



# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO - JUNIO DE 2014

## 1. INTRODUCCIÓN

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales en los que el ciudadano tiene interacción con el FONDO ADAPTACIÓN y así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o trámites que se realizan al interior de la Entidad.

El FONDO conformó el equipo de atención al ciudadano, a través de la resolución 017 de 2013, y cuenta en la actualidad con dos funcionarios para soportar la Atención al Ciudadano.

A continuación, se presenta el informe que contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2014.

## 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 75 # 5 – 88 pisos 3 y 4, 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.

## 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 y así mismo da la opción de hacerles seguimiento con el número de radicado obtenido por cualquiera de los medios.

## 3. METODOLOGÍA DE SEGUIMIENTO

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y hacer un correcto seguimiento a todas las PQRS y derechos de petición recibidas por la Entidad, ha implementado el Sistema de Gestión Documental ORFEO, 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

ORFEO, está desarrollado para plataforma web que le permite a la Entidad, acceder fácilmente y mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet, para realizar la gestión documental oportunamente, evitando el manejo de documentos físicos.

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 derechos de petición y atención realizada

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2014, se recibieron 717 derechos de petición, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de derechos de petición.

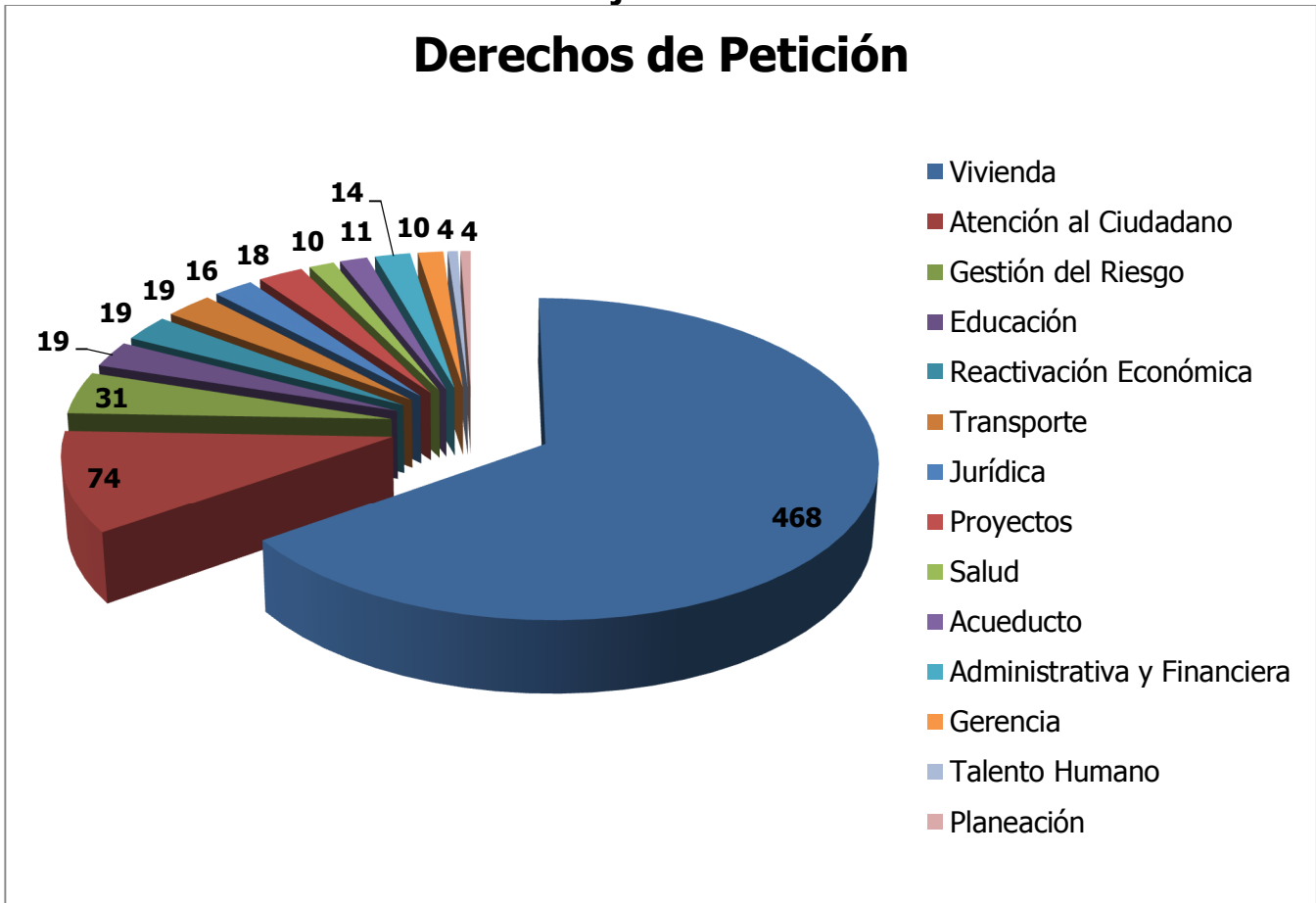
**Tabla No.1**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de enero a junio de 2014**

