

INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OCTUBRE - DICIEMBRE DE 2014

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 trimestre comprendido entre los meses de octubre y diciembre 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.
- 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 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 octubre y el 31 de diciembre de 2014, se recibieron 480 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 octubre a diciembre de 2014

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	%	Número	%	Número	%
Vivienda	356	74,2%	31	9%	0	0%
Recursos Humanos	2	0,4%	0	0%	0	0%
Atención al Ciudadano	62	12,9%	0	0%	0	0%
Gerencia	0	0,0%	0	0%	0	0%
Planeación	1	0,2%	0	0%	0	0%
Educación	8	1,7%	0	0%	1	13%
Reactivación Económica	4	0,8%	3	75%	0	0%
Transporte	7	1,5%	2	29%	0	0%
Jurídica	2	0,4%	0	0%	0	0%
Proyectos	5	1,0%	4	80%	0	0%
Salud	4	0,8%	3	75%	0	0%
Acueducto	7	1,5%	4	57%	0	0%
Administrativa y Financiera	8	1,7%	5	63%	0	0%
Gramalote La Mojana	11	2,3%	6	55%	0	0%
Jarillón de Cali	1	0,2%	1	100%	0	0%
Canal del Dique	1	0,2%	0	0%	0	0%
Estructuración	1	0,2%	0	0%	0	0%
Secretaría General	0	0,0%	0	0%	0	0%
TOTAL	480	100%				

Fuente: Elaboración propia

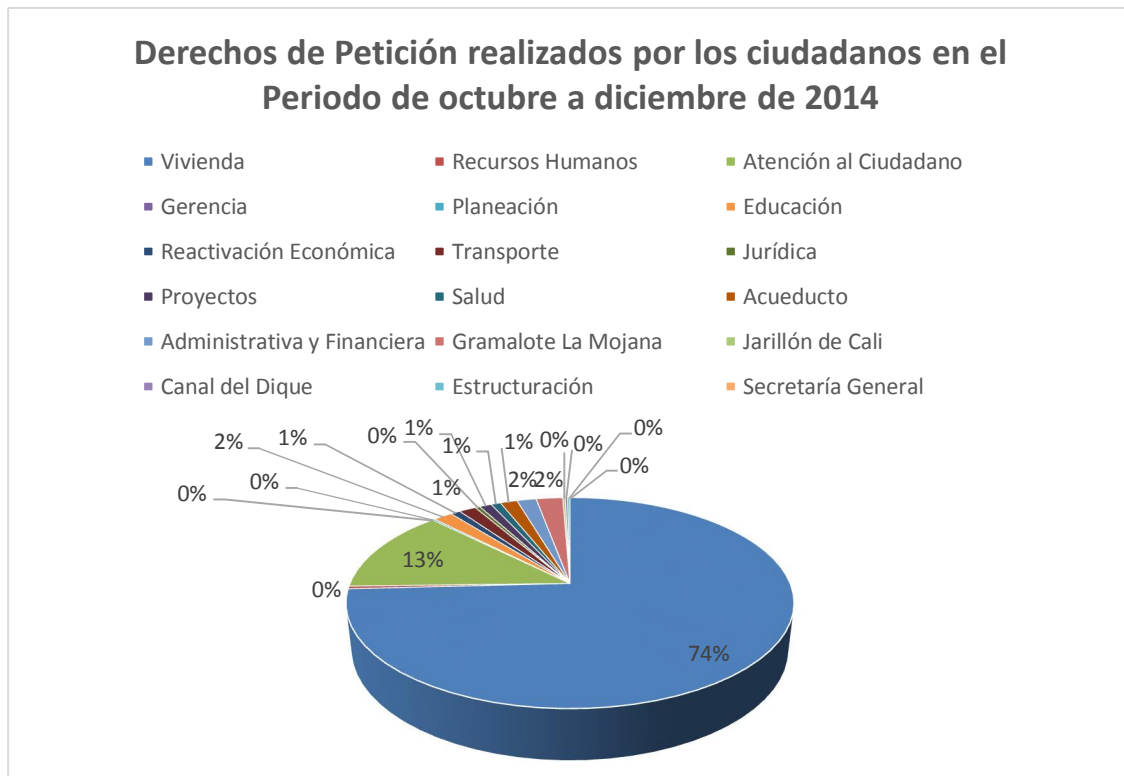
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que el sector vivienda, es el sector con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los derechos de petición y el sector de Reactivación Económica, es el área que a la fecha cuenta con una petición sin respuesta y cuyo tiempo de trámite se encuentra vencido.

