INFORME DE PQRSFD III TRIMESTRE 2026

Julio a Septiembre de 2026

Fondo Adaptación
Dirección: Calle 28 No.13A-15 · Edificio CCI · Piso 10, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 4325400
www.fondoadaptacion.gov.co

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 2026, 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 cumplimento 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.

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.

1. 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:

1.1 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 2100 o al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co relacionar nombre completo, documento de identidad y asunto.

1.2 Correo electrónico

- Ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co - Radicación comunicaciones en general
- atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co – temas PQRSFD
- notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co - Temas notificaciones judiciales
- soytransparente@fondoadaptacion.gov.co – Denuncias posibles hechos de corrupción

1.3 Telefónico

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

- Opción 1: Información del Programa de Vivienda
- Opción 2: para los ciudadanos en condición de discapacidad
- Opción 3: para comunicarte con la operadora

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.

1.4 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.

• **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.

1.5 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

1.6 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).

1.7 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.

2. 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.

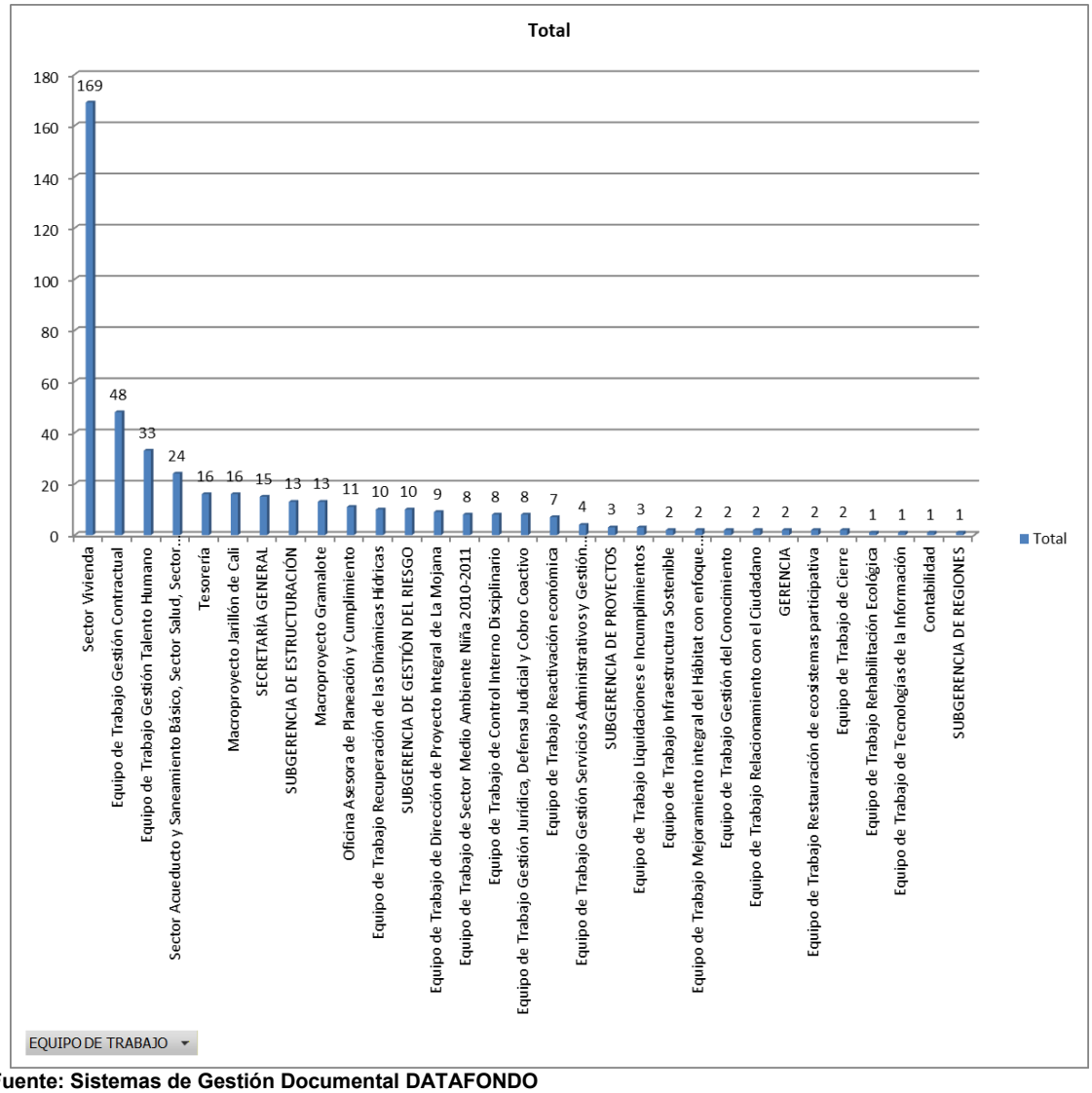
Esta herramienta permite:

- 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.

3. INFORME SOBRE PQRSFD

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2026, se recibieron **446** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido de Gestión Contractual y Gestión de Talento Humano, entre otros; como se evidencia a continuación en la tabla:

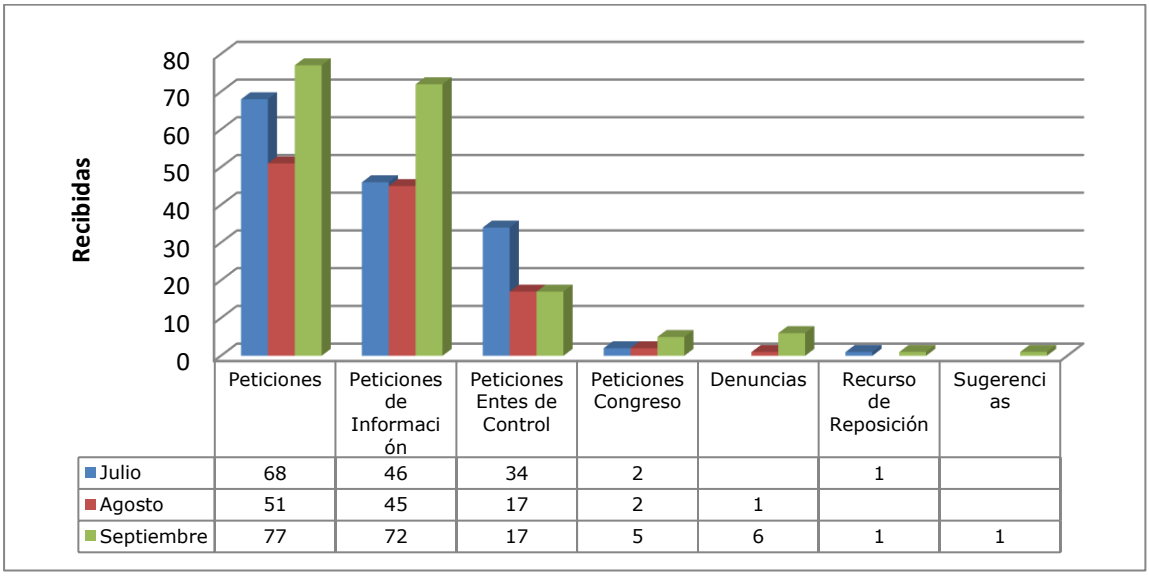
TOTAL PQRSFD TRIMESTRE POR DEPENDENCIAS
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2026



Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relacionamiento 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, los requerimientos de los entes de control y las solicitudes de información son de las tipificaciones recibidas más frecuentes frente a las peticiones de Congreso, reclamo, denuncias y quejas.

