

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL – MAYO - JUNIO DE 2015

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, a través de 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 dos funcionarios y un contratista que soportan dicha Atención.

A continuación, se presenta el informe que contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), así como derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el trimestre comprendido entre los meses de abril y junio de 2015.

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 72 # 7 – 64 piso10, Edificio Acciones y Valores, 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, 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.
- Correo electrónico info@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 y derechos de petición recibidos en 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.

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 abril y el 30 de junio de 2015, se recibieron 183 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 abril a junio de 2015

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	%	Número	%	Número	%
Equipo de Atención al Ciudadano	10	5,46%	0	0%	0	0%
Administrativa y Financiera	10	5,46%	4	2%	0	0%
Grupo Jurídica	2	1,09%	2	1%	0	0%
Recursos humanos	1	0,55%	0	0%	0	0%
Acueducto	2	1,09%	0	0%	0	0%
Educación	10	5,46%	3	2%	0	0%
Reactivación Económica	4	2,19%	3	2%	0	0%
Salud	5	2,73%	3	2%	0	0%
Transporte	13	7,10%	3	2%	2	1%
Vivienda	95	51,91%	5	3%	0	0%
Gramalote la Mojana	24	13,11%	1	1%	0	0%
Jarillón de Cali	4	2,19%	3	2%	0	0%
Estructuración	1	0,55%	0	0%	0	0%
Proyectos	2	1,09%	0	0%	1	1%
TOTAL	183	100%				

Fuente: Elaboración propia

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda, es el sector con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los derechos de petición.

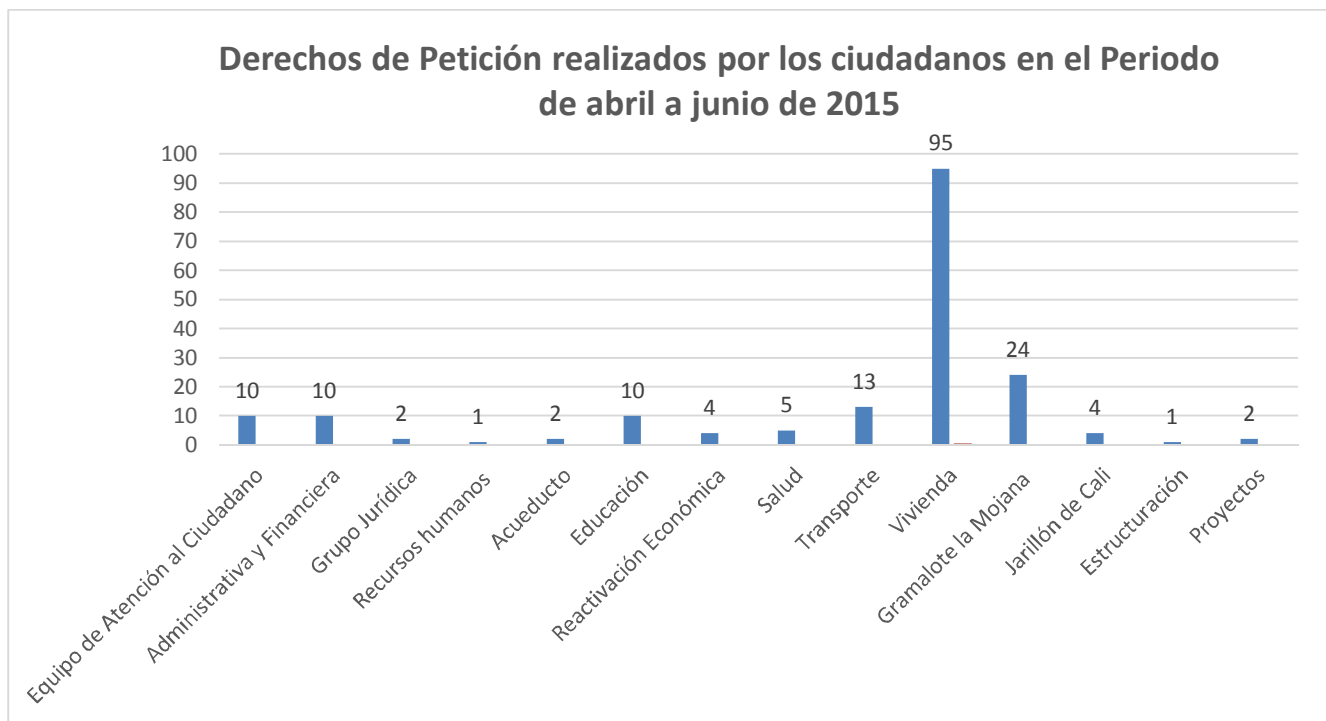
Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar el tiempo promedio respuesta a los derechos de petición se enfatizará a través de comunicaciones a las áreas receptoras de las mismas, la responsabilidad que les asiste al atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos. De igual manera, el 22 de noviembre de 2014, se implementó la herramienta de semaforización de nuestro sistema de gestión documental Orfeo, informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento.