<b>Consolidado 1er semestre 2014</b>		
<b>Derechos de petición</b>		
<b>ÁREA/SECTOR</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Vivienda	468	65%
Atención al Ciudadano	74	10%
Gestión del Riesgo	31	4%
Educación	19	3%
Reactivación Económica	19	3%
Transporte	19	3%
Jurídica	16	2%
Proyectos	18	3%
Salud	10	1%
Acueducto	11	2%
Administrativa y Financiera	14	2%
Gerencia	10	1%
Talento Humano	4	1%
Planeación	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>717</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda es la dependencia con mayor porcentaje de número de derechos de petición durante el periodo de estudio. Teniendo en cuenta lo anterior, se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que busquen reducir las solicitudes allegadas por parte de la ciudadanía en cuanto a vivienda.

**Gráfico No.1**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de enero a junio de 2014.**



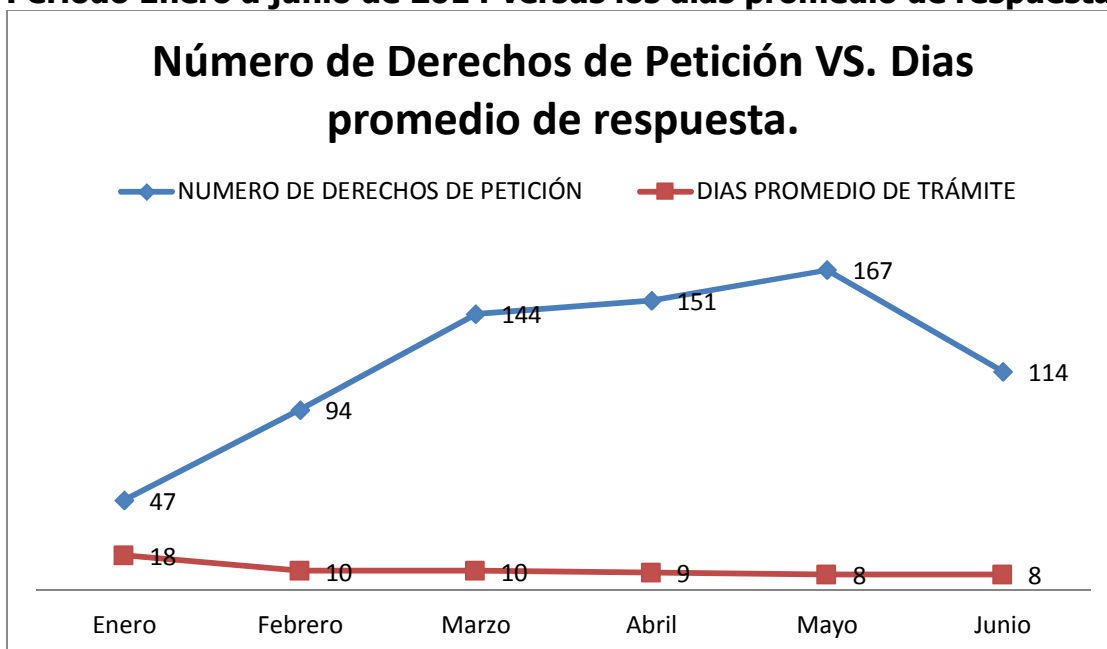
Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro siguiente se puede evidenciar el comportamiento y el número de derechos de petición 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 notable de derechos de petición recibidos mes a mes a lo largo del semestre; se encuentra una leve disminución en junio, la cual puede deberse a los festivos que se presentan durante este mes.

Los tiempos promedios de respuesta que se pueden observar en el gráfico, indican una notoria mejora en la gestión que adelanta el Equipo de Atención al Ciudadano, para que los funcionarios tramiten los Derechos de Petición de manera oportuna, ya que a pesar de que el número de peticiones aumentan mes a mes el tiempo promedio de respuesta disminuye. Durante los meses de estudio la media fue de 10 días en promedio para gestionar la petición.