TIPIFICACIÓN PQRSFD TRIMESTRE
JULIO A SEPTIEMBRE DE 2026

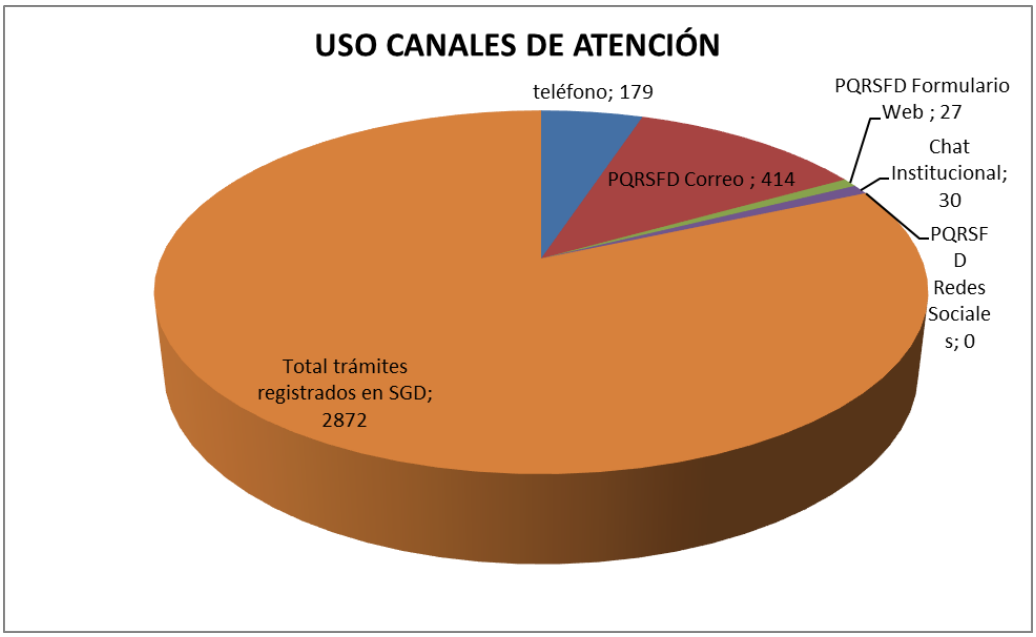


	Peticiones	Peticiones de Información	Peticiones Entes de Control	Peticiones Congreso	Denuncias	Recurso de Reposición	Sugerencias
Julio	68	46	34	2		1	
Agosto	51	45	17	2	1		
Septiembre	77	72	17	5	6	1	1

Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relacionamiento 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 2026



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

La anterior gráfica muestra la cantidad de atenciones al ciudadano recibidas en los canales habilitados por el Fondo Adaptación para tal fin durante el periodo reportando un total de **2872** trámites registrados en el Sistema de Gestión Documental – SGD de los cuales **27** trámites fueron radicados presencialmente, dichos registros corresponden a comunicaciones en general y PQRSFD; así mismo la usabilidad de canales virtuales como chat institucional, redes sociales y formulario web. Por lo anterior, el canal virtual más usado por la ciudadanía para interactuar con la Entidad es el correo electrónico.

El total de atenciones realizadas a través del chat institucional (en línea y buzón de mensajes) en el primer trimestre de 2025 correspondió a **30** atenciones, de las cuales 5 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 los siete (7) días de la semana. Para el periodo reportado, se registraron un total de **13** chats con interacción en línea, con un tiempo promedio de espera de los ciudadanos para ser atendidos de 00:03:07 y el tiempo promedio de duración del chat transcurrido durante la atención fue de 00:20:11.

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.

