



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2014

1. INTRODUCCIÓN

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales en los que el ciudadano tiene interacción con el FONDO ADAPTACIÓN y así aportar a mejorar su calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o trámites 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 2014.

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 2014, se recibieron 476 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 2014

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Vivienda	363	76%	70	15%	3	1%
Atención al Ciudadano	1	0%	1	0%	0	0%
Gerencia	4	1%	0	0%	0	0%
Gestión del Riesgo	1	0%	0	0%	0	0%
Educación	20	4%	5	1%	1	0%
Reactivación Económica	9	2%	2	0%	7	1%
Transporte	22	5%	4	1%	1	0%
Jurídica	7	1%	1	0%	1	0%
Proyectos	4	1%	1	0%	1	0%
Salud	3	1%	0	0%	0	0%
Acueducto	11	2%	2	0%	0	0%
Administrativa y Financiera	7	1%	3	1%	3	1%
Gramalote La Mojana	19	4%	3	1%	0	0%
Jarillón de Cali	2	0%	0	0%	1	0%
Medio Ambiente	1	0%	0	0%	0	0%
Estructuración	1	0%	0	0%	0	0%
Secretaría General	1	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	476	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 y el sector reactivación

económica el de mayor porcentaje con derechos de petición vencidos durante el periodo de estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar la gestión de respuesta a los derechos de petición se enfatizará a través de comunicaciones a las áreas receptoras de las mismas, la responsabilidad que les asiste de atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos. En curso como medida adicional, se encuentra el desarrollo de semáforos en el sistema de gestión documental ORFEO que de alertas sobre los tiempos de respuesta de los derechos de petición.

A continuación evidenciamos el estado del trámite de los derechos de petición que se respondieron fuera de tiempo:

No	RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICACIÓN DE ENTRADA	RADICACIÓN DE SALIDA	DEPENDENCIA QUE CONTESTA	FECHA DE RADICACIÓN DE SALIDA	DIAS REALES DEL TRAMITE
1	20148100126782	02/07/2014	20141700037111	SECTORIAL DE VIVIENDA	09/09/2014	49
2	20148100126782	02/07/2014	20141700037111	SECTORIAL DE VIVIENDA	09/09/2014	49
3	20148100128092	04/07/2014	20141700047681	SECTORIAL DE VIVIENDA	10/09/2014	48
4	20148100128092	04/07/2014	20141700048291	SECTORIAL DE VIVIENDA	12/09/2014	50
5	20148100128092	04/07/2014	20141700048291	SECTORIAL DE VIVIENDA	12/09/2014	50
6	20148100128092	04/07/2014	20141700047681	SECTORIAL DE VIVIENDA	12/09/2014	50
7	20148100128092	04/07/2014	20141700048291	SECTORIAL DE VIVIENDA	12/09/2014	50
8	20148100129282	07/07/2014	20141700038991	SECTORIAL DE VIVIENDA	08/08/2014	24
9	20148100129282	07/07/2014	20141700047741	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	48
10	20148100129282	07/07/2014	20141700047741	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	48
11	20148100129302	07/07/2014	20141700043681	SECTORIAL DE VIVIENDA	20/08/2014	32
12	20148100131692	09/07/2014	20141700043701	SECTORIAL DE VIVIENDA	20/08/2014	30
13	20148100132622	09/07/2014	20141700047861	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	46
14	20148100132622	09/07/2014	20141700047861	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	46

