

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2017

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 julio y septiembre de 2017.

## **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**

- Carrera 7 # 71 – 52 Torre B Piso 8, Edificio Carrera Séptima, 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) 4325400, 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](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente.
- Correo electrónico [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@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 julio y el 30 de septiembre del 2017, se recibieron 969 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de requerimientos.

**Nota:** A 30 de junio de 2017, se identificaron 116 PQRSFD pendientes de respuesta que con corte a la fecha del informe se encontraban dentro del término establecido por la Ley para efectuar su trámite. Frente a estas PQRSFD y de conformidad con el compromiso establecido en el informe del periodo comprendido entre los meses abril y junio de 2017, nos permitimos relacionar la gestión adelantada por los Equipos de Trabajo:

PERIODO	TOTAL PQRS	TRAMITADAS EN TIEMPO	TRAMITADAS EXTEMPORANEO	DIAS PROMEDIO DE TRÁMITE
<b>DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017</b>	116	81	35	14

**Tabla No.1**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de Julio a Septiembre de 2017**

ÁREA/SECTOR	PQRSFD		Respuestas Extemporáneas		Vencida		Respuestas en Trámite		días promedio trámite por ET
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	
CANAL DEL DIQUE	27	0,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9
EQUIPO DE GESTIÓN DE SERVICIOS	2	0,00	1	0,50	0	0,00	0	0,00	12
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	0,03	0	0%	0	0,00	0	0,00	9
GERENCIA	1	0,00	0	0%	0	0,00	0	0%	5
GESTIÓN COMUNICACIONES	2	0,00	0	0%	0	0%	0	0%	21
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	0,03	8	25%	0	0%	0	0%	10
GRUPO ARCHIVO	5	0,01	3	60%	0	0%	0	0%	16
GRUPO JURÍDICA	34	0,04	10	29%	0	0%	0	0%	10
GRUPO RECURSOS HUMANOS	15	0,02	0	0%	1	7%	0	0%	8
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	0,01	0	0%	0	0%	0	0%	6
OFICINA DE PLANEACIÓN	12	0,01	2	17%	0	0%	0	0%	7
SECRETARÍA GENERAL	2	0,00	0	0%	0	0%	0	0%	9
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	19	0,02	0	0%	0	0%	0	0%	9
SECTORIAL DE EDUCACION	127	0,13	13	10%	0	0%	0	0%	11
SECTORIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA	17	0,02	0	0%	0	0%	1	6%	8
SECTORIAL DE SALUD	24	0,02	1	4%	0	0%	0	0%	8
SECTORIAL DE TRANSPORTE	42	0,04	9	21%	1	2%	0	0%	11
SECTORIAL DE VIVIENDA	370	0,38	28	8%	0	0%	0	0%	13
SECTORIAL GRAMALOTE	80	0,08	8	10%	0	0%	0	0%	13
SECTORIAL JARILLON DE CALI	5	0,01	0	0%	0	0%	0	0%	10
SECTORIAL LA MOJANA	6	0,01	0	0%	0	0%	0	0%	6
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	30	0,03	1	3%	0	0%	0	0%	8
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	81	0,08	18	22%	0	0%	0	0%	9
SUBGERENCIA DE REGIONES	1	0,00	0	0%	0	0%	0	0%	5
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	4	0,00	0	0%	0	0%	0	0%	5
	<b>969</b>	<b>100,00</b>							

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

**Nota:** Con corte al 30 de septiembre de 2017, existe 1 PQRSFD pendientes de trámite que se encuentra dentro del término establecido por la Ley para efectuar el mismo. Por lo tanto, el reporte del trámite de esta PQRSFD se evidenciará en el informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de Diciembre de 2017.

