



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

INFORME DE PQRSFD III TRIMESTRE 2021

Julio a septiembre de 2021

Sección de Atención al Ciudadano

Calle 16 # 6 – 66 Pisos 12 y 14
Edificio Avianca
Bogotá D.C. Colombia / Tel: +57 (1) 432 54 00
Código postal: 110231
www.fondoadaptacion.gov.co





1. Introducción

El Fondo Adaptación presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2021, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015) con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía en materia de cumplimiento a las PQRSFD.

Así mismo, con los resultados obtenidos en el informe se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio, con el propósito de ofrecer su servicio y atención al ciudadano con excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

2. Atención al Ciudadano

En el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria en Colombia, generada por la pandemia del Coronavirus COVID – 19 y el mantenimiento del orden público que ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la Republica de Colombia, como medida adicional de seguridad para afrontar la creciente propagación del virus, el FONDO ADAPTACIÓN comprometido con la salud pública de sus colaboradores y de la ciudadanía en general, implementó acciones transitorias y temporales de atención presencial a partir del 20 de marzo de 2020, sin afectar la atención al ciudadano, mediante el siguiente acto administrativo se informó los canales virtuales habilitados para tal fin durante la emergencia sanitaria:

- ✓ Resolución Interna No. 0252 de fecha 1º de septiembre de 2020 – “Por la cual se deroga la Resolución 170 de 2020 y se establecen medidas administrativas extraordinarias por motivos de salud pública”.

Art 5 – Atención al Público: durante el periodo del aislamiento, la recepción y



radicación de todas las comunicaciones de los ciudadanos, entidades y público en general que requieran información pertinente a la gestión del Fondo Adaptación o que desee hacer una solicitud, petición, requerimiento, queja o felicitación, se realizará exclusivamente a través de los siguientes canales:

1. Correo electrónico institucional:
atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co
2. Correo para notificaciones judiciales:
notificacacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co
3. Peticiones en la página web www.fondoadaptacion.gov.co en la pestaña atención a la ciudadanía opción peticiones quejas y reclamos.
4. Línea telefónica 571 432 5400 con las siguientes opciones: si desea información sobre programas de vivienda marque 113, si desea conocer el estado de su cuenta de pago marque 125 o marque 100 para hablar con la operadora.

En el siguiente enlace se pueden consultar la Resolución anterior:

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/normatividad/resoluciones/resoluciones-2020>

Adicionalmente, de conformidad con los Protocolos de Servicio al Ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, cuando exista una justificación meritoria del peticionario para mantener la reserva de identidad. La respuesta se publica en la página Web y en la cartelera de notificaciones por el término de cinco (5) días hábiles.



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:

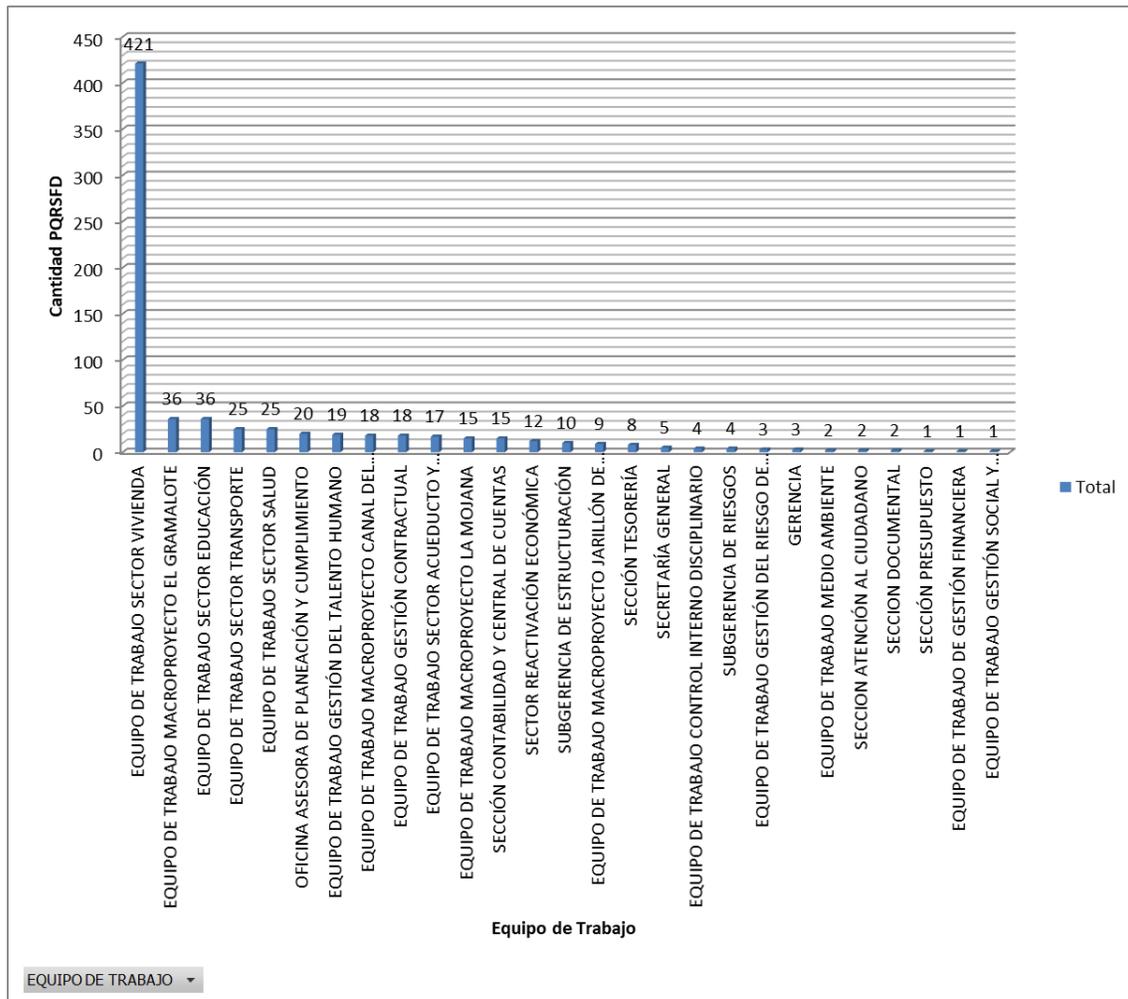
- Administración y parametrización de tipos de radicación de documentos.
- Aplicabilidad del cumplimiento de las técnicas y prácticas de la administración de los flujos documentales y archivísticos.
- Facilidad para llevar paralelamente el archivo físico versus la sistematización de la generación de 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 2021, se recibieron **732** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido del Macroproyecto Gramalote, el Sector Educación y el Sector Transporte, entre otros; cómo se evidencia en la tabla a continuación:

TOTAL PQRSFD TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021

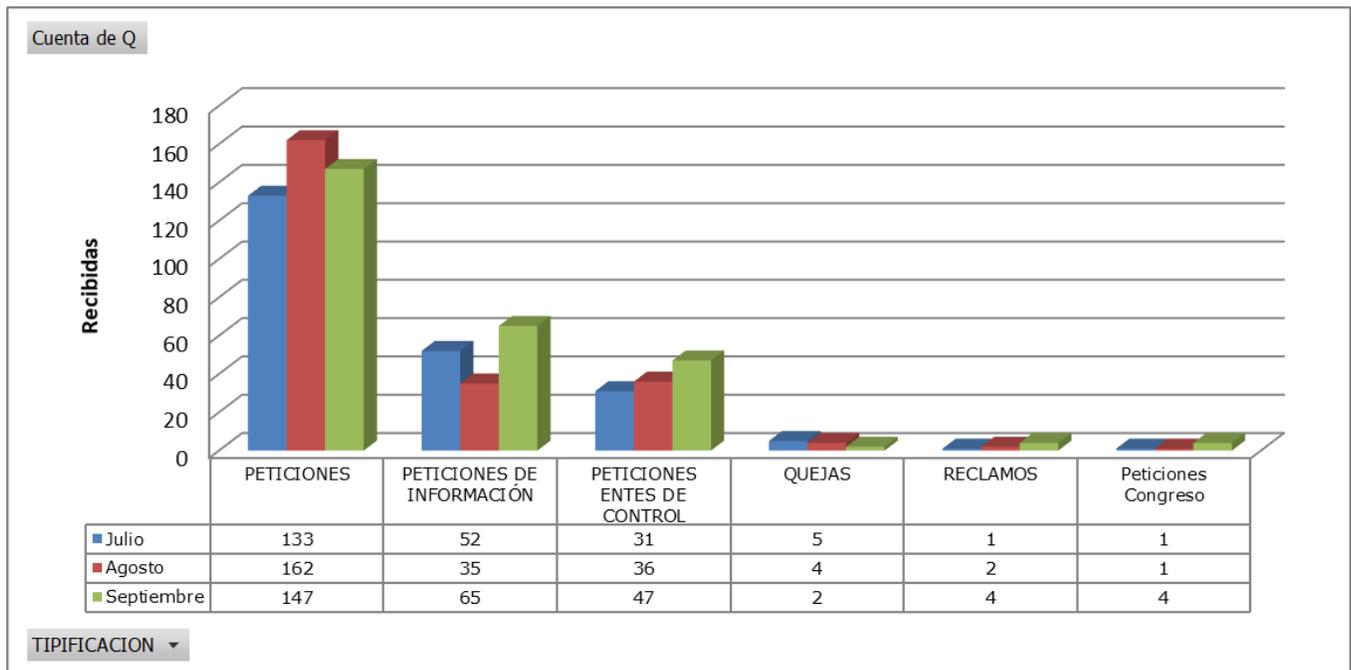


Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.



A continuación, se presenta la cantidad de PQRSFD recibidas por mes y se indica su tipología, donde se evidencia que las peticiones de interés general y/o particular, las solicitudes de información y los requerimientos de los entes de control, son de las tipificaciones recibidas más frecuentes frente a las quejas, reclamos y denuncias.

