



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

INFORME DE PQRSFD IV TRIMESTRE 2022

Octubre a Diciembre de 2022

ET Relacionamento con el Ciudadano

Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8 Piso 8
Bogotá D.C. Colombia | Tel: (+57) (601) 432 54 00
Código postal: 110321
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 octubre al 31 de diciembre 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

El Equipo de Trabajo de Relacionamiento 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 de la Entidad en Bogotá puedes:

- Radicar correspondencia en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua.



- Programar cita previa para recibir atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando al (+57) 601 4325400 extensión 100 o al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co relacionar nombre completo, documento de identidad y asunto.

Correo Electrónico

- Ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co
atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co
notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co

Telefónico

En nuestra línea de atención al ciudadano podrás comunicarte al PBX (+57) 601 4325400, así:

- Extensión 100: para comunicarte con la operadora
- Extensión 113: Información del Programa de Vivienda
- Extensión 123: para los ciudadanos en condición de discapacidad.

En caso de recibir una petición a través del canal telefónico en una lengua nativa, dialecto oficial en Colombia u otro idioma, el colaborador que realiza la atención del PBX de la Entidad le pedirá autorización al ciudadano para grabar la llamada con el fin de surtir el trámite interno para resolver la petición en el tiempo establecido de ley.

Virtual

- **Formulario web PQRSFD:** Realizar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en formulario web a través del siguiente enlace: <https://www.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-a-laciudadania/canales-de-atencion/peticiones-quejas-y-reclamos.html>
- **Chat Institucional:** Recibir atención personalizada de primer nivel de servicio a través del Chat Institucional ubicado en la página web de la Entidad www.fondoadaptacion.gov.co en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



• **Página Web:** para consultar información pública de interés general podrás acceder a nuestra Página web, sitio oficial de la entidad que está disponible en la dirección www.fondoadaptacion.gov.co, el cual tiene un menú principal en la parte superior con siete secciones que se presentan a continuación, así:

o Inicio: Slide de fotos, noticias, banners El Fondo en los Medios, banners Macroproyectos, banners información de interés y links de acceso a las redes sociales de la entidad.

o Fondo Adaptación: Gerencia; Quienes somos; Marco conceptual; Estructura orgánica; Normatividad; Planeación de la entidad; Rendición de cuentas; Gestión Social; Estudios, Investigaciones y Publicaciones; Lecciones Aprendidas; Entidades vinculadas al sector; Agremiaciones y asociaciones.

o Programas y Proyectos: Macroproyectos; Sectores; Avance de Proyectos; Proyectos No Financiados.

o Contratación: Estudios de Mercado; Manual de Contratación; Manual de Pagos; Procesos de Contratación; Contratación de 128 viviendas en Gramalote

o Prensa: Comunicados de Prensa; Comunidades que Cuentan; Fotografías; Videos; Audios; Especiales Web; Manual de Imagen.

o Atención a la ciudadanía: Peticiones, quejas y reclamos; Portafolio de Servicios y Protocolo; Contáctenos; Datos Abiertos; Encuesta de Satisfacción al Ciudadano; Calendario de Actividades; Reporte Hechos de Corrupción; Políticas para la radicación de documentos; Edictos Notificaciones; Instrumentos de Gestión de la Información; Información Grupos Étnicos; Información para población vulnerable; Intervención en Territorios PDET; Preguntas Frecuentes; Glosario.

o Transparencia: De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y a la Resolución 1519 de 2020, el Fondo Adaptación dispone el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

o Participa: Diagnostico e identificación de problemas; planeación y presupuesto participativo; consulta ciudadana; colaboración e innovación, rendición de cuentas y control social.



En su parte central se presenta de manera continua información noticiosa de las actividades que realiza el Fondo y en la parte inferior tiene un menú que conduce directamente a las entidades de orden nacional.

- **Redes sociales:** A través de las redes sociales @FondoAdaptación en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, el Fondo difunde información respecto a su gestión. Estos canales de comunicación digital han permitido, además, promover la participación de la ciudadanía.

