El emprendimiento es de todos

Minhacienda

INFORME DE PQRSFD III TRIMESTRE 2020

Julio a Septiembre de 2020

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

Fondo Adaptación

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 2020, 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 cumplimento 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 el periodo del aislamiento:

- ✓ Resolución Interna No. 0252 de fecha 1° 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.

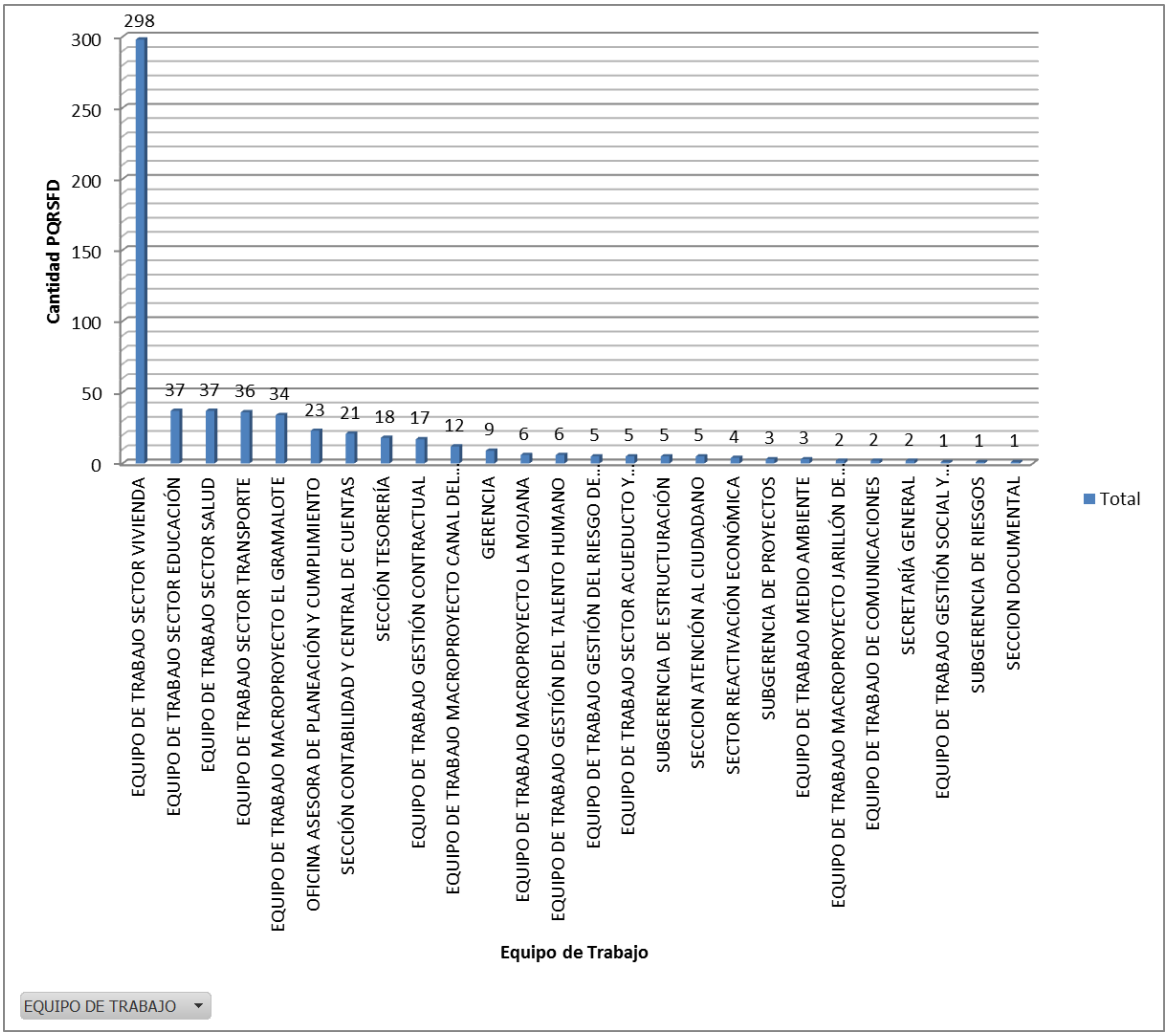
Esta herramienta informática permite articular todos los canales de atención al ciudadano, ofreciendo las siguientes ventajas:

- 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 y septiembre de 2020, se recibieron **593** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor número de requerimientos, seguido por los Sectores: Salud, Educación, Transporte y Macroproyecto Gramalote; cómo se evidencia en la tabla a continuación:

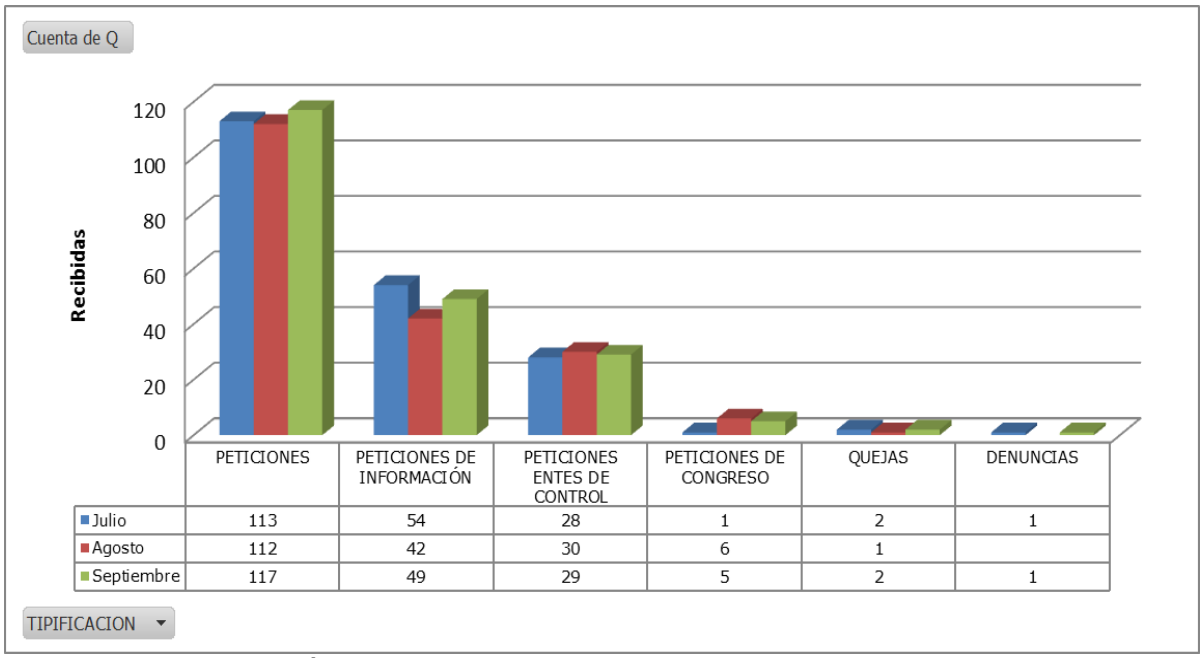
TOTAL PQRSFD TRIMESTRE
JULIO A SEPTIEMBRE de 2020



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 más frecuentes frente a las quejas, reclamos y denuncias.

TIPIFICACIÓN PQRSFD TRIMESTRE
JULIO A SEPTIEMBRE de 2020

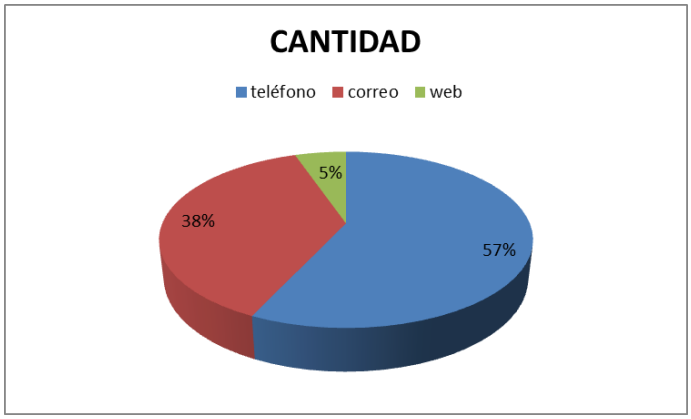


	PETICIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	PETICIONES ENTES DE CONTROL	PETICIONES DE CONGRESO	QUEJAS	DENUNCIAS
Julio	113	54	28	1	2	1
Agosto	112	42	30	6	1	
Septiembre	117	49	29	5	2	1