**Grafico No.2**  
**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo Enero a junio de 2014 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Elaboración propia.

## 5. Causales de los Derechos de Petición.

### Vivienda:

- ✓ Solicitud de información por la cual no ha sido beneficiado/a con los subsidios de vivienda que ofrece el Estado, ya que se encuentra en el registro único de damnificados REUNIDOS.
- ✓ Solicitud de información sobre por qué deben entregar la propiedad afectada, para ser beneficiarios de la reconstrucción de sus viviendas.
- ✓ La ciudadana es beneficiaria del programa de vivienda, pero por diferentes situaciones solicita acceder al programa de vivienda de una ciudad diferente en la que vivía en el momento de la afectación de su vivienda.
- ✓ Solicitud información sobre si está registrado/a en el registro único de damnificados REUNIDOS y de así serlo, cuales son los beneficios que le corresponde a la Entidad brindarle.
- ✓ Solicitud de inclusión en programas de vivienda del FONDO ADAPTACIÓN.

### Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud de información acerca del proceso de reasentamiento de Gramalote.

### Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud de certificación de tesorería por parte de Fiduciaria Occidente, administradora del fideicomiso con la Entidad.
- ✓ Solicitud de certificaciones por parte de los contratistas.

### Reactivación Económica

- ✓ De acuerdo al reporte de afectación del ciudadano en sus cultivos, solicitud de información acerca de los proyectos de los cuales puede ser beneficiario en reactivación económica.

Es de aclarar que cuando se presentan derechos de petición que requieren de trámite por parte de 2 o más áreas competentes, para proyectar sus respectivas respuestas el Equipo de Atención al Ciudadano, asume esta labor de compilación.

## 6. Informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y la atención realizada.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2014 se recibieron 341 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRS.

**Tabla No.2**  
**Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el periodo enero a junio de 2014.**

<b>Consolidado 1er Semestre 2014</b>		
<b>Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS</b>		
<b>ÁREA/SECTOR</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Vivienda	163	48%
Gestión del Riesgo	25	7%
Proyectos	31	9%
Educación	24	7%
Administrativa y Financiera	20	6%
Transporte	21	6%
Atención al Ciudadano	17	5%
Acueducto y Saneamiento Básico	7	2%
Salud	9	3%
Estructuración	5	1%
Jurídica	7	2%
Oficina de Planeación y Cumplimiento	2	1%
Talento Humano	5	1%
Regiones	2	1%
Reactivación Económica	1	0,3%
Medio Ambiente	1	0,3%
Control Interno Disciplinario	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>100%</b>