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 2026

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento	**11**	**2.47%**	**11**	**2.47%**
TRAMITADO	11	100.00%	11	100.00%
SECRETARÍA GENERAL	**15**	**3.36%**	**15**	**3.36%**
TRAMITADO	14	93.33%	14	93.33%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	6.67%	1	6.67%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	**3**	**0.67%**	**3**	**0.67%**
TRAMITADO	2	66.67%	2	66.67%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	33.33%	1	33.33%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	**10**	**2.24%**	**10**	**2.24%**
TRAMITADO	5	50.00%	5	50.00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	40.00%	4	40.00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	10.00%	1	10.00%
Equipo de Trabajo Gestión Contractual	**48**	**10.76%**	**48**	**10.76%**
TRAMITADO	37	77.08%	37	77.08%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	8.33%	4	8.33%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	7	14.58%	7	14.58%
Macroproyecto Jarillón de Cali	**16**	**3.59%**	**16**	**3.59%**
TRAMITADO	12	75.00%	12	75.00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	25.00%	4	25.00%
Sector Vivienda	**169**	**37.89%**	**169**	**37.89%**
TRAMITADO	129	76.33%	129	76.33%

PENDIENTE EN TRÁMITE	21	12.43%	21	12.43%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	18	10.65%	18	10.65%
Petición Incompleta	1	0.59%	1	0.59%
Sector Acueducto y Saneamiento Básico, Sector Salud, Sector Educación y Sector Transporte	**24**	**5.38%**	**24**	**5.38%**
TRAMITADO	19	79.17%	19	79.17%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	12.50%	3	12.50%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	8.33%	2	8.33%
Tesorería	**16**	**3.59%**	**16**	**3.59%**
TRAMITADO	15	93.75%	15	93.75%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	6.25%	1	6.25%
Equipo de Trabajo de Control Interno Disciplinario	**8**	**1.79%**	**8**	**1.79%**
TRAMITADO	1	12.50%	1	12.50%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	37.50%	3	37.50%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	4	50.00%	4	50.00%
Equipo de Trabajo Gestión Talento Humano	**33**	**7.40%**	**33**	**7.40%**
TRAMITADO	28	84.85%	28	84.85%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	6.06%	2	6.06%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	3	9.09%	3	9.09%
Equipo de Trabajo de Dirección de Proyecto Integral de La Mojana	**9**	**2.02%**	**9**	**2.02%**
TRAMITADO	7	77.78%	7	77.78%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	11.11%	1	11.11%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	11.11%	1	11.11%
Equipo de Trabajo Reactivación económica	**7**	**1.57%**	**7**	**1.57%**
TRAMITADO	7	100.00%	7	100.00%
Equipo de Trabajo Recuperación de las Dinámicas Hídricas	**10**	**2.24%**	**10**	**2.24%**
TRAMITADO	3	30.00%	3	30.00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	5	50.00%	5	50.00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	20.00%	2	20.00%
Equipo de Trabajo Gestión Servicios Administrativos y Gestión Documental	**4**	**0.90%**	**4**	**0.90%**
TRAMITADO	4	100.00%	4	100.00%
Macroproyecto Gramalote	**13**	**2.91%**	**13**	**2.91%**
TRAMITADO	7	53.85%	7	53.85%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	30.77%	4	30.77%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	15.38%	2	15.38%
Equipo de Trabajo de Sector Medio Ambiente Niña 2010-2011	**8**	**1.79%**	**8**	**1.79%**
TRAMITADO	6	75.00%	6	75.00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	25.00%	2	25.00%
Equipo de Trabajo Gestión Jurídica, Defensa Judicial y Cobro Coactivo	**8**	**1.79%**	**8**	**1.79%**
TRAMITADO	7	87.50%	7	87.50%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	12.50%	1	12.50%
Equipo de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%
Equipo de Trabajo de Cierre	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%