De igual manera, 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 la semaforización de Orfeo, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

Es importante resaltar la gestión del sector Vivienda frente a la respuesta oportuna de los Derechos de Petición recibidos en la Entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que a pesar de ser el sector que más recibe derechos de petición, periodo a periodo se ha visto una notoria mejoría en su respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.

Gráfico No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de abril a junio de 2015.



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente gráfico, se evidencia 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.

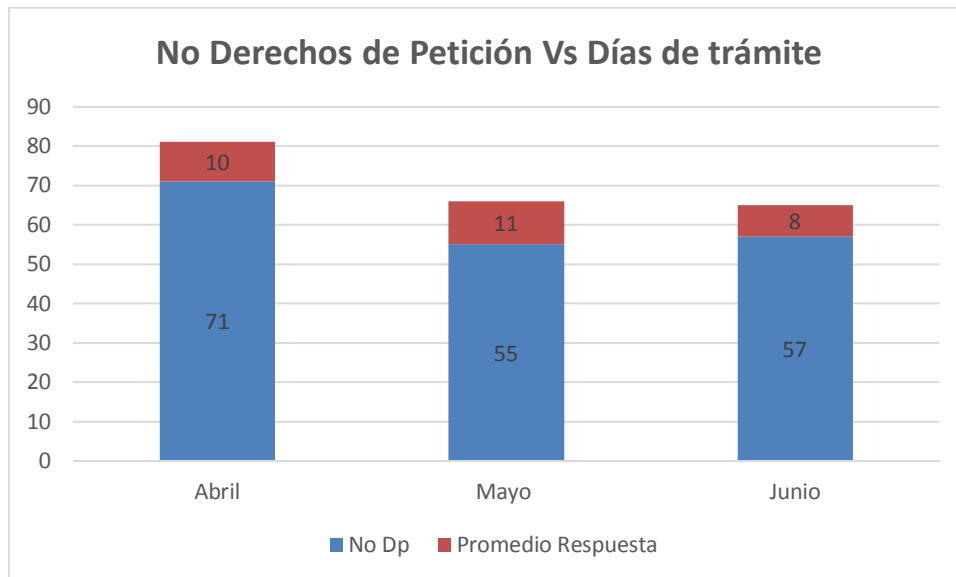
Con este análisis se observa una disminución notable de derechos de petición recibidos del mes de abril al mes de mayo, del mes de mayo al mes de junio se evidencia un leve incremento del 1% en la cantidad de derechos de petición recibidos. El mes en el cual se radicaron más derechos de petición fue abril.

Con respecto a los tiempos promedio de respuesta frente al trimestre anterior, se evidencia un incremento de 1 día. Durante los meses de estudio la media fue de 10 días en promedio para gestionar

el derecho de petición. Sin embargo, es importante destacar que a pesar del incremento presentado, se mantiene el tiempo de respuesta dentro de los límites establecidos por la Ley.

Grafico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo abril a junio de 2015 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

5. Causales de los Derechos de Petición.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud diligenciamiento formulario informativo.
- ✓ Solicitud financiamiento proyecto.

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Recurso de reposición contra la Resolución No 296 del 20 de abril de 2015.