TIPIFICACIÓN PQRSFD TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021

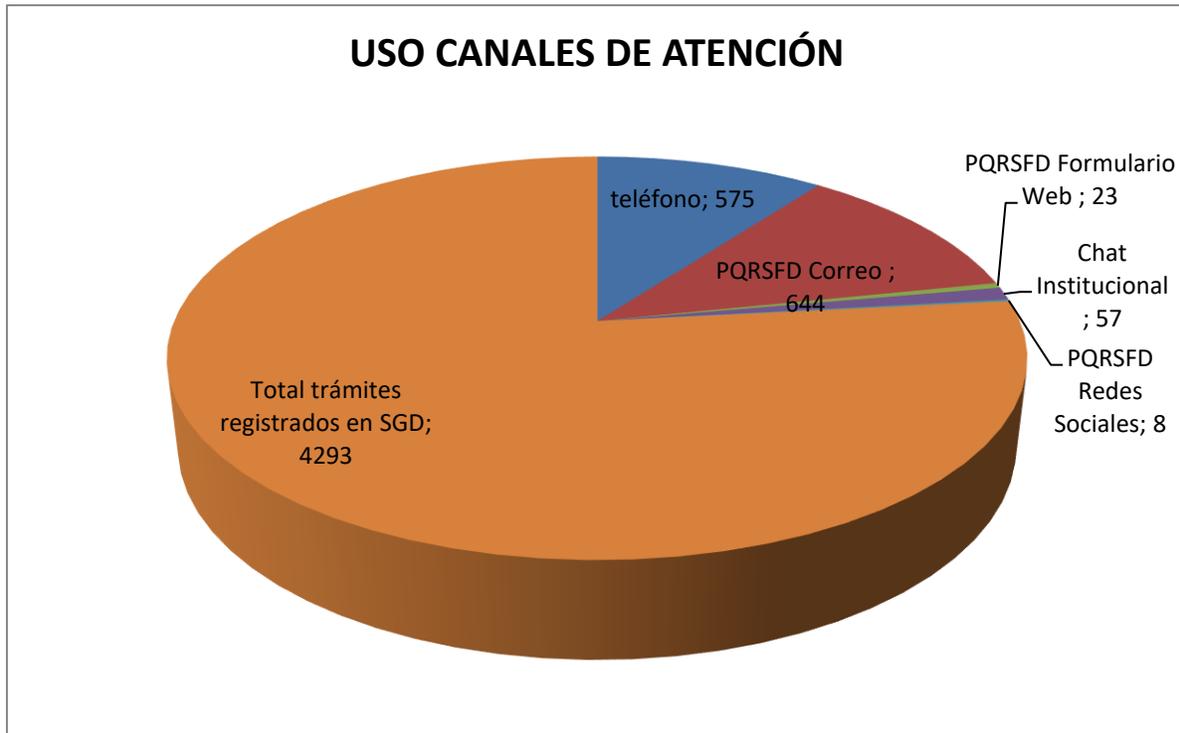


Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

En cuanto al comportamiento de los ciudadanos con relación al uso de los canales de atención habilitados para el contacto con el Fondo Adaptación durante el periodo reportado, se encuentra lo siguiente:



USO DE CANALES DE ATENCIÓN TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC y bases de datos AC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

La anterior gráfica muestra la cantidad de atenciones recibidas en los canales habilitados por el Fondo Adaptación para tal fin al ciudadano durante el periodo reportado un total de 4293 trámites registrados en el Sistema de Gestión Documental, y que corresponden a comunicaciones en general y PQRSFD.

A continuación se presenta la estadística de las PQRSFD presentadas por ciudadanos y entes de control durante el periodo en mención, donde se evidencia la cantidad de respuestas producidas por cada equipo de trabajo, así como el estado del trámite y el término para dar respuesta por parte del Fondo Adaptación.



TÉRMINO DE RESPUESTA PQRSFD TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		EXTEMPORANEO		Total Cantida d de Trámite s	Total % Término de Respuest a
	Cantida d de Trámite s	% Término de Respuest a	Cantida d de Trámite s	% Término de Respuest a		
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL	18,00	0,02		0,00	18,00	0,02
TRAMITADO	15,00	0,83			15,00	0,83
PENDIENTE EN TRÁMITE	2,00	0,11			2,00	0,11
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1,00	0,06			1,00	0,06
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	19,00	0,03		0,00	19,00	0,03
TRAMITADO	10,00	0,53			10,00	0,53
PENDIENTE EN TRÁMITE	4,00	0,21			4,00	0,21
PENDIENTE SIN TRÁMITE	5,00	0,26			5,00	0,26
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE	18,00	0,02		0,00	18,00	0,02
TRAMITADO	9,00	0,50			9,00	0,50
PENDIENTE EN TRÁMITE	8,00	0,44			8,00	0,44
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1,00	0,06			1,00	0,06
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE	35,00	0,05	1,00	0,20	36,00	0,05
TRAMITADO	25,00	0,71	1,00	1,00	26,00	0,72
PENDIENTE EN TRÁMITE	7,00	0,20		0,00	7,00	0,19
PENDIENTE SIN TRÁMITE	3,00	0,09		0,00	3,00	0,08
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI	9,00	0,01		0,00	9,00	0,01
TRAMITADO	6,00	0,67			6,00	0,67
PENDIENTE EN TRÁMITE	3,00	0,33			3,00	0,33
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA	14,00	0,02	1,00	0,20	15,00	0,02
TRAMITADO	10,00	0,71	1,00	1,00	11,00	0,73
PENDIENTE EN TRÁMITE	2,00	0,14		0,00	2,00	0,13
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2,00	0,14		0,00	2,00	0,13
EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE	2,00	0,00		0,00	2,00	0,00
TRAMITADO	2,00	1,00			2,00	1,00
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	17,00	0,02		0,00	17,00	0,02
TRAMITADO	14,00	0,82			14,00	0,82
PENDIENTE EN TRÁMITE	3,00	0,18			3,00	0,18
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN	35,00	0,05	1,00	0,20	36,00	0,05
TRAMITADO	24,00	0,69	1,00	1,00	25,00	0,69
PENDIENTE EN TRÁMITE	9,00	0,26		0,00	9,00	0,25
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2,00	0,06		0,00	2,00	0,06
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD	24,00	0,03	1,00	0,20	25,00	0,03
TRAMITADO	20,00	0,83	1,00	1,00	21,00	0,84
PENDIENTE EN TRÁMITE	2,00	0,08		0,00	2,00	0,08
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2,00	0,08		0,00	2,00	0,08
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE	25,00	0,03		0,00	25,00	0,03
TRAMITADO	20,00	0,80			20,00	0,80
PENDIENTE EN TRÁMITE	4,00	0,16			4,00	0,16