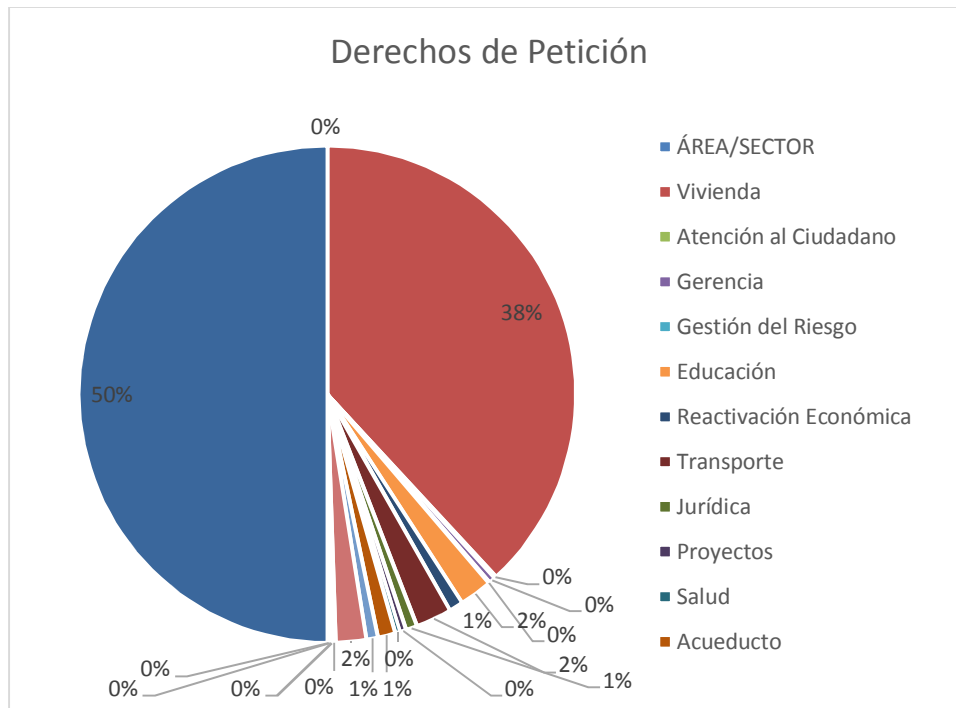
No	RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICACIÓN DE ENTRADA	RADICACIÓN DE SALIDA	DEPENDENCIA QUE CONTESTA	FECHA DE RADICACIÓN DE SALIDA	DIAS REALES DEL TRAMITE
15	20148100133902	10/07/2014	20141700047751	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	45
16	20148100133902	10/07/2014	20141700047751	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	45
17	20148100134172	11/07/2014	20141700042471	SECTORIAL DE VIVIENDA	15/08/2014	25
18	20148100134922	11/07/2014	20141700047871	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	44
19	20148100134942	11/07/2014	20141700038961	SECTORIAL DE VIVIENDA	06/08/2014	18
20	20148100135802	14/07/2014	20141700043711	SECTORIAL DE VIVIENDA	20/08/2014	27
21	20148100135812	14/07/2014	20141700047891	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	43
22	20148100135852	14/07/2014	TRAMITADO	SECTORIAL DE VIVIENDA	15/08/2014	24
23	20148100135862	14/07/2014	TRAMITADO	SECTORIAL DE VIVIENDA	15/08/2014	24
24	20148100139242	17/07/2014	20141700044001	SECTORIAL DE VIVIENDA	22/08/2014	26
25	20148100139972	18/07/2014	20141700047851	SECTORIAL DE VIVIENDA	10/10/2014	60
26	20148100140702	18/07/2014	20141700041321	SECTORIAL DE VIVIENDA	26/08/2014	27
27	20148100145152	23/07/2014	20141700044041	SECTORIAL DE VIVIENDA	22/08/2014	22
28	20148100145152	23/07/2014	20141700044051	SECTORIAL DE VIVIENDA	22/08/2014	22
29	20148100147472	25/07/2014	20141700040471	SECTORIAL DE VIVIENDA	27/08/2014	23
30	20148100147472	25/07/2014	20141700040471	SECTORIAL DE VIVIENDA	27/08/2014	23
31	20148100151432	30/07/2014	20141700043401	SECTORIAL DE VIVIENDA	08/09/2014	28
32	20148100155162	05/08/2014	20141700043591	SECTORIAL DE VIVIENDA	01/09/2014	19
33	20148100155612	05/08/2014	20141700043891	SECTORIAL DE VIVIENDA	19/09/2014	33
34	20148100155642	05/08/2014	20141700043881	SECTORIAL DE VIVIENDA	01/09/2014	19
35	20148100155642	05/08/2014	20141700043911	SECTORIAL DE VIVIENDA	01/09/2014	19