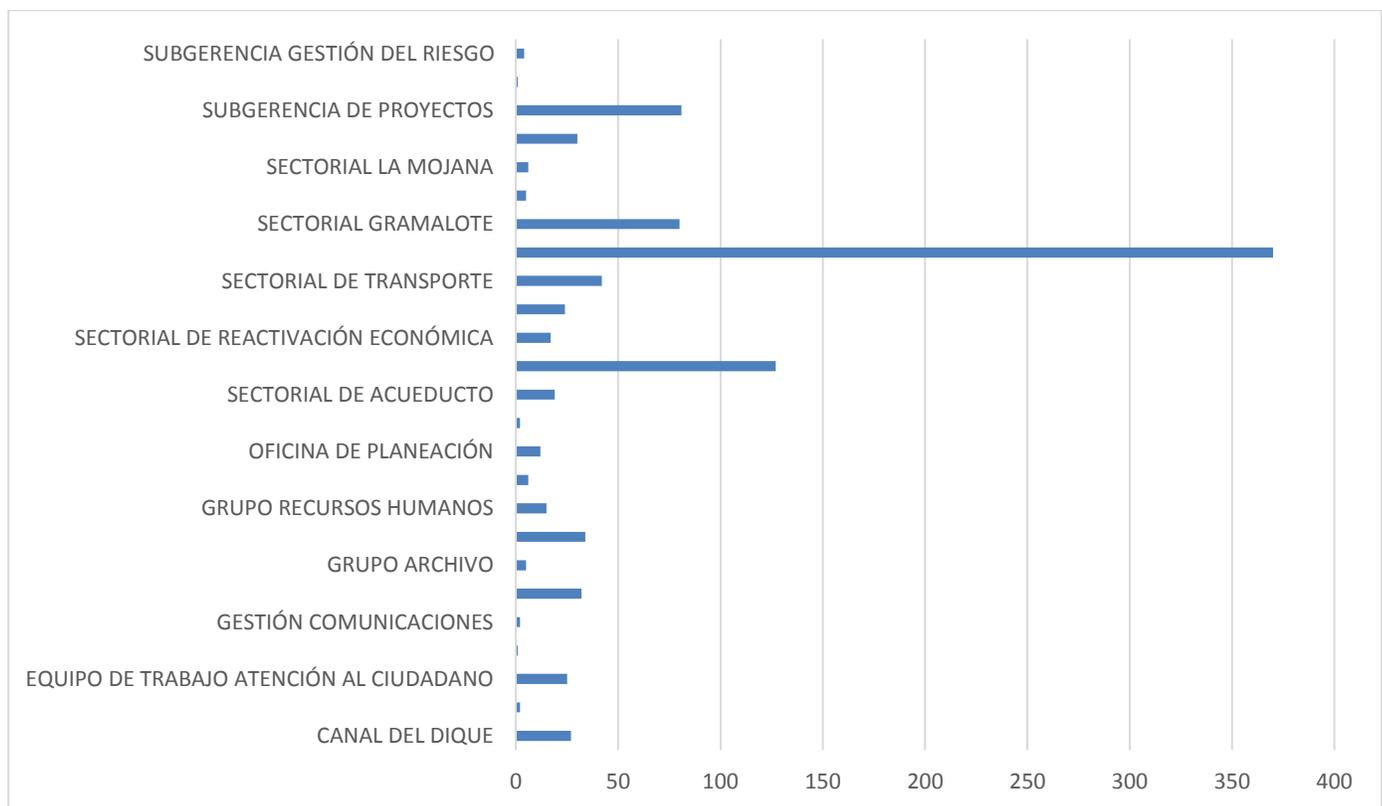
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que los Equipos de Trabajo del Sector Educación, la Subgerencia de Proyectos y el Sector Vivienda, son los Equipos con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los PQRSFD.

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 cumplimiento 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 Julio a Septiembre de 2017.**



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

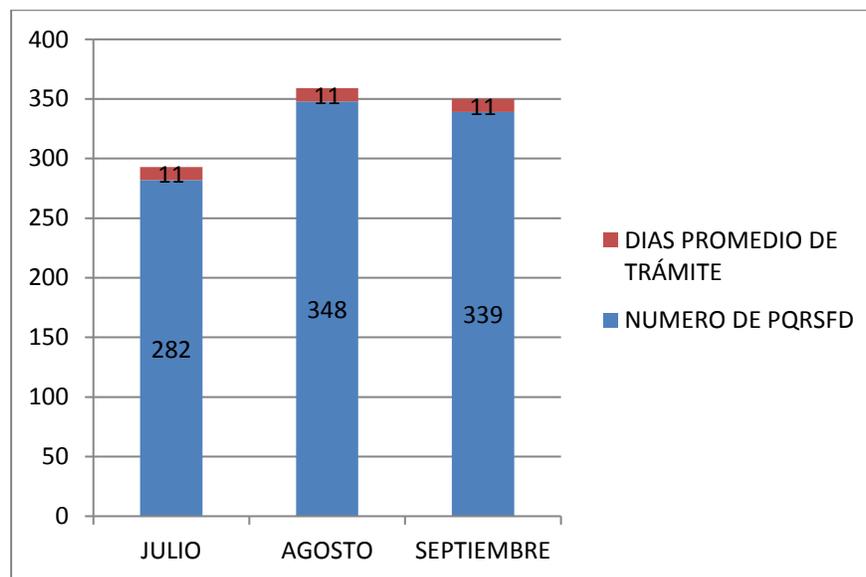
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento de PQRSFD recibidos en los meses de julio a agosto y una disminución de agosto a septiembre. Del periodo de estudio, el mes en el que más se recibieron PQRSFD fue agosto.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 11 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, Abril a Junio de 2017, la media fue de 11 días. Estas cifras nos permiten evidenciar no se afectó el tiempo promedio de respuesta.

**Gráfico No.2**

**Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo Julio a septiembre del 2017 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

### **Grupo Administrativa y Financiera:**

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

### **Grupo Jurídica**

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

### **Grupo Recursos Humanos:**

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

### **Oficina de Planeación:**

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

### **Secretaría General**

- ✓ Solicitud certificación de contrato
- ✓ Solicitud de información contractual.

### **Sectorial de Acueducto**

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras

- ✓ Solicitud de intervención
- ✓ Solicitud de información de manifestaciones de interés

### **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

### **Sectorial de Reactivación Económica**

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

### **Sectorial de Salud:**

- ✓ Solicitud de información radicación documentos
- ✓ Solicitud de información participación proceso de contratación
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras

### **Sectorial de Transporte:**

- ✓ Solicitud de información estado de 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.
- ✓ 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 iniciaron las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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