

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO – JUNIO DE 2015

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 y un contratista que soportan 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 enero y junio de 2015.

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 72 # 7 – 64 piso 10, Edificio Acciones y Valores, 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 enero y el 30 de junio de 2015, se recibieron 382 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 Enero a Junio de 2015

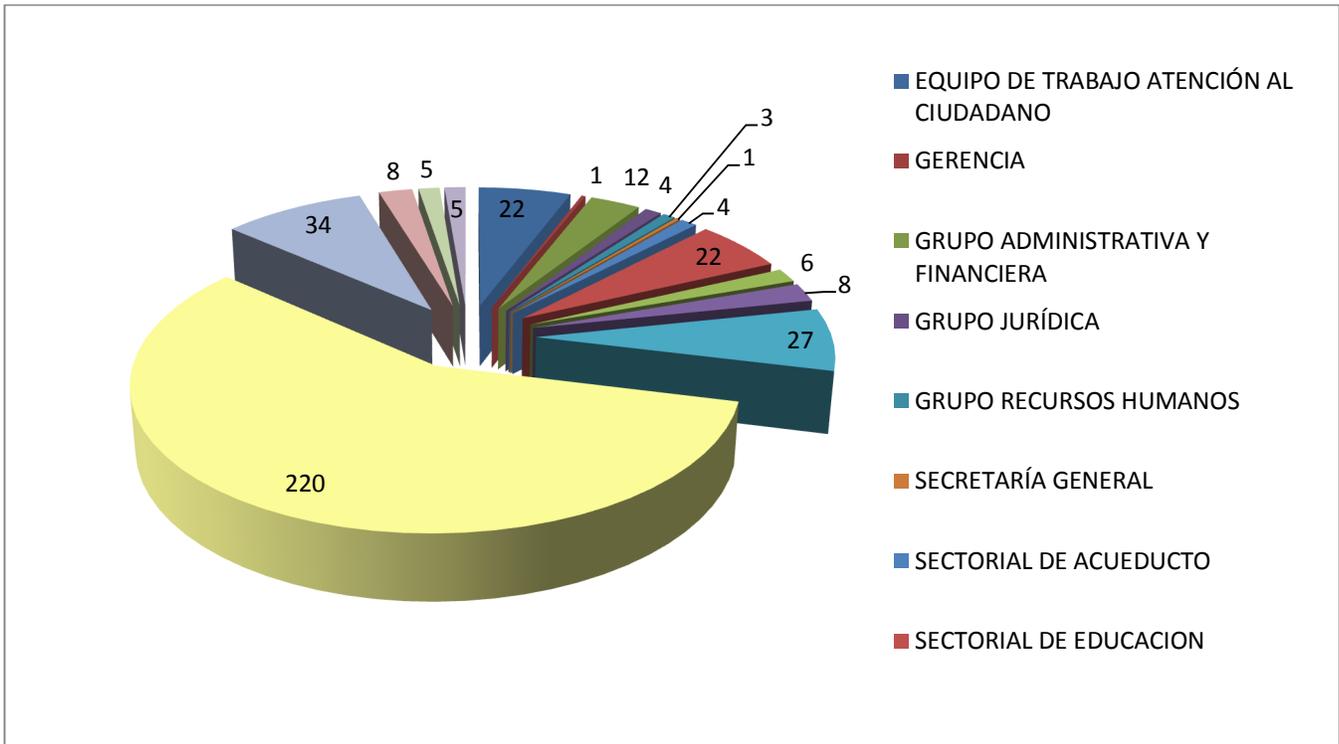
CONSOLIDADO 1ER SEMESTRE 2015		
DERECHOS DE PETICIÓN		
ÁREA/SECTOR	Número	Porcentaje
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	6%
GERENCIA	1	0%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	3%
GRUPO JURÍDICA	4	1%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	3	1%
SECRETARÍA GENERAL	1	0%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	4	1%
SECTORIAL DE EDUCACION	22	6%
SECTORIAL DE REACTIVACION ECONOMICA	6	2%
SECTORIAL DE SALUD	8	2%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	27	7%
SECTORIAL DE VIVIENDA	220	58%
SECTORIAL GRAMALOTE LA MOJANA	34	9%
SECTORIAL JARRILLON DE CALI	8	2%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	5	1%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	5	1%
TOTAL	382	100%

Tabla No 1

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda es la dependencia con mayor porcentaje 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 Enero a Junio de 2015.