PENDIENTE SIN TRÁMITE	1,00	0,04			1,00	0,04
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA	420,00	0,58	1,00	0,20	421,00	0,58
TRAMITADO	273,00	0,65	1,00	1,00	274,00	0,65
PENDIENTE EN TRÁMITE	121,00	0,29		0,00	121,00	0,29
PETICIÓN INCOMPLETA	3,00	0,01		0,00	3,00	0,01
PENDIENTE SIN TRÁMITE	23,00	0,05		0,00	23,00	0,05
GERENCIA	3,00	0,00		0,00	3,00	0,00
TRAMITADO	3,00	1,00			3,00	1,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	20,00	0,03		0,00	20,00	0,03
TRAMITADO	20,00	1,00			20,00	1,00
SECCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	2,00	0,00		0,00	2,00	0,00
TRAMITADO	2,00	1,00			2,00	1,00
SECCIÓN TESORERÍA	8,00	0,01		0,00	8,00	0,01
TRAMITADO	6,00	0,75			6,00	0,75
PENDIENTE EN TRÁMITE	1,00	0,13			1,00	0,13
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1,00	0,13			1,00	0,13
SECRETARÍA GENERAL	5,00	0,01		0,00	5,00	0,01
TRAMITADO	5,00	1,00			5,00	1,00
SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA	12,00	0,02		0,00	12,00	0,02
TRAMITADO	12,00	1,00			12,00	1,00
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	10,00	0,01		0,00	10,00	0,01
TRAMITADO	8,00	0,80			8,00	0,80
PENDIENTE EN TRÁMITE	1,00	0,10			1,00	0,10
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1,00	0,10			1,00	0,10
SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS	15,00	0,02		0,00	15,00	0,02
TRAMITADO	13,00	0,87			13,00	0,87
PENDIENTE EN TRÁMITE	2,00	0,13			2,00	0,13
SECCION DOCUMENTAL	2,00	0,00		0,00	2,00	0,00
TRAMITADO	2,00	1,00			2,00	1,00
EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4,00	0,01		0,00	4,00	0,01
TRAMITADO	4,00	1,00			4,00	1,00
SUBGERENCIA DE RIESGOS	4,00	0,01		0,00	4,00	0,01
PENDIENTE EN TRÁMITE	4,00	1,00			4,00	1,00
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN SOCIAL Y ARTICULACIÓN REGIONAL	1,00	0,00		0,00	1,00	0,00
PENDIENTE EN TRÁMITE	1,00	1,00			1,00	1,00
SECCIÓN PRESUPUESTO	1,00	0,00		0,00	1,00	0,00
TRAMITADO	1,00	1,00			1,00	1,00
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	3,00	0,00		0,00	3,00	0,00
TRAMITADO	3,00	1,00			3,00	1,00
EQUIPO DE TRABAJO DE GESTIÓN FINANCIERA	1,00	0,00		0,00	1,00	0,00
PENDIENTE EN TRÁMITE	1,00	1,00			1,00	1,00
Total general	727,00	1,00	5,00	1,00	732,00	1,00

Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad para el periodo reportado recibió 732 PQRSFD, de las cuales **507** trámites cuentan con respuestas

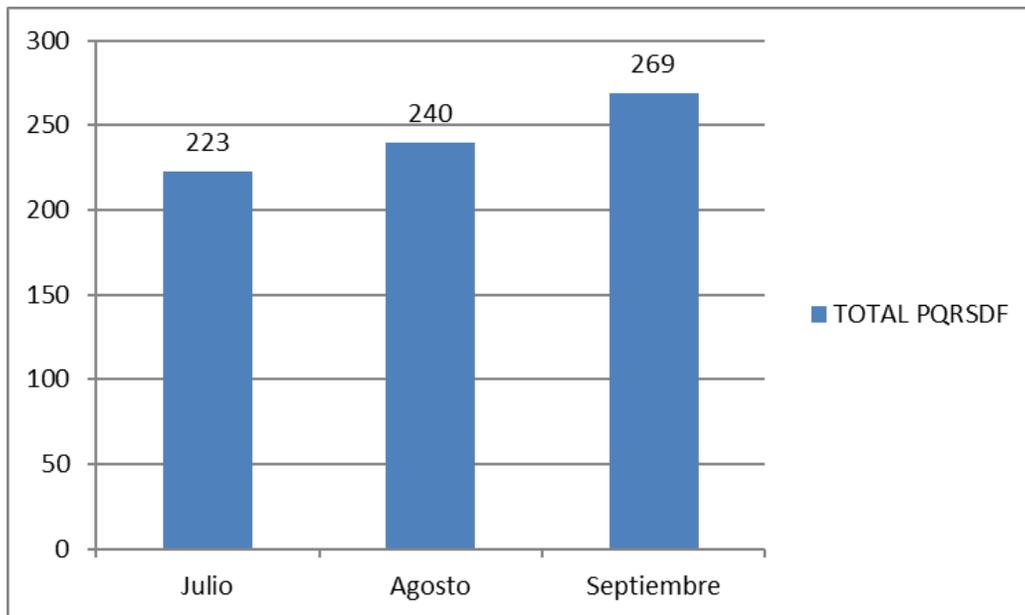


de fondo, eficaz, oportuna y conforme a la solicitud de los ciudadanos, haciendo uso de un lenguaje claro para garantizar la comprensión de los peticionarios dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley, **5** trámites se gestionados extemporáneamente y **220** en trámite de respuesta y dentro del término de ley.

Lo anterior evidencia el compromiso de cada equipo de trabajo para dar cumplimiento a lo establecido en la ley para el trámite a los derechos de petición y el acompañamiento que se realiza desde la Gerencia respecto al tema.

Adicionalmente se reporta que de los **132** PQRSFD en trámite de respuesta y que fueron relacionados en el segundo trimestre de 2021 fueron gestionados dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley.