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 2020



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

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 2020

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL	**17**	**2,87%**	**17**	**2,87%**
TRAMITADO	16	94,12%	16	94,12%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	5,88%	1	5,88%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	**6**	**1,01%**	**6**	**1,01%**
TRAMITADO	6	100,00%	6	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE	**12**	**2,02%**	**12**	**2,02%**
TRAMITADO	9	75,00%	9	75,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	25,00%	3	25,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE	**34**	**5,73%**	**34**	**5,73%**
TRAMITADO	22	64,71%	22	64,71%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	6	17,65%	6	17,65%
PENDIENTE EN TRÁMITE	6	17,65%	6	17,65%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI	**2**	**0,34%**	**2**	**0,34%**
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	100,00%	2	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA	**6**	**1,01%**	**6**	**1,01%**
TRAMITADO	5	83,33%	5	83,33%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	16,67%	1	16,67%

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE	**3**	**0,51%**	**3**	**0,51%**
TRAMITADO	3	100,00%	3	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	**5**	**0,84%**	**5**	**0,84%**
TRAMITADO	5	100,00%	5	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN	**37**	**6,24%**	**37**	**6,24%**
TRAMITADO	31	83,78%	31	83,78%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	2,70%	1	2,70%
PENDIENTE EN TRÁMITE	5	13,51%	5	13,51%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD	**37**	**6,24%**	**37**	**6,24%**
TRAMITADO	32	86,49%	32	86,49%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	5,41%	2	5,41%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	8,11%	3	8,11%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE	**36**	**6,07%**	**36**	**6,07%**
TRAMITADO	28	77,78%	28	77,78%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	2,78%	1	2,78%
PENDIENTE EN TRÁMITE	7	19,44%	7	19,44%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA	**298**	**50,25%**	**298**	**50,25%**
TRAMITADO	226	75,84%	226	75,84%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	5	1,68%	5	1,68%
PENDIENTE EN TRÁMITE	61	20,47%	61	20,47%
PETICIÓN INCOMPLETA	6	2,01%	6	2,01%
GERENCIA	**9**	**1,52%**	**9**	**1,52%**
TRAMITADO	9	100,00%	9	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	**23**	**3,88%**	**23**	**3,88%**
TRAMITADO	21	91,30%	21	91,30%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	8,70%	2	8,70%
SECCION ATENCIÓN AL CIUDADANO	**5**	**0,84%**	**5**	**0,84%**
TRAMITADO	2	40,00%	2	40,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	20,00%	1	20,00%
PETICIÓN INCOMPLETA	2	40,00%	2	40,00%
SECCIÓN TESORERÍA	**18**	**3,04%**	**18**	**3,04%**
TRAMITADO	15	83,33%	15	83,33%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	16,67%	3	16,67%
SECRETARÍA GENERAL	**2**	**0,34%**	**2**	**0,34%**
TRAMITADO	2	100,00%	2	100,00%
SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA	**4**	**0,67%**	**4**	**0,67%**
TRAMITADO	4	100,00%	4	100,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	**5**	**0,84%**	**5**	**0,84%**
TRAMITADO	4	80,00%	4	80,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	20,00%	1	20,00%
SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS	**21**	**3,54%**	**21**	**3,54%**
TRAMITADO	19	90,48%	19	90,48%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	9,52%	2	9,52%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	**5**	**0,84%**	**5**	**0,84%**
TRAMITADO	5	100,00%	5	100,00%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	**3**	**0,51%**	**3**	**0,51%**
TRAMITADO	3	100,00%	3	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES	**2**	**0,34%**	**2**	**0,34%**
TRAMITADO	2	100,00%	2	100,00%

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
SUBGERENCIA DE RIESGOS	**1**	**0,17%**	**1**	**0,17%**
TRAMITADO	1	100,00%	1	100,00%
SECCION DOCUMENTAL	**1**	**0,17%**	**1**	**0,17%**
TRAMITADO	1	100,00%	1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN SOCIAL Y ARTICULACIÓN REGIONAL	**1**	**0,17%**	**1**	**0,17%**
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	100,00%	1	100,00%
Total general	**593**	**100,00%**	**593**	**100,00%**

