



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2013

1. INTRODUCCIÓN

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que el ciudadano tiene interacción con el FONDO ADAPTACIÓN y de así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites 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 julio y septiembre de 2013.

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, 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

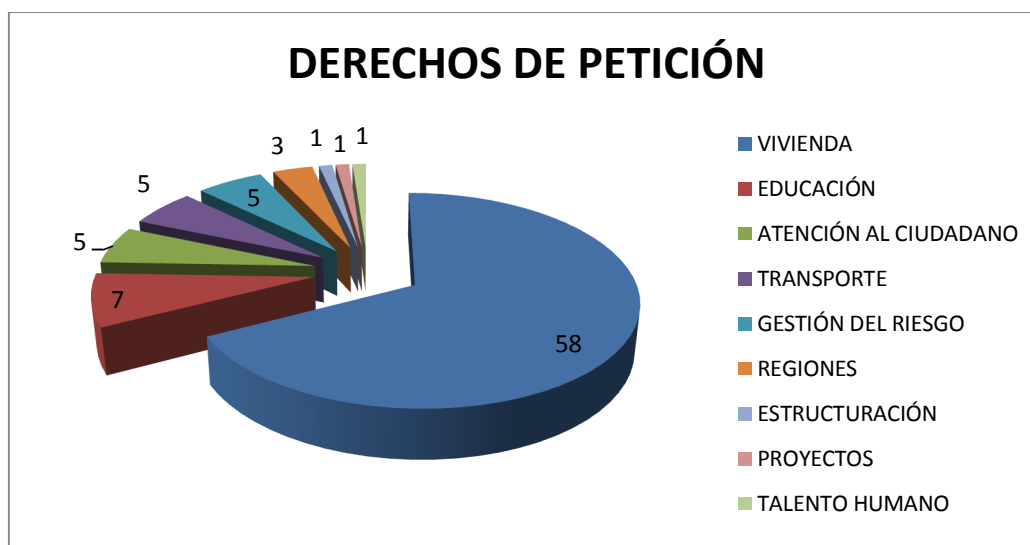
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2013, se recibieron 86 derechos de petición, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de derechos de petición.

Tabla No.1
Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo julio - septiembre de 2013.

ÁREA / SECTOR	NÚMERO DE DERECHOS DE PETICIÓN
VIVIENDA	58
EDUCACIÓN	7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
TRANSPORTE	5
GESTIÓN DEL RIESGO	5
REGIONES	3
ESTRUCTURACIÓN	1
PROYECTOS	1
TALENTO HUMANO	1
SALUD	0
JURÍDICA	0
ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	0
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	0
TOTAL	86

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No.1
Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo julio - septiembre de 2013.



Fuente: Elaboración propia.

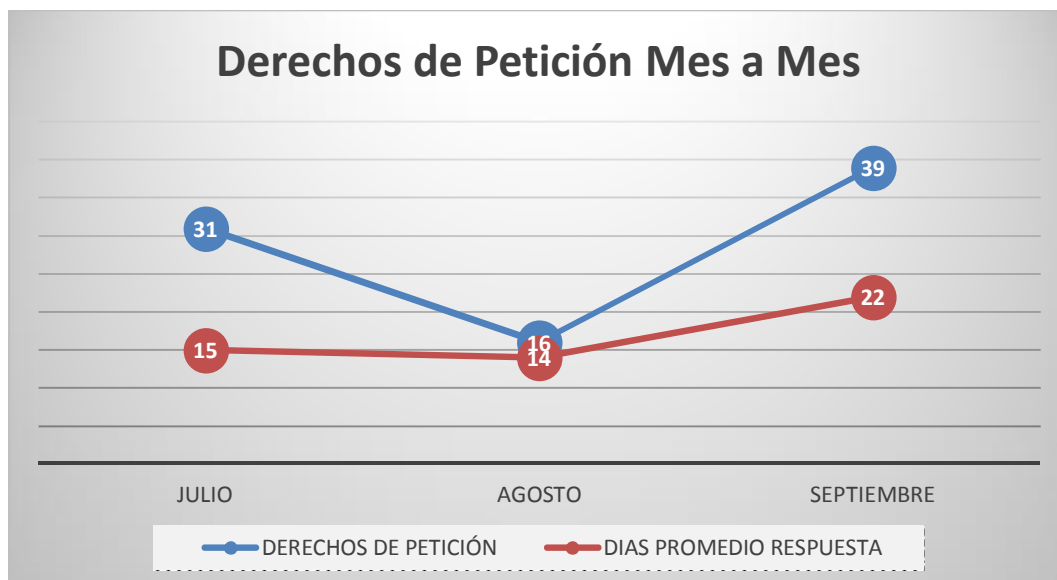
A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un número promedio de derechos de petición desde el mes de julio a septiembre, con excepción de agosto, lo cual muestra una mejora en el uso del sistema de gestión documental ORFEO, tomando como referencia los primeros meses del año.