No	RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICACIÓN DE ENTRADA	RADICACIÓN DE SALIDA	DEPENDENCIA QUE CONTESTA	FECHA DE RADICACIÓN DE SALIDA	DIAS REALES DEL TRAMITE
36	20148100156982	06/08/2014	20141700044111	SECTORIAL DE VIVIENDA	05/09/2014	22
37	20148100156982	06/08/2014	20141700044111	SECTORIAL DE VIVIENDA	05/09/2014	22
38	20148100159082	11/08/2014	20141700046481	SECTORIAL DE VIVIENDA	04/09/2014	18
39	20148100159892	11/08/2014	20141700048391	SECTORIAL DE VIVIENDA	15/09/2014	25
40	20148100160982	12/08/2014	20141700044071	SECTORIAL DE VIVIENDA	26/09/2014	33
41	20148100162502	13/08/2014	20141700045111	SECTORIAL DE VIVIENDA	06/10/2014	38
42	20148100164852	15/08/2014	20141700047781	SECTORIAL DE VIVIENDA	11/09/2014	19
43	20148100166252	19/08/2014	20141700047561	SECTORIAL DE VIVIENDA	10/09/2014	16
44	20148100167022	20/08/2014	20141700047431	SECTORIAL DE VIVIENDA	15/09/2014	18
45	20148100170522	22/08/2014	20141700046481	SECTORIAL DE VIVIENDA	30/09/2014	27
46	20148100170522	22/08/2014	20141700046481	SECTORIAL DE VIVIENDA	30/09/2014	27
47	20148100171562	24/08/2014	20141700045441	SECTORIAL DE VIVIENDA	29/09/2014	25
48	20148100171572	24/08/2014	20141700045451	SECTORIAL DE VIVIENDA	16/09/2014	16
49	20148100171902	25/08/2014	20141700049521	SECTORIAL DE VIVIENDA	03/10/2014	29
50	20148100171902	25/08/2014	20141700049521	SECTORIAL DE VIVIENDA	19/09/2014	19
51	20148100171902	25/08/2014	20141700049521	SECTORIAL DE VIVIENDA	03/10/2014	29
52	20148100171912	25/08/2014	20141700049521	SECTORIAL DE VIVIENDA	19/09/2014	19
53	20148100172022	25/08/2014	20141700053411	SECTORIAL DE VIVIENDA	16/10/2014	38
54	20148100172062	25/08/2014	20141700045731	SECTORIAL DE VIVIENDA	26/09/2014	24
55	20148100172062	25/08/2014	20141700045731	SECTORIAL DE VIVIENDA	26/09/2014	24

No	RADICADO DE ENTRADA	FECHA RADICACIÓN DE ENTRADA	RADICACIÓN DE SALIDA	DEPENDENCIA QUE CONTESTA	FECHA DE RADICACIÓN DE SALIDA	DIAS REALES DEL TRAMITE
56	20148100172102	25/08/2014	20141700047051	SECTORIAL DE VIVIENDA	07/10/2014	31
57	20148100172882	26/08/2014	20141700045871	SECTORIAL DE VIVIENDA	19/09/2014	18
58	20148100175542	28/08/2014	20141700050451	SECTORIAL DE VIVIENDA	03/10/2014	26
59	20148100178352	01/09/2014	20141700047971	SECTORIAL DE VIVIENDA	23/09/2014	16
60	20148100180412	03/09/2014	20141700050481	SECTORIAL DE VIVIENDA	30/09/2014	19
61	20148100180412	03/09/2014	20141700050481	SECTORIAL DE VIVIENDA	30/09/2014	19
62	20148100180412	03/09/2014	20141700050481	SECTORIAL DE VIVIENDA	25/09/2014	16
63	20148100181702	04/09/2014	20141700049031	SECTORIAL DE VIVIENDA	26/09/2014	16
64	20148100182702	05/09/2014	20141700049551	SECTORIAL DE VIVIENDA	02/10/2014	19
65	20148100183902	08/09/2014	20141700050061	SECTORIAL DE VIVIENDA	30/09/2014	16
66	20148100183912	08/09/2014	20141700049371	SECTORIAL DE VIVIENDA	08/10/2014	22
67	20148100185072	09/09/2014	20141700051861	SECTORIAL DE VIVIENDA	07/10/2014	20
68	20148100185072	09/09/2014	20141700052461	SECTORIAL DE VIVIENDA	09/10/2014	22
69	20148100187162	11/09/2014	20141700048271	SECTORIAL DE VIVIENDA	10/10/2014	21
70	20148100191832	17/09/2014	20141700051051	SECTORIAL DE VIVIENDA	10/10/2014	17

Gráfico No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de julio a septiembre de 2014.



