

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORTE: Enero – junio 2016

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) recibidos y atendidos por la Entidad, durante el semestre comprendido entre los meses de enero y junio de 2016.

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:

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

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

INFODOC, 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.

INFORME SOBRE PQRSFD Y ATENCIÓN REALIZADA

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, se recibieron 1203 PQRSFD, 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 2016

REPORTE POR SECTORES ENERO - JUNIO 2016						
ÁREA/SECTOR	PQRSFD		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	%	Número	%	Número	%
CANAL DEL DIQUE	30	30	0	0%	0	0%
DEFENSA JURÍDICA	2	2	0	0%	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	34	34	3	9%	0	0%
GESTION COMUNICACIONES	1	1	0	0%	0	0%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	66	42	64%	10	15%
GRUPO JURÍDICA	25	25	5	20%	2	8%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	29	29	3	10%	1	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	0	0%	0	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN	20	12	6	30%	1	5%
SECRETARÍA GENERAL	21	21	4	19%	0	0%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	57	57	5	9%	0	0%
SECTORIAL DE EDUCACIÓN	71	71	14	20%	1	1%
SECTORIAL DE REACTIVACION ECONOMICA	18	18	4	22%	5	28%
SECTORIAL DE SALUD	31	31	14	45%	0	0%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	79	79	7	9%	0	0%
SECTORIAL DE VIVIENDA	449	4	31	7%	0	0%
SECTORIAL GRAMALOTE	158	2	11	7%	1	1%
SECTORIAL JARRILLON DE CALI	4	4	3	75%	0	0%

SECTORIAL LA MOJANA	10	10	2	20%	0	0%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	13	13	5	38%	1	8%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	16	16	2	13%	0	0%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	55	55	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA DE REGIONES	3	3	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	8	8	4	50%	0	0%
TOTAL	1203	100,00				

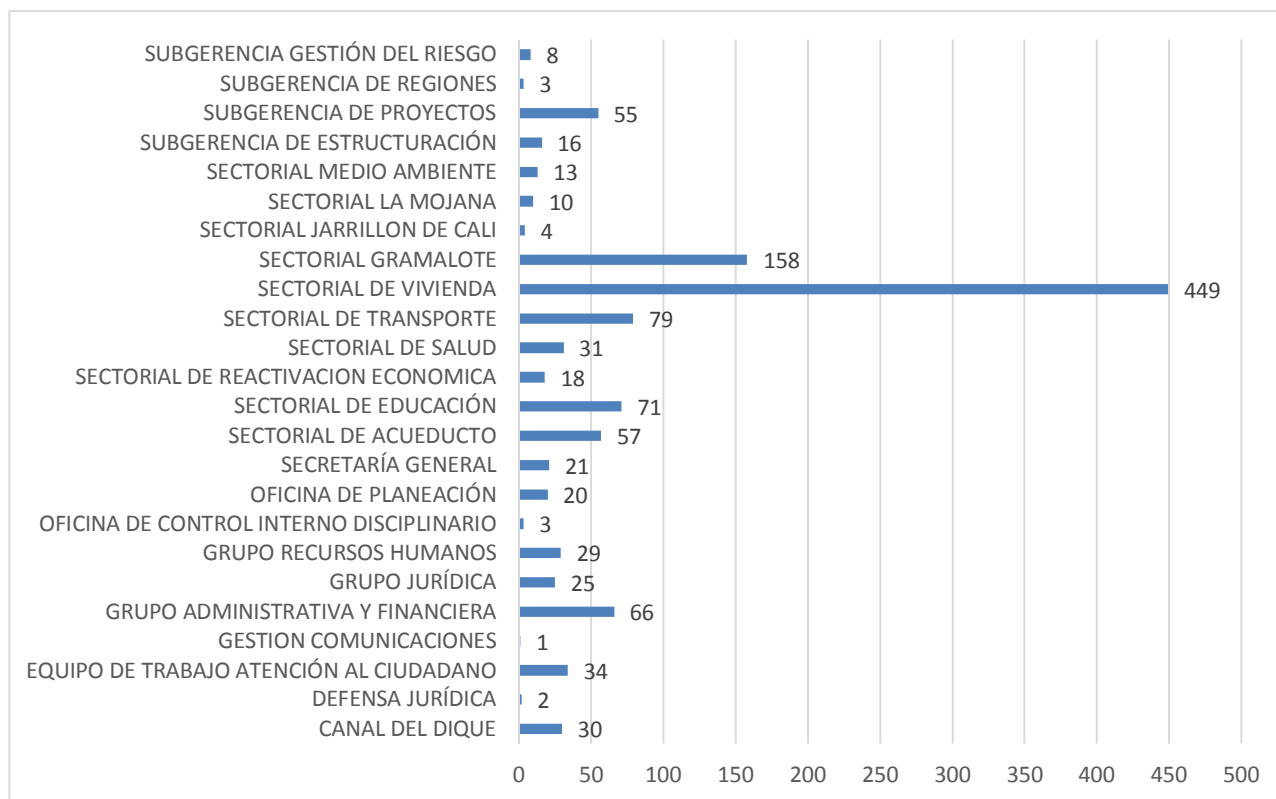
Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC

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

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda es la dependencia con mayor porcentaje de PQRSFD 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 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 2016.



