

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO – DICIEMBRE 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 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 que soporta 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 semestre comprendido entre los meses de julio y diciembre 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 piso 10, 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 PQRS y derechos de petición recibidos 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

INFODOC, 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 julio y el 31 de diciembre de 2015, se recibieron 226 derechos de petición, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número.

Tabla No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a diciembre de 2015

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición	
	Número	%
Atención al Ciudadano	9	0,04
Grupo Administrativo y financiera	17	0,08
Grupo Jurídica	3	0,01
Recursos Humanos	2	0,01
Oficina de Planeación	4	0,02
Secretaría General	2	0,01
Acueducto	3	0,01
Educación	11	0,05
Reactivación Económica	4	0,02
Salud	3	0,01
Transporte	6	0,03
Vivienda	114	0,50
Gramalote La Mojana	40	0,18
Jarillón de Cali	3	0,01
Subgerencia de Estructuración	1	0,00
Subgerencia de Proyectos	2	0,01
Subgerencia de Riesgos	2	0,01
TOTAL	226	100,00

Fuente: Sistema de Gestión Documental

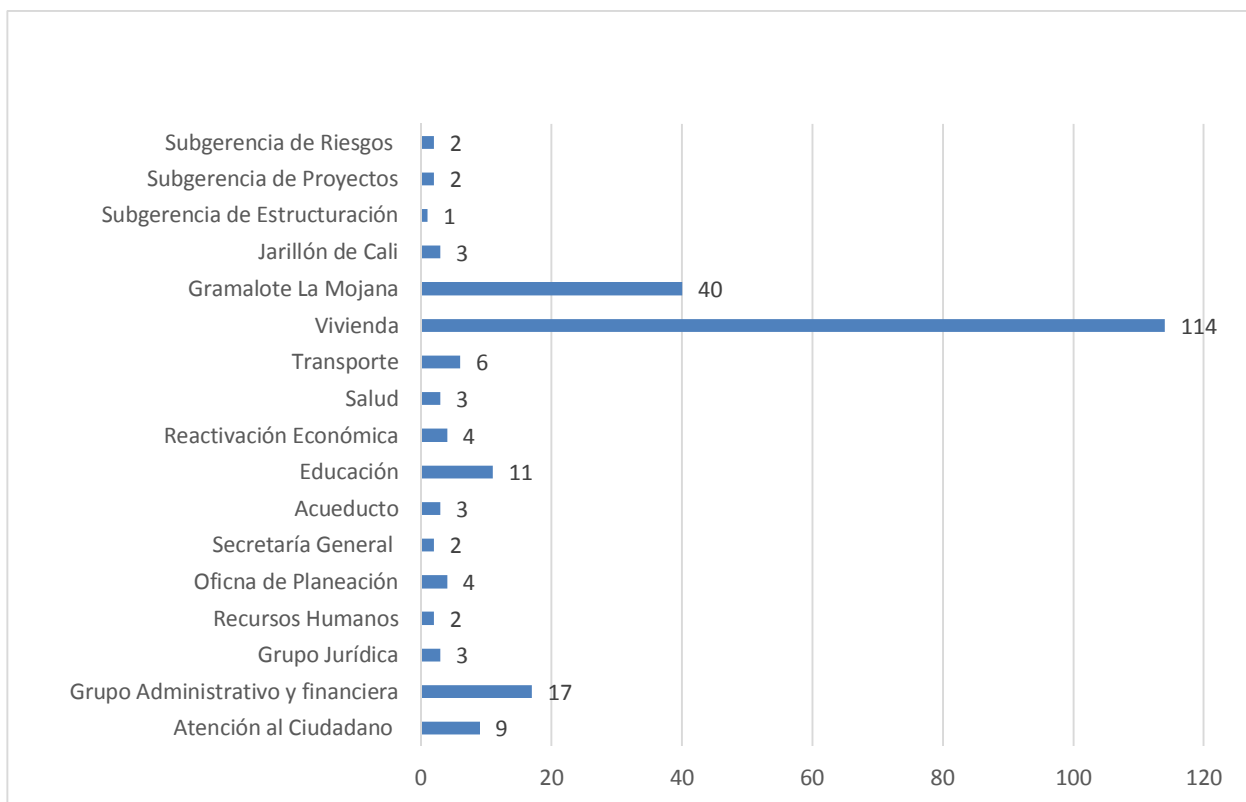
Elaboró: Alejandra Silva. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.

Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda es la dependencia con mayor porcentaje de derechos de petición recibidos durante el periodo de estudio. Teniendo en cuenta lo anterior y debido a la tendencia de crecimiento de recepción de derechos de petición, se enfatizará en

trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que permitan dar trámite oportuno (en los días establecidos por la Ley) a las solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía.

Gráfico No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a diciembre de 2015.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

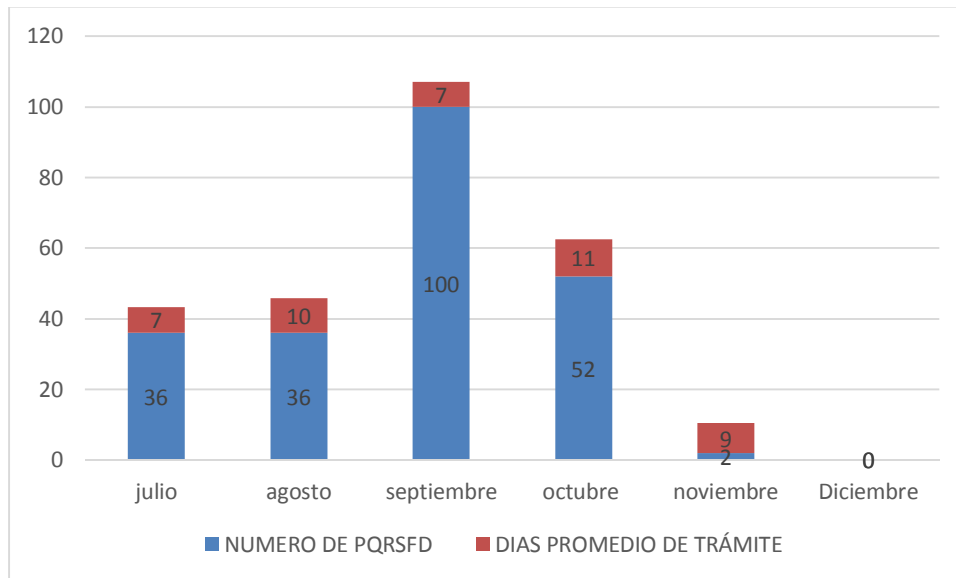
Elaboró: Alejandra Silva. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.

En el siguiente cuadro 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.

Los tiempos promedios de respuesta que se pueden observar en el gráfico, evidencian la constancia 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 aun cuando el número de derechos de petición aumentan, el tiempo promedio de respuesta no supera los días para el trámite de los derechos de petición establecidos por la Ley. Durante los meses de estudio la media fue de 7 días en promedio.

Grafico No.2

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC

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

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.
- ✓ Solicitud monto total de la intervención del Jarillón de Cali.

Gramalote:

- ✓ Solicitud Corrección de Resolución.
- ✓ Solicitud Información.
- ✓ Solicitud de Posesión.
- ✓ Solicitud información invitación cerrada.

Vivienda:

- ✓ Solicitud de modificación en Base de Datos.
- ✓ Verificación respecto a inconformidad en el proceso de postulación
- ✓ Revisión de beneficiaria proyecto de reubicación
- ✓ Solicitud información relacionadas con la ejecución del Programa de Vivienda

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.
- ✓ Solicitud de información interconexión vial Yati.

Salud:

- ✓ Solicitud Información Denuncia
- ✓ Solicitud información Construcción de una Institución prestadora de servicios de salud
- ✓ Reclamación no pago de salarios

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.
- ✓ Solicitud copia contrato.

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.
- ✓ Solicitud de reliquidación.

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
- ✓ Solicitudes de información relacionadas con los desembolsos efectuados.

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.
- ✓ Solicitud de información del Fondo Adaptación

Oficina de Planeación:

- ✓ Solicitud de información de contratos.
- ✓ Solicitud proceso de reubicación.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud de información de intervención del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud información relacionada con recursos girados al municipio Sata Cruz de Lorica.

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 Julio y el 31 de Diciembre de 2015 se recibieron 781 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 Julio a Diciembre de 2015.