Jarillón de Cali:

- ✓ Inclusión de residentes ocupantes oficio de solicitud de revisión de censo.
- ✓ Solicitud reubicación proyecto.
- ✓ Solicitud entrega de viviendas.

Gramalote:

- ✓ Solicitud de inclusión en el registro final de familias habitantes de gramalote.
- ✓ Solicitud para aclarar inquietudes relacionadas con el reasentamiento de Gramalote.
- ✓ Solicitud corrección de registro final de habitantes.
- ✓ Información capacitación aguas finca San Andrés.

Vivienda:

- ✓ Solicitud de información relacionada con la intervención en materia de vivienda.
- ✓ Solicitud de asignación de subsidios de vivienda.
- ✓ Solicitud de modificación núcleo familiar.
- ✓ Solicitud de remisión del listado de beneficiarios de la intervención del Fondo Adaptación en materia de vivienda.
- ✓ Solicitud de inclusión en el Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud para agilizar el proceso de intervención en las viviendas.

Transporte:

- ✓ Solicitud de respuesta a derecho de petición contrato puente sobre Quebrada Agua Blanca – Otanche, Boyacá.
- ✓ Solicitud de información relacionada con los contratos suscritos por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de indemnización por obras de contratista.
- ✓ Solicitud de información relacionada con presunto incumplimiento de contratista.
- ✓ Solicitud de información alcance de la obra.
- ✓ Solicitud modificación obra.

Salud:

- ✓ Solicitud información contratista.
- ✓ Solicitud cambios en la obra.
- ✓ Solicitud información proyecto.

Reactivación Económica:

- ✓ Solicitud intervención de cultivos afectados por el fenómeno de La Niña 2010 – 2011.

Educación:

- ✓ Solicitud de pronta intervención en las sedes educativas.
- ✓ Solicitud información estado actual de la intervención en las sedes educativas.

Acueducto:

- ✓ Solicitud audiencia pública temas acueducto.
- ✓ Solicitud pronta intervención a la tubería del Acueducto Corregimiento de Buenaventura de Leña y Candelaria Atlántico.

Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud información cargos vacantes Fondo Adaptación.

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud de información relacionada con los contratos celebrados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de información relacionada con proponentes.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud información estado facturas.
- ✓ Solicitud aclaración descuentos aplicados sobre facturas.
- ✓ Solicitud pago de factura.
- ✓ Solicitud copia órdenes de pago generadas por el Fondo Adaptación.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud de atención a viviendas y cultivos afectados por el fenómeno de La Niña 2010 -2011.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2015 se recibieron 392 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRSFD recibidas.

Tabla No.2

Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el periodo abril a junio de 2015.

ÁREA/SECTOR	Peticiones		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Atención al Ciudadano	30	7,7	1	3,3	0	0,0
Gerencia	4	1,0	1	25,0	0	0,0
Comunicaciones	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Administrativa y Financiera	34	8,7	9	26,5	10	29,4
Jurídica	6	1,5	4	66,7	0	0,0
Recursos Humanos	9	2,3	0	0,0	0	0,0
Control Interno Disciplinario	4	1,0	2	50,0	0	0,0
Planeación	4	1,0	2	50,0	0	0,0
Secretaría General	5	1,3	1	20,0	0	0,0
Acueducto	20	5,1	6	30,0	1	5,0
Educación	22	5,6	4	18,2	0	0,0
Reactivación Económica	9	2,3	6	66,7	0	0,0
Salud	13	3,3	4	30,8	3	23,1
Transporte	19	4,8	7	36,8	2	10,5
Vivienda	123	31,4	26	21,1	0	0,0
Gramalote la Mojana	50	12,8	5	10,0	0	0,0
Jarillón de Cali	3	0,8	1	33,3	0	0,0
Medio Ambiente	10	2,6	0	0,0	0	0,0
Estructuración	8	2,0	3	37,5	3	37,5
Proyectos	17	4,3	3	17,6	1	5,9
Regiones	1	0,3	1	100,0	0	0,0
TOTAL	392	100%				

