



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO – SEPTIEMBRE DE 2018

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.

Dentro del proceso de implementación, el Fondo Adaptación mediante Resolución 1040 de 2017, reorganizó los Equipos de Trabajo, ubicando al Equipo de Atención al Ciudadano así: 7.3. Equipo de Trabajo de Gestión de Talento Humano y Servicios, 7.3.4. Sección Atención al Ciudadano, y en la actualidad cuenta con dos funcionarios, para soportar la atención al ciudadano, así:

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 2018.

## 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, se cuenta con canales presenciales, virtuales y telefónicos dispuestos para la radicación de PQRSDF.

### 1. Canal presencial

- Buzón/Ventanilla: para radicar las solicitudes tanto en la sede central de la Entidad, Carrera 7 No 71 – 52, Torre B Piso 8. Edificio Carrera Séptima, en la ciudad de Bogotá DC; como en los puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales.

### 2. 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 solicitudes directamente y correo electrónico, que permite la presentación de PQRSFD mediante la cuenta [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co), cuya administración y responsabilidad se encuentra bajo el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano. En este, los ciudadanos podrán enviar sus solicitudes, el funcionario las imprimirá, radicará y



posteriormente informará por el mismo medio el número de radicado con el que quedó registrado el documento en la Entidad. Lo anterior, con el propósito de facilitar el seguimiento al estado de trámite de su solicitud.

### 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. Para el caso de Atención al ciudadano, se estableció dentro del menú, la extensión 123 y el número móvil 3204142340, que lo remite directamente a radicar una PQRSFD, vía telefónica. El funcionario toma la PQRSFD, la radica e informa al ciudadano el número de radicación para su seguimiento.

### 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

Durante el periodo comprendido entre el julio y septiembre de 2018, se recibieron 863 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de requerimientos, seguido por el Macroproyecto Gramalote, Sector Educación y Gestión Financiera, entre otros.



**Nota:** A 30 de junio de 2018, se identificaron 208 PQRSFD pendientes de respuesta que con corte a la fecha del presente informe se encontraban tramitadas.

**Tabla No.1**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a septiembre de 2018**

EQUIPO DE TRABAJO	PENDIENTE SIN TRÁMITE	VENCIDO SIN TRÁMITE	TRAMITADO	TOTAL PQRSFD	
				TOTAL PQRSFD	%
EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			3	3	0,34%
EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES		2	3	5	0,57%
EQUIPO DE TRABAJO DE SECTOR EDUCACIÓN			52	52	5,88%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL			19	19	2,15%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y COBRO COACTIVO		1	3	4	0,45%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA			49	49	5,54%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN SOCIAL Y ARTICULACIÓN REGIONAL			3	3	0,34%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE			23	23	2,60%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA			13	13	1,47%
EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE	1		22	23	2,60%
EQUIPO DE TRABAJO MEGAPROYECTO JARILLÓN DE CALI			33	33	3,73%
EQUIPO DE TRABAJO REACTIVACIÓN ECONÓMICA			8	8	0,90%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO			24	24	2,71%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD			23	23	2,60%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE			30	30	3,39%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA			388	388	43,89%
EQUIPO DE TRABAJO SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EJECUCIÓN DE PROYECTOS			1	1	0,11%
EQUIPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO Y SERVICIOS			17	17	1,92%
EQUIPO DE TRABAJO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		1		1	0,11%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO GRAMALOTE			99	99	11,20%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO			2	2	0,23%
SECCION ATENCIÓN AL CIUDADANO			26	26	2,94%
SECRETARÍA GENERAL			3	3	0,34%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN			20	20	2,26%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS			10	10	1,13%
SUBGERENCIA DE REGIONES			1	1	0,11%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO			4	4	0,45%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>879</b>	<b>884</b>	<b>100%</b>

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

**Elaboró:** Myriam Gutiérrez Torres – Equipo de Atención al Ciudadano.

**Nota:** Con corte al 30 de septiembre de 2018, existe 1 PQRSFD pendientes de trámite que se encuentran dentro del término establecido por la Ley y 4 PQRSFD vencidas. Por lo tanto, el

