

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO - DICIEMBRE DE 2014

Equipo de Atención al Ciudadano

1. INTRODUCCIÓN

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, dentro de sus funciones principales, tiene la responsabilidad de prestar atención oportuna a los ciudadanos a través de los diferentes canales mediante los cuales interactúan con el FONDO ADAPTACIÓN, esto, con el propósito de impulsar el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, a través de los diferentes servicios y/o trámites que se realizan al interior de la Entidad.

El FONDO, mediante resolución No 017 de 2013, conformó el equipo de atención al ciudadano, el cual en la actualidad, cuenta con un funcionario que soporta dicha Atención.

A continuación, se presenta el informe que contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), así como derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el semestre comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2014.

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, 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.
- Correo electrónico info@fondoadaptacion.gov.co, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad y constituye un canal adicional para recibir solicitudes de los ciudadanos dirigidas a la Entidad.

3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y realizar un correcto seguimiento a todas las PQRS y derechos de petición recibidos en 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 julio y el 31 de diciembre de 2014, se recibieron 990 derechos de petición, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número.

Tabla No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a diciembre de 2014

CONSOLIDADO 2DO SEMESTRE 2014		
DERECHOS DE PETICIÓN		
ÁREA/SECTOR	Número	%
EQUIPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	63	6,36%
GERENCIA	4	0,40%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	1,52%
GRUPO JURÍDICA	7	0,71%
SECRETARÍA GENERAL	3	0,30%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	2	0,20%
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0,10%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	18	1,82%
SECTORIAL DE EDUCACIÓN	29	2,93%
SECTORIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA	19	1,92%
SECTORIAL DE SALUD	7	0,71%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	28	2,83%
SECTORIAL DE VIVIENDA	745	75,25%
SECTORIAL GRAMALOTE LA MOJANA	31	3,13%
SECTORIAL JARILLON DE CALI	3	0,30%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	3	0,30%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	10	1,01%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	1	0,10%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	1	0,10%
TOTAL	990	100%

Fuente: Elaboración propia

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda es la dependencia con mayor porcentaje de número de derechos de petición recibidos durante el periodo de estudio. Teniendo en cuenta lo anterior y debido a la tendencia de crecimiento de recepción de derechos de petición, se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que permitan dar trámite oportuno (en los días establecidos por la Ley) a las solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía.

Gráfico No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a diciembre de 2014.



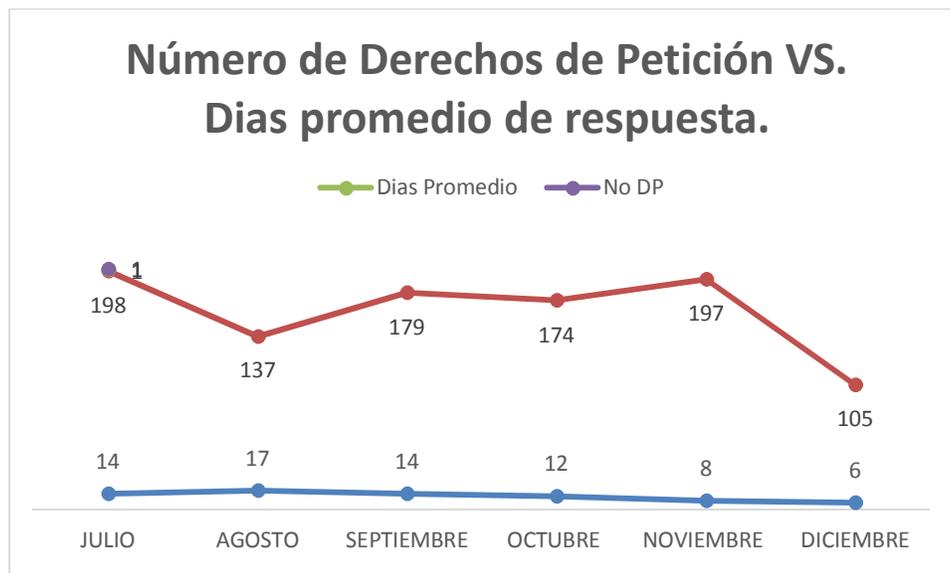
Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro 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.

