

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 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 un funcionario 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 julio y septiembre 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](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente.
- Correo electrónico [info@fondoadaptacion.gov.co](mailto: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 Julio y el 30 de Septiembre del 2015, se recibieron 172 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 Julio a Septiembre de 2015**

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición		Respuestas Extemporáneas		Vencida	
	Número	%	Número	%	Número	%
Equipo de Atención al Ciudadano	5	2,91	0	0%	0	0%
Administrativa y Financiera	10	5,81	4	40%	1	10%
Grupo Jurídica	2	1,16	0	0%	0	0%
Recursos Humanos	1	0,58	0	0%	0	0%
Planeación	2	1,16	0	0%	0	0%
Secretaría General	2	1,16	0	0%	0	0%
Acueducto	3	1,74	0	0%	0	0%
Educación	10	5,81	0	0%	0	0%
Reactivación Económica	4	2,33	2	50%	0	0%
Salud	2	1,16	0	0%	1	50%
Transporte	6	3,49	0	0%	0	0%
Vivienda	94	54,65	1	1%	2	2%
Gramalote la Mojana	26	15,12	1	4%	0	0%
Jarillón de Cali	2	1,16	2	100%	0	0%
Estructuración	1	0,58	0	0%	1	100%
Gestión de Riesgo	2	1,16	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100,00</b>				

**Fuente: Elaboración propia**

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el grupo Administrativa y Financiera, 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.

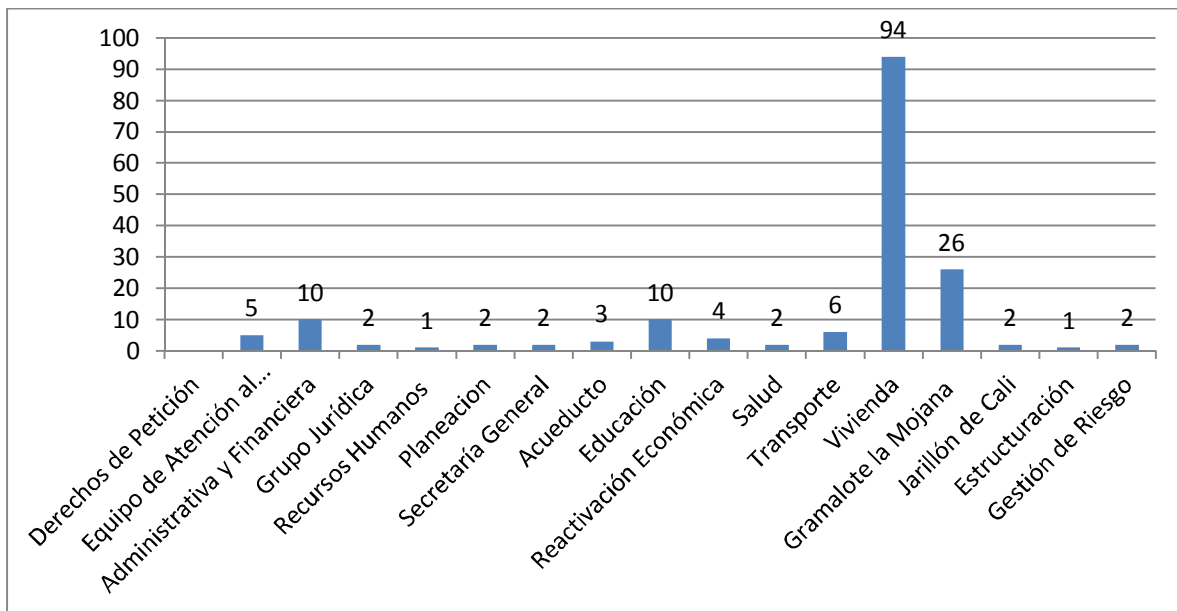
Adicionalmente y con el propósito de mejorar los días de respuesta y el seguimiento al trámite de los PQRSFD, el Equipo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los sectores, de acuerdo con la semaforización de Orfeo, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

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 Julio a Septiembre del 2015.**