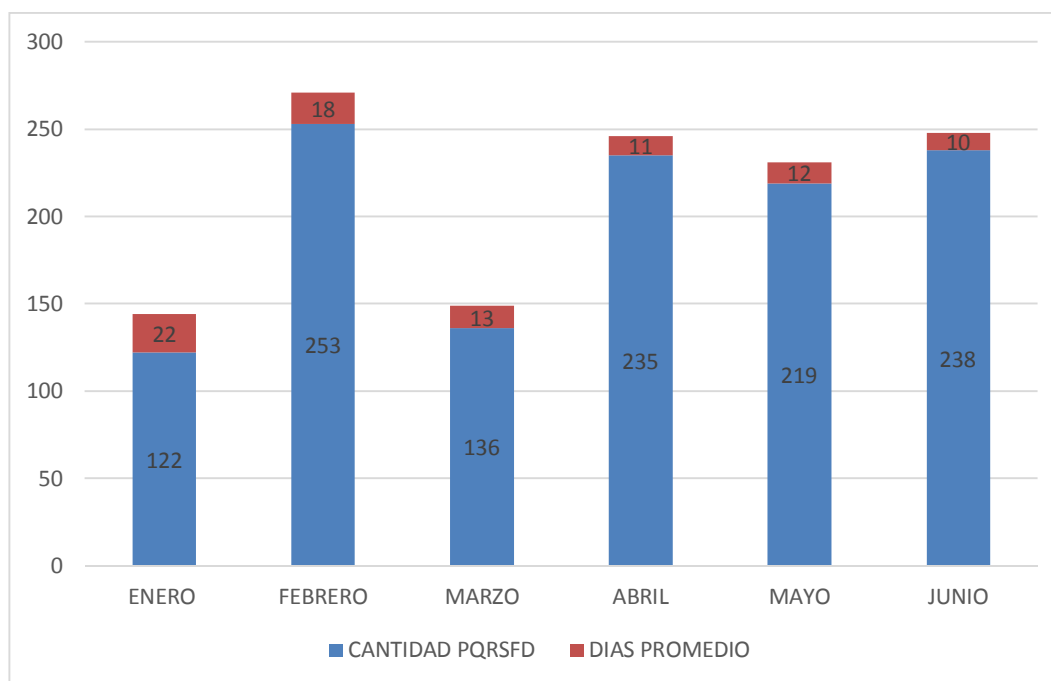
Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.
Elaboró: Alejandra Silva. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.

En el Siguiete 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 al Ciudadano, para que los servidores tramiten los requerimientos de manera oportuna, ya que aun cuando el número de PQRSFD aumentan, 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 14 días en promedio.

Gráfico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a junio de 2016 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Alejandra Silva. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.

2. Causales de los Requerimientos

Canal del Dique

- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución del Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de información relacionada con vacantes de empleo en el Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de información relacionada con manifestaciones de interés
- ✓ Solicitud de información relacionada con la gestión social del Macroproyecto.

Defensa Jurídica

- ✓ Solicitud de conciliación
- ✓ Solicitud asistencia reunión seguimiento obra acueducto Yopal – Casanare.

Equipo de Atención al Ciudadano

- ✓ Solicitud de información del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud información contractual
- ✓ Solicitud de información por parte del Congreso de la República
- ✓ Solicitud documentación para estudio de Tablas de Retención Documental
- ✓ Solicitud información presupuestal de la Entidad

Comunicaciones

- ✓ Solicitud de información codificación documentos publicados en la página web

Administrativo y Financiera

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

Grupo Jurídica

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

Talento Humano

- ✓ Solicitud de reliquidación.
- ✓ Solicitud de información vacantes pagina Web.
- ✓ Solicitud de certificaciones.

- ✓ Solicitud liquidación prestaciones
- ✓ Solicitud consignación liquidación

Control Interno Disciplinario

- ✓ Solicitud información indagación

Oficina de Planeación

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

Secretaría General

- ✓ Solicitud certificación de contrato

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 elegibilidad de beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda

Sectorial de 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

Sectorial de Jarillón de Cali

- ✓ Solicitud información relacionada con las familias beneficiarias del Macroproyecto
- ✓ Solicitud de información relacionada con la consulta previa de consejos comunitarios
- ✓ 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 de La Mojana

- ✓ Solicitud de aclaración intervenciones en el departamento de Sucre
- ✓ 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 Estructuración

- ✓ Solicitud de información procedimiento para participar en convocatorias del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud de información registro de proveedores
- ✓ Solicitud de información estado convocatoria

Subgerencia de Proyectos

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

Subgerencia de Regiones

- ✓ Solicitud de información de intervenciones a nivel nacional
- ✓ Solicitud de información pastoral social

Subgerencia de Riesgos

- ✓ Solicitud de información de intervención en el marco del convenio con el Instituto Alexander Von Humboldt
- ✓ Solicitud de información estado de la intervención en la cuenca del Río Fonce
- ✓ Solicitud de información proyectos, políticas y programas desarrolladas para la mitigación del cambio climático
- ✓ Solicitud de información de afectación de la ola invernal departamento del Meta

CONCLUSIONES

- 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.
- Se sugiere incrementar las capacitaciones en el Sistema de Gestión Documental INFODOC, toda vez que la demora en el trámite de requerimientos se debe a que los servidores no finalizan la gestión del documento.

LOGROS

- 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 INFODOC 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.
- Con respecto a los tiempos promedio de trámite, frente al primer trimestre de 2016, se disminuyeron los tiempos de respuesta a los PQRSFD (días promedio trámite PQRSFD primer trimestre de 2016 18 días hábiles, días promedio trámite PQRSFD segundo trimestre de 2016 11 días hábiles)
- Con el propósito de afianzar los conocimientos en lenguaje claro, el 6 de abril de 2016 en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, se realizó la capacitación a Servidores del Fondo Adaptación en Gestión del Servicio y Lenguaje Claro.

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