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. 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 recibir correos de alerta e informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento. De igual manera, en el mes de diciembre de 2014 se iniciaron capacitaciones a los funcionarios de la Entidad, relacionadas con la importancia de prestar un excelente servicio al ciudadano y la presentación de la resolución 432 de 2014, la cual reglamenta para el Fondo Adaptación el proceso de respuesta a los derechos petición y PQRSFD.

Gráfico No.1

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de octubre a diciembre de 2014.



Fuente: Elaboración propia.

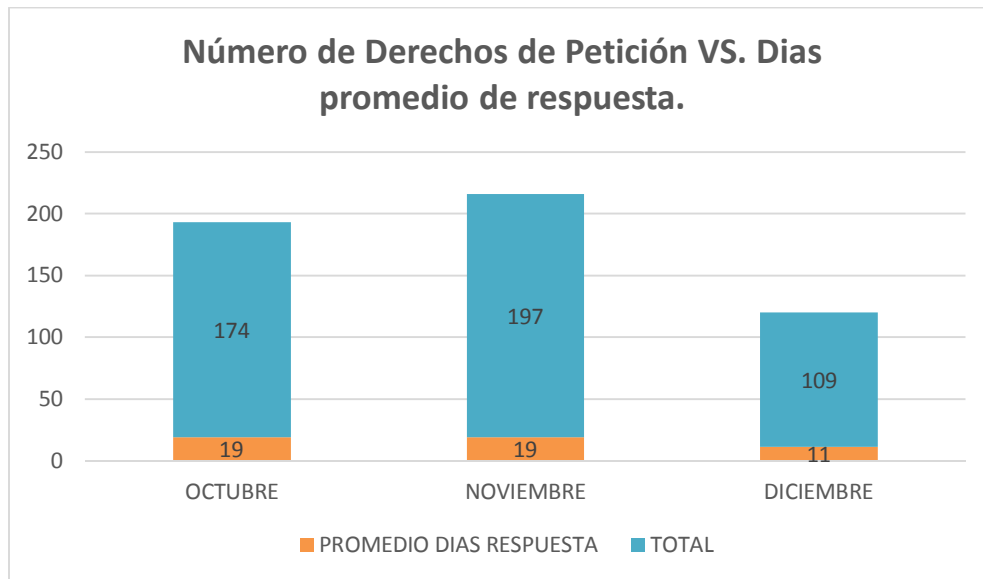
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento notable de derechos de petición recibidos mes a mes para el periodo de estudio; siendo noviembre 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 16 días en promedio para gestionar la petición.

Grafico No.2

Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo octubre a diciembre de 2014 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.
- ✓ 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 de modificación del formulario de registro en REUNIDOS.
- ✓ Solicitud de inclusión en programa de vivienda del Fondo Adaptación.

Canal del Dique:

- ✓ Solicitud de documentos relacionados con el proyecto.

Planeación:

- ✓ Solicitud de información sobre aplicaciones móviles o web del Fondo Adaptación.

Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud relacionada con las condiciones laborales de una ex funcionaria del Fondo Adaptación.

Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud copia de sentencia.
- ✓ Solicitudes de atención a viviendas y cultivos reportados en el Registro Único de Damnificados.
- ✓ Solicitudes relacionadas afectaciones ocasionadas por fenómenos climatológicos diferentes al de La Niña 2010 – 2011.

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.
- ✓ Solicitud de certificaciones relacionadas con el pago de facturas.

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.

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitud relacionada con la actualización de las actas de consejo directivo.
- ✓ Solicitud certificación estado actual de contratos.

Educación:

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras.
- ✓ Solicitud listado de afectaciones en instituciones educativas ocasionadas por el fenómeno de La Niña 2010 – 2011 en el departamento de Caldas.

Acueducto:

- ✓ Solicitud información de proyecto.
- ✓ Solicitud ejecución de proyecto.
- ✓ Solicitud estado ejecución de proyecto.

Salud:

- ✓ Solicitud copia del contrato

Transporte:

- ✓ Solicitud información estado ejecución de obra.
- ✓ Solicitud información contractual de los proyectos ejecutados por el sector.

Gramalote:

- ✓ Solicitud información estado avance ejecución del proyecto.
- ✓ Solicitud información relacionada con las razones por las cuales no se encuentran dentro de los beneficiarios del proyecto.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud inclusión en el proyecto.

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud aprobación hoja de vida.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud estado ejecución obras.
- ✓ Postulación de proyecto.
- ✓ Solicitud información de los proyectos ejecutados por el Fondo Adaptación.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2014 se recibieron 350 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRS recibidas.

