



# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2014

## 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 de así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites 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 informe que contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo 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](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 31 de marzo de 2014, se recibieron 285 derechos de petición, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de derechos de petición.

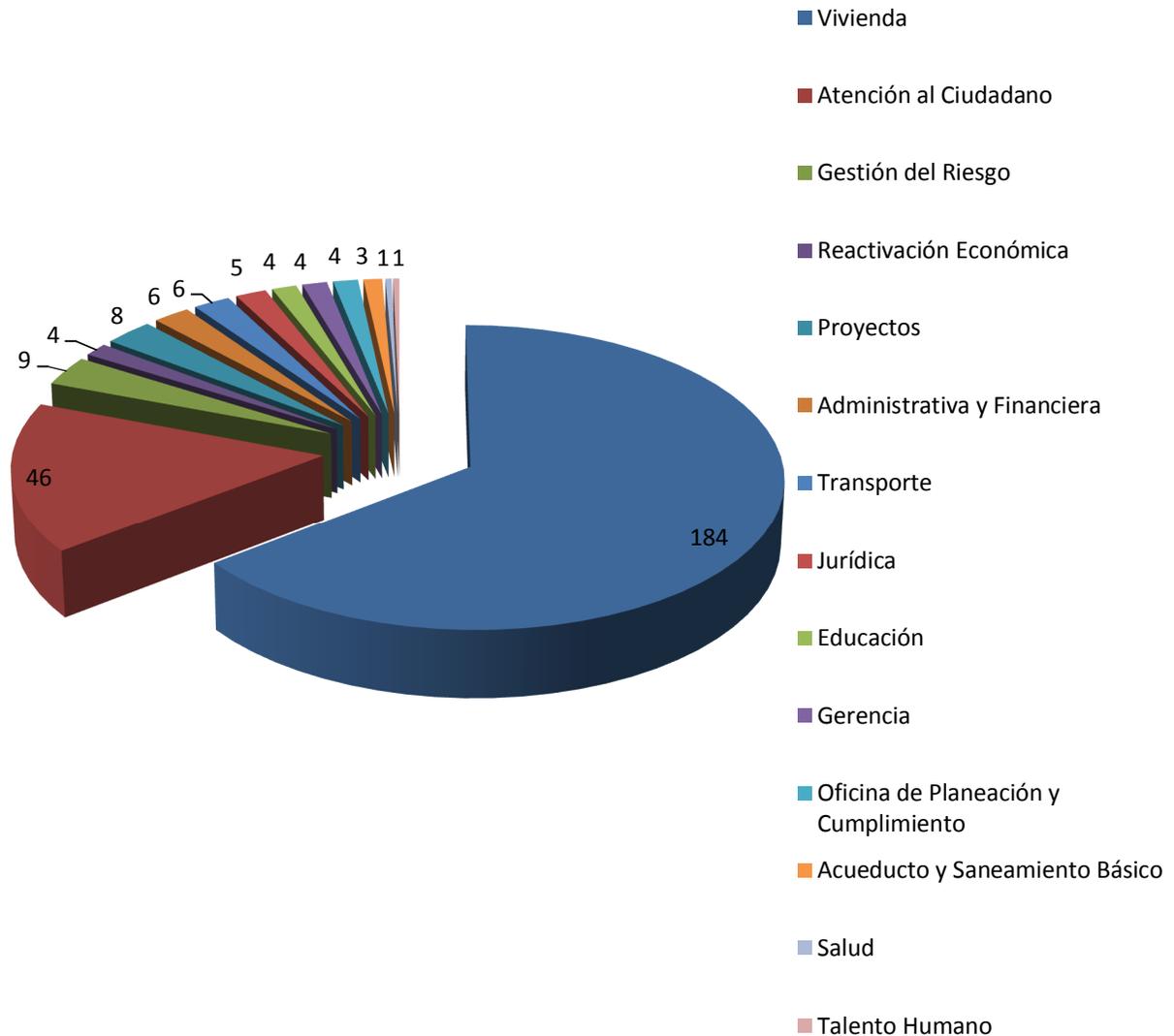
**Tabla No.1**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de enero a marzo de 2014.**