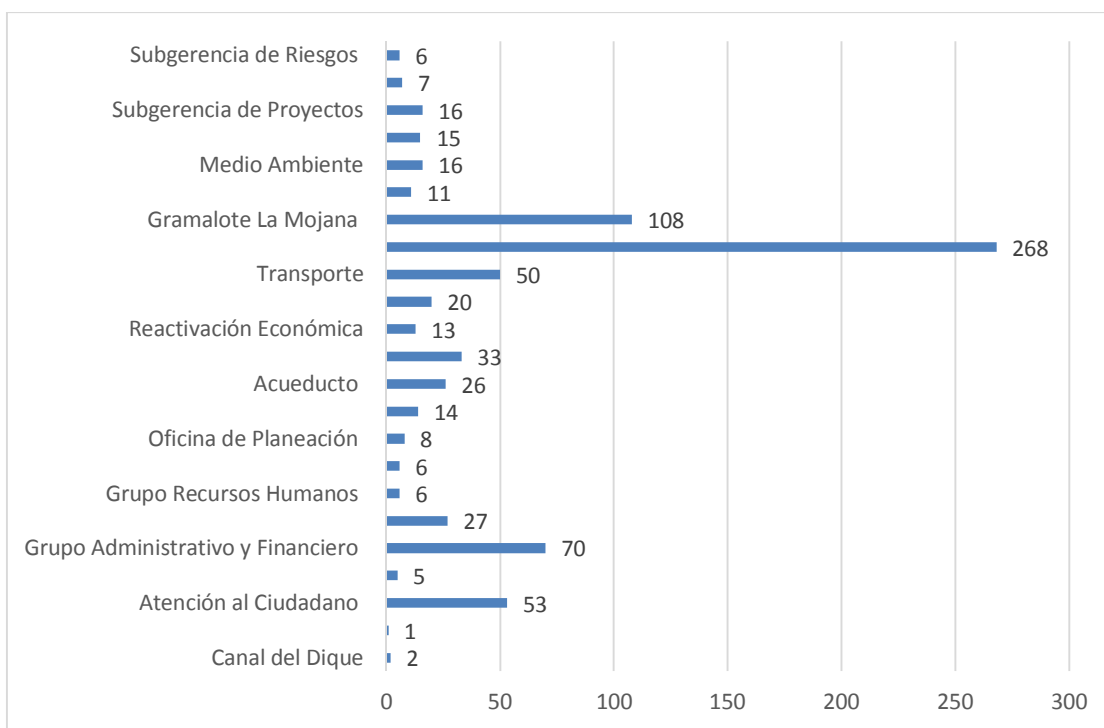
ÁREA/SECTOR	PQRSFD	
	Número	%
Canal del Dique	2	0,00
Defensa Jurídica	1	0,00
Atención al Ciudadano	53	0,07
Gerencia	5	0,01
Grupo Administrativo y Financiero	70	0,09
Grupo Jurídica	27	0,03
Grupo Recursos Humanos	6	0,01
Control Interno Disciplinario	6	0,01
Oficina de Planeación	8	0,01
Secretaría General	14	0,02
Acueducto	26	0,03
Educación	33	0,04
Reactivación Económica	13	0,02
Salud	20	0,03
Transporte	50	0,06
Vivienda	268	0,34
Gramalote La Mojana	108	0,14
Jarillón de Cali	11	0,01
Medio Ambiente	16	0,02
Subgerencia de Estructuración	15	0,02
Subgerencia de Proyectos	16	0,02
Subgerencia de Regiones	7	0,01
Subgerencia de Riesgos	6	0,01
TOTAL	781	100,00

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.
Elaboró: Alejandra Silva. Profesional I – Equipo de Atención al Ciudadano.

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, se enfatizará en trabajar con el sector para determinar acciones y actividades que permitan dar trámite oportuno (en los días establecidos por la Ley) a las solicitudes radicadas por parte de la ciudadanía.

