

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL - JUNIO 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, 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 trimestre comprendido entre los meses de Abril y Junio de 2016.

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 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 3204142340, 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 Abril y el 30 de Junio del 2016, se recibieron 692 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de PQRSFD.

Tabla No.1
Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de Abril a Junio de 2016

ÁREA/SECTOR	PQRSFD		Respuestas Extemporáneas		Vencida	
	Número	%	Número	%	Número	%
CANAL DEL DIQUE	25	0,04	5	20%	0	0%
DEFENSA JURÍDICA	1	0,00	1	100%	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	0,04	3	11%	0	0%
GESTION COMUNICACIONES	1	0,00	0	0%	0	0%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20	0,03	6	30%	0	0%
GRUPO JURIDICA	14	0,02	7	50%	0	0%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	18	0,03	10	56%	2	11%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,00	0	0%	0	0%
OFICINA DE PLANEACION	16	0,02	4	25%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	16	0,02	6	38%	0	0%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	34	0,05	0	0%	4	12%
SECTORIAL DE REACTIVACION ECONOMICA	9	0,01	3	33%	0	0%
SECTORIAL DE SALUD	21	0,03	3	14%	0	0%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	45	0,07	9	20%	0	0%
SECTORIAL DE VIVIENDA	242	0,35	42	17%	0	0%
SECTORIAL EDUCACION	39	0,06	7	18%	0	0%
SECTORIAL GRAMALOTE	79	0,11	45	57%	0	0%
SECTORIAL JARRILLON DE CALI	2	0,00	1	50%	0	0%
SECTORIAL LA MOJANA	8	0,01	2	25%	0	0%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	10	0,01	1	10%	0	0%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	41	0,06	5	12%	2	5%
SUBGERENCIA ESTRUCTURACION	14	0,02	10	71%	0	0%
SUBGERENCIA GESTION DEL RIESGO	5	0,01	3	60%	0	0%
SUBGERENCIA REGIONES	2	0,00	0	0%	0	0%
TOTAL	692	100,00				

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

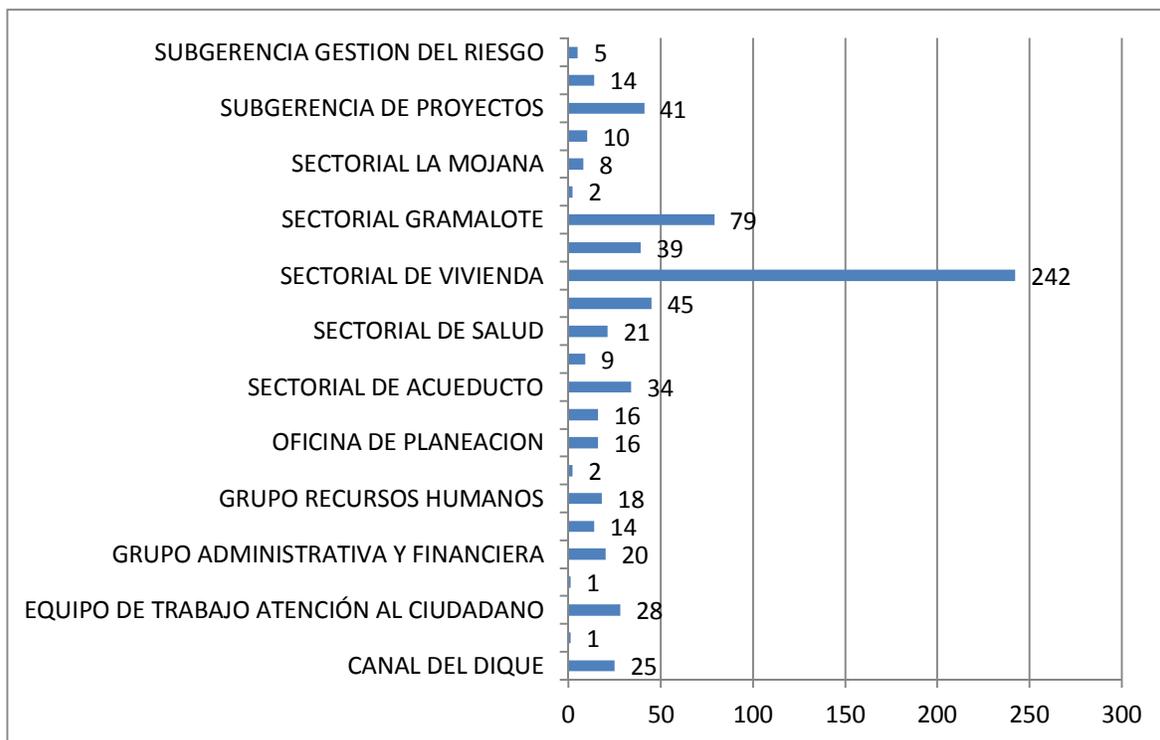
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que los sectores Vivienda y Gramalote, son los grupos de trabajo con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los PQRSFD.

Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar el tiempo promedio respuesta de los PQRSFD se enfatizará a través de comunicaciones a las áreas receptoras de las mismas, la responsabilidad que les asiste al atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos.

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 la semaforización de 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 Abril a Junio de 2016.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

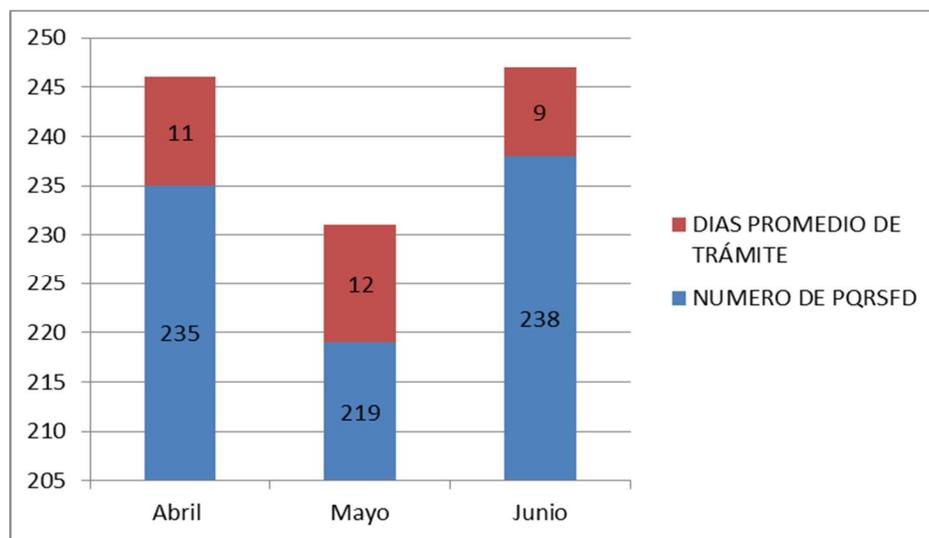
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un aumento de PQRSFD recibidos en los meses de Abril a Junio. Para el mes de Junio se evidencia un incremento en la cantidad de PQRSFD.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 11 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, Enero a Marzo de 2016, la media fue de 18 días. Estas cifras nos permiten evidenciar una importante disminución en los días promedio para trámite de los requerimientos. Lo anterior, debido al proceso de apropiación de cada uno de los servidores del Fondo frente al nuevo Sistema de Gestión Documental INFODOC ya que su reciente implementación implicaba un aprendizaje constante al que la entidad no estaba acostumbrada. La labor constante de la oficina de Control Interno Disciplinario y el equipo de Atención al Ciudadano, relacionada con el énfasis y las alertas semanales de reporte de trámite pendiente de PQRSFD ha mejorado notablemente la gestión de las mismas.

Grafico No.2

Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo Marzo a Junio 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 información relacionada con la gestión social del Macroproyecto.

Defensa jurídica

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

Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud de información del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitudes del Congreso de la República
- ✓ Solicitud documentación para estudio de Tablas de Retención Documental
- ✓ Solicitud de información proceso de entrega productos contractuales
- ✓ Solicitud información presupuestal de la Entidad

Equipo de Comunicaciones

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

Grupo Administrativa 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

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ 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 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 carco 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 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 Sata Cruz de Lorica.
- ✓ Postulación de necesidades de municipios
- ✓ Solicitud de recursos para obras afectadas por ola invernal

Subgerencia de Regiones

- ✓ Solicitud de información pastoral social
- ✓ 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.
- El incremento en los días promedio de trámite para los PQRSFD recibidos en el trimestre comprendido entre los meses de enero y marzo de 2016, se debe a la implementación y apropiación del nuevo Sistema de Gestión Documental INFODOC y la adaptación a nuevas culturas.
- Se destaca el plan de choque para el segundo trimestre de 2016, implementado por la Oficina de Control Interno Disciplinario y el Equipo de Atención al Ciudadano, relacionado con las alertas semanales generadas y el acompañamiento permanente a los sectores para la respuesta a los PQRSFD en tiempo.

- 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.
- Se recomienda solicitar más capacitaciones en el manejo de la herramienta (Sistema de Gestión Documental INFODOC).

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