**Fuente: Elaboración propia.**

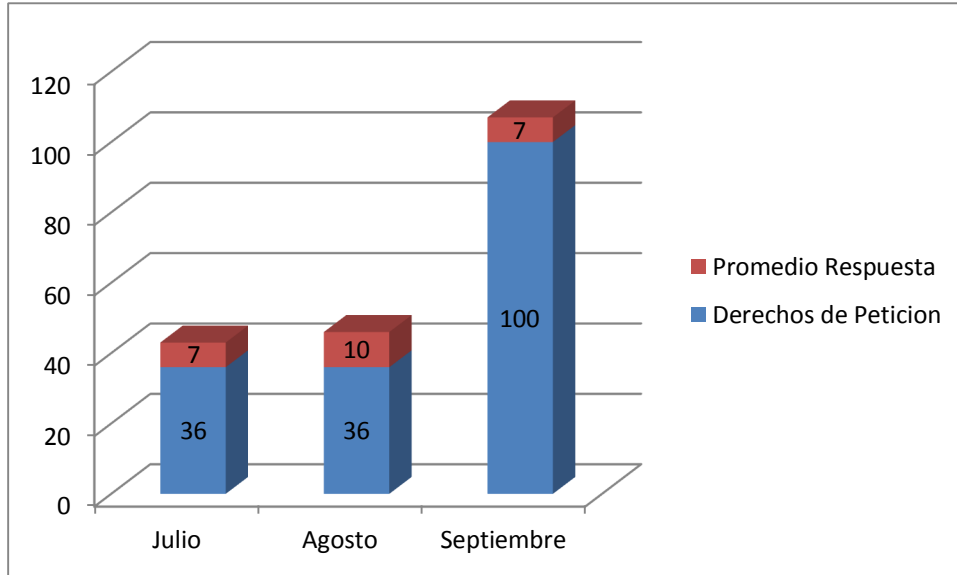
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa una disminución de derechos de petición recibidos del mes de Julio y Agosto. Para el mes de Septiembre se evidencia un incremento en la cantidad de derechos de petición recibidos.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 08 días en promedio para gestionar el derecho de petición. En el trimestre anterior, abril a junio 2015, la media fue de 10 días. Estas cifras nos permiten evidenciar la excelente gestión y responsabilidad de los sectores al generar el trámite oportuno a los derechos de petición. La disminución en los tiempos de respuesta fue de 2 días.

**Grafico No.2**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo Julio a Septiembre del 2015 versus los días promedio de respuesta.**



**Fuente: Elaboración propia.**

## 5. Causales de los Derechos de Petición.

### Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Denuncia Pública sobre abandono del canal de dique.

### Jarillón de Cali:

- ✓ Derecho de Petición referente al Proyecto Plan Jarillon Santiago de Cali.
- ✓ Inconsistencias Proceso Desalojo Rio Cauca.

### Gramalote:

- ✓ Solicitud Corrección de Resolución.

- ✓ Solicitud Información.
- ✓ Solicitud de Posesión.

### **Vivienda:**

- ✓ Solicitud de modificación en Base de Datos.
- ✓ Verificación respecto a inconformidad en el proceso de postulación
- ✓ Revisión de beneficiaria proyecto de reubicación

### **Transporte:**

- ✓ Solicitud de requisito de procedibilidad vía los cueros Málaga.
- ✓ Derecho de Petición Corredor Vial Zipaquirá – Bucaramanga (Palenque)
- ✓ Derecho de Petición Construcción nuevo puente sobre el canal del dique.

### **Salud:**

- ✓ Solicitud Información Denuncia
- ✓ Solicitud información Construcción de una Institución prestadora de servicios de salud

### **Reactivación Económica:**

- ✓ Derecho de Petición Trámite denuncia ciudadana
- ✓ Derecho de petición afectado por la ola invernal.
- ✓ Derecho de petición para acceder a los beneficios como afectado.