Gráfico No.3

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

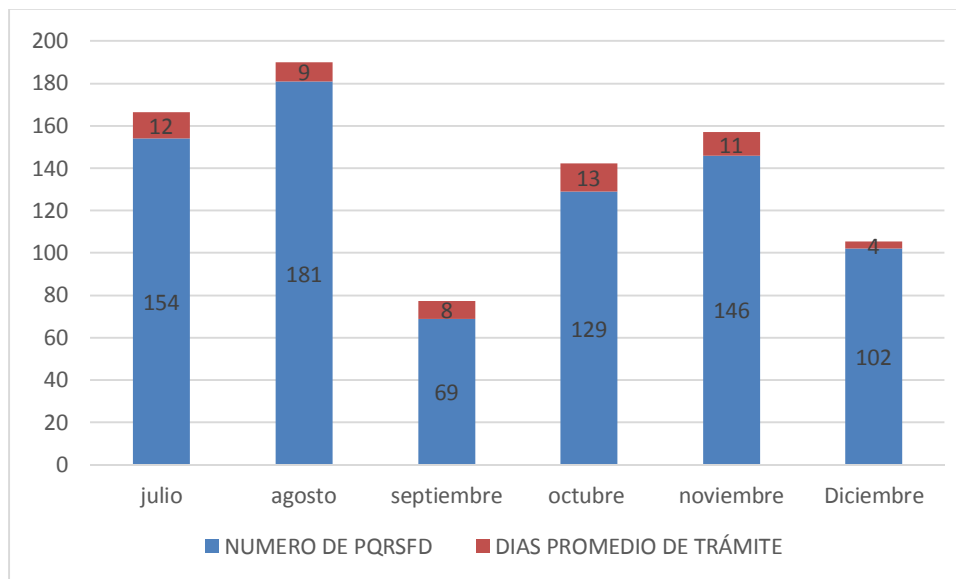
En el siguiente cuadro se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Los tiempos promedios de respuesta que se pueden observar en el gráfico, evidencian la constancia en la gestión que adelanta el Equipo de Atención el Ciudadano, para que los funcionarios tramiten las PQRSFD de manera oportuna, ya que aun cuando el número de peticiones incrementan, el tiempo

promedio de respuesta no supera los días para el trámite de los derechos de petición establecidos por la Ley. Durante los meses de estudio la media fue de 10 días en promedio.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo Julio a Diciembre de 2015 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

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

Canal del Dique:

- ✓ Solicitud de información Macro Proyecto Canal del Dique

Defensa Jurídica:

- ✓ Solicitud información nombramiento Gerente.

Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud información Fondo Adaptación

- ✓ Solicitud actualización Censo Nacional de Archivo
- ✓ Solicitud ayuda damnificados fenómeno de La Niña 2010 – 2011
- ✓ 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 Cronograma expedición normativa segundo semestre de 2015.
- ✓ Solicitud asistencia reunión

Grupo Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud certificados
- ✓ Solicitud devolución de recursos
- ✓ Solicitud de información relacionada con pagos
- ✓ Solicitud de información retención en la fuente.
- ✓ Solicitud órdenes de pago.
- ✓ Solicitud información cuenta para consignar rendimientos financieros.

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud información propuestas
- ✓ Solicitud para rendir descargos
- ✓ Solicitud pago indemnizaciones
- ✓ Solicitud aplazamiento audiencias
- ✓ Solicitud copia acta de inicio.
- ✓ Solicitud información resultados convocatorias.
- ✓ Solicitud copias de propuestas de convocatorias.
- ✓ Solicitudes de información relacionada con contratos.
- ✓ Recurso de reposición.

Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud información continuación programa de reubicación laboral.
- ✓ Solicitud información vacantes
- ✓ 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:

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

Oficina de Planeación:

- ✓ Solicitud de información indicador de inversión de obras civiles
- ✓ Solicitud de información de la Contratación de la prestación del servicio continuo de la auditoría técnica integral con enfoque preventivo.
- ✓ Solicitud información obras reconstrucción en el municipio de Campo de La Cruz.
- ✓ Solicitud diligenciamiento de la estructura de entidades y proyectos de la investigación Avance Físico de Obras Civiles – IAFOC – SEGUNDO REQUERIMIENTO

Secretaría General:

- ✓ Solicitud certificación de obra
- ✓ Solicitud autorización stand
- ✓ Solicitud expedición SOAT
- ✓ Solicitud relacionada con la inscripción de proveedores en el Fondo Adaptación.

Acueducto:

- ✓ Solicitud información ejecución proyecto.
- ✓ Solicitud visita de inspección al proyecto.
- ✓ Solicitud documentación contrato
- ✓ Solicitud recursos para proyecto
- ✓ 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.