Equipo de Trabajo Restauración de ecosistemas participativa	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%
GERENCIA	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%
Equipo de Trabajo Mejoramiento integral del Hábitat con enfoque adaptativo	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%
SUBGERENCIA DE REGIONES	**1**	**0.22%**	**1**	**0.22%**
TRAMITADO	1	100.00%	1	100.00%
Equipo de Trabajo de Tecnologías de la Información	**1**	**0.22%**	**1**	**0.22%**
TRAMITADO	1	100.00%	1	100.00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	**13**	**2.91%**	**13**	**2.91%**
TRAMITADO	8	61.54%	8	61.54%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	23.08%	3	23.08%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	7.69%	1	7.69%
Petición Incompleta	1	7.69%	1	7.69%
Equipo de Trabajo Gestión del Conocimiento	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	1	50.00%	1	50.00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	50.00%	1	50.00%
Contabilidad	**1**	**0.22%**	**1**	**0.22%**
TRAMITADO	1	100.00%	1	100.00%
Equipo de Trabajo Liquidaciones e Incumplimientos	**3**	**0.67%**	**3**	**0.67%**
TRAMITADO	3	100.00%	3	100.00%
Equipo de Trabajo Infraestructura Sostenible	**2**	**0.45%**	**2**	**0.45%**
TRAMITADO	2	100.00%	2	100.00%
Equipo de Trabajo Rehabilitación Ecológica	**1**	**0.22%**	**1**	**0.22%**
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	100.00%	1	100.00%
Total general	**446**	**100%**	**446**	**100.00%**

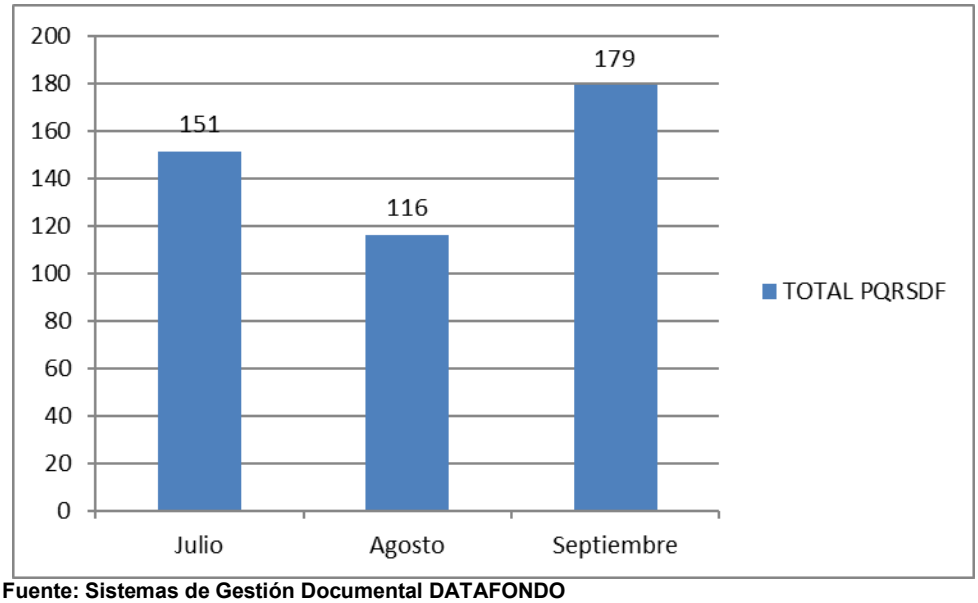
Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relacionamiento con el Ciudadano.

Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad para el periodo reportado recibió **446** PQRSFD y con corte al 30 de septiembre de 2026, **341** trámites cuentan con respuestas de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente para los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley y **105** en trámite de respuesta dentro del término de ley. Dando cumplimiento en un **100%** en oportunidad de respuesta en términos de ley.

Lo anterior evidencia 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 **20** PQRSFD en trámite de respuesta y que fueron relacionados en el segundo trimestre de 2026 y fueron gestionados dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley.