Fuente: Elaboración propia.

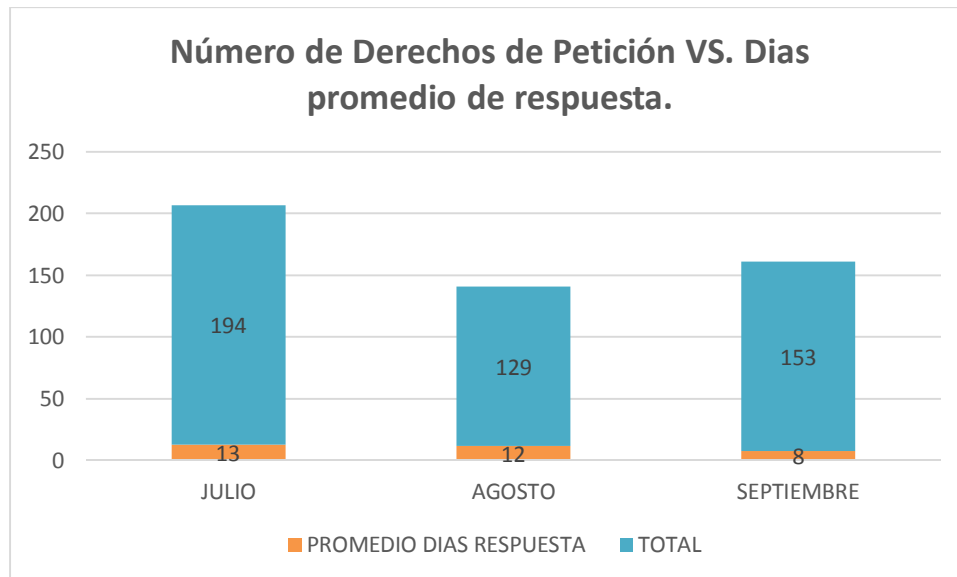
En el siguiente cuadro se puede evidenciar el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento notable de derechos de petición recibidos mes a mes para el periodo de estudio; siendo julio el mes en el cual se radicaron más derechos de petición.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, es importante resaltar el aumento en los mismos, esto con relación al trimestre anterior. Durante los meses de estudio la media fue de 11 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, mayo a junio 2014, la media fue de 8 días.

Grafico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a septiembre de 2014 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

5. Causales de los Derechos de Petición.

Vivienda:

- ✓ Solicitudes relacionadas con el tiempo de atención y entrega de viviendas.
- ✓ 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 de información sobre por qué deben entregar la propiedad afectada, para ser beneficiarios de la reconstrucción de sus viviendas.
- ✓ La ciudadana es beneficiaria del programa de vivienda, pero por diferentes situaciones solicita acceder al programa de vivienda de una ciudad diferente en la que vivía en el momento de la afectación de su vivienda.

- ✓ 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 inclusión en programa de vivienda del Fondo Adaptación.

Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud liquidación de contrato.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud copia de sentencia.

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud pago de facturas y justificación de la demora en la realización de los desembolsos.
- ✓ Solicitud reembolso de recursos relacionados con valores retenidos en facturas.
- ✓ Solicitud certificación de tesorería para consignar los recursos existentes en el Fideicomiso.

Reactivación Económica

- ✓ De acuerdo al reporte de afectación del ciudadano en sus cultivos, solicitud de información acerca de los proyectos de los cuales puede ser beneficiario en reactivación económica.

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 2014 se recibieron 256 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 2014.