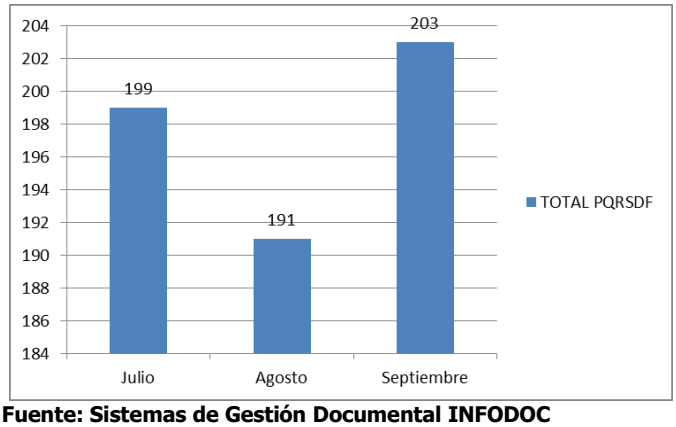
Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad para el periodo reportado recibió **593** PQRSFD, de las cuales **471** 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 y **122** 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 **131** PQRSFD en trámite de respuesta y que fueron relacionados en el segundo trimestre de 2020, la totalidad fueron gestionados dentro de los tiempos de respuesta establecidos por ley.

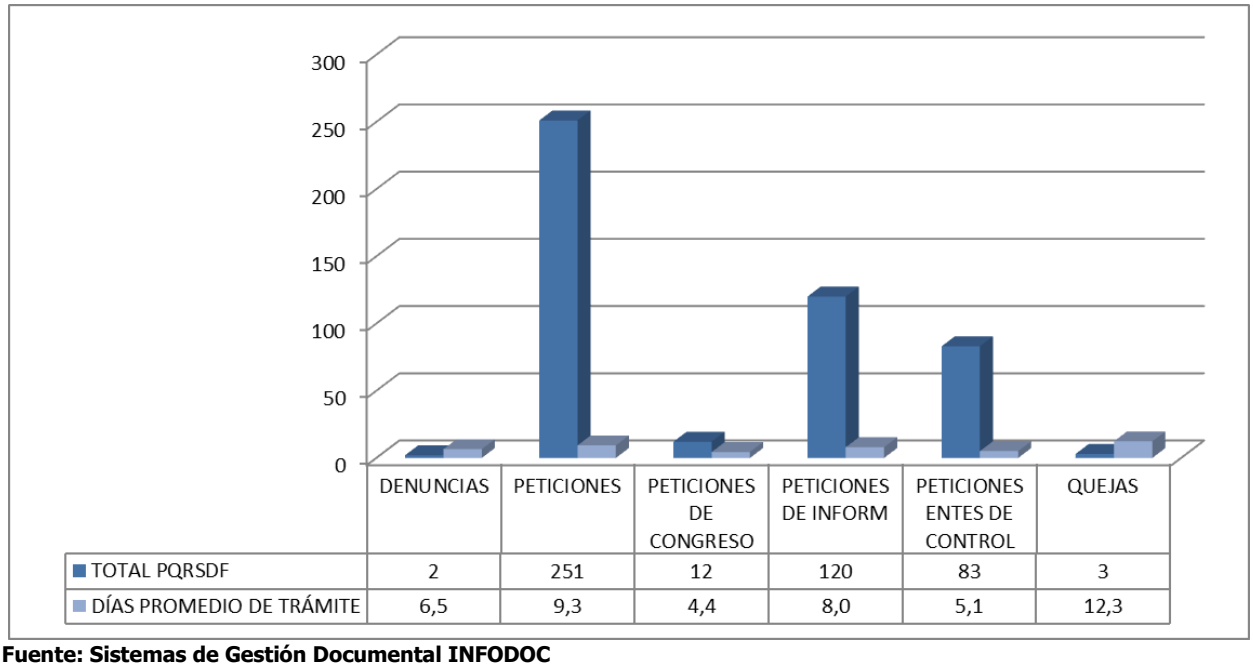
CANTIDAD PQRSFD RECIBIDAS POR MES
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2020



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 agosto, contrario a los meses de julio y septiembre, en los cuales se evidencia un incremento.

DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD
TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE de 2020



	DENUNCIAS	PETICIONES	PETICIONES DE CONGRESO	PETICIONES DE INFORM	PETICIONES ENTES DE CONTROL	QUEJAS
TOTAL PQRSDF	2	251	12	120	83	3
DÍAS PROMEDIO DE TRÁMITE	6,5	9,3	4,4	8,0	5,1	12,3

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 **471** 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 9,3 días; las peticiones de Congreso en promedio en 4,4 días; las peticiones de información en 8 días, las denuncias en 6,5 días y las quejas en 12,3 días.

Es importante señalar que de acuerdo con el Art 5° 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 20 PQRSFD.

5. 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 2020, 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 frecuentas 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.