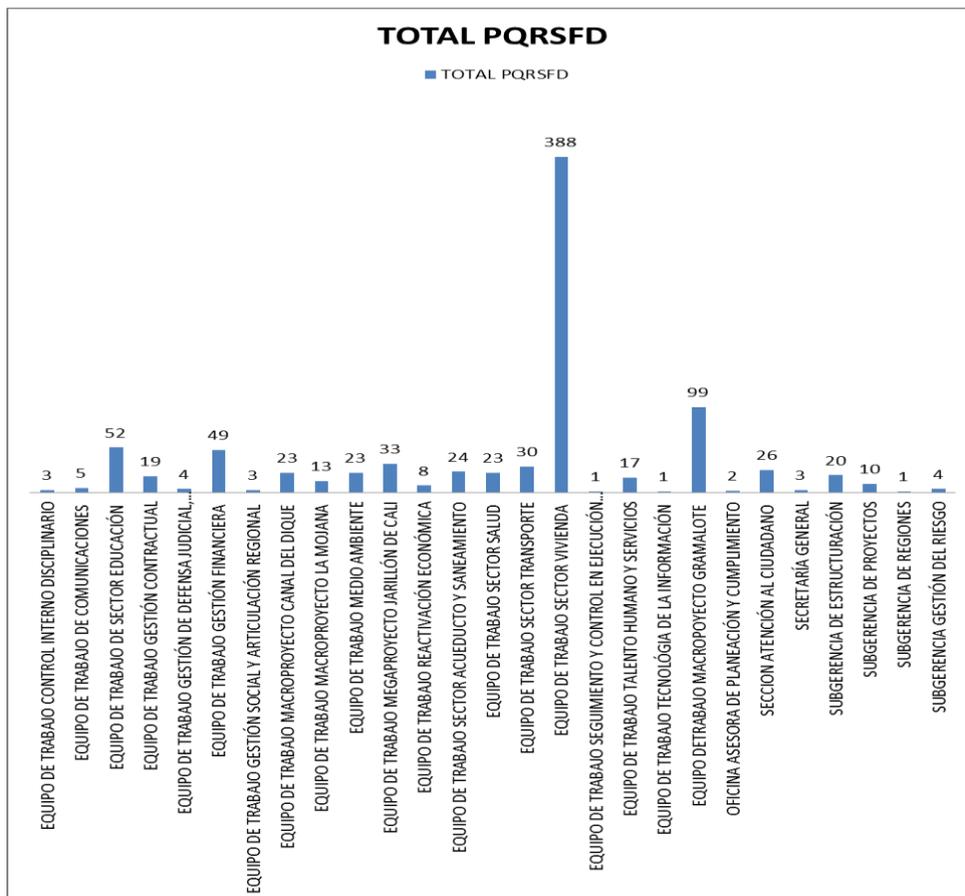


reporte del trámite de estas PQRSFD se evidenciará en el informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

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 2018.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – Equipo de Atención al Ciudadano



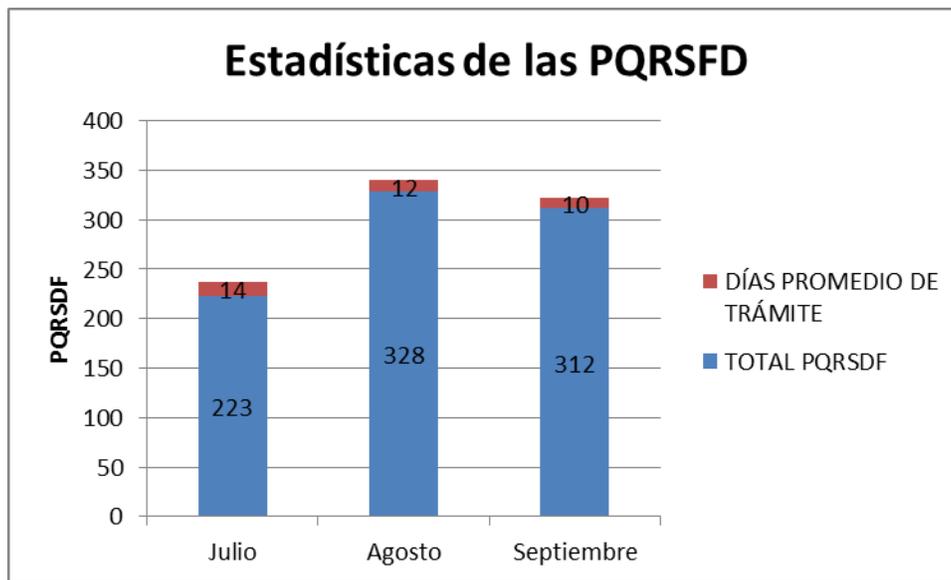
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento de PQRSFD recibidos en los meses de agosto a septiembre y una disminución de julio. 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 10 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, abril a julio de 2018, de igual manera la media fue de 10 días.

### Gráfico No.2

**Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo julio y septiembre de 2018 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – 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 página 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

## **6. Conclusiones:**

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



## GOBIERNO DE COLOMBIA

- 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 2018, Se recomienda continuar con 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: Myriam Gutiérrez Torres Técnico 04 – Equipo de Atención al Ciudadano.