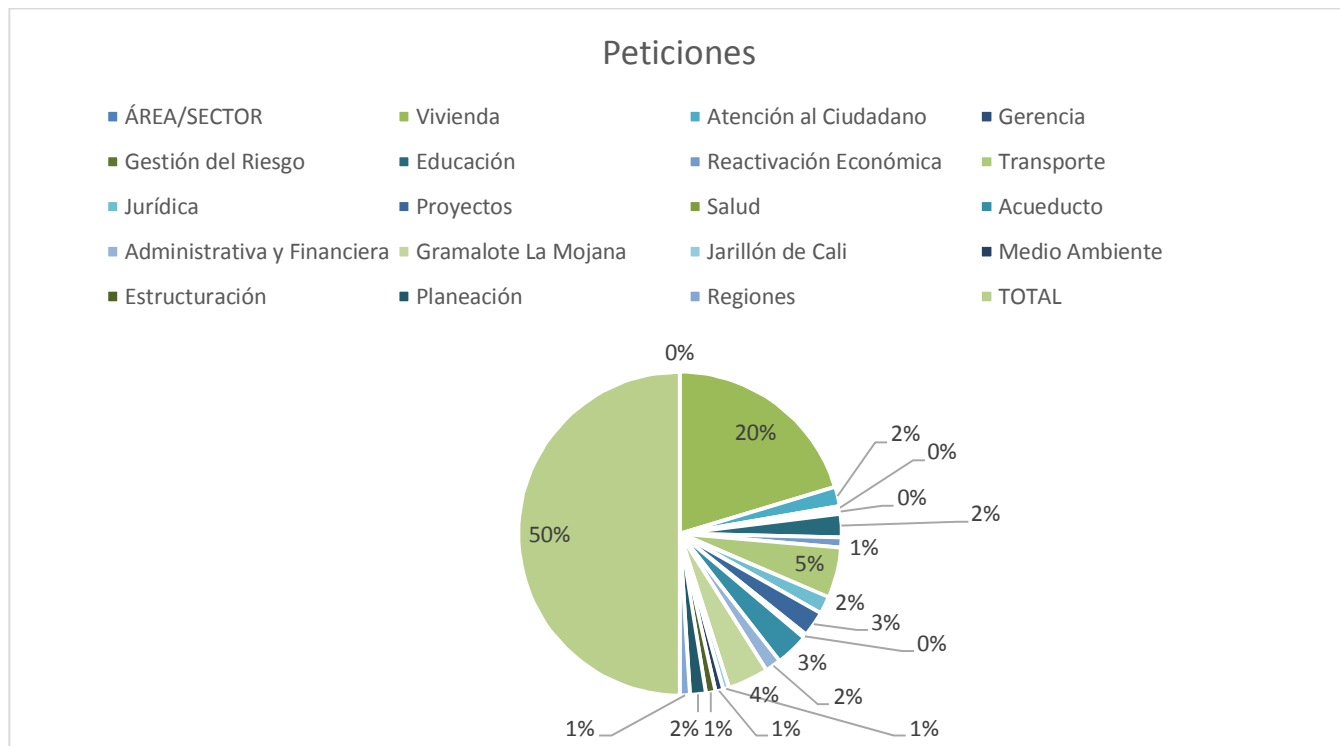
ÁREA/SECTOR	Peticiones		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Vivienda	104	41%	41	16%	1	0%
Atención al Ciudadano	10	4%	1	0%	0	0%
Gerencia	2	1%	2	1%	0	0%
Gestión del Riesgo	2	1%	0	0%	0	0%
Educación	12	5%	6	2%	2	1%
Reactivación Económica	5	2%	2	1%	1	0%
Transporte	26	10%	9	4%	10	4%
Jurídica	9	4%	4	2%	0	0%
Proyectos	13	5%	4	2%	7	3%
Salud	2	1%	1	0%	1	0%
Acueducto	17	7%	6	2%	5	2%
Administrativa y Financiera	8	3%	2	1%	2	1%
Gramalote La Mojana	21	8%	7	3%	4	2%
Jarillón de Cali	3	1%	3	0%	0	0%
Medio Ambiente	4	2%	0	0%	0	0%
Estructuración	5	2%	0	0%	0	0%
Planeación	8	3%	1	0%	0	0%
Regiones	5	2%	3	1%	1	0%
TOTAL	256	100%				

Fuente: Elaboración propia.

Para mejorar la gestión de respuesta a las PQRS se enfatizará a través de comunicaciones a las áreas receptoras de las mismas, la responsabilidad que les asiste de atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos. En curso como medida adicional, se encuentra el desarrollo de semáforos en el sistema de gestión documental ORFEO que de alertas sobre los tiempos de respuesta de las PQRS.

Gráfico No.3

Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo julio a septiembre de 2014.



Fuente: Elaboración propia.