Los tiempos promedios de respuesta que se pueden observar en el gráfico, indican una notoria mejora en la gestión que adelanta el Equipo de Atención al Ciudadano, para que los funcionarios tramiten los Derechos de Petición de manera oportuna, ya que a pesar de que el número de peticiones aumentan mes a mes el tiempo promedio de respuesta no supera los días para el trámite de los derechos de petición establecidos por la Ley. Durante los meses de estudio la media fue de 12 días en promedio.

Grafico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a diciembre de 2014 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

5. Causales de los Derechos de Petición.

Vivienda:

- ✓ Solicitud de información 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.
- ✓ La ciudadana es beneficiaria del programa de vivienda, pero por diferentes situaciones solicita acceder al programa de vivienda de una ciudad diferente en la que vivía en el momento de la afectación de su vivienda.
- ✓ Solicitud de modificación del formulario de registro en REUNIDOS.
- ✓ Solicitud de inclusión en programa de vivienda del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitudes relacionadas con el tiempo de atención y entrega de viviendas.
- ✓ Solicitud de información sobre por qué deben entregar la propiedad afectada, para ser beneficiarios de la reconstrucción de sus viviendas.
- ✓ Solicitud información sobre si está registrado/a en el registro único de damnificados REUNIDOS y de así serlo, cuales son los beneficios que le corresponde a la Entidad brindarle.

Canal del Dique:

- ✓ Solicitud de documentos relacionados con el proyecto.

Planeación:

- ✓ Solicitud de información sobre aplicaciones móviles o web del Fondo Adaptación.

Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud relacionada con las condiciones laborales de una ex funcionaria del Fondo Adaptación.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud copia de sentencia.
- ✓ Solicitudes de atención a viviendas y cultivos reportados en el Registro Único de Damnificados.
- ✓ Solicitudes relacionadas afectaciones ocasionadas por fenómenos climatológicos diferentes al de La Niña 2010 – 2011.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud pago de facturas y justificación de la demora en la realización de los desembolsos.
- ✓ Solicitud reembolso de recursos relacionados con valores retenidos en facturas.
- ✓ Solicitud certificación de tesorería para consignar los recursos existentes en el Fideicomiso.
- ✓ Solicitud de certificaciones relacionadas con el pago de facturas.
- ✓ Solicitud pago de facturas y justificación de la demora en la realización de los desembolsos.

Reactivación Económica

- ✓ De acuerdo al reporte de afectación del ciudadano en sus cultivos, solicitud de información acerca de los proyectos de los cuales puede ser beneficiario en reactivación económica.

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud relacionada con la actualización de las actas de consejo directivo.
- ✓ Solicitud certificación estado actual de contratos.

Educación:

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras.
- ✓ Solicitud listado de afectaciones en instituciones educativas ocasionadas por el fenómeno de La Niña 2010 – 2011 en el departamento de Caldas.

Acueducto:

- ✓ Solicitud información de proyecto.
- ✓ Solicitud ejecución de proyecto.
- ✓ Solicitud estado ejecución de proyecto.

Salud:

- ✓ Solicitud copia del contrato

Transporte:

- ✓ Solicitud información estado ejecución de obra.
- ✓ Solicitud información contractual de los proyectos ejecutados por el sector.

Gramalote:

- ✓ Solicitud información estado avance ejecución del proyecto.
- ✓ Solicitud información relacionada con las razones por las cuales no se encuentran dentro de los beneficiarios del proyecto.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud inclusión en el proyecto.

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud aprobación hoja de vida.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud estado ejecución obras.
- ✓ Postulación de proyecto.
- ✓ Solicitud información de los proyectos ejecutados por el Fondo Adaptación.

Subgerencia de Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud liquidación de contrato.

Es de aclarar que cuando se presentan derechos de petición que requieren de trámite por parte de 2 o más áreas competentes, para proyectar sus respectivas respuestas el Equipo de Atención al Ciudadano, asume esta labor de compilación.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2014 se recibieron 626 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 julio a diciembre de 2014.