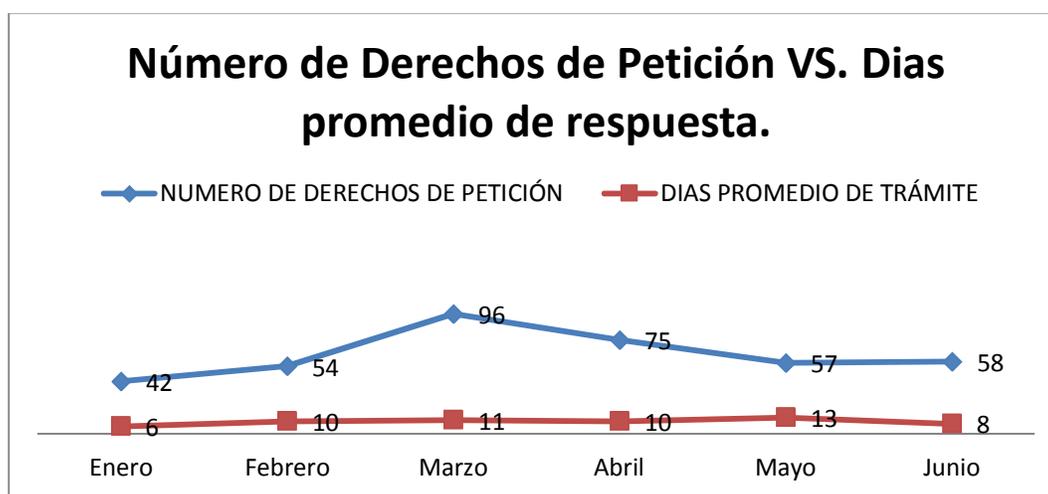
Fuente: Elaboración propia.

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, evidencian la constancia en la gestión que adelanta el Equipo de Atención el Ciudadano, para que los funcionarios tramiten los Derechos de Petición de manera oportuna, ya que aun cuando el número de derechos de petición disminuyen, 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 10 días en promedio.

Grafico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo Enero a Junio de 2015 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

5. Causales de los Derechos de Petición.

Vivienda:

- ✓ Derecho de petición asignación subsidio familiar.
- ✓ Actualización grupo familiar.
- ✓ Solicitud subsidio de vivienda.

Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud de información para vacante.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Acción de tutela nº 2014 428 accionante Darlis Glorieth de la hoz y otros.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Derecho de petición cuentas de cobro y pagos retenciones relacionadas con el contrato nº 154 de 2014.
- ✓ Derecho de petición devolución de saldo retenido en factura.

Reactivación Económica

- ✓ Solicitud prorroga convenio nº 02-2013.
- ✓ Recursos de reposición de oferta de compra 2-90 de 20/04/2015.

Grupo Jurídica:

- ✓ Derecho de petición solicitud soporte aprobación pólizas.
- ✓ Derecho de petición invitación abierta nº fa-ia-001-2015.

Educación:

- ✓ Derecho de petición información sede educativa Antonio Nariño municipio de ubaque Cundinamarca 2015 ER 029930.
- ✓ Derecho de petición contrato de interventoría 015 de 2014.
- ✓ Requerimiento de eficiencia en la obra en construcción.

Acueducto:

- ✓ Derecho de petición solicitud de convocatoria audiencia pública en el municipio de Líbano.
- ✓ Auto de remisión derecho de petición José Del Carmen Parra Ríos.

Salud:

- ✓ Suministro de información proyecto centro de salud
- ✓ Solicitud cambio de autoclave de sistema a gas por uno eléctrico guía nº 915232439.

Transporte:

- ✓ Solicitud información situación actual de la licitación publica del proyecto de interconexión vial Yati-bodega.
- ✓ Solicitud de información - adjudicación de contrato construcción del puente de Yati-la bodega.
- ✓ Derecho de petición información contractual contrato nº 185 de 2013.

Gramalote:

- ✓ Derecho de petición inquietudes frente al proceso de reasentamiento de gramalote.
- ✓ Derecho de petición amparado en el artículo nº 23 de la c.n solicitud reunión con los dueños de predios en Miraflores gramalote.
- ✓ Solicitud de corrección del registro de habitantes.