Tabla No.2

Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el periodo octubre a diciembre de 2014.

ÁREA/SECTOR	Peticiones		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Atención al Ciudadano	14	0,04	2	14%	0	0%
Gerencia	1	0,00	0	0%	0	0%
Comunicaciones	1	0,00	0	0%	0	0%
Administrativa y Financiera	19	0,05	11	58%	0	0%
Jurídica	9	0,03	0	0%	0	0%
Recursos Humanos	7	0,02	0	0%	0	0%
Planeación	4	0,01	0	0%	0	0%
Acueducto	10	0,03	5	50%	0	0%

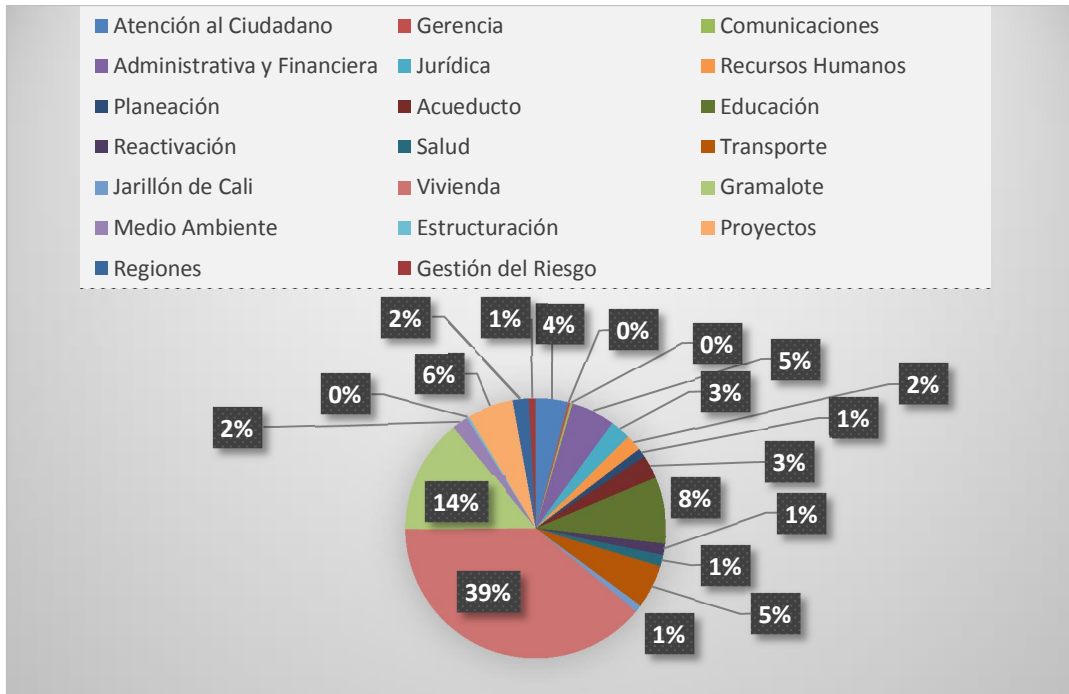
Educación	29	0,08	10	34%	0	0%
Reactivación	5	0,01	3	60%	0	0%
Salud	5	0,01	5	100%	0	0%
Transporte	19	0,05	10	53%	1	5%
Jarillón de Cali	3	0,01	0	0%	0	0%
Vivienda	136	0,39	28	21%	0	0%
Gramalote	50	0,14	11	22%	0	0%
Medio Ambiente	7	0,02	4	57%	0	0%
Estructuración	1	0,00	0	0%	0	0%
Proyectos	20	0,06	16	80%	0	0%
Regiones	7	0,02	0	0%	0	0%
Gestión del Riesgo	3	0,01	0	0%	0	0%
TOTAL	350	100%				

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 recibir correos de alerta e informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento. De igual manera, en el mes de diciembre de 2014 se iniciaron capacitaciones a los funcionarios de la Entidad, relacionadas con la importancia de prestar un excelente servicio al ciudadano y la presentación de la resolución 432 de 2014, la cual reglamenta para el Fondo Adaptación el proceso de respuesta a los derechos petición y PQRSFD.

Gráfico No.3

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



Fuente: Elaboración propia.