No obstante, es claro que todavía se vienen presentando inconvenientes para atender las solicitudes con la celeridad requerida por el FONDO, aunque en los meses de julio y agosto la media se encontró en la permitida, debe mejorarse los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

El promedio de días para dar respuesta a los derechos de petición en el mes de septiembre de 2013, fue de 22 días.

Grafico No.2
Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a septiembre de 2013 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 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 información para registrarse en el registro único de damnificados REUNIDOS, ya que su vivienda fue afectada por la Ola Invernal 2010 – 2011.
- ✓ Solicitud de inclusión en programas de vivienda de Interés Social.

Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud de información de por qué se escogió Miraflores en vez de Pomaroso, para el reasentamiento de Gramalote.

Talento Humano:

- ✓ Solicitud del número de ingenieros contratados por la Entidad, y el listado de empresas que provean servicios de ingeniería al FONDO.

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

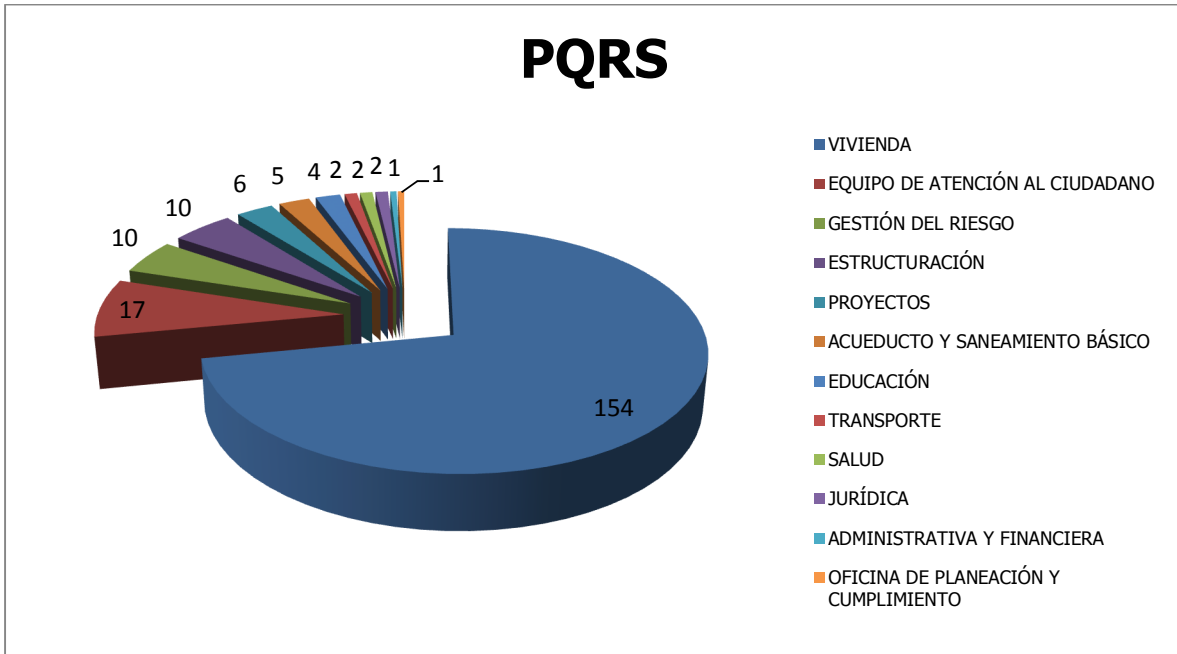
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2013 se recibieron 214 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRS.

Tabla No.2
Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el periodo julio a septiembre de 2013.

ÁREA / SECTOR	NÚMERO DE PQRS
VIVIENDA	154
EQUIPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
GESTIÓN DEL RIESGO	10
ESTRUCTURACIÓN	10
PROYECTOS	6
ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	5
EDUCACIÓN	4
TRANSPORTE	2
SALUD	2
JURÍDICA	2
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
OFICINA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	1
TALENTO HUMANO	0
REGIONES	0
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	0
TOTAL	214

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico No.3
Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo julio a septiembre de 2013.