CANTIDAD PQRSFD RECIBIDAS POR MES
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2026



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

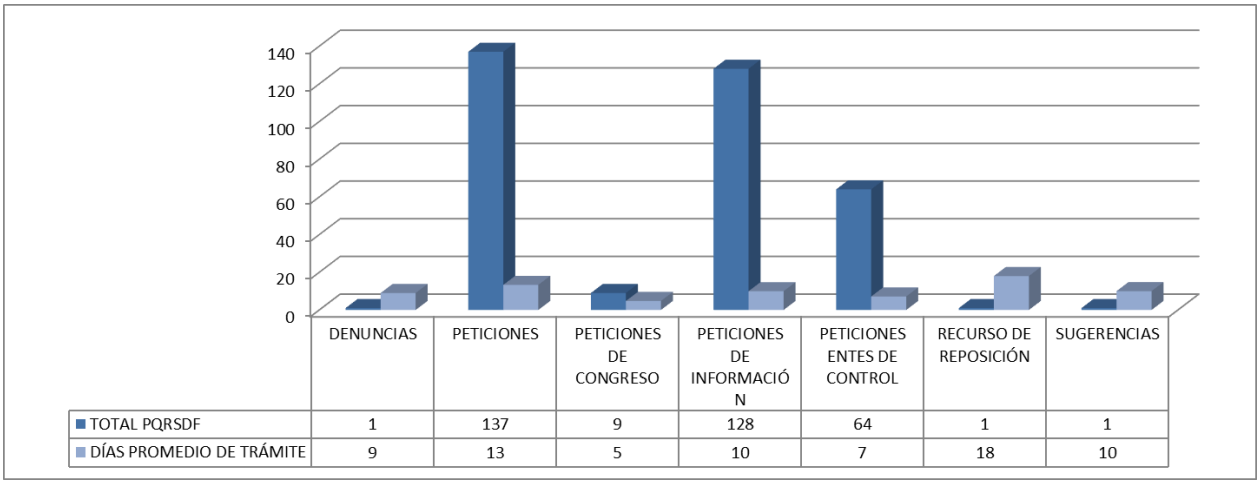
En el anterior gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidas en la Entidad mes a mes, observando un mayor número de PQRSFD recibidas en septiembre de 2026 y una disminución en julio y agosto, en total en el tercer trimestre de 2026 se recibieron **446** PQRSFD.

Ahora presentamos la comparación entre el trimestre inmediatamente anterior y luego con el mismo trimestre de la vigencia 2025.

_ Segundo trimestre 2026: PQRSFD recibidas **438**, evidenciando un aumento de 8 trámites recibidos frente al trimestre anterior.

_ Tercer trimestre 2025: PQRSFD recibidas **370**, evidenciando un aumento de 76 trámites recibidos respecto al tercer trimestre de 2025.

DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2026



	DENUNCIAS	PETICIONES	PETICIONES DE CONGRESO	PETICIONES DE INFORMACIÓN	PETICIONES ENTES DE CONTROL	RECURSO DE REPOSICIÓN	SUGERENCIAS
TOTAL PQRSDF	1	137	9	128	64	1	1
DÍAS PROMEDIO DE TRÁMITE	9	13	5	10	7	18	10

Fuente: Sistemas de Gestión Documental DATAFONDO
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – ET Relacionamiento 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 **341** 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 información en 10 días hábiles; las peticiones de Entes de Control en 7 días hábiles, las sugerencias en 10 días hábiles, las denuncias en 9 días hábiles, los requerimientos de congreso en 5 días y los recursos de reposición en 18 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 **3** PQRSFD.

4. CAUSALES DE LAS PQRSFD POR DEPENDENCIA

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 familia
- ✓ Solicitud permiso para venta de vivienda
- ✓ Solicitud de información Entes de Control

Secretaría General:

- ✓ Solicitud de información Entes de Control

ET Gestión Contractual

- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de información contractual

ET Gestión Financiera:

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

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
- ✓ Solicitud de información Entes de Control

5. ACCIONES PARA IMPLENTAR

- 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 las 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 cada vez que se requiera 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 en la gestión de PQRSFD, así como el trámite en la herramienta 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 Relacionamiento con el Ciudadano.