



# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO - JUNIO DE 2013

## 1. INTRODUCCIÓN

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que el ciudadano tiene interacción con el FONDO ADAPTACIÓN y así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o trámites que se realizan al interior de la Entidad.

El FONDO conformó el equipo de Atención al Ciudadano, a través de la resolución 017 de 2013, y cuenta en la actualidad con dos funcionarios para soportar la Atención al Ciudadano.

A continuación, se presenta el primer informe que contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el primer semestre de 2013.

## 2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, cumpliendo con su objetivo de realizar el 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, cuenta con cuatro (4) canales, que se han dispuesto para tener una mejor comunicación y facilitar la interacción del Ciudadano con la Entidad, discriminados así:

### 2.1. Canal Presencial

- Calle 75 # 5 – 88 pisos 3 y 4, sede central de la Entidad.
- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales en los cuales la Entidad está desarrollando sus proyectos.

### 2.2. Canal Escrito

- Buzón/Ventanilla para radicar las solicitudes tanto en la sede central de la Entidad, como en los puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales.

### 2.3. Canal Telefónico

- Servicio de conmutador en la línea (571) 5082054, el cual se maneja a través de un sistema de operadora automática, que recibe la llamada y la transfiere directamente a las extensiones de los Servidores Públicos y/o dependencias.

## 2.4. Canal Virtual

- Página WEB [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente y así mismo da la opción de hacerles seguimiento con el número de radicado obtenido por cualquiera de los medios.

## 3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y hacer un correcto seguimiento a todas las PQRS y derechos de petición recibidas por la Entidad, ha implementado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, 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

ORFEO está desarrollado para plataforma web que le permite a la Entidad, acceder fácilmente y mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet, para realizar la gestión documental oportunamente, evitando el manejo de documentos físicos.

Esta herramienta informática permite articular todos los canales de atención al ciudadano, ofreciendo las siguientes ventajas:

- 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.
- Trazabilidad de la gestión realizada sobre los documentos.
- 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 derechos de petición y atención realizada

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2013 se recibieron 71 derechos de petición, siendo el sector vivienda el sector con mayor número de derechos de petición con solicitudes similares y el área jurídica, la que recibió mayor número de derechos de petición.

**Tabla No.1**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo enero - junio de 2013.**

ÁREA / SECTOR	NÚMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN
VIVIENDA	29
JURÍDICA	31
REGIONES	1
GESTIÓN DEL RIESGO	5
TALENTO HUMANO	3
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
TRANSPORTE	0
EDUCACIÓN	0
SALUD	0
ESTRUCTURACIÓN	0
ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	0
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	0
TOTAL	71

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo- reporte estadístico enero-junio 2013

**Gráfico No.1**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo enero - junio de 2013.**



Fuente: Elaboración propia.

A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

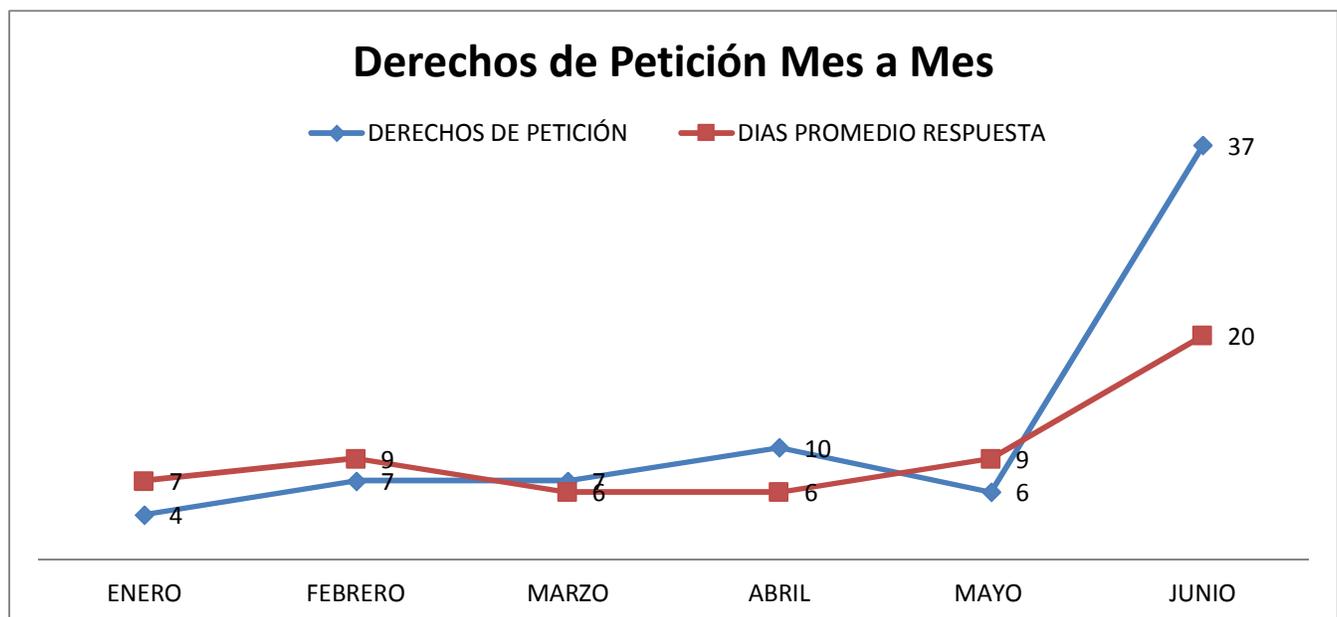
Con este análisis se observa el incremento de derechos de petición durante el mes de junio, por dos razones: un incremento real de derechos de petición y por un mejor manejo por parte de los funcionarios de las Tablas de Retención Documental, que permiten a través de una mejor clasificación, evidenciar un mayor número de derechos de petición presentados por los ciudadanos.