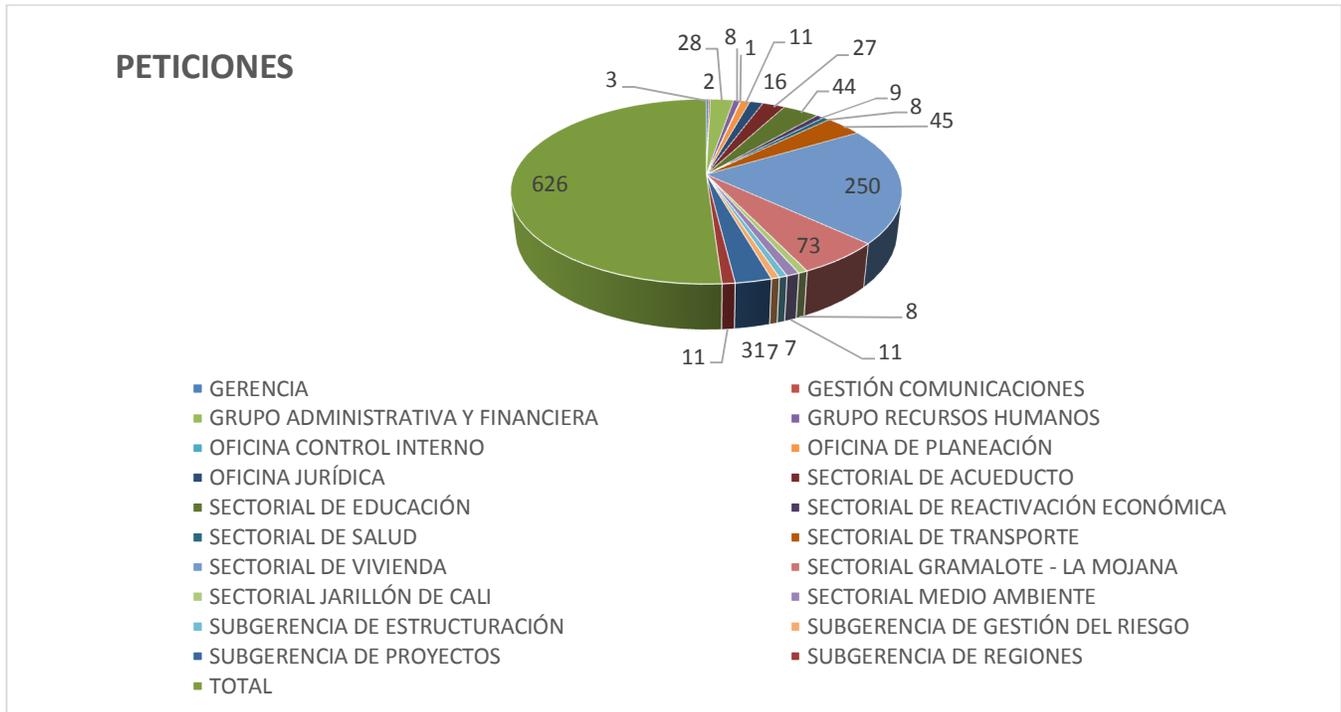
CONSOLIDADO 2DO SEMESTRE 2014		
PQRSFD		
ÁREA/SECTOR	Número	%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	4,15%
GERENCIA	3	0,48%
GESTIÓN COMUNICACIONES	2	0,32%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28	4,47%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	8	1,28%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,16%
OFICINA DE PLANEACIÓN	11	1,76%
OFICINA JURÍDICA	16	2,56%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	27	4,31%
SECTORIAL DE EDUCACIÓN	44	7,03%
SECTORIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA	9	1,44%
SECTORIAL DE SALUD	8	1,28%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	45	7,19%
SECTORIAL DE VIVIENDA	250	39,94%
SECTORIAL GRAMALOTE - LA MOJANA	73	11,66%
SECTORIAL JARILLÓN DE CALI	8	1,28%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	11	1,76%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	7	1,12%
SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL RIESGO	7	1,12%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	31	4,95%
SUBGERENCIA DE REGIONES	11	1,76%
TOTAL	626	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No. 2, se observa la misma tendencia que en la tabla No. 1 en la que el sector vivienda es el área competente de tramitar cerca de la mitad del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Entidad, se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que permitan dar trámite oportuno (en los días establecidos por la Ley) a las solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía.

Gráfico No.3

Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo julio a diciembre de 2014.