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición	Porcentaje
Vivienda	184	65%
Atención al Ciudadano	46	16%
Gestión del Riesgo	9	3%
Reactivación Económica	4	1%
Proyectos	8	3%
Administrativa y Financiera	6	2%
Transporte	6	2%
Jurídica	5	2%
Educación	4	1%
Gerencia	4	1%
Oficina de Planeación y Cumplimiento	4	1%
Acueducto y Saneamiento Básico	3	1%
Salud	1	0,4%
Talento Humano	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico No.1**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo enero a marzo de 2014.**

**Número de Derechos de Petición**



Fuente: Elaboración propia.

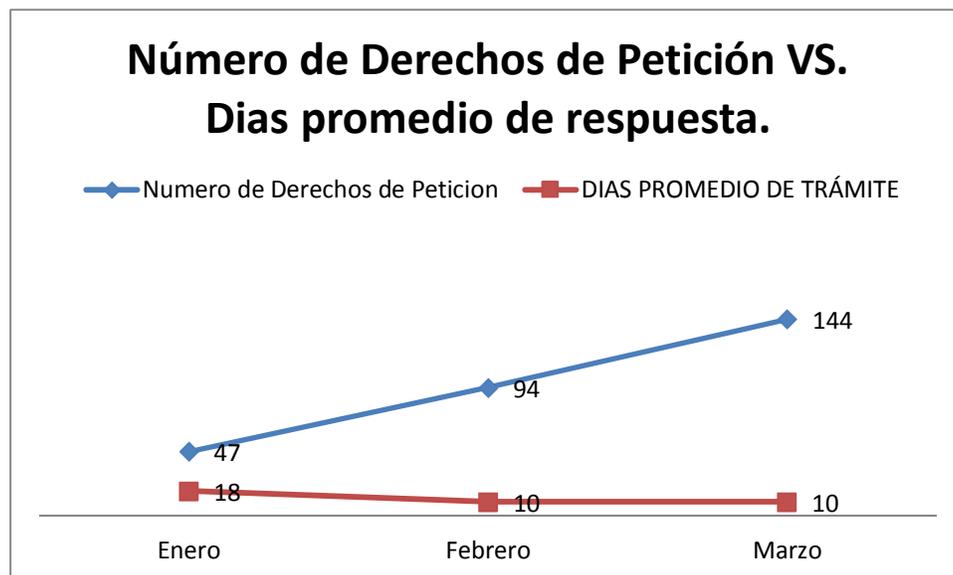
A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento notable mes a mes para el periodo de estudio; la disminución durante el mes de enero puede deberse a las festividades, y el incremento durante febrero y marzo se debe a la publicación de los listados de personas elegibles para los proyectos de vivienda en algunos municipios.

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 el Ciudadano, para que los funcionarios tramiten los Derechos de Petición de manera oportuna. Durante los meses de febrero y marzo la media fue de 10 días en promedio para gestionar la petición.

### Grafico No.2

#### Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a marzo 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.
- ✓ Solicitud de información sobre porqué 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.
- ✓ 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 del Fondo Adaptación.

### Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud de información acerca del proceso de reasentamiento de Gramalote.

### Atención al Ciudadano:

- ✓ Compilación de derechos de petición que requieren trámite por 2 o más áreas competentes de proyectar sus respectivas respuestas.

### Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud de certificación de tesorería por parte de Fiduciaria Occidente, administradora del fideicomiso con la Entidad.
- ✓ Solicitud de certificaciones por parte de los contratistas.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2014 se recibieron 182 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 a marzo de 2014.**

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición	Porcentaje
Vivienda	81	45%
Gestión del Riesgo	19	10%
Proyectos	16	9%
Educación	13	7%
Administrativa y Financiera	11	6%
Transporte	10	5%
Atención al Ciudadano	9	5%
Acueducto y Saneamiento Básico	5	3%
Salud	4	2%
Estructuración	3	2%
Jurídica	2	1%
Oficina de Planeación y Cumplimiento	2	1%
Talento Humano	2	1%
Regiones	2	1%
Reactivación Económica	1	1%
Medio Ambiente	1	1%
Control Interno Disciplinario	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico No.3**  
**Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo enero a marzo de 2014.**



Fuente: Elaboración propia.