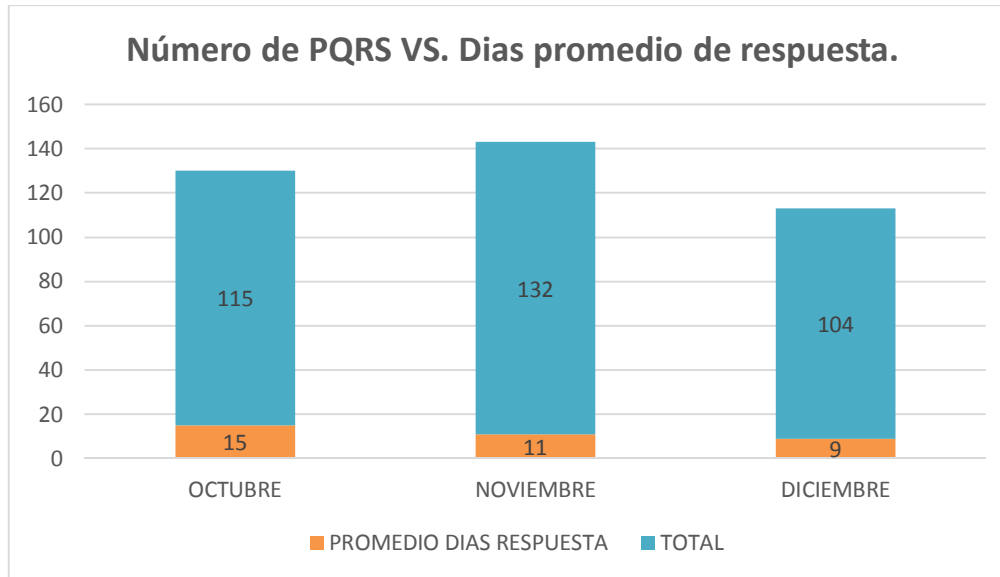
En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa que durante los meses de octubre noviembre y diciembre, se incrementó en 98 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, es decir 28% más a las PQRS recibidas durante el tercer trimestre del año.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, con relación al trimestre anterior, es importante resaltar la disminución en los mismos. Durante los meses de estudio la media fue de 11 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, julio a septiembre 2014, la media fue de 16 días.

Gráfico No.4

Estadísticas de PQRS realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo octubre a diciembre de 2014 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.

Gerencia:

- ✓ Solicitud mesa de trabajo.

Gestión Comunicaciones:

- ✓ Solicitud licencia de uso imagen Fondo Adaptación

Gerencia:

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

Administrativa y Financiera:

- ✓ Solicitud desembolso facturas.
- ✓ Solicitud soportes de deducciones de los pagos efectuados por el Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud de certificaciones

Grupo Jurídica:

- ✓ Solicitudes Congreso.
- ✓ Solicitud copia de Actas.
- ✓ Solicitudes Procuraduría.

Grupo Recursos Humanos:

- ✓ Solicitud revisión pago de incapacidad.
- ✓ Solicitud documentación.
- ✓ Solicitud información entrega hojas de vida.

Planeación:

- ✓ Entrega informe de gestión Señora Contralora.
- ✓ Encuesta cliente externo DNP

Acueducto:

- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

Educación:

- ✓ Solicitud reunión contratistas sector.
- ✓ Denuncia por desvío de materiales en obras ejecutadas por el sector.
- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

Reactivación Económica:

- ✓ Solicitud de inscripción de Agropigacruz
- ✓ Solicitud aprobación proyecto.
- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

Salud:

- ✓ Solicitud información ejecución de obras.

Transporte:

- ✓ Solicitud información ejecución de obras.
- ✓ Remisión de Quejas.

Vivienda:

- ✓ Solicitud información ejecución obras.
- ✓ Quejas por demora en ejecución.
- ✓ Solicitud inclusión como beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud información cruce bases de datos para Operadores Zonales.
- ✓ Solicitud socialización del Proyecto

Gramalote – La Mojana:

- ✓ Solicitud información ejecución obras.
- ✓ Queja pago de Honorarios Contratista Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud publicación registro final de beneficiarios de Gramalote.

Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud información ejecución proyecto.

Medio Ambiente:

- ✓ Solicitudes relacionadas con la intervención del sector en el Territorio Nacional

Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud relacionada con el proceso de inscripción como proveedores del Fondo Adaptación.

Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de proyectos ejecutados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de recursos para ejecución de proyecto.

Subgerencia de Regiones:

- ✓ Solicitud de información relacionada con comunidades.
- ✓ Solicitud de información poblaciones afrodescendientes.

Subgerencia Gestión del Riesgo:

- ✓ Solicitud información convenio.

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 una disminución en los tiempos de respuesta a los mismos en los días promedio de respuesta (11 días) a los Derechos de Petición y PQRS, en comparación con el tercer trimestre del año 2014 (16 días).
- 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, así como disminuir sus tiempos de respuesta.

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