Jarillón de Cali:

- ✓ Inclusión de residentes ocupantes oficio de solicitud de revisión de censo.

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Derecho de petición art 13 cpaca alcaldía municipio calamar contrato nº 134 de 2013

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Derecho de Petición Reclamación de Compensación.

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 Enero y el 30 de Junio del 2015 se recibieron 777 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 Junio de 2015.

Consolidado 1er trimestre 2014		
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias		
ÁREA/SECTOR	Número	%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	42	5%
GERENCIA	13	2%
GESTION COMUNICACIONES	3	0%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	91	12%
GRUPO JURÍDICA	17	2%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	18	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	1%
OFICINA DE PLANEACIÓN	9	1%
SECRETARÍA GENERAL	7	1%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	39	5%
SECTORIAL DE EDUCACION	48	6%
SECTORIAL DE REACTIVACION ECONOMICA	25	3%
SECTORIAL DE SALUD	25	3%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	41	5%
SECTORIAL DE VIVIENDA	243	31%

SECTORIAL GRAMALOTE LA MOJANA	76	10%
SECTORIAL JARRILLON DE CALI	5	1%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	22	3%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	20	3%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	23	3%
SUBGERENCIA DE REGIONES	3	0%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	2	0%
TOTAL	777	100%

Fuente: Elaboración propia.

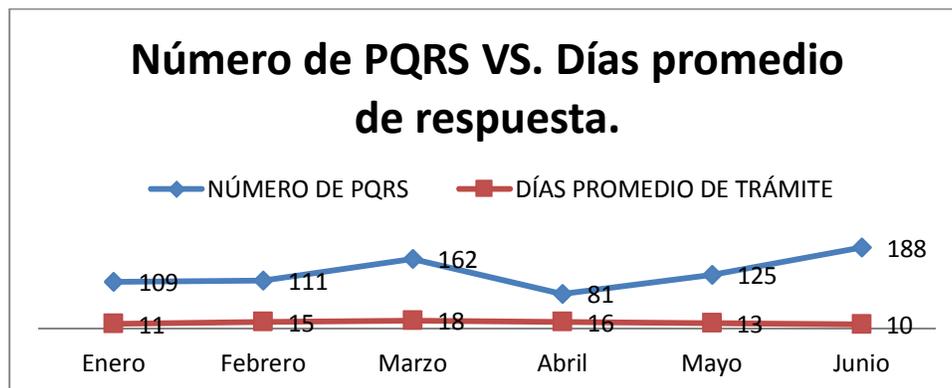
En la tabla No. 2, se observa la misma tendencia que en la tabla No. 1 en la que el sector vivienda es el área competente de tramitar cerca de la mitad del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la Entidad, se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades 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 enero a junio de 2015.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a junio de 2015 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

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

Equipo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud expedición de pólizas contrato no 260-2014.
- ✓ Aclaraciones respecto a la suscripción de garantías y el término de entrega.
- ✓ Solicitud información-informe anual sobre el estado de los recursos naturales y del ambiente.

Gerencia:

- ✓ Solicitud de audiencia.
- ✓ Aplazamiento sesión senado.
- ✓ Expresión de satisfacción y agradecimiento al trabajo realizado por el fondo adaptación en la comunidad doña Ana - sucre

Gestión Comunicaciones:

- ✓ Planes de medios y publicidad.
- ✓ Inclusión de la franja de Colmundo a los eventos que programe la entidad.
- ✓ Portafolio de Rcn radio para pautar.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Identificación de recursos subcuenta rendimientos sobre contratos.
- ✓ Solicitud cancelación de servicio cotización no 167.
- ✓ Solicitud certificado de retención en la fuente y retención de Iva periodo fiscal 2014

Grupo Jurídica:

- ✓ Póliza cumplimiento entidad estatal convenio 001-2014.
- ✓ Solicitud certificación contrato de consultoría nº 025-2013
- ✓ Solicitud de certificación de obras civiles ejecutadas en el contrato nº 0137 del 2012.

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud de descuento por nómina de obligaciones.
- ✓ Solicitud de información para postular hoja de vida.
- ✓ Solicitud de cancelación total de las cuentas entregadas mes a mes contrato nº 161 de 2014.

Control Interno:

- ✓ Inconformidad contrato nº 164-2013.
- ✓ Posible contratación.
- ✓ Queja formal guía 925932662.