Las cuentas oficiales son:

- o Twitter: <https://twitter.com/Fondoadaptacion>
- o Facebook: <https://www.facebook.com/fondoadap>
- o Instagram: <https://www.instagram.com/fondoadaptacion/>
- o YouTube: <https://www.youtube.com/user/fondoadaptacion1/videos>

Canales Externos

- **Servicio de Atención al Ciudadano - SAC:** Es un espacio definido donde la comunidad directamente beneficiada por las intervenciones del Fondo Adaptación recibe información constante y deja sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en relación con las mismas. Generalmente consiste en una cartelera y un buzón de sugerencias donde se depositan las PQRSFD, el cual tendrá que ser abierto semanalmente en presencia de un integrante del Equipo Local de Seguimiento - ELS, como mínimo. Dicho buzón contará con las siguientes medidas: 20 x 20 x 20 cm con puerta superior. Los puntos SAC están ubicados en un lugar de alta circulación y fácil acceso para la comunidad: una oficina del contratista, sede educativa, centro de salud, sede de Juntas de Acción Comunal (JAC), tienda de barrio etc. En este se podrán publicar los cronogramas de obra o proyecto, avances fotográficos, resultados de los sondeos de satisfacción realizados, necesidades de personal que se tengan en el proyecto, entre otros.

- **Puntos Satélites de Información - PSI:** Cuando el SAC, dada la extensión del proyecto en una longitud o extensión que resulte insuficiente para garantizar los derechos de la ciudadanía que abarca el área de influencia de la obra, el contratista deberá proveer puntos satélites y disponer del tiempo del profesional social para que se desplace una o dos veces por semana a atender las PQRSFD de la comunidad. Estos puntos permiten ampliar la cobertura de atención al ciudadano. Su finalidad



es una labor preventiva al mantener debidamente informada a la ciudadanía, comunicación asertiva, generando confianza entre comunidad, contratista y la entidad estatal- Fondo Adaptación. (Manual Auditorias Visibles).

Otros Canales

- **Cartelera digital externa:** En esta pantalla, ubicada en la recepción de la entidad, se publican: horarios de atención, derechos y deberes del ciudadano, canales de atención, noticias de interés de la gestión y avance del Fondo, videos de los macroproyectos, proyectos y sectores e información de actualidad e interés general.
- **Socialización en actos de entrega:** en desarrollo de estas jornadas se promueve un diálogo directo con la comunidad beneficiaria de los proyectos, con el propósito de conocer sus historias y opiniones respecto a las obras que ejecuta la entidad.
- **Comunicados de prensa:** a través de esta herramienta la Entidad mantiene informada a la opinión pública y a los medios de comunicación respecto a la gestión del Fondo, sus macroproyectos, proyectos y sectores.
- **Videos testimoniales:** con la elaboración y publicación de este material audiovisual, se busca contar las historias de los beneficiarios de los proyectos y responder las preguntas frecuentes de la comunidad.
- **Participación en las Ferias Nacionales Acércate "En equipo por lo público":** son una iniciativa liderada por el Departamento Administrativo de Función Pública con el objetivo de acercar la Administración Pública a los ciudadanos, allí se reúnen diferentes entidades del Estado de todos los niveles de gobierno para facilitar el acceso de la comunidad a la oferta institucional, entregar información, efectuar espacios de rendición de cuentas, promover el control social y la participación ciudadana en la gestión, entre otras actividades.

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.

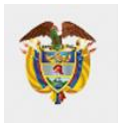


3. Metodología de seguimiento

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:

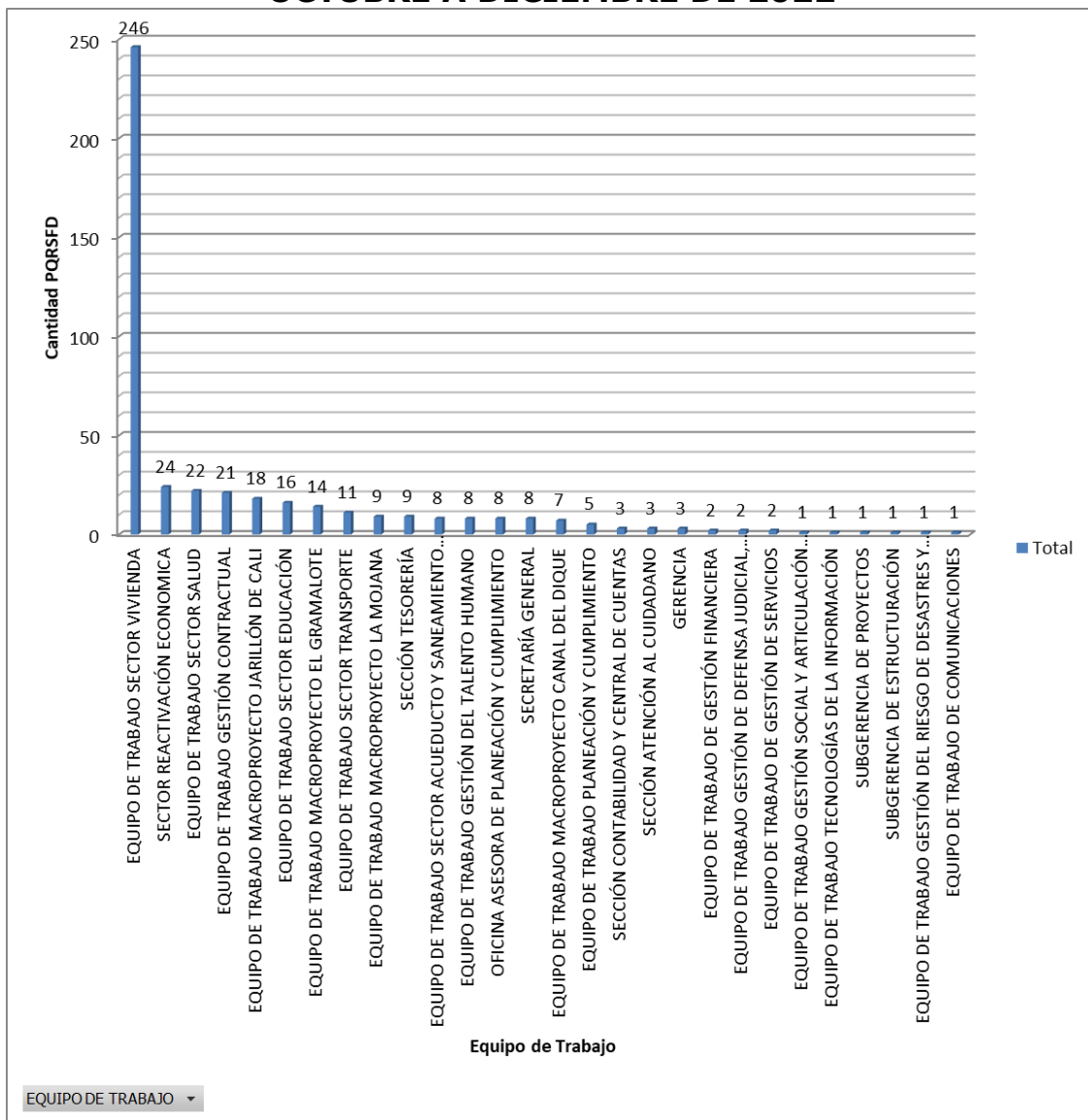
- Administración y parametrización de tipos de radicación de documentos.
- Aplicabilidad del cumplimiento de las técnicas y prácticas de la administración de los flujos documentales y archivísticos.
- Facilidad para llevar paralelamente el archivo físico versus la sistematización de la generación de 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 octubre al 31 de diciembre de 2022, se recibieron **455** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido del Sector Reactivación Económica, Salud y Gestión Contractual, entre otros; cómo se evidencia en la tabla a continuación:

**TOTAL PQRSFD TRIMESTRE
OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022**

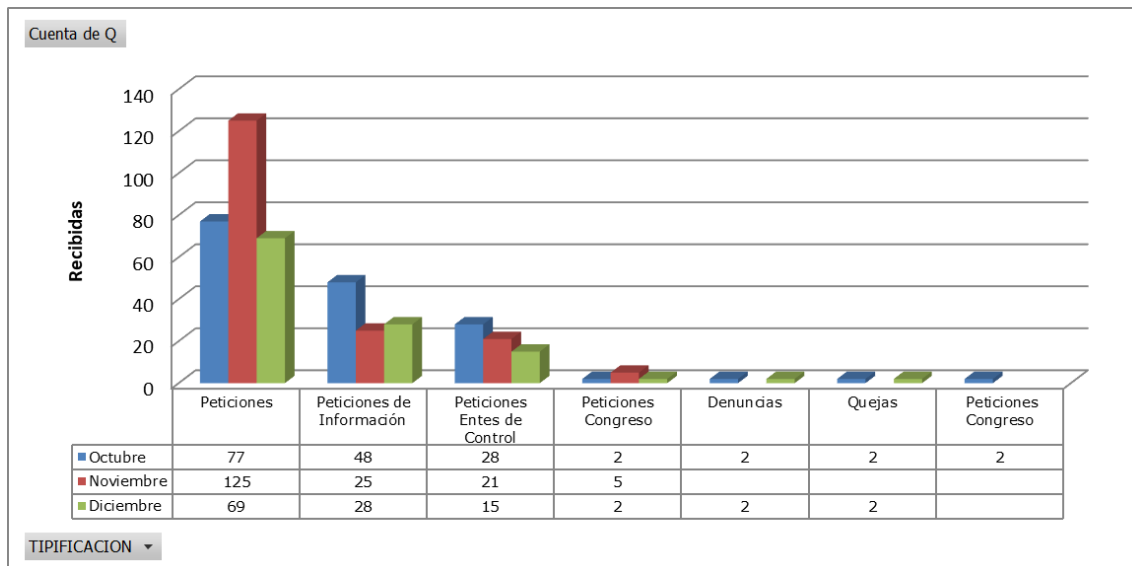


Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relación con el Ciudadano.



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 OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

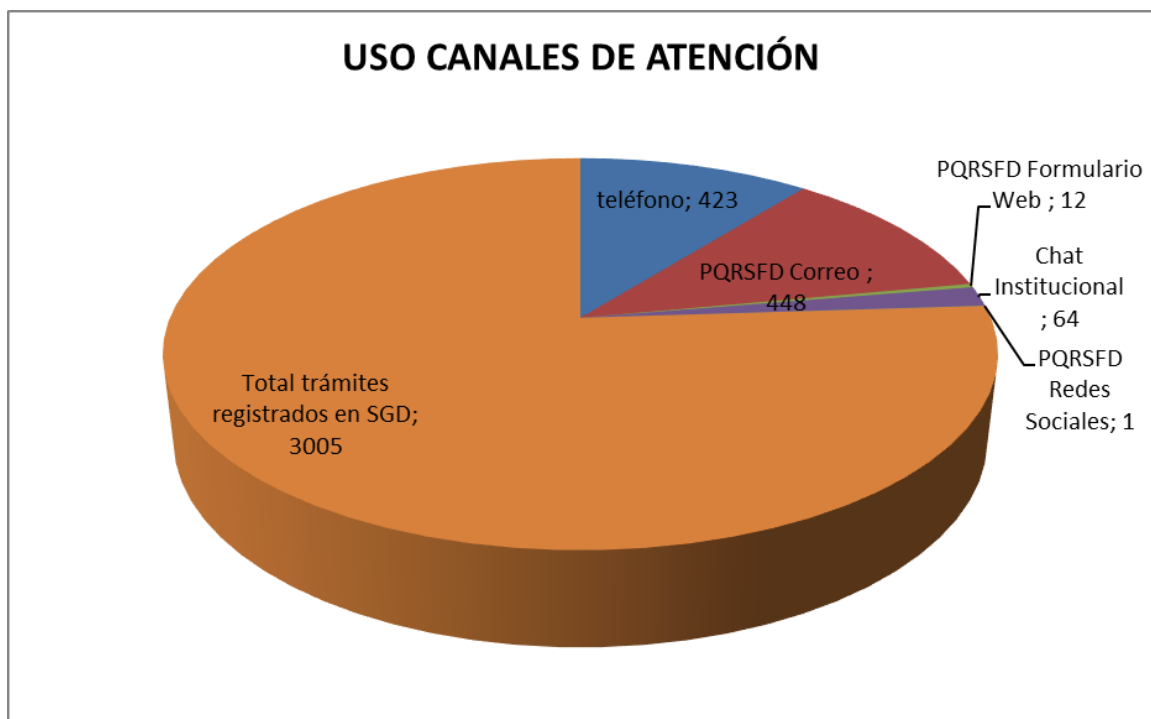


Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relación 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 OCTUBRE A DICIEMBRE de 2022**



Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO y bases de datos AC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relación 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 3005 trámites registrados en el Sistema de Gestión Documental de los cuales 54 trámites fueron radicados presencialmente, dichos registros corresponden a comunicaciones en general y PQRSD; 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 línea y buzón de mensajes) en el cuarto trimestre de 2022 correspondió a 64 atenciones, de las cuales 20 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 orientación de



información en línea en un horario disponible de lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y buzón de mensajes 24 horas. Para el periodo reportado, se registraron un total de **33** chats con interacción en línea, con un tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:02:48 y el tiempo promedio de duración del chat transcurrido en durante la atención fue de 00:12:32.