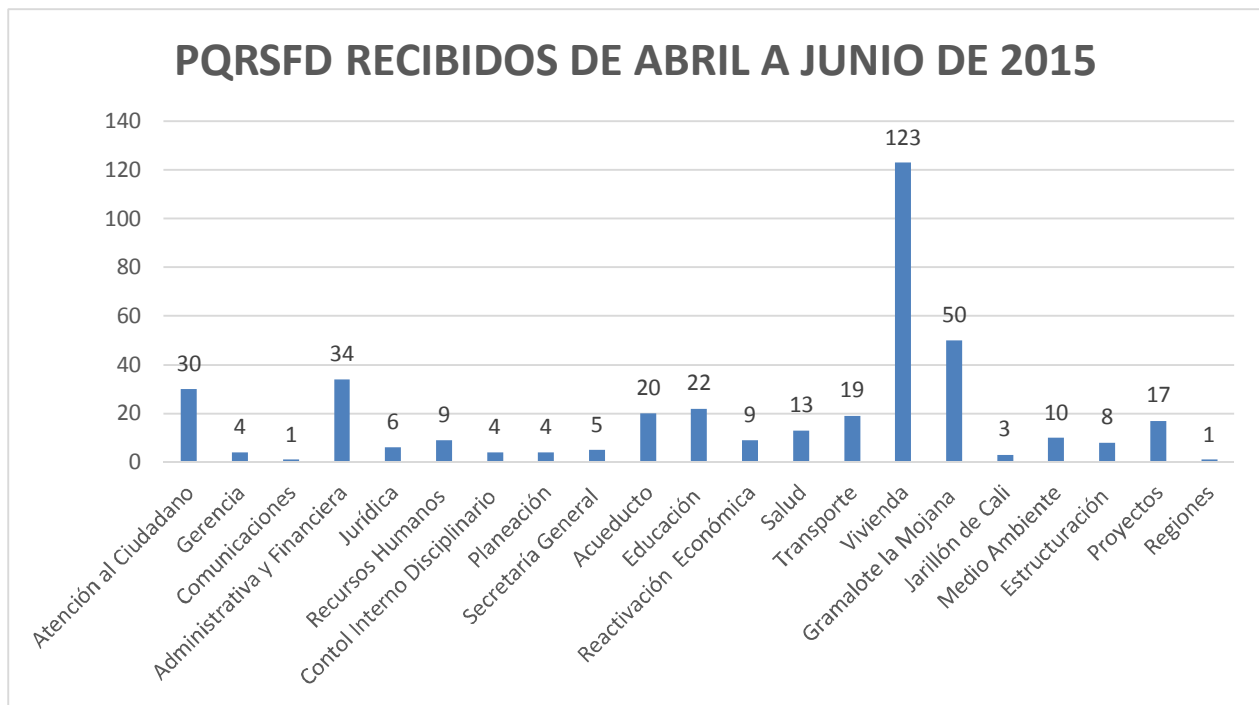
Fuente: Elaboración propia.

Para mejorar el tiempo promedio respuesta a los PQRSFD se enfatizará a través de comunicaciones a las áreas receptoras de las mismas, la responsabilidad que les asiste al atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos. En curso como medida adicional, el 22 de noviembre de 2014, se implementó la herramienta de semaforización de nuestro sistema de gestión documental Orfeo, la cual permite informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento.

Es pertinente informar, que 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 la semaforización de Orfeo, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

Gráfico No.3

Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo abril a junio de 2015.



Fuente: Elaboración propia.