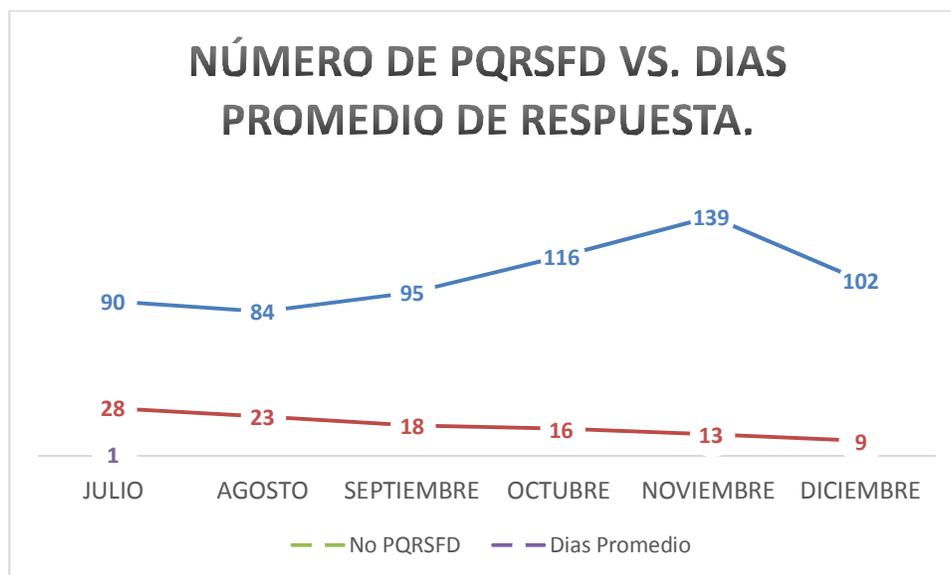
Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Los tiempos promedio de respuesta que se pueden observar en el gráfico, indican que el Equipo de Atención al Ciudadano debe realizar actividades así como un acompañamiento permanente a los sectores, que conduzca a disminuir los tiempos de respuesta a los PQRSFD. Durante los meses de estudio la media fue de 18 días en promedio.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a diciembre de 2014 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

7. Causales Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

Equipo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud de intervención a la vivienda y a los cultivos afectados por el fenómeno de la Niña 2010 - 2011.
- ✓ Solicitud información relacionada con la intervención de diferentes sectores del Fondo Adaptación en el Territorio Nacional.
- ✓ Solicitudes de aclaración de situación laboral, trabajador que sufrió accidente en la construcción de viviendas en el municipio de Repelón - Atlántico.
- ✓ Solicitud de información fallos tutelas.
- ✓ Traslado de petición por competencia.

Gerencia:

- ✓ Solicitud mesa de trabajo.
- ✓ Solicitud de posibles planes de intervención del Riesgo para La Guajira.
- ✓ Invitación para tratar temas relacionados con vivienda.

Gestión Comunicaciones:

- ✓ Solicitud licencia de uso imagen Fondo Adaptación

Gerencia:

- ✓ Solicitud de posibles planes de intervención del Riesgo para La Guajira.
- ✓ Invitación para tratar temas relacionados con vivienda

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud desembolso facturas.
- ✓ Solicitud soportes de deducciones de los pagos efectuados por el Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud de certificaciones

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitudes Congreso.
- ✓ Solicitud copia de Actas.
- ✓ Solicitudes Procuraduría.
- ✓ Solicitud expedición de certificaciones.
- ✓ Solicitud información convocatorias.
- ✓ Solicitud de reuniones.

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud revisión pago de incapacidad.
- ✓ Solicitud documentación.
- ✓ Solicitud información entrega hojas de vida.

Control Interno:

- ✓ Ajuste plan de mejoramiento producto la auditoria.

Planeación:

- ✓ Entrega informe de gestión Señora Contralora.
- ✓ Encuesta cliente externo DNP
- ✓ Solicitud información para ingresar a la base de datos de proveedores del Fondo.

Acueducto:

- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud inclusión en los programas de Acueducto y Alcantarillado a ejecutarse en diferentes municipios del país.

Educación:

- ✓ Solicitud reunión contratistas sector.
- ✓ Denuncia por desvío de materiales en obras ejecutadas por el sector.
- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

Reactivación Económica:

- ✓ Solicitud de inscripción de Agropigacruz
- ✓ Solicitud aprobación proyecto.
- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

Salud:

- ✓ Solicitud información ejecución de obras.
- ✓ Solicitud información financiera de algunos proyectos.