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 cuarto 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 OCTUBRE A DICIEMBRE 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		
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL	20	4,50%	1	9,09%	21	4,62%
TRAMITADO	16	80,00%	1	100,00%	17	80,95%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	5,00%		0,00%	1	4,76%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	3	15,00%		0,00%	3	14,29%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8	1,80%		0,00%	8	1,76%
TRAMITADO	6	75,00%			6	75,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	12,50%			1	12,50%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	12,50%			1	12,50%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE	7	1,58%		0,00%	7	1,54%
TRAMITADO	6	85,71%			6	85,71%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	14,29%			1	14,29%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE	14	3,15%		0,00%	14	3,08%
TRAMITADO	12	85,71%			12	85,71%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	14,29%			2	14,29%



EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI	18	4,05%		0,00%	18	3,96%
TRAMITADO	18	100,00%			18	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA	9	2,03%		0,00%	9	1,98%
TRAMITADO	8	88,89%			8	88,89%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	11,11%			1	11,11%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	8	1,80%		0,00%	8	1,76%
TRAMITADO	6	75,00%			6	75,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	12,50%			1	12,50%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	12,50%			1	12,50%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN	14	3,15%	2	18,18%	16	3,52%
TRAMITADO	12	85,71%	2	100,00%	14	87,50%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	14,29%		0,00%	2	12,50%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD	22	4,95%		0,00%	22	4,84%
TRAMITADO	22	100,00%			22	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE	9	2,03%	2	18,18%	11	2,42%
TRAMITADO	7	77,78%	2	100,00%	9	81,82%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	11,11%		0,00%	1	9,09%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	11,11%		0,00%	1	9,09%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA	246	55,41%		0,00%	246	54,07%
TRAMITADO	222	90,24%			222	90,24%
PENDIENTE EN TRÁMITE	23	9,35%			23	9,35%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	0,41%			1	0,41%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	4	0,90%	4	36,36%	8	1,76%
TRAMITADO	3	75,00%	4	100,00%	7	87,50%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	25,00%		0,00%	1	12,50%
SECCIÓN TESORERÍA	8	1,80%	1	9,09%	9	1,98%
TRAMITADO	7	87,50%	1	100,00%	8	88,89%
PETICIÓN INCOMPLETA	1	12,50%		0,00%	1	11,11%
SECRETARÍA GENERAL	8	1,80%		0,00%	8	1,76%
TRAMITADO	8	100,00%			8	100,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	100,00%			1	100,00%
SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS	3	0,68%		0,00%	3	0,66%
TRAMITADO	1	33,33%			1	33,33%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	66,67%			2	66,67%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y COBRO COACTIVO	2	0,45%		0,00%	2	0,44%
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN SOCIAL Y ARTICULACIÓN REGIONAL	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DE SERVICIOS	2	0,45%		0,00%	2	0,44%



TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
GERENCIA	3	0,68%		0,00%	3	0,66%
TRAMITADO	3	100,00%			3	100,00%
SECTOR REACTIVACIÓN ECONOMICA	24	5,41%		0,00%	24	5,27%
TRAMITADO	20	83,33%			20	83,33%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	8,33%			2	8,33%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	8,33%			2	8,33%
EQUIPO DE TRABAJO PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	4	0,90%	1	9,09%	5	1,10%
TRAMITADO	4	100,00%	1	100,00%	5	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
SECCIÓN ATENCIÓN AL CUIDADANO	3	0,68%		0,00%	3	0,66%
TRAMITADO	2	66,67%			2	66,67%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	33,33%			1	33,33%
EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN FINANCIERA	2	0,45%		0,00%	2	0,44%
TRAMITADO	2	100,00%			2	100,00%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	0,23%		0,00%	1	0,22%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
Total general	444	100%	11	100,00%	455	100,00%

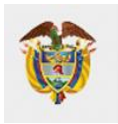
Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

