INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2016

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 y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos, mediante 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), recibidos y atendidos por la Entidad, durante el trimestre comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2016.

2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El equipo de trabajo de Atención al 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, 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 piso10, 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.

- Atención telefónica adicional mediante el número de celular 320 4142340, línea perteneciente al Equipo de Atención al Ciudadano.

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.
- 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 PQRSFD recibidos en la Entidad, ha implementado el Sistema de Gestión Documental INFODOC, 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 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 PQRSFD y atención realizada

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre del 2016, se recibieron 793 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de requerimientos.

Tabla No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de Octubre a Diciembre de 2016

	PQRSFD		Respuestas Extemporáneas		Vencida	
ÁREA/SECTOR	**Número**	**%**	**Número**	**%**	**Número**	**%**
CANAL DEL DIQUE	20	0,03	9	45	0	0
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	46	0,06	0	0	0	0
GERENCIA	3	0,00	1	33	0	0
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	41	0,05	23	56	0	0
GRUPO ARCHIVO	3	0,00	1	33	0	0
GRUPO JURÍDICA	26	0,03	20	77	0	0
GRUPO RECURSOS HUMANOS	22	0,03	18	82	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,00	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,00	0	0	0	0
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	0,00	1	100	0	0
SECRETARÍA GENERAL	3	0,00	2	67	0	0
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	19	0,02	11	58	0	0
SECTORIAL DE EDUCACION	93	0,12	15	16	0	0
SECTORIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA	6	0,01	2	33	0	0
SECTORIAL DE SALUD	8	0,01	2	25	0	0
SECTORIAL DE TRANSPORTE	22	0,03	11	50	0	0
SECTORIAL DE VIVIENDA	317	0,40	101	32	0	0
SECTORIAL GRAMALOTE	54	0,07	41	76	0	0
SECTORIAL JARRILLON DE CALI	10	0,01	3	30	0	0
SECTORIAL LA MOJANA	3	0,00	1	33	0	0
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	13	0,02	3	23	0	0
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	71	0,09	28	39	0	0
SUBGERENCIA DE REGIONES	4	0,01	3	75	0	0
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	5	0,01	1	20	0	0
TOTAL	**793**	**100,00**				

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

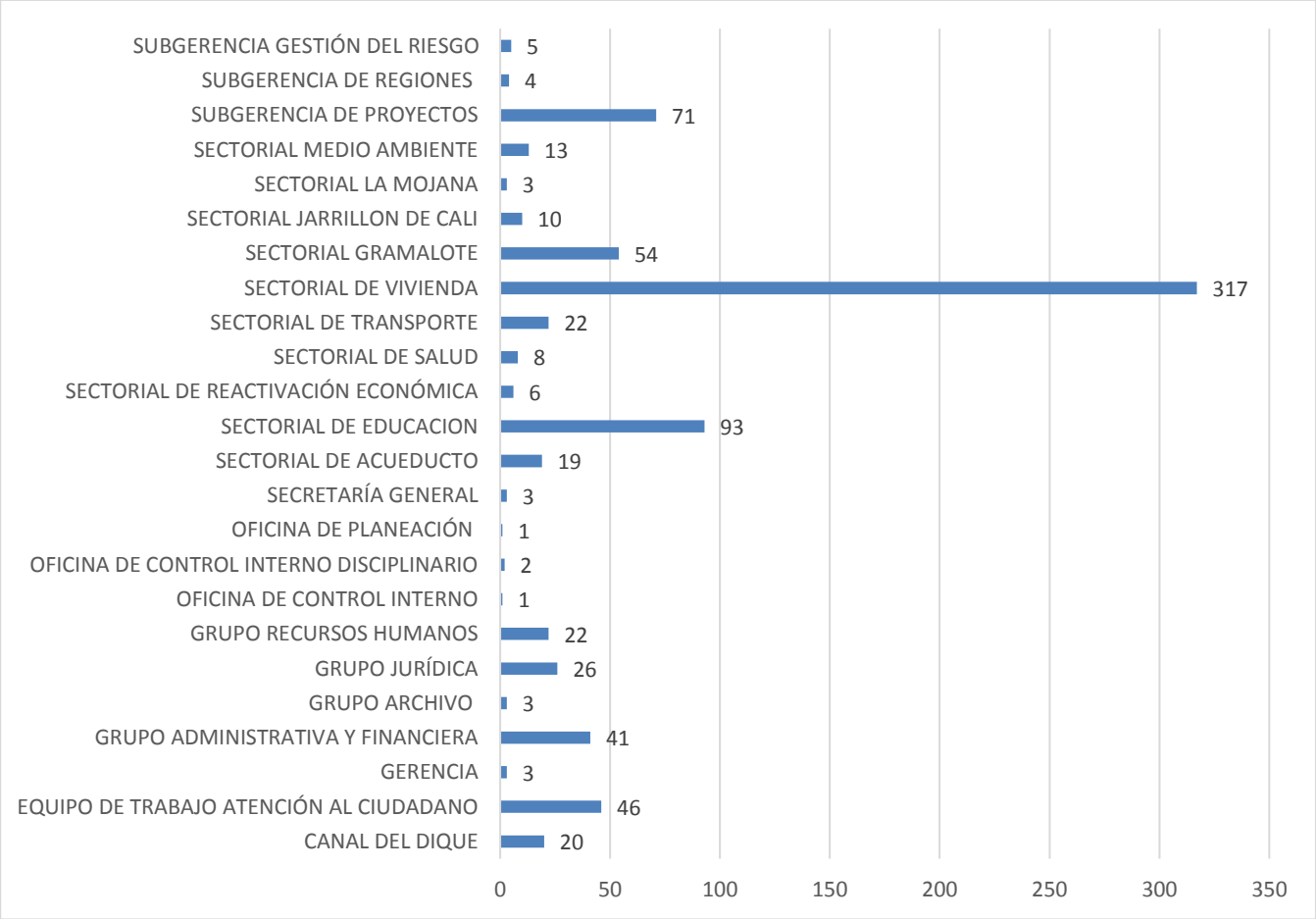
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que los Equipos de Trabajo de Gramalote y el sector Vivienda, son los Equipos con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los PQRSFD.

Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar el tiempo promedio respuesta de los PQRSFD se estableció como objetivo estratégico para la vigencia 2017 el seguimiento, el control y la disminución de días de trámite en las peticiones, a través de actividades que permitirán el cumplimento de la meta.

Adicionalmente y con el propósito de mejorar los días de respuesta y el seguimiento al trámite de los PQRSFD, el Equipo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los sectores, de acuerdo con el flujo documental de los radicados reportado por INFODOC, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

Gráfico No.1

Estadísticas de las PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de Octubre a Diciembre de 2016.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

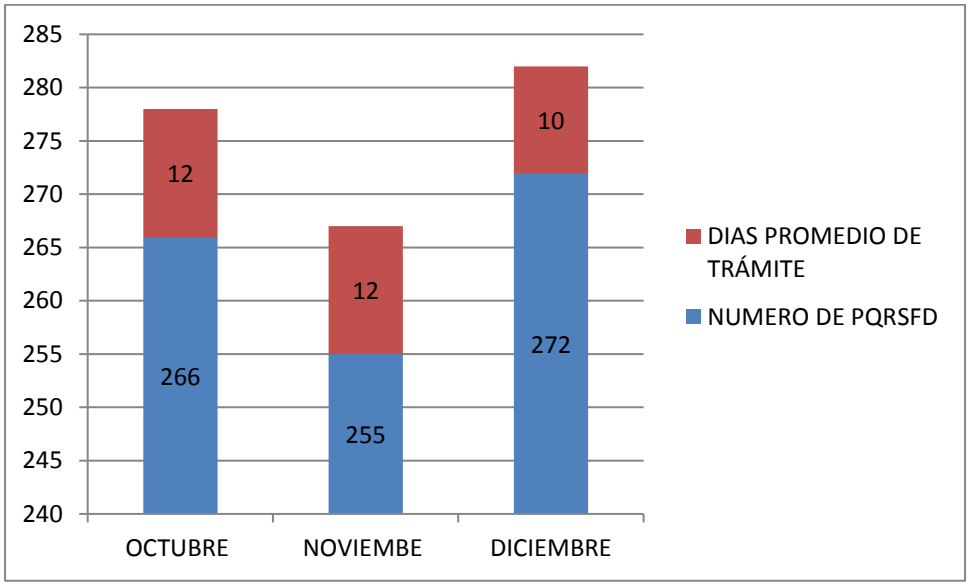
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un aumento de PQRSFD recibidos en los meses de Octubre a Diciembre. Del periodo de estudio, en el mes de Diciembre se evidencia un incremento en la cantidad de PQRSFD radicadas en la entidad.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 12 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, Julio a Septiembre de 2016, la media fue de 9 días. Estas cifras nos permiten evidenciar un incremento de 3 días en el tiempo promedio para tramitar los requerimientos.

Grafico No.2

Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo Octubre a Diciembre del 2016 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

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

5. Causales de las PQRSFD.

Canal del Dique

- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución del Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de documentación relacionada con el Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de información relacionada con la gestión social del Macroproyecto.

Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud de información del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitudes del Congreso de la República
- ✓ Solicitud información presupuestal de la Entidad
- ✓ Solicitud de información contractual de la Entidad

Gerencia

- ✓ Solicitud ente de control
- ✓ Solicitud de información contractual
- ✓ Solicitud reunión

Grupo Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitudes de información relacionadas con los desembolsos efectuados.
- ✓ Solicitud de certificados
- ✓ Solicitud de información tributaria

Grupo Archivo

- ✓ Solicitud de información para archivo de documentos
- ✓ Solicitud documental del Archivo General de la Nación

Grupo Jurídica

- ✓ Solicitud liquidación contratos
- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de información contractual

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud de información vacantes pagina Web.
- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud liquidación prestaciones
- ✓ Solicitud consignación liquidación

Oficina de Control interno

- ✓ Solicitud pago facturación pendiente

Control Interno Disciplinario

- ✓ Solicitud información indagación disciplinaria
- ✓ Solicitud de archivo de documentos

Oficina de Planeación:

- ✓ Solicitud de información de contratos.
- ✓ Solicitudes de la Contraloría General de la Nación.

Secretaría General

- ✓ Solicitud certificación de contrato
- ✓ Solicitud registro de firmas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sectorial de Acueducto

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras
- ✓ Solicitud remuneración laboral
- ✓ Solicitud de intervención

Sectorial de Educación:

- ✓ Solicitud copia contrato
- ✓ Solicitud de reconstrucción de colegios
- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista
- ✓ Solicitud de información relacionada con retenciones aplicadas a facturas del contratista

Sectorial de Reactivación Económica

- ✓ Solicitud de apoyo para el sector ganadero
- ✓ Solicitud de reunión para conciliación
- ✓ Solicitud de intervención en municipios
- ✓ Solicitud inclusión procesos de Reactivación Económica

Sectorial de Salud:

- ✓ Solicitud de información radicación documentos
- ✓ Solicitud de apoyo financiero para ejecución del proyecto
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista
- ✓ Solicitud de información participación proceso de contratación
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras

Sectorial de Transporte:

- ✓ Solicitud mejoramiento de obra
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras
- ✓ Solicitud indemnización por ejecución de obras
- ✓ Solicitud copia documentación ejecución contrato

Sectorial de Vivienda

- ✓ Solicitud información relacionadas con la ejecución del Programa de Vivienda
- ✓ Solicitud inclusión en el Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud de información ejecución de obras
- ✓ Solicitud reunión beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud documentación ejecución de obras
- ✓ Solicitud de intervención en un municipio diferente al de afectación de la vivienda
- ✓ Solicitud de información estado de la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información elegibilidad de beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda

Sectorial Gramalote

- ✓ Solicitud corrección datos listado de intervención
- ✓ Renuncia Calidad de Habitante del Casco Urbano de Gramalote
- ✓ Solicitud de ingreso al núcleo Familiar
- ✓ Solicitud inclusión en la intervención en materia de vivienda

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud de información proceso de intervención en materia de vivienda en el marco del Macroproyecto Jarillón de Cali
- ✓ Solicitud de información áreas inundables Río Cauca

Sectorial La Mojana

- ✓ Solicitud de información socioeconómica y sociocultural de La Mojana
- ✓ Solicitud asistencia evento intervenciones en la Mojana Sucreña
- ✓ Solicitud información modelo intervención en la Mojana
- ✓ Solicitud revisión links página web con información de La Mojana

Sectorial de Medio Ambiente

- ✓ Solicitud de información listado de POMCAS a intervenir

Subgerencia de proyectos:

- ✓ Solicitud de información de intervención del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud información relacionada con recursos girados al municipio Sata Cruz de Lorica.
- ✓ Postulación de necesidades de municipios
- ✓ Solicitud de recursos para obras afectadas por ola invernal

Subgerencia de Regiones

- ✓ Solicitud de reunión
- ✓ Información general Fondo Adaptación

Subgerencia de Riesgos

- ✓ Solicitud de información ejecución proyecto Río Fonce
- ✓ Solicitud de información de afectación de la ola invernal departamento del Meta

6. Conclusiones:

- Establecimiento de plan de choque para disminuir el tiempo de respuesta a los PQRSFD por parte de los sectores.

- Se recomienda continuar e intensificar el seguimiento riguroso (desde el equipo de atención al ciudadano y Control Interno Disciplinario) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS recibidas en la Entidad.

- Con el propósito de disminuir los tiempos promedio de respuesta, para la vigencia 2017 se sensibilizarán los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

- Se observa que la demora en el trámite de PQRSFD se debe a que los servidores públicos no finalizan la gestión de los documentos en INFODOC, a pesar de haber tramitado los requerimientos.

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