No obstante lo detectado, es claro que no se dejaron de atender estos derechos, aunque en este mes (junio) dado el volumen de solicitudes y la disponibilidad de personal para atender estos derechos disminuyó la celeridad en la atención deseada por el FONDO.

El promedio de días para dar respuesta a los derechos de petición en el mes de junio de 2013, fue de 20 días.

### Gráfico No.2

#### Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero - junio de 2013 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

## 5. Causales más frecuentes de los Derechos de Petición.

### Vivienda:

- ✓ Solicitud de información respecto de las razones por la cual no ha sido beneficiado/a con los subsidios de vivienda que ofrece el Estado, ya que se encuentra en el registro único de damnificados REUNIDOS.
- ✓ Solicitud información sobre si está registrado/a en el registro único de damnificados REUNIDOS y de así serlo, cuáles son los beneficios que le corresponde a la Entidad brindarle.
- ✓ Solicitud de información para registrarse en el registro único de damnificados REUNIDOS, ya que su vivienda fue afectada por la Ola Invernal 2010 – 2011.
- ✓ Solicitud de inclusión en programas de vivienda de Interés Social.

### Jurídica:

- ✓ Solicitud de información desagregada de todos los procesos judiciales, así como las conciliaciones judiciales y extrajudiciales.
- ✓ Solicitud copias propuestas convocatoria.
- ✓ Solicitud del derecho colectivo a la moralidad administrativa, en el marco de la contratación que adelanta la Entidad.

### Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud de información del por qué se escogió Miraflores en vez de Pomaroso, para el reasentamiento de Gramalote.

### Talento Humano:

- ✓ Solicitud de información del número total de cargos, de cargos proveídos, de vacantes, número de mujeres y de hombres.

## 6. Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la atención realizada.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2013 se recibieron 27 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRS.

**Tabla No.2**

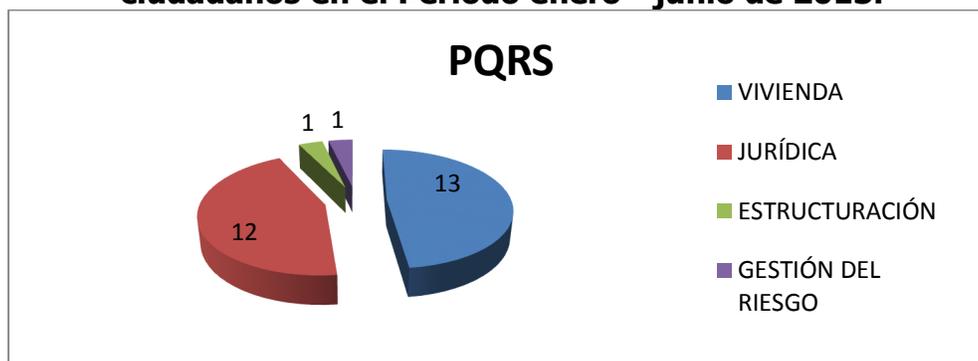
### Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo enero - junio de 2013.

