



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO – SEPTIEMBRE DE 2019

Sección de Atención al Ciudadano



1. Introducción

La Sección de Atención al Ciudadano, dentro de sus funciones principales, tiene la responsabilidad de prestar y realizar seguimiento de la atención oportuna los requerimientos de los ciudadanos, recibidos en la Entidad y asignados por el sistema de correspondencia, dando cumplimiento con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Es así como El Fondo Adaptación, dentro de sus objetivos estratégicos consagra el “Fomentar la transparencia en la gestión institucional y el enfoque hacia el buen servicio”, de tal forma que ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo con sus planes, programas y proyectos.

Lo anterior, con el propósito unificar los criterios a tener en cuenta a la hora de brindar atención al ciudadano, para que todos aquellos colaboradores que atienden público de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción del Fondo Adaptación hacia la ciudadanía, ya que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano que nos permita: proporcionar un excelente servicio. Basados entonces con las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública del Fondo Adaptación.

Ahora bien, dentro del proceso de implementación, el Fondo Adaptación mediante Resolución 1199 del 09 de noviembre de 2018, reorganizó los Equipos de Trabajo, ubicando a la Sección de Atención al Ciudadano así: 7.2. Equipo de Trabajo de Gestión de Talento Humano y Servicios, 7.2.4. Sección Atención al Ciudadano, y en la actualidad cuenta con un funcionario y un contratista de apoyo, para soportar la atención al ciudadano.

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 a septiembre de 2019.

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, tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

Presencial

- Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 8, Edificio Carrera Séptima, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario y recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.

Correspondencia

- Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad.
- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.

Telefónico

- Servicio de conmutador en la línea (571) 4325400 (conmutador) y la extensión 123 (Atención al Ciudadano), se transfiere directamente a las extensiones de los servidores públicos y/o dependencias. Allí el ciudadano puede radicar una PQRSFD vía telefónica o solicitar información de su interés.
- Adicionalmente, las siguientes extensiones telefónicas de la Entidad, que prestan el servicio están: 113 (Sector Vivienda) – 125 (ET Gestión Financiera para el seguimiento a pagos de contratistas).

Virtual

- Página Web www.fondoadaptacion.gov.co, que cuenta una sección en su menú principal denominada "Atención a la ciudadanía", donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como



formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas. Disponible en el link www.fondoadaptacion.gov.co

Es importante relacionar las atenciones recibidas por nuestros canales dentro del tercer trimestre de 2019:

- ✓ Atenciones telefónica en las extensiones 100, 113, 123 y 125 de la Entidad: 2582
- ✓ Atenciones a través del correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co : 435 PQRSFD
- ✓ Atenciones por página web: 86 formularios para registro de PQRSFD
- ✓ Atenciones por ventanilla: 6179 documentos recibidos, entre ellos PQRSFD, esta cifra incluye los 435 correos electrónicos, toda vez que es necesario que todos los documentos recibidos en la Entidad ingresen al Sistema de Gestión Documental.

3. Metodología de seguimiento

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y realizar un correcto seguimiento a todas las PQRSFD recibidas 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 julio a septiembre de 2019, se recibieron 877 PQRSFD, siendo el sector vivienda el sector que recibió mayor número de requerimientos, seguido por el Macroproyecto Gramalote, Sector Educación y Sector Transporte entre otros.



Tabla No.1

Estadísticas de PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a septiembre de 2019

| EQUIPO DE TRABAJO | Cantidad de Trámites | % Término de Respuesta |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO | 5 | 0,57% |
| TRAMITADO | 5 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 4 | 80,00% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 20,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 | 0,46% |
| TRAMITADO | 4 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 4 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL | 17 | 1,94% |
| TRAMITADO | 17 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 15 | 88,24% |
| EXTEMPORANEO | 2 | 11,76% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y COBRO COACTIVO | 3 | 0,34% |
| TRAMITADO | 2 | 66,67% |
| EN TIEMPO | 2 | 100,00% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 33,33% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 9 | 1,03% |