Reactivación Económica:

- ✓ Solicitud ejecución de proyecto
- ✓ Información nichos productivos
- ✓ Inversión Fondo Adaptación en el departamento del Tolima.
- ✓ proyecto embalse Iza-Pesca-Firavitoba de Boyaca.

Salud:

- ✓ Solicitud información pago arriendo empresa Heymocol SAS
- ✓ Solicitud información proceso de liquidación contrato
- ✓ Solicitud de información proyecto
- ✓ 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 concepto reconocimiento económico
- ✓ Solicitud información proyecto
- ✓ Solicitud aclaración de términos y condiciones contractuales.
- ✓ Solicitud aclaraciones al proyecto pliego de condiciones.

Vivienda:

- ✓ Solicitud informe y documentación de avances proyecto vivienda
- ✓ Solicitud información estado real de pagos
- ✓ Solicitud inclusión beneficiarios Vivienda
- ✓ Solicitud información entrega archivo físico
- ✓ Solicitud investigación contratista
- ✓ Solicitud reubicación zonal de alto riesgo
- ✓ Solicitud desvinculación censo
- ✓ 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.

Sectorial Gramalote La Mojana:

- ✓ Solicitud de información ejecución proyecto
- ✓ Solicitud calificación como poseedor
- ✓ Solicitud restitución de 10 inmuebles dañados por la cabecera municipal de Gramalote
- ✓ Renuncia a calidad de habitante
- ✓ Corrección de resolución 881 de 2014
- ✓ Solicitud corrección nombre de integrante núcleo familiar
- ✓ Programa nacional de reubicación de viviendas.
- ✓ Derecho de petición para transferir predio.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud de información oficial del Macro Proyecto
- ✓ Solicitud priorización de hogares de algunos asentamientos
- ✓ Solicitud relacionada con el puente Juanchito

- ✓ Derecho de petición para transferir predio.

Sectorial Medio Ambiente:

- ✓ Solicitud documentos creación de patrimonio
- ✓ Solicitud de información general proyectos de Medio Ambiente.
- ✓ Solicitud de evaluación de actividades.
- ✓ Solicitud de listado pomcas.
- ✓ Solicitud adición en tiempo al contrato n° 0151 de 2013

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud de información para la inscripción para participar en procesos cerrados.
- ✓ Solicitud definición estado contratos
- ✓ Solicitud manifestación de interés.
- ✓ Solicitud de información actualización registro de proveedores.
- ✓ Solicitud reunión con suelista.
- ✓ Solicitud documentos contractuales

Subgerencia de proyectos:

- ✓ Solicitud de información relacionada con ayudas por desastre natural
- ✓ Solicitud de información relacionada con proyectos del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud ayuda para reparación de una obra hidráulica.

Subgerencia de Regiones:

- ✓ Solicitud acompañamiento social proyectos ejecutados en el Canal del Dique
- ✓ Solicitud información de los proyectos que ejecuta actualmente el Fondo adaptación.

Subgerencia de Riesgos:

- ✓ Solicitud documentos liquidación contrato

Sectorial de 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.

8. Conclusiones:

- Con el propósito de mantener y mejorar el tiempo promedio de respuesta a las PQRSFD y a los derechos de petición, se identificaron oportunidades de mejora por parte del equipo de

Atención al Ciudadano, se derogó la resolución 432 de 2014 por la 641 de 2015, para la cual se iniciaron las capacitaciones relacionadas con la Atención al Ciudadano y la resolución.

- A pesar del aumento constante en el número de PQRSFD recibidos durante el semestre, los días promedio de respuesta por parte de los funcionarios se mantienen dentro de los límites establecidos por la Ley.
- Se observó que han disminuido los tiempos de respuesta y el número de trámites extemporáneos y vencidos a los derechos de petición y PQRSFD.

9. Logros:

- Se inició el programa de capacitaciones relacionadas con la atención al usuario y la resolución 641 de 2015, la cual reglamenta el trámite de respuesta a derechos de petición y PQRSFD en el marco de los tiempos establecidos por la Ley. Se planea continuar las mismas, con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación en su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y las áreas de Defensa Judicial y Control Interno Disciplinario.
- Se realizó para los meses de estudio en el presente un seguimiento semanal 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.

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