ÁREA / SECTOR	NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
VIVIENDA	13
JURÍDICA	12
ESTRUCTURACIÓN	1
GESTIÓN DEL RIESGO	1
TRANSPORTE	0
EDUCACIÓN	0
SALUD	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0
ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	0
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	0
TALENTO HUMANO	0
REGIONES	0
TOTAL	27

Fuente: Sistema de Gestión documental Orfeo- reporte estadístico enero-junio 2013

**Gráfico No.3**

### Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo enero - junio de 2013.



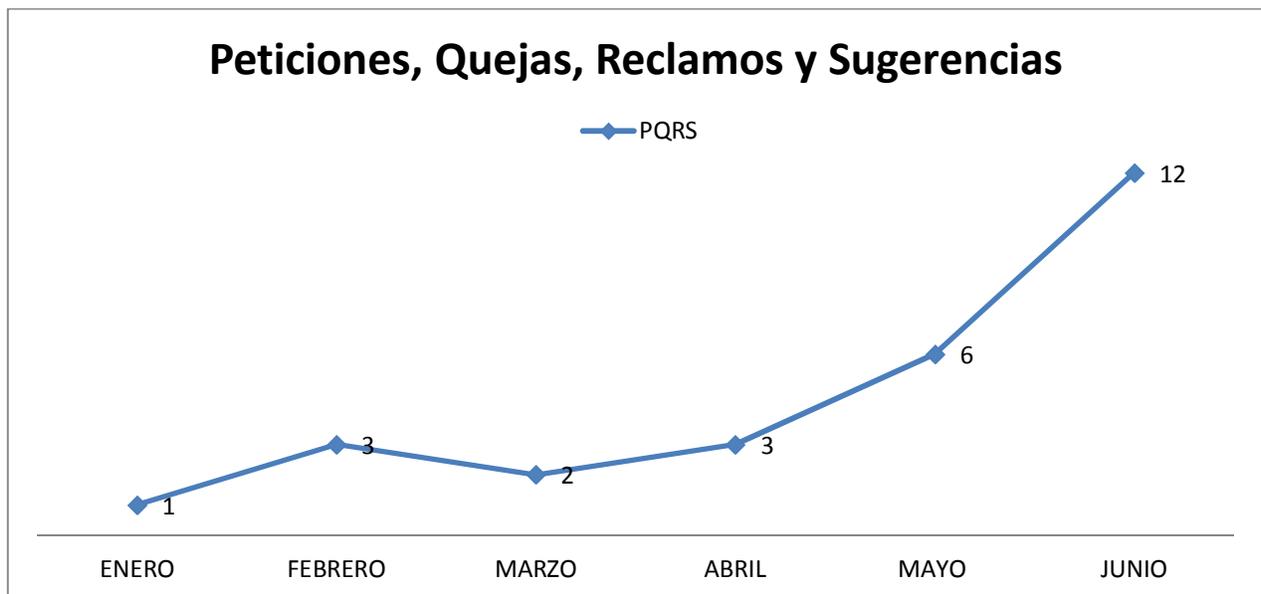
Fuente: Elaboración propia.

A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes.

Con este análisis se observa el incremento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante el mes de junio, cuando en realidad lo que existe es una desviación observada y esta desviación tiene que ver con un mejor manejo por parte de los funcionarios de las Tablas de Retención Documental, que permiten evidenciar las reales peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

#### Gráfico No.4

#### Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por mes por los ciudadanos en el Periodo enero - junio de 2013.



Fuente: Elaboración propia.

### 7. Causales más frecuentes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

#### Vivienda:

- ✓ Consulta sobre los listados de beneficiarios de los diferentes proyectos de vivienda.
- ✓ Solicitud de ampliación de beneficiarios de los subsidios de vivienda para las familias damnificadas.

## Jurídica:

- ✓ Solicitud información etapa contractual de los proyectos.
- ✓ Solicitudes de información por parte del Congreso de la Republica.

## 8. Conclusiones:

- Se encontraron debilidades en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS, las cuales se están subsanando a través del equipo designado de Atención al Ciudadano.
- La implementación del Sistema Documental ORFEO se inició en septiembre de 2012; se detectó una lenta apropiación por parte de los funcionarios de la Entidad en la herramienta informática ORFEO en el periodo objeto de este informe.
- El incremento del volumen de Derechos de Petición y PQRS presentadas en torno al sector Vivienda ha impactado la celeridad que se requiere y se desea para atender al ciudadano. La Gerencia de la Entidad se encuentra en proceso de contratación de una persona más que apoye esta labor.

Elaboró: Giorgio Lignarolo. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.