| | | |
|--|-----------|----------------|
| TRAMITADO | 9 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 8 | 88,89% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 11,11% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA | 9 | 1,03% |
| TRAMITADO | 9 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 4 | 44,44% |
| EXTEMPORANEO | 5 | 55,56% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE | 34 | 3,88% |
| TRAMITADO | 32 | 94,12% |
| EN TIEMPO | 29 | 90,63% |
| EXTEMPORANEO | 3 | 9,38% |
| PENDIENTE SIN TRÁMITE | 1 | 2,94% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 2,94% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE | 57 | 6,50% |
| TRAMITADO | 56 | 98,25% |
| EN TIEMPO | 47 | 83,93% |
| EXTEMPORANEO | 9 | 16,07% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 1,75% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI | 10 | 1,14% |
| TRAMITADO | 10 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 9 | 90,00% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 10,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA | 8 | 0,91% |
| TRAMITADO | 8 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 7 | 87,50% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 12,50% |
| EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE | 3 | 0,34% |
| TRAMITADO | 3 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 3 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO | 11 | 1,25% |
| TRAMITADO | 11 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 9 | 81,82% |
| EXTEMPORANEO | 2 | 18,18% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN | 40 | 4,56% |
| TRAMITADO | 40 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 40 | 100,00% |



| | | |
|--|------------|----------------|
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD | 32 | 3,65% |
| TRAMITADO | 31 | 96,88% |
| EN TIEMPO | 27 | 87,10% |
| EXTEMPORANEO | 4 | 12,90% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 3,13% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE | 38 | 4,33% |
| TRAMITADO | 36 | 94,74% |
| EN TIEMPO | 28 | 77,78% |
| EXTEMPORANEO | 8 | 22,22% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 2 | 5,26% |
| EN TIEMPO | 2 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA | 479 | 54,62% |
| TRAMITADO | 409 | 85,39% |
| EN TIEMPO | 135 | 33,01% |
| EXTEMPORANEO | 274 | 66,99% |
| VENCIDO SIN TRÁMITE | 16 | 3,34% |
| EXTEMPORANEO | 16 | 100,00% |
| PENDIENTE SIN TRÁMITE | 10 | 2,09% |
| EN TIEMPO | 10 | 100,00% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 44 | 9,19% |
| EN TIEMPO | 44 | 100,00% |
| EQUIPO DE TRABAJO SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EJECUCIÓN DE PROYECTOS | 1 | 0,11% |
| TRAMITADO | 1 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| GERENCIA | 19 | 2,17% |
| TRAMITADO | 18 | 94,74% |
| EN TIEMPO | 13 | 72,22% |
| EXTEMPORANEO | 5 | 27,78% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 5,26% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO | 38 | 4,33% |
| TRAMITADO | 37 | 97,37% |
| EN TIEMPO | 26 | 70,27% |
| EXTEMPORANEO | 11 | 29,73% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 2,63% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| SECCION ATENCIÓN AL CIUDADANO | 17 | 1,94% |



| | | |
|--|------------|----------------|
| TRAMITADO | 16 | 94,12% |
| EN TIEMPO | 16 | 100,00% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 5,88% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| SECCION DOCUMENTAL | 10 | 1,14% |
| TRAMITADO | 10 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 9 | 90,00% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 10,00% |
| SECCIÓN TESORERÍA | 15 | 1,71% |
| TRAMITADO | 14 | 93,33% |
| EN TIEMPO | 10 | 71,43% |
| EXTEMPORANEO | 4 | 28,57% |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 1 | 6,67% |
| EN TIEMPO | 1 | 100,00% |
| SECRETARÍA GENERAL | 4 | 0,46% |
| TRAMITADO | 4 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 2 | 50,00% |
| EXTEMPORANEO | 2 | 50,00% |
| SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA | 3 | 0,34% |
| TRAMITADO | 3 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 3 | 100,00% |
| SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN | 7 | 0,80% |
| TRAMITADO | 7 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 5 | 71,43% |
| EXTEMPORANEO | 2 | 28,57% |
| SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS | 3 | 0,34% |
| TRAMITADO | 3 | 100,00% |
| EN TIEMPO | 1 | 33,33% |
| EXTEMPORANEO | 2 | 66,67% |
| EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES | 1 | 0,11% |
| TRAMITADO | 1 | 100,00% |
| EXTEMPORANEO | 1 | 100,00% |
| Total general | 877 | 100,00% |

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – Sección Atención al Ciudadano.