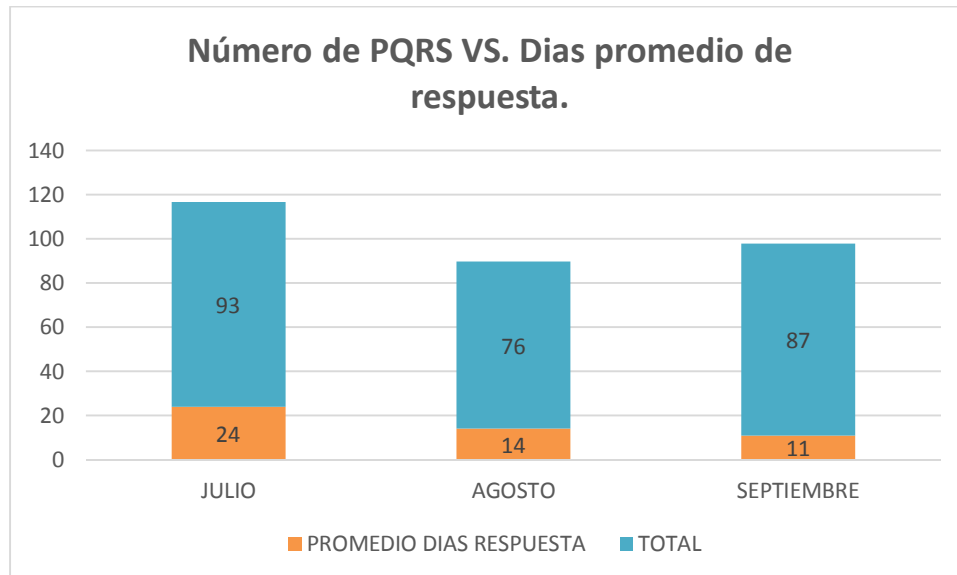
En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un número promedio de 85 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS durante los meses de julio, agosto y septiembre, es decir 35 más a las 50 PQRS promediados durante el segundo trimestre del año.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, con relación al trimestre anterior, es importante resaltar el aumento en los mismos. Durante los meses de estudio la media fue de 16 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, mayo a junio 2014, la media fue de 9 días.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo julio a septiembre de 2014 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Elaboración propia.

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

Vivienda:

- ✓ Solicitud de inclusión de beneficiarios en el Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud entrega inmediata de las soluciones de vivienda.
- ✓ Solicitud modificación del Registro Único de Damnificados.
- ✓ Solicitud de información relacionada con la cesión de predios rurales de las familias elegibles del programa Nacional de Vivienda.

Proyectos:

- ✓ Solicitud de recursos para el desarrollo de proyectos.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitudes de aclaración de situación laboral, trabajador que sufrió accidente en la construcción de viviendas en el municipio de Repelón - Atlántico.
- ✓ Solicitud de información fallos tutelas.
- ✓ Traslado de petición por competencia.

Gerencia:

- ✓ Solicitud de posibles planes de intervención del Riesgo para La Guajira.
- ✓ Invitación para tratar temas relacionados con vivienda.

Jurídica:

- ✓ Solicitud expedición de certificaciones.
- ✓ Solicitud información convocatorias.
- ✓ Solicitud de reuniones.

Planeación:

- ✓ Solicitud información para ingresar a la base de datos del Fondo.

Acueducto:

- ✓ Solicitud inclusión en los programas de Acueducto y Alcantarillado a ejecutarse en diferentes municipios del país.

Educación:

- ✓ Solicitudes relacionadas con las intervenciones que el sector realizará en el Territorio Nacional.

Salud:

- ✓ Solicitud información financiera de algunos proyectos.

Transporte

- ✓ Solicitud información relacionada con las obras.

8. Conclusiones:

- Durante el tercer trimestre del año se evidencia un aumento en los días promedio de respuesta a los Derechos de Petición y PQRS.
- Se recomienda implementar una mejora en el Sistema Documental ORFEO, que genere alertas a los funcionarios de los derechos de petición y PQRS, que requieran su trámite con celeridad, la cual se encuentra en revisión.
- Se recomienda implementar un seguimiento riguroso (desde el equipo de atención al ciudadano) que permita asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS recibidas en la Entidad.
- Se recomienda realizar escaneo permanente al estado de trámite de los Derechos de Petición y PQRS que se encontraban vencidos y aún no reportaban trámite. Lo anterior de acuerdo a los informes trimestrales presentados.

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