### **Educación:**

- ✓ Convocatoria mesa de trabajo a petición de la comunidad educativa.
- ✓ Derecho de petición escuela Saavedra Villafañe.
- ✓ Solicitud Información proyecto del Megacolegio de la institución educativa Anibal Ojeda.

### **Acueducto:**

- ✓ Solicitud copia del cierre financiero.
- ✓ Solicitud del presupuesto asignado al acueducto de la vereda de cerro gordo peñones.
- ✓ Derecho de petición para acceder a los beneficios como afectado.

### Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud copia de documentos.

### Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud de información relacionada con invitación abierta fa-ia-010-2015.
- ✓ Solicitud de información relacionada con invitación abierta 001/2015.

### Administrativa y Financiera:

- ✓ Derecho de petición correspondiente a ingreso base de cotización salud y pensión.
- ✓ Derecho de petición Pago de factura contratista Gonzalo Lemus.
- ✓ Derecho de petición Demanda ejecutiva singular de David Navarro Jiménez

### Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud sobre tratamiento de medio ambiente y recursos naturales.
- ✓ Derecho de petición para acceder a los beneficios como afectado.
- ✓ Solicitud de asesoría a la comunidad afectada por la ola invernal.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre del 2015 se recibieron 404 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 Julio a Septiembre de 2015.

ÁREA/SECTOR	Peticiones		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Atención al Ciudadano	31	7,67	1	0,03	0	0,00
Gerencia	1	0,25	0	0,00	0	0,00
Administrativa y Financiera	37	9,16	13	0,35	1	0,03



Jurídica	11	2,72	2	0,18	0	0,00
Recursos Humanos	2	0,50	0	0,00	0	0,00
Control Interno Disciplinario	3	0,74	0	0,00	0	0,00
Planeación	6	1,49	2	0,33	1	0,17
Secretaría General	9	3,71	0	0,00	0	0,00
Acueducto	15	4,70	0	0,00	1	0,07
Educación	19	1,24	7	0,37	0	0,00
Reactivación Económica	5	1,24	0	0,00	1	0,20
Salud	8	1,98	0	0,00	2	0,25
Transporte	30	7,43	4	0,13	1	0,03
Vivienda	135	33,42	11	0,08	2	0,01
Gramalote la Mojana	59	14,60	0	0,00	0	0,00
Jarillón de Cali	2	0,50	1	0,50	0	0,00
Medio Ambiente	10	2,48	0	0,00	0	0,00
Estructuración	10	2,48	2	0,20	1	0,10
Proyectos	3	0,74	2	0,67	0	0,00
Regiones	3	0,74	0	0,00	0	0,00
Subgerencia Gestión del Riesgo	5	1,24	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100%</b>				

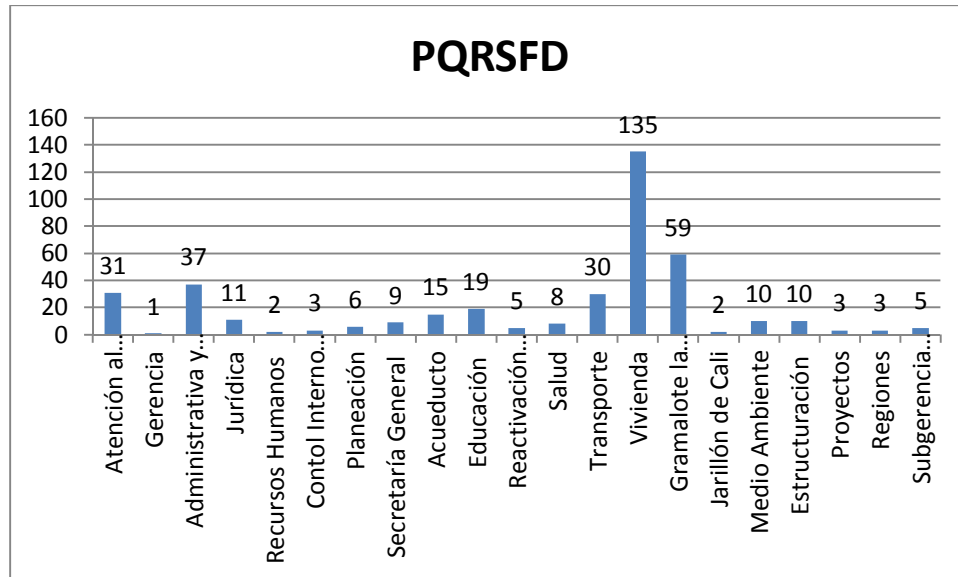
**Fuente: Elaboración propia.**

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 Julio a Septiembre de 2015.**