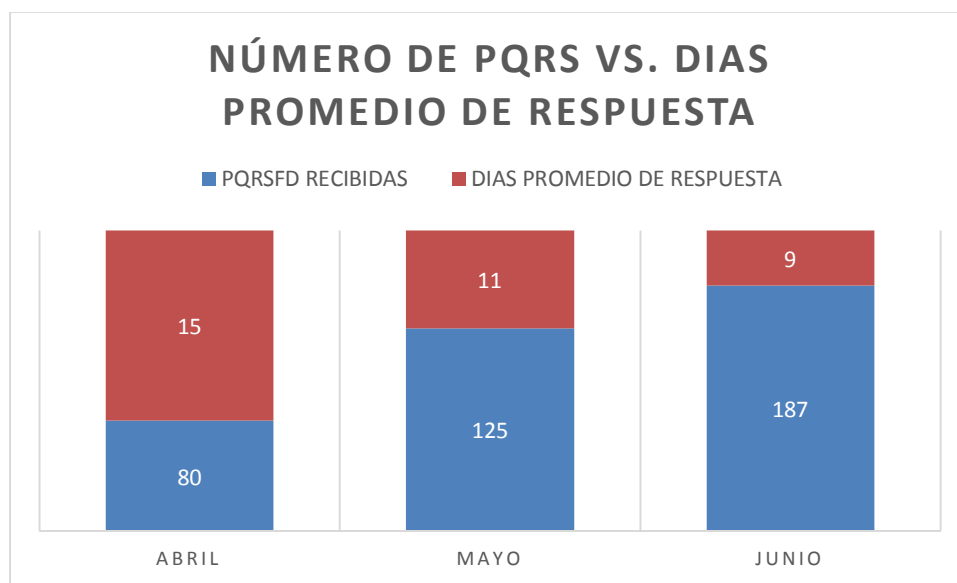
En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa que durante los meses de abril, mayo y junio, se incrementó en 14 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, es decir 1% más a las PQRSFD recibidas durante el primer trimestre del año.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, es pertinente informar que con relación al trimestre anterior, incrementó en 1 día. Durante los meses de estudio la media fue de 12 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, enero a marzo 2015, la media fue de 11 días.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRSFD realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a marzo de 2015 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

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

Equipo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud de información relacionada con el sistema de radicación por página web.
- ✓ Solicitud de intervención a la vivienda y a los cultivos afectados por el fenómeno de la Niña 2010 - 2011.
- ✓ Solicitud información relacionada con la intervención de diferentes sectores del Fondo Adaptación en el Territorio Nacional.
- ✓ Solicitud de información relacionada con los subsidios otorgados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud relacionada con los contratos celebrados por el Fondo Adaptación.

Gerencia:

- ✓ Solicitud asistencia citaciones proposiciones Congreso.
- ✓ Solicitud para elaborar memorias del Ministerio de Hacienda.

Gestión Comunicaciones:

- ✓ Solicitud de información relacionada con publicación de información personal en la página web de la Entidad.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud desembolso facturas.
- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud de información retención en la fuente.
- ✓ Solicitud devolución retenciones sin fundamento legal.
- ✓ Solicitud de información modalidades de inversión de recursos.
- ✓ Solicitud Información procedimiento financiación mediante factoring.

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud copia acta de inicio.
- ✓ Solicitud expedición resoluciones de disposición de compra.
- ✓ Solicitud información resultados convocatorias.
- ✓ Solicitud copias de propuestas de convocatorias.
- ✓ Solicitudes de información relacionada con contratos.

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud información vacantes publicadas en la página web.
- ✓ Solicitud información cargo Control Interno.
- ✓ Solicitud de información relacionada con resoluciones de nombramientos.

Oficina de Control Interno Disciplinario

- ✓ Presentación de inconformidad de proponente.
- ✓ Solicitud copia digital expediente investigación.

Planeación:

- ✓ Solicitud información obras de recuperación, rehabilitación y reducción del riesgo desastres.
- ✓ Solicitud información indicador de causación de obras civiles – ICOC.
- ✓ Solicitud de información Procuraduría Encuesta tópicos Nueva Gerencia Pública.

Secretaría General:

- ✓ Solicitud certificación ejecución contrato.
- ✓ Solicitud cesión de contrato.

Acueducto:

- ✓ Solicitud audiencia proyecto.
- ✓ Solicitud comisión del Fondo para verificar estado de obra.
- ✓ Solicitud información obras ejecutadas por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud certificación recursos para obras.
- ✓ Solicitud de recursos para ejecutar obras.

Educación:

- ✓ Solicitud devolución de facturas.
- ✓ Solicitud información ejecución proyecto.
- ✓ Solicitud razones reubicación institución educativa.