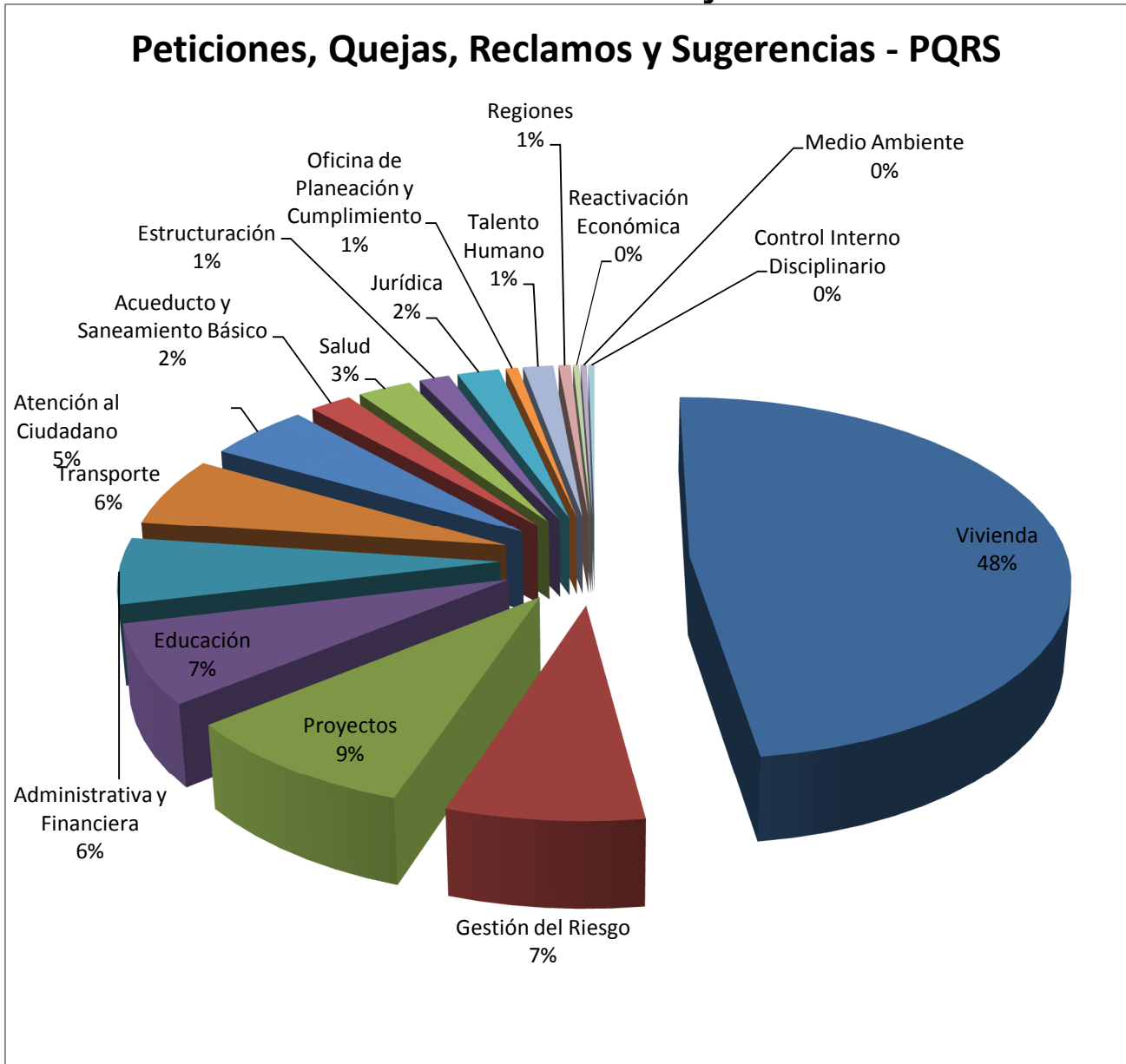
Fuente: Elaboración propia.

En la tabla No. 2, se observa la misma tendencia que en la tabla No. 1 en la que el sector vivienda es el área competente de tramitar cerca de la mitad del total de peticiones, quejas,



reclamos y sugerencias allegadas a la Entidad, por lo cual se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que busquen reducir las solicitudes allegadas por parte de la ciudadanía en cuanto a vivienda.

**Gráfico No.3**  
**Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo enero a junio de 2014.**



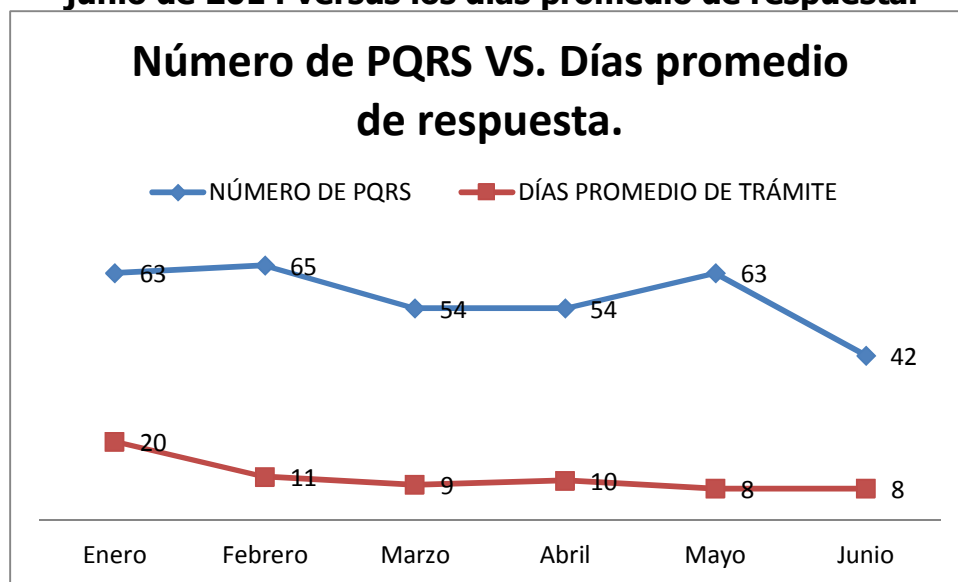
Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente cuadro se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un número promedio de 55 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS durante el periodo de estudio.