**Fuente: Elaboración propia.**

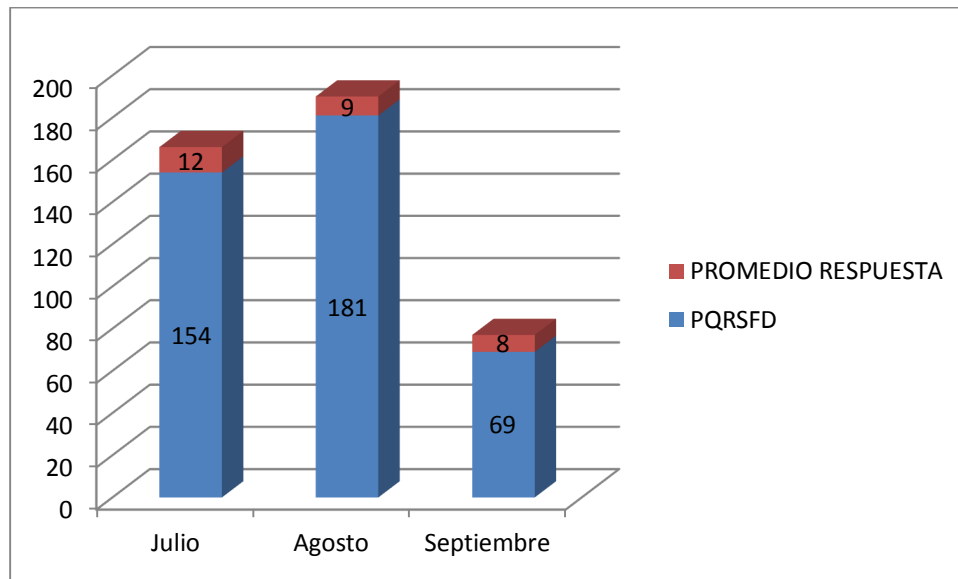
En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa que durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre, se incrementó en 12 las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD.

Durante los meses de estudio la media fue de 10 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, abril a junio 2015, la media fue de 12 días. Estas cifras nos permiten evidenciar la excelente gestión y responsabilidad de los sectores al generar el trámite oportuno a los derechos de petición. La disminución en los tiempos de respuesta fue de 2 días.

**Gráfico No.4**

**Estadísticas de PQRSFD realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo de Julio a Septiembre 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 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 relacionada con la remisión de comunicaciones.
- ✓ Solicitud de número de radicado de documentos.

### Gerencia:

- ✓ Solicitud reunión contratista.

### **Administrativa y Financiera:**

- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud de información retención en la fuente.
- ✓ Solicitud órdenes de pago.
- ✓ Solicitud información cuenta para consignar rendimientos financieros.
- ✓ Solicitud relacionada con las retenciones aplicadas a las facturas.
- ✓ Solicitud de información relacionada con los pagos realizados.

### **Grupo Jurídica:**

- ✓ Solicitud copia acta de inicio.
- ✓ Solicitud información resultados convocatorias.
- ✓ Solicitud copias de propuestas de convocatorias.
- ✓ Solicitudes de información relacionada con contratos.
- ✓ Recurso de reposición.

### **Grupo Recursos Humanos:**

- ✓ Solicitud información relacionada con el pago de aportes pendientes de seguridad social.
- ✓ Solicitud de información relacionada con ex funcionario del Fondo Adaptación.

### **Oficina de Control Interno Disciplinario**

- ✓ Presentación de inconformidades por vulneración de derechos por parte de contratistas.
- ✓ Solicitud información pago facturas.