Reactivación Económica:

- ✓ Solicitud ayuda económica para recuperar pérdidas de cultivo y animales.
- ✓ Solicitud base auxilio por afectaciones de ola invernal.
- ✓ Solicitud certificado de la Fiducia.

Salud:

- ✓ Solicitud información contractual.
- ✓ Solicitud copia diseños de obra.
- ✓ Solicitud información ejecución de obras.
- ✓ Solicitud desembolso saldo factura.

Transporte:

- ✓ Solicitud de indemnización.
- ✓ Solicitud de recursos ejecución proyecto.
- ✓ Solicitud información de ejecución de obras.
- ✓ Solicitud reconocimiento actividades ambientales.
- ✓ Solicitud copia de información contractual.
- ✓ Solicitud de información convocatoria Yatí.
- ✓ Solicitud obra adicional a la que se encuentra en ejecución para facilitar el paso de peatones.

Vivienda:

- ✓ Solicitud atención en un municipio diferente a la afectación.
- ✓ Solicitud inclusión como beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud de información relacionada con el Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud información estado de la intervención en materia de vivienda.
- ✓ Solicitud informe mensual Banco Agrario.
- ✓ Solicitud informe proyecto ejecutado.
- ✓ Solicitud desembolso factura vivienda usada.

- ✓ Solicitud concepto técnico y jurídico de terreno para intervención de viviendas.
- ✓ Solicitud de intervención damnificados intervenidos por Colombia Humanitaria.
- ✓ Solicitud de instrucciones para el cargue de información al aplicativo de Vivienda.
- ✓ Solicitud copia información contractual.
- ✓ Solicitud modificación listado de posibles beneficiarios por errores de digitación.
- ✓ Solicitud de ampliación de tiempo para recibir apartamento.

Gramalote – La Mojana:

- ✓ Solicitud modificación a la resolución registro habitantes de Gramalote.
- ✓ Solicitud corrección de Registro de Habitantes.
- ✓ Solicitud información contratista de Gramalote.
- ✓ Invitación compartir experiencia de reasentamiento.
- ✓ Sugerencias intervención en el Casco Urbano de Gramalote
- ✓ Solicitud especificaciones proyecto de Casa de Cultura.
- ✓ Solicitud de resultados estudios La Mojana.
- ✓ Solicitud exclusión beneficiario de vivienda en el municipio de Gramalote.
- ✓ Solicitud revisión de caso para ser incluido en la intervención en materia de vivienda en Gramalote.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud realización convenios.
- ✓ Solicitud de información relacionada con el estado del proceso de reubicación de la población asentada en inmediaciones del Jarillón de Cali.

Medio Ambiente:

- ✓ Solicitudes información contractual de intervención.
- ✓ Solicitud instrucciones de manejo de recursos.
- ✓ Solicitud de información relacionada con los perfiles de los profesionales que conforman la interventoría.
- ✓ Solicitud estado prórroga del convenio.
- ✓ Solicitud información convocatoria.

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud relacionada con la intervención del Macroproyecto Canal del Dique.
- ✓ Solicitud cancelación de reembolsables.
- ✓ Solicitud información IGAC.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de proyectos ejecutados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de recursos para ejecución de proyecto.
- ✓ Solicitud de retiro de proyecto.

Subgerencia de Regiones:

- ✓ Solicitud modificación perfil profesional.

8. Conclusiones:

- La implementación de la semaforización del Sistema Documental ORFEO, el cual genera alertas a los funcionarios de los derechos de petición y PQRS, ha evidenciado que al igual que al último trimestre de 2014, el tiempo promedio de respuesta a los mismos se ha mantenido (11 días).
- El seguimiento semanal a los trámites de derechos de petición y de PQRSFD, ha permitido que los tiempos de respuesta se mantengan y no superen el límite establecido por la Ley.
- Se recomienda continuar con el seguimiento riguroso (desde el equipo de atención al ciudadano) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS recibidas en la Entidad.
- Se recomienda centralizar la respuesta a los derechos de petición en la Oficina de Atención al Ciudadano. Lo anterior, con el propósito de ejercer un mayor control en la respuesta oportuna a las peticiones.

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