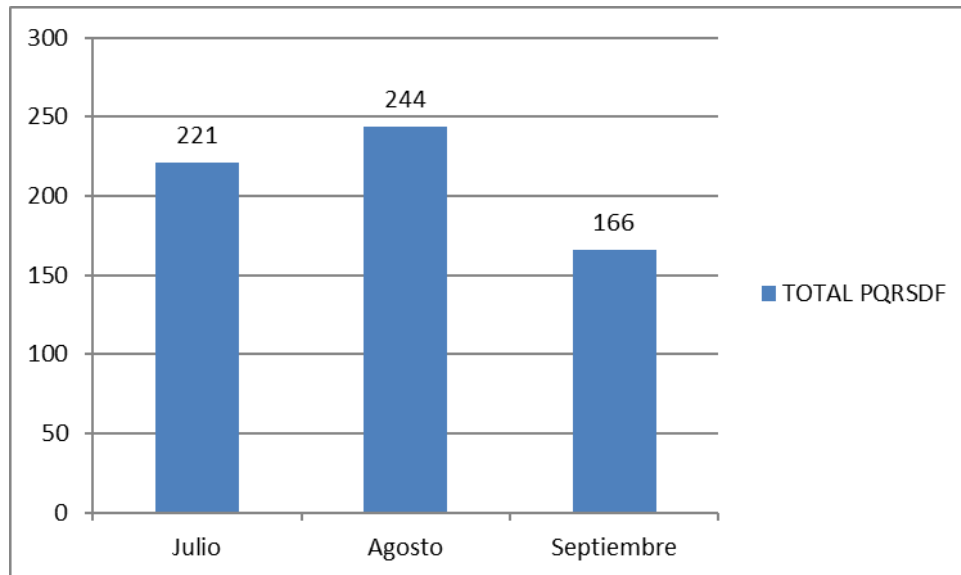
Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad para el periodo reportado recibió **631** PQRSFD, de las cuales **535** trámites cuentan con respuestas de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro para garantizar la comprensión de los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley, **54** trámites gestionados extemporáneamente para un total de **589** PQRSFD tramitadas al corte del periodo en mención y **42** en trámite de respuesta dentro del término de ley.

Lo anterior evidencia el compromiso de cada equipo de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido en la ley para el trámite a los derechos de petición y el acompañamiento que se realiza desde la Gerencia respecto al tema.

Adicionalmente se reporta que de los **145** PQRSFD en trámite de respuesta y que fueron relacionados en el segundo trimestre de 2022 fueron gestionados **140** dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley y **5** gestionados extemporáneamente.



**CANTIDAD PQRSFD RECIBIDAS POR MES  
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022**



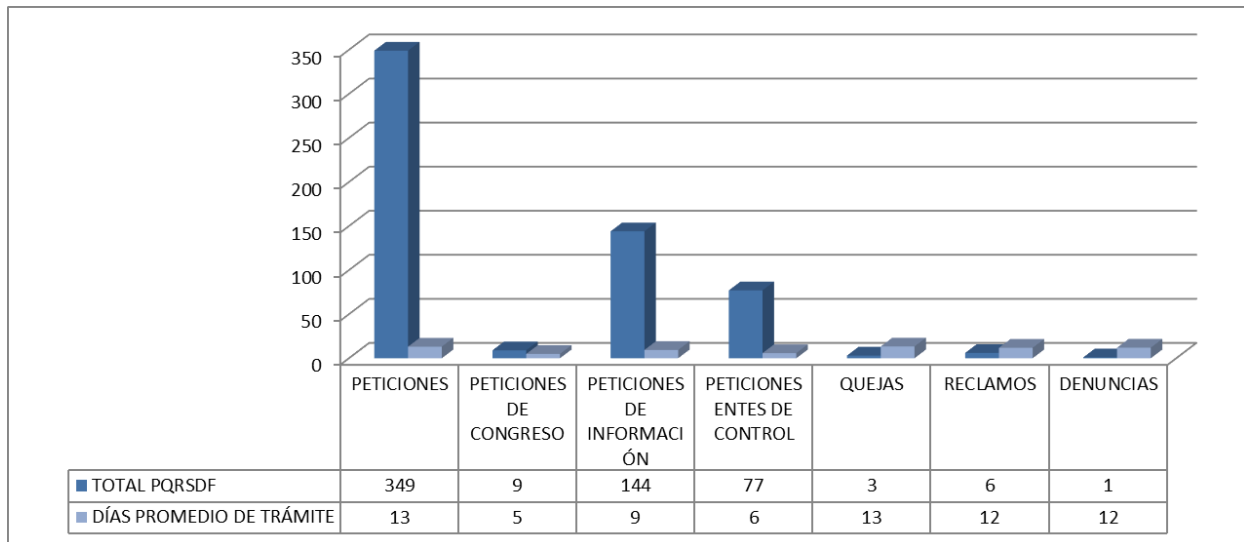
**Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO**

**Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relaciónamiento con el Ciudadano.**

En el anterior gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidas en la Entidad mes a mes, observando un aumento de PQRSFD recibidas en julio y agosto de 2022, respectivamente.



**DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD  
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2022**



Fuente: **Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO**

Elaboró: **Myriam Gutiérrez Torres –Sección Relacionamento con el Ciudadano.**

En el anterior gráfico, se indica los días en trámite de las PQRSFD ya gestionadas dentro del periodo reportado, las cuales corresponden a **589** trámites y de acuerdo con su tipología se observa la oportunidad en los tiempos de respuesta en cumplimiento de lo establecido en la ley, es así como las peticiones en promedio se responden en un término de 13 días hábiles; las peticiones de Congreso en promedio en 5 días; las peticiones de información en 9 días hábiles; las peticiones de Entes de Control en 6 días hábiles, las denuncias y reclamos en 12 días hábiles y las quejas en 13 días hábiles.

Es importante señalar que a partir del 18 de mayo de 2022 se retomaron los tiempos para dar respuesta a las PQRSFD según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

De otro lado se informa que durante el periodo reportado:

- La Entidad no presentó solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información pública.
- La Entidad realizó traslado por competencia de 17 PQRSFD.



## **5. Causales de las PQRSFD.**

### **Sectorial de Vivienda**

- ✓ Solicitud información relacionadas con la ejecución del Programa de Vivienda
- ✓ Solicitud inclusión en el Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud de renuncia del beneficio del Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud exclusión núcleo familiar

### **Secretaría General:**

- ✓ Solicitud de información Entes de Control

### **ET Gestión Financiera:**

- ✓ Solicitud de certificados tributarios
- ✓ Solicitud de información tributaria

### **ET Gestión Jurídica**

- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de información contractual

### **ET Sector de Educación:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista

### **Macroproyecto Gramalote**

- ✓ Solicitud en la intervención en materia de vivienda

## **6. Acciones a implementar:**

- Continuar con el seguimiento riguroso (desde la Sección Relacionamiento con el Ciudadano y con el acompañamiento de la Gerencia) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRSFD recibidas en la Entidad.



- Continuar con las sensibilizaciones de los nuevos colaboradores de la Entidad en temas del trámite y gestión de PQRSFD.
- Actualizar el micrositio de las preguntas frecuentes en la página web de la Entidad.
- Dar continuidad a través de cápsulas informativas en los medios internos de comunicación del Fondo con piezas claves para el trámite de PQRSFD en el sistema de DATAFONDO, el cual debe contener información completa de la trazabilidad de la petición.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres / Técnico Sección Relacionamento con el Ciudadano.