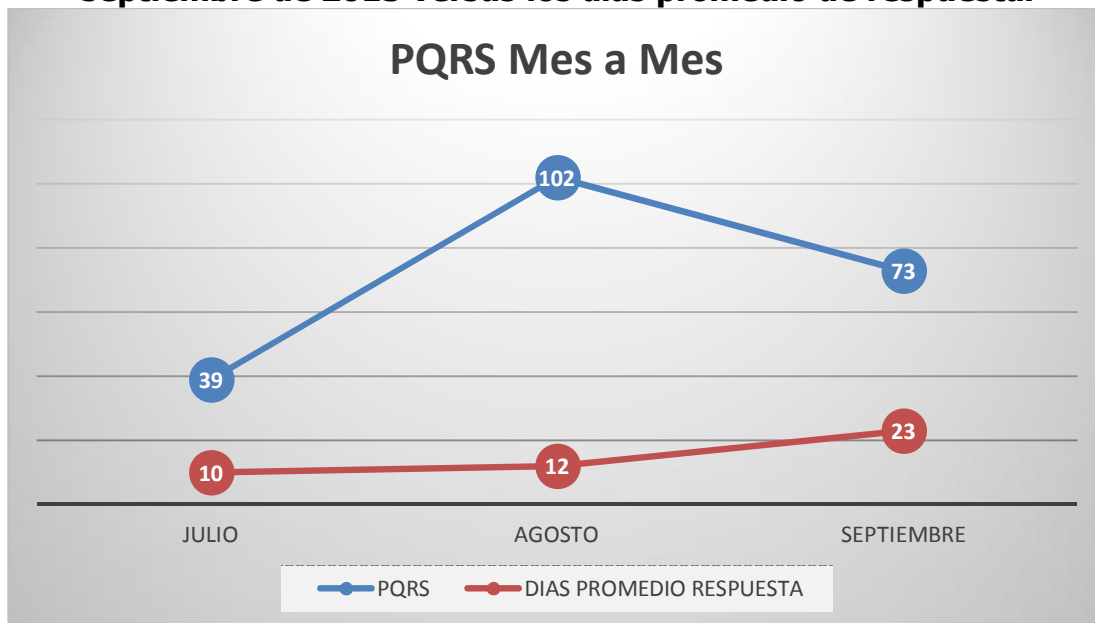
Fuente: Elaboración propia.

A través del siguiente gráfico, se puede evidenciar 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 el incremento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante los meses de agosto y septiembre, cuando en realidad lo que existe es una desviación con los meses anteriores, que tiene que ver con un mejor manejo por parte de los funcionarios de las Tablas de Retención Documental, que permiten evidenciar las reales peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

El promedio de días para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el mes de septiembre de 2013, fue de 23 días, debido al incremento tanto de Derecho de Petición como de PQRS.

Gráfico No.4
Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a septiembre de 2013 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.

Atención al Ciudadano

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

8. Derechos de Petición y PQRS que no registran trámite.

A continuación se encuentran las solicitudes allegadas a la Entidad durante el periodo de estudio, que aún no registran el respectivo trámite en el sistema ORFEO, por parte de los funcionarios de las áreas competentes para dar respuesta, a los cuales se les informó que deben documentar la respuesta a través de ORFEO.

ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO		
Funcionario	Numero de radicado	Fecha de Entrada
Miguel Ángel Castro	20138100068272	18/09/2013

EDUCACIÓN		
Funcionario	Numero de radicado	Fecha de Entrada
Frank Paipilla	20138100073462	30/09/2013

GESTIÓN DEL RIESGO		
Funcionario	Numero de radicado	Fecha de Entrada
Juanita López	20138100066552	13/09/2013

SALUD		
Funcionario	Numero de radicado	Fecha de Entrada
Rodrigo Vélez	20138100053372	08/08/2013
Rodrigo Vélez	20138100065062	10/09/2013

VIVIENDA		
Funcionario	Numero de radicado	Fecha de Entrada
Ricardo Rodríguez	20138100065002	10/09/2013
Alejandra Silva	20138100064622	09/09/2013

9. Conclusiones:

- Se encontró una mejora en la tipificación de Derechos de Petición y PQRS, las cuales se siguen subsanando a través del equipo designado de Atención al Ciudadano.
- La implementación del Sistema Documental Orfeo se inició en septiembre de 2012, por lo cual se encontró una mejora en la apropiación por parte de los funcionarios de la Entidad en la herramienta informática ORFEO.
- El incremento del volumen de Derechos de Petición y PQRS presentadas en torno al sector Vivienda han impedido que estas solicitudes se tramiten con la celeridad que se requiere y se desea para atender al ciudadano. La Gerencia de la Entidad contrató una persona más que apoye ésta labor.
- Se contrató otro integrante del equipo de atención al ciudadano para apoyar el área en las mejoras que se están desarrollando.