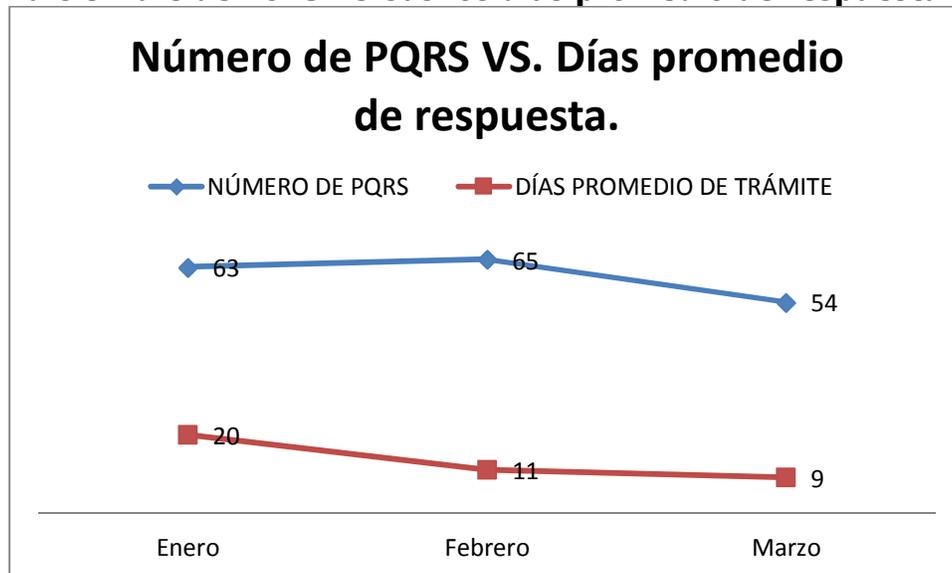
A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un número promedio de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS de 60, durante los meses de enero, febrero y marzo.

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 el Ciudadano, para que los funcionarios tramiten las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, de manera oportuna. Durante los meses de febrero y marzo la media fue de 11 y 9 días en promedio para gestionar la petición, respectivamente.

#### Gráfico No.4

**Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo octubre a diciembre de 2013 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Elaboración propia.

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

### 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.

### Proyectos:

- ✓ Solicitud de recursos para el desarrollo de proyectos.

### Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitudes de información por parte del Congreso de la Republica.
- ✓ Traslado de petición por competencia.

### Planeación:

- ✓ Solicitud de requisitos para el registro de proveedores del Fondo Adaptación.

### Educación:

- ✓ Solicitud sobre el estado de reconstrucción de las escuelas.

## 8. Conclusiones:

- Se encontró una mejora en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS.
- Se identificaron oportunidades de mejora por el equipo de Atención al Ciudadano, por lo cual se desarrolló una resolución que reglamenta el trámite interno de los derechos de petición y las PQRS, la cual se encuentra en versión preliminar.
- Durante el primer trimestre del año se encontró una mejora en la apropiación por parte de los funcionarios de la Entidad en la herramienta informática, así como a la oportuna atención a los ciudadanos.
- Se evidenció una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los ciudadanos durante los dos últimos meses del periodo de estudio.
- El incremento del volumen de Derechos de Petición y PQRS presentadas en torno al sector Vivienda han impedido que estas solicitudes se tramiten con la celeridad que se requiere y se desea para atender al ciudadano, no obstante se han mejorado los tiempos de respuesta notoriamente y el número de peticiones extemporáneas también han disminuido.
- Se debe implementar una mejora en el Sistema Documental ORFEO, que genere alertas a los funcionarios de los derechos de petición y PQRS, que requieran su trámite con celeridad.