Los tiempos promedios de respuesta que se pueden observar en el gráfico, indican una notoria mejora en la gestión que adelanta el Equipo de Atención el Ciudadano, para que los funcionarios tramiten las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, de manera oportuna. Durante los meses de estudio la media es de 11 días.

**Gráfico No.4**  
**Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo Enero a junio de 2014 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Elaboración propia.

## 7. Causales Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

### Vivienda:

- ✓ Consulta sobre los listados de beneficiarios de los diferentes proyectos de vivienda.
- ✓ Solicitud de ampliación de beneficiarios de los subsidios de vivienda para las familias damnificadas.

### **Proyectos:**

- ✓ Solicitud de recursos para el desarrollo de proyectos.

### **Atención al Ciudadano:**

- ✓ Solicitudes de información por parte del Congreso de la Republica.
- ✓ Traslado de petición por competencia.

### **Planeación:**

- ✓ Solicitud de requisitos para el registro de proveedores del Fondo Adaptación.

### **Educación:**

- ✓ Solicitud sobre el estado de reconstrucción de las escuelas.

## **8. Conclusiones:**

- Se encontró una mejora en el sistema ORFEO en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS.
- Se identificaron oportunidades de mejora por parte del equipo de Atención al Ciudadano, quienes propusieron una resolución, que reglamenta el trámite interno de los derechos de petición y las PQRS, la cual se aprobó y se encuentra en socialización, e igualmente se publicó en la página de la Entidad.
- Durante el segundo trimestre del año se encontró una mejora en la apropiación por parte de los funcionarios de la Entidad del sistema de gestión documental ORFEO, así como en la oportuna atención a los ciudadanos.
- Se evidenció una mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los ciudadanos durante el primer semestre.

- Se observó que se han mejorado los tiempos de respuesta notoriamente y el número de atenciones extemporáneas también han disminuido significativamente para el sector vivienda
- El Equipo de trabajo ha recomendado implementar una mejora en el Sistema Documental ORFEO, que genere alertas a los funcionarios de los derechos de petición y PQRS, que requieran su trámite con celeridad, la cual se encuentra en ejecución.

## 9. Logros:

- Se implementó una mejora en el canal telefónico de la Entidad, en el que se cambió el menú y se añadió la opción de “Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, donde transfiere la llamada al Equipo de Atención al Ciudadano.
- Se realizó, aprobó y publicó la resolución 432 de 2014, que reglamenta el trámite interno de Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad.
- Se publicó la encuesta para medir la satisfacción de los ciudadanos, segmentarlos e identificar sus necesidades en la página WEB de la entidad; la cual no tuvo acogida, por lo cual, adicional a esto se solicitaron bases de datos de la población objeto de intervención de vivienda y no cuentan con los correos electrónicos de los ciudadanos, por lo que se está trabajando con el equipo de comunicaciones para realizar un lanzamiento de ésta en las redes sociales.
- Se realizó para los meses de estudio en el presente informe un seguimiento mensual a todos los derechos de petición, y PQRS, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO en el cual se le recuerda a los funcionarios las solicitudes que no registran trámite aún, con el fin de tener una oportuna atención a todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Se realizaron, aprobaron y publicaron dos informes trimestrales y uno semestral, en los cuales se realiza un análisis a las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, ya que lo que se mide se puede controlar y lo que se controla, se puede gestionar, y lo que se gestiona se puede mejorar.
- Se implementó el servicio de radicación de una PQRS, a través de la página WEB de la entidad, en el módulo de atención al ciudadano.

- Se está evaluando la aplicación de un chat semestral en la página WEB de la Entidad, a través de la cual los ciudadanos podrán comunicarse con los supervisores de los proyectos para conocer sobre el avance de los mismos.
- Se está articulando el equipo de atención al ciudadano con los requerimientos exigidos por Gobierno en Línea, a través de todas las actividades desarrolladas y las estrategias planteadas.
- Teniendo en cuenta el objeto de creación del Fondo es muy difícil la reducción de derechos de petición, debido a que están sujetos a la ejecución de los diferentes proyectos, sin embargo se registra la siguiente información para el periodo de estudio:

Trimestre	Numero de PQRS
1	182
2	159
<b>% de Reducción de PQRS</b>	<b>13%</b>

Trimestre	Numero de Derechos de Petición
1	285
2	432
<b>% de incremento de Derechos de Petición</b>	<b>52%</b>

CONSOLIDADO	
trimestre	Numero de Derechos de Petición y PQRS
1	467
2	591
<b>% de incremento de Derechos de Petición y PQRS</b>	<b>27%</b>