CUADRO RESUMEN DE LAS 877 PQRSFD



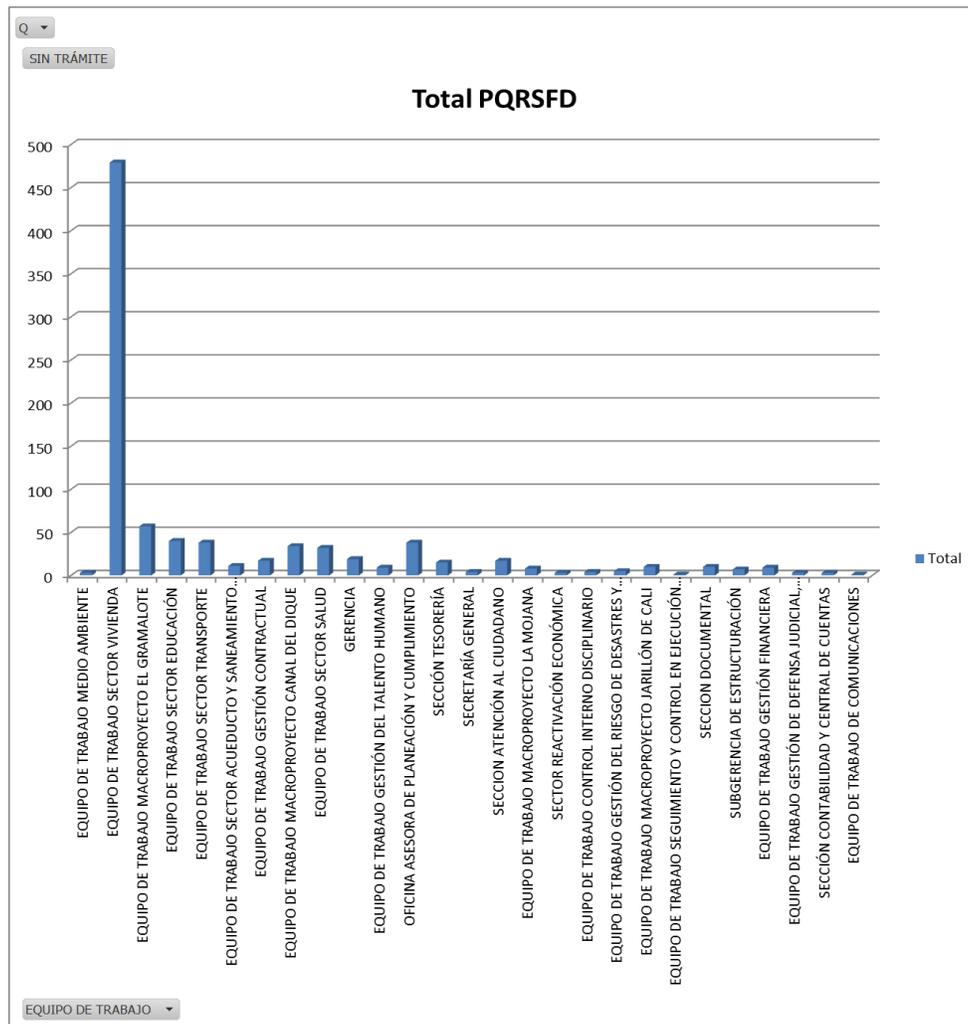
| ESTADO | CANTIDAD |
|-----------------------|------------|
| TRAMITADO | 796 |
| VENCIDO SIN TRÁMITE | 16 |
| PENDIENTE SIN TRÁMITE | 11 |
| PENDIENTE EN TRÁMITE | 54 |
| Total general | 877 |

Nota: Con corte al 30 de septiembre de 2019, existen 54 PQRSFD pendientes en trámite, 11 PQRSFD que se encuentran pendientes sin trámite, pero dentro del término establecido por la Ley para generar su respuesta y 16 PQRSFD vencidas. Por lo tanto, el reporte del trámite de estas PQRSFD se evidenciará en el informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2019.