Planeación:

- ✓ Solicitud información indicador de inversión en obras.
- ✓ Remisión por competencia petición parlamentaria.
- ✓ Solicitud capacitación Psa.

Acueducto:

- ✓ Solicitud información convenio 168-2013.
- ✓ Solicitud copia documentos contractuales y soportes del contrato de estudio de riegos con la empresa Gomez Cajiao y asociados.
- ✓ Solicitud de informe intervención integral de los acueductos y alcantarillados de los municipios del sur del atlántico.

Educación:

- ✓ Reclamación de prestaciones (viáticos y alimentación) I.E los Gómez – Iorica.
- ✓ Dotación de mobiliario escolar básico y suministro de canastas educativas.
- ✓ Convocatoria mesa de trabajo en mamón de María

Reactivación Económica:

- ✓ Póliza de manejo global contrato nº 288-2014.
- ✓ Informe sobre reunión realizada en brisas de pamplonita.
- ✓ Solicitud autorización contratación experto.

Salud:

- ✓ Solicitud de número de cuenta para rendimientos
- ✓ Solicitud de levantamiento topográfico

- ✓ Solicitud de adición al contrato de interventoría nº 117 de 2013 de construcción de la Ips paso chinita- la luz en el distrito de barranquilla

Transporte:

- ✓ Solicitud de información con respecto a la petición de revisión de alternativas de contratación.
- ✓ Solicitud de información obra que esta contemplada vía nacional que conduce al municipio de Chitaga.
- ✓ Solicitud de aclaración nº 1 a términos y condiciones contractuales definitivos invitación abierta nº fa IA 001 de 2015

Vivienda:

- ✓ Solicitud programa reconstrucción de vivienda
- ✓ Información sobre análisis de riesgo para construcción para vivienda de interés social.
- ✓ Solicitud inclusión proyecto de reubicación de viviendas destruidas por deslizamientos.

Gramalote – La Mojana:

- ✓ Inasistencia entrega de resultados Ideam centro nacional de modelación
- ✓ Solicitud de reubicación municipio gramalote, norte de Santander - radicado 2015er265.
- ✓ Reunión con la concejera delegada.

Jarillón de Cali:

- ✓ Despojos y desplazamiento forzado
- ✓ Solicitud aclaración oficio nº 1062 del 23 de abril de 2015

Medio Ambiente:

- ✓ Solicitud de ampliación de fecha de entrega
- ✓ Solicitud de aclaración experiencia calificable
- ✓ Información Pomcas técnica Pomca la Mojana

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Inquietud respecto a requerimiento del contratista Latinco sobre el pago del cargue de material en cantera.
- ✓ Solicitud registro como proveedor - venta de equipos geofísicos.
- ✓ Solicitud proyecto de restauración del sistema del canal de dique.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud proyecto de restauración del sistema del canal de dique
- ✓ Retiro de proyecto construcción del puente puerto limón corregimiento de sacramento
- ✓ Solicitud de recursos proyecto construcción muros rio Pereira municipio de la jagua del pilar Dpto. de la guajira.

Subgerencia de Regiones:

- ✓ Solicitud de reunión.
- ✓ Solicitud modificación perfil BackOffice.

Subgerencia Gestión del Riesgo:

- ✓ Reclamación de costos por prorroga.
- ✓ Solicitud de resultados a trabajos efectuados en san Joaquín - Santander

8. Conclusiones:

- Se encontró una mejora en el sistema ORFEO en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS.
- Con el propósito de mantener y mejorar el tiempo promedio de respuesta a las PQRSFD y a los derechos de petición, se identificaron oportunidades de mejora por parte del equipo de Atención al Ciudadano, se derogó la resolución 432 de 2014 por la 641 de 2015, para la cual se iniciaron las capacitaciones relacionadas con la Atención al Ciudadano y la resolución.
- A pesar del aumento constante en el número de PQRSFD recibidos durante el semestre, los días promedio de respuesta por parte de los funcionarios se mantienen dentro de los límites establecidos 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 641 de 2015, 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 y las áreas de Defensa Judicial y Control Interno Disciplinario.
- Se realizó para los meses de estudio en el presente un seguimiento semanal 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.

Elaboró: Eliana González Peña. Profesional de Apoyo – Equipo de Atención al Ciudadano.