### **Planeación:**

- ✓ Solicitud información obras reconstrucción en el municipio de Campo de La Cruz.
- ✓ Solicitud información indicador de causación de obras civiles – ICOC.
- ✓ Solicitud diligenciamiento de la estructura de entidades y proyectos de la investigación Avance Físico de Obras Civiles – IAFOC – SEGUNDO REQUERIMIENTO

### **Secretaría General:**

- ✓ Solicitud certificación ejecución contrato.
- ✓ Solicitud relacionada con la inscripción de proveedores en el Fondo Adaptación.

### **Acueducto:**

- ✓ Solicitud reclamación de indemnización RADICADO No 20158100115512 del 14 mayo de 2015
- ✓ Solicitud relacionada con el mal estado del Sistema de Alcantarillado del municipio de Manatí – Atlántico.
- ✓ Queja relacionada con inconformismos con la Interventoría de la obra en el municipio de Suratá.
- ✓ Solicitud de información de la obra del acueducto de la Vereda Llanitos del municipio de Dolores – Tolima.

- ✓ Solicitud relacionada con la propuesta para participar en un proceso de contratación
- ✓ Solicitud relacionada con proyectos para Campo de la Cruz y Candelaria – Atlántico.
- ✓ Solicitud de información relacionada con la presentación de proyectos.
- ✓ Solicitud información relacionada con el desarrollo del contrato.
- ✓ Solicitud de recursos.

#### **Educación:**

- ✓ Inconformismo incumplimiento proyecto Caucasia.
- ✓ Derecho de petición 050 sobre contrato civil de obra no. 123-15-01 carpintería metálica de las instituciones educativas.
- ✓ Contrato 137 de 2013 solicitud de trámite para retiro de estructuras aulas temporales.

#### **Reactivación Económica:**

- ✓ INVERSION FONDO ADAPTACION EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA.
- ✓ PROYECTO EMBALSE IZA-PESCA-FIRAVITIBA DE BOYACA.

#### **Salud:**

- ✓ Solicitud de apus contractuales del contrato n° 178 de 2013.
- ✓ Derecho de petición a renuncia por justa causa contrato n 178-2013.
- ✓ Contrato n° 178 de 2013 solicitud de declarar un siniestro en el marco del contrato en referencia.

#### **Transporte:**

- ✓ Solicitud aclaración de términos y condiciones contractuales.
- ✓ Solicitud aclaraciones al proyecto pliego de condiciones.
- ✓ Solicitud información de proyecto ansermanuevo - la Virginia

#### **Vivienda:**

- ✓ Contrato n° 023 de 2013 solicitud base de datos emitido por el fondo radicado n° 20151700031521.
- ✓ solicitud de subsidio para familias damnificadas.
- ✓ Programa nacional de reubicación de viviendas.

#### **Gramalote – La Mojana:**

- ✓ Programa nacional de reubicación de viviendas.
- ✓ Renuncia a calidad de habitante antiguo casco urbano gramalote.
- ✓ Derecho de petición para transferir predio.

#### **Jarillón de Cali:**

- ✓ Derecho de petición para transferir predio.

#### **Medio Ambiente:**

- ✓ Solicitud de evaluación de actividades.
- ✓ Solicitud de listado pomcas.
- ✓ Solicitud adición en tiempo al contrato nº 0151 de 2013

#### **Subgerencia de Estructuración:**

- ✓ Solicitud de información actualización registro de proveedores.
- ✓ Solicitud reunión con suelista.
- ✓ Solicitud documentos contractuales

#### **Subgerencia de Proyectos:**

- ✓ Solicitud ayuda para reparación de una obra hidráulica.

#### **Subgerencia de Regiones:**

- ✓ Solicitud información de los proyectos que ejecuta actualmente el Fondo adaptación.

### **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, el tiempo promedio de respuesta a los mismos ha disminuido de 12 a 10 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 evidencia la mejora en la respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

Elaboró: Eliana González. Profesional de Apoyo – Equipo de Atención al Ciudadano.