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

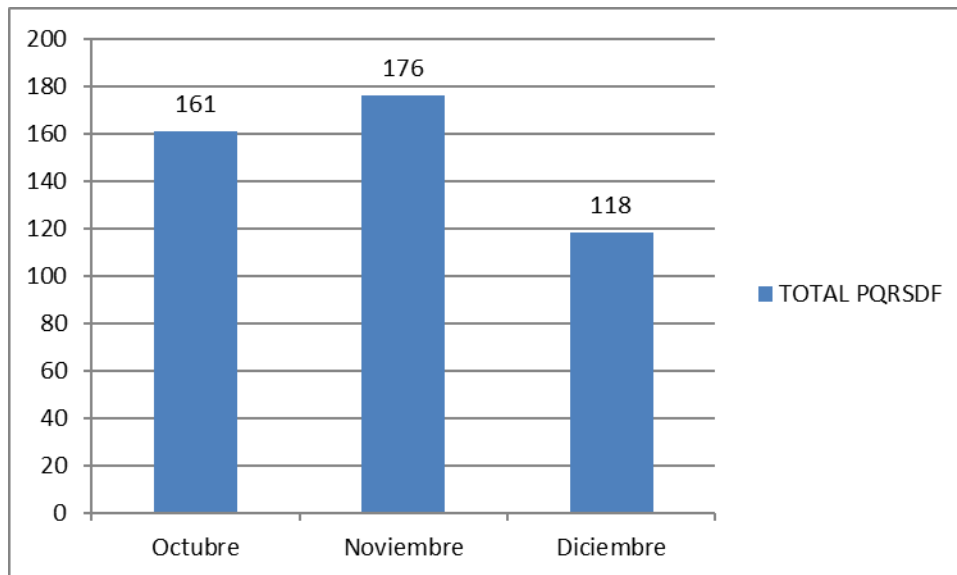
Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad para el periodo reportado recibió **455** PQRSFD, de las cuales **394** trámites cuentan con respuestas de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro para garantizar la comprensión de los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley, **11** trámites gestionados extemporáneamente para un total de **405** PQRSFD tramitadas al corte del periodo en mención y **50** 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 **42** PQRSFD en trámite de respuesta y que fueron relacionados en el tercer trimestre de 2022 fueron gestionados **39** dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley y **3** gestionados extemporáneamente.



CANTIDAD PQRSFD RECIBIDAS POR MES TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022

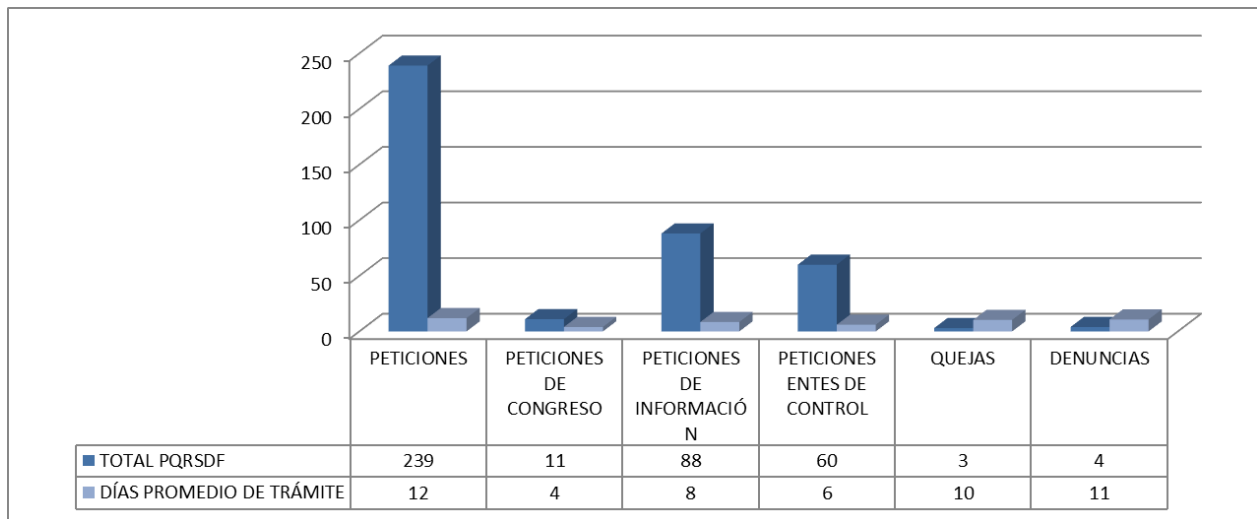


Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relacionamiento con el Ciudadano.

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 octubre y noviembre de 2022, respectivamente.



**DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD
TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2022**



Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET 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 **405** 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 12 días hábiles; las peticiones de Congreso en promedio en 4 días; las peticiones de información en 8 días hábiles; las peticiones de Entes de Control en 6 días hábiles, las denuncias en 11 días hábiles y las quejas en 10 días hábiles.

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 10 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 para implementar:

- Continuar con el seguimiento riguroso (desde El Equipo de Trabajo de 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 a los nuevos colaboradores de la Entidad en temas del trámite y gestión de PQRSFD con el propósito de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano.
- 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 a fin de alimentar adecuadamente el sistema de gestión documental.

Elaboró: [Myriam Gutiérrez Torres / Técnico ET Relacionamento con el Ciudadano.](#)