Es de resaltar que semanalmente, a través de correo electrónico la Sección de Atención al Ciudadano remite a la Gerencia de la Entidad el informe de seguimiento del estado de las PQRSFD recibidas, con el fin que desde la Alta Dirección se realice la solicitud para el cumplimiento de los términos de respuesta.

Gráfico No.1

Estadísticas de las PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de Julio a Septiembre de 2019.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres – Sección de Atención al Ciudadano

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

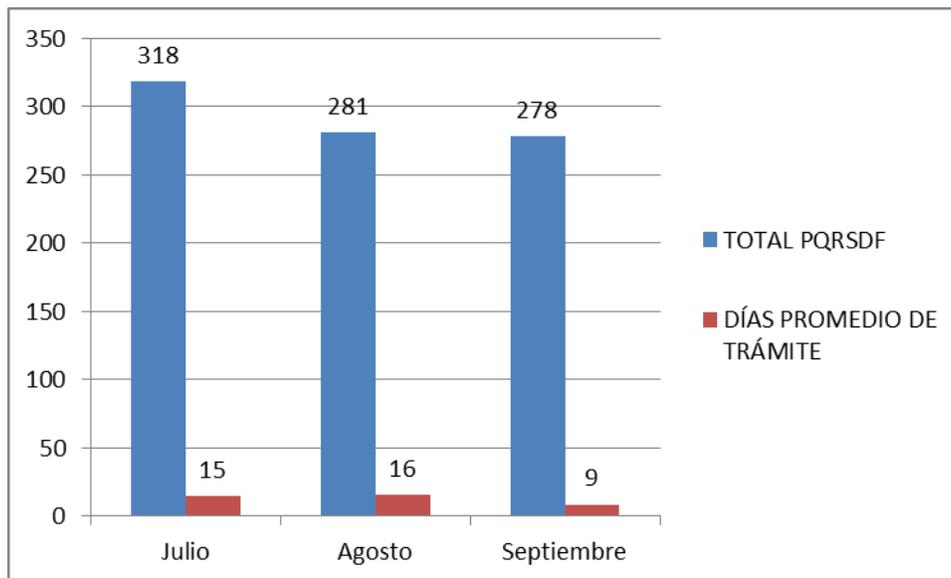
Con este análisis se observa una disminución de PQRSFD recibidas en los meses de agosto y septiembre, contrario al mes de julio que puede observarse un incremento.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 13 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, de abril a junio de 2019, la media fue también de 13 días.



Grafico No.2

Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo Julio a Septiembre de 2019 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

5. Causales de las PQRSFD.

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

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

Oficina de Planeación:

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

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 certificaciones.

Secretaría General

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

Sectorial de Acueducto

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras
- ✓ 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



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 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

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

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.

6. Conclusiones:

- Establecimiento de plan de choque para disminuir el tiempo de respuesta a los PQRSFD por parte de los Sectores y con el acompañamiento de la Gerencia.
- Se recomienda continuar e intensificar el seguimiento riguroso (desde la Sección de atención al ciudadano y Control Interno Disciplinario) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRSFD recibidas en la Entidad.
- Con el propósito de continuar con los tiempos promedio de respuesta para la vigencia 2019, Se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD.
- Buscar estrategias para responder PQRSFD en los términos establecidos por la ley, como es el caso de actualizar la preguntas frecuentes en la página web de la Entidad.
- Capacitaciones para el cierre final de los documentos en el sistema de INFODOC, el cual debe contener información completa de la trazabilidad de la petición.



- Reforzar el protocolo de atención al ciudadano respecto al manejo que se da con las llamadas de los usuarios.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres / Técnico Sección Atención al Ciudadano.