CANTIDAD PQRSFD RECIBIDAS POR MES TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021

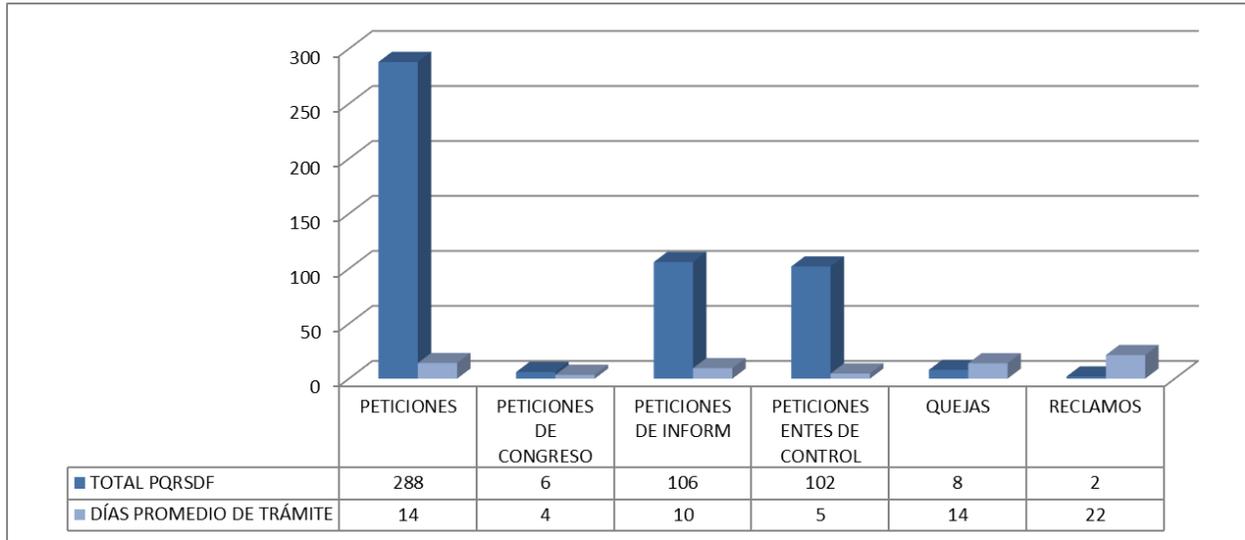


Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

En el anterior gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidas por la Entidad mes a mes, observando una disminución de PQRSFD recibidas en julio y agosto, contrario al mes de septiembre, donde se evidencia un incremento.



DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2021



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

En el anterior gráfico, se indica los días en trámite de las PQRSFD ya gestionadas dentro del periodo reportado, las cuales corresponden a **512** trámites y de acuerdo con su tipología se observa la oportunidad en los tiempos de respuesta en cumplimiento de lo establecido en la ley, es así como las peticiones en promedio se responden en un término de 14 días hábiles; las peticiones de Congreso en promedio en 4 días hábiles; las peticiones de información en 10 días hábiles, las quejas en 14 días hábiles y los reclamos en 22 días hábiles.

Es importante señalar que de acuerdo con el Art 5º del Decreto 491 de 2020, se amplían los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, así:

- Peticiones de interés particular o general, deberá resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones para acceso a información y copia de documentos dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones para resolver consultas dentro de los 35 días hábiles siguientes a su recepción.

De otro lado se informa que durante el periodo reportado:



- La Entidad no presentó solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información pública.
- La Entidad realizó traslado por competencia de 19 PQRSFD.

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 renuncia del beneficio del Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud exclusión núcleo familiar

Oficina Asesora de Planeación y Cumplimiento:

- ✓ Solicitud de información Entes de Control

ET Gestión Financiera:

- ✓ Solicitud de certificados tributarios
- ✓ Solicitud de información tributaria

ET Gestión Jurídica

- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de información contractual

ET Sector de Educación:

- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista

Macroproyecto Gramalote

- ✓ Solicitud en la intervención en materia de vivienda



6. Acciones a implementar:

- Continuar e intensificar el seguimiento riguroso (desde la Sección de atención al ciudadano y con el acompañamiento de la Gerencia) 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 2021, se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD.
- Actualizar la preguntas frecuentes en la página web de la Entidad.
- Dar continuidad a través de cápsulas informativas con piezas claves para el cierre final de los documentos en el sistema de INFODOC, el cual debe contener información completa de la trazabilidad de la petición.

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