Transporte:

- ✓ Solicitud información ejecución de obras.
- ✓ Remisión de Quejas.

Vivienda:

- ✓ Solicitud información ejecución obras.
- ✓ Quejas por demora en ejecución.
- ✓ Solicitud inclusión como beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud información cruce bases de datos para Operadores Zonales.
- ✓ Solicitud socialización del Proyecto
- ✓ Solicitud modificación del Registro Único de Damnificados.
- ✓ Solicitud de información relacionada con la cesión de predios rurales de las familias elegibles del programa Nacional de Vivienda.

Gramalote – La Mojana:

- ✓ Solicitud información ejecución obras.
- ✓ Queja pago de Honorarios Contratista Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud publicación registro final de beneficiarios de Gramalote.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud información ejecución proyecto.

Medio Ambiente:

- ✓ Solicitudes relacionadas con la intervención del sector en el Territorio Nacional

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud relacionada con el proceso de inscripción como proveedores del Fondo Adaptación.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de proyectos ejecutados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de recursos para ejecución de proyecto.

Subgerencia de Regiones:

- ✓ Solicitud de información relacionada con comunidades.
- ✓ Solicitud de información poblaciones afrodescendientes.

Subgerencia Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud información convenio.

8. Conclusiones:

- Se encontró una mejora en el sistema ORFEO en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS.
- Se identificaron oportunidades de mejora por parte del equipo de Atención al Ciudadano, quien inició las capacitaciones relacionadas con la Atención al Ciudadano y la resolución No 432 de 2014.
- A pesar del aumento constante en el número de derechos de petición recibidos durante el semestre, los días promedio de respuesta por parte de los funcionarios se mantienen dentro de los límites establecidos por la Ley. Sin embargo, con respecto a las PQRSFD, es prioritario enfatizar y realizar un acompañamiento permanente a los funcionarios para mejorar su promedio de días de respuesta. Lo anterior, teniendo en cuenta que supera el tiempo máximo establecido por la Ley.
- Se observó que han disminuido los tiempos de respuesta y el número de trámites extemporáneos y vencidos a los derechos de petición y PQRSFD.

9. Logros:

- Se implementó la semaforización en el sistema de gestión documental OREFO. Lo anterior, permite generar un sistema de alertas con respecto a los vencimientos de los derechos de petición y PQRSFD.
- Se inició el programa de capacitaciones relacionadas con la atención al usuario y la resolución 432 de 2014, la cual reglamenta el trámite de respuesta a derechos de petición y PQRSFD en el marco de los tiempos establecidos por la Ley. Se planea continuar las mismas, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación en su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano a partir del mes de febrero de 2014.
- Se realizó la modificación y respectiva publicación en la página web de la Entidad, de la encuesta para medir la satisfacción, necesidades y perfiles de los ciudadanos que se acercan al Fondo Adaptación. Dicha encuesta se aplicó en las entregas de los proyectos de vivienda realizadas en el mes de diciembre de 2014 así como en las instalaciones del Fondo Adaptación.
- Se realizó para los meses de estudio en el presente un seguimiento mensual a todos los derechos de petición, y PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO en el cual se le recuerda

a los funcionarios las solicitudes que no registran trámite aún, con el fin de tener una oportuna atención a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

- Se coordinó con el Departamento Nacional de Planeación y su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el apoyo permanente a nuestro Equipo de Atención al Ciudadano. Las actividades a desarrollarse a lo largo de 2015 se encontrarán enmarcadas en las Leyes que rigen la atención al ciudadano y serán permanentemente evaluadas para identificar oportunidades de mejora.
- Teniendo en cuenta el objeto de creación del Fondo es muy difícil la reducción de derechos de petición, debido a que están sujetos a la ejecución de los diferentes proyectos, sin embargo se registra la siguiente información para el periodo de estudio:

Trimestre	Numero de Derechos de Petición
3	514
4	476
% de reducción de Derechos de Petición	7%

Trimestre	Numero de PQRSFD
3	269
4	357
% de reducción de Derechos de Petición	-33%

CONSOLIDADO	
Trimestre	No Derechos de Petición y PQRSFD
3	783
4	833
% de reducción de Derechos de Petición	-6%

Elaboró: Alejandra Silva Bayona – Profesional I. Equipo de Atención al Ciudadano.