

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2016

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 y contribuir con 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), recibidos y atendidos por la Entidad, durante el trimestre comprendido entre los meses de Julio y Septiembre de 2016.

## **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 piso10, 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.

- Atención telefónica adicional mediante el número de celular 320 4142340, línea perteneciente al Equipo de Atención al Ciudadano.

#### **2.4. Canal Virtual**

- Página WEB [www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co), que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente.
- Correo electrónico [info@fondoadaptacion.gov.co](mailto: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 PQRSFD 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.

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 y atención realizada**

Durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre del 2016, se recibieron 785 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de PQRSFD.

**Tabla No.1**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de Julio a Septiembre de 2016**

ÁREA/SECTOR	PQRSFD		Respuestas Extemporáneas		Vencida	
	Número	%	Número	%	Número	%
CANAL DEL DIQUE	34	0,04	4	12%	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	0,03	0	0%	0	0%
GERENCIA	1	0,00	0	0%	0	0%
GRUPO ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	0,03	6	24%	1	4%
GRUPO ARCHIVO	1	0,00	0	0%	0	0%
GRUPO JURÍDICA	16	0,02	6	38%	0	0%
GRUPO RECURSOS HUMANOS	14	0,02	4	29%	0	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,00	0	0%	0	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN	3	0,00	0	0%	0	0%
SECRETARÍA GENERAL	14	0,02	6	43%	0	0%
SECTORIAL DE ACUEDUCTO	22	0,03	2	9%	0	0%
SECTORIAL DE EDUCACION	62	0,08	8	13%	1	2%
SECTORIAL DE REACTIVACIÓN ECONÓMICA	15	0,02	3	20%	0	0%
SECTORIAL DE SALUD	13	0,02	5	38%	0	0%
SECTORIAL DE TRANSPORTE	43	0,05	12	28%	0	0%
SECTORIAL DE VIVIENDA	296	0,38	21	7%	0	0%
SECTORIAL GRAMALOTE	74	0,09	23	31%	0	0%
SECTORIAL JARILLÓN DE CALI	1	0,00	1	100%	0	0%
SECTORIAL LA MOJANA	5	0,01	0	0%	0	0%
SECTORIAL MEDIO AMBIENTE	13	0,02	3	23%	0	0%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	7	0,01	3	43%	0	0%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	89	0,11	30	34%	0	0%
SUBGERENCIA DE REGIONES	2	0,00	1	50%	0	0%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	8	0,01	2	25%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>785</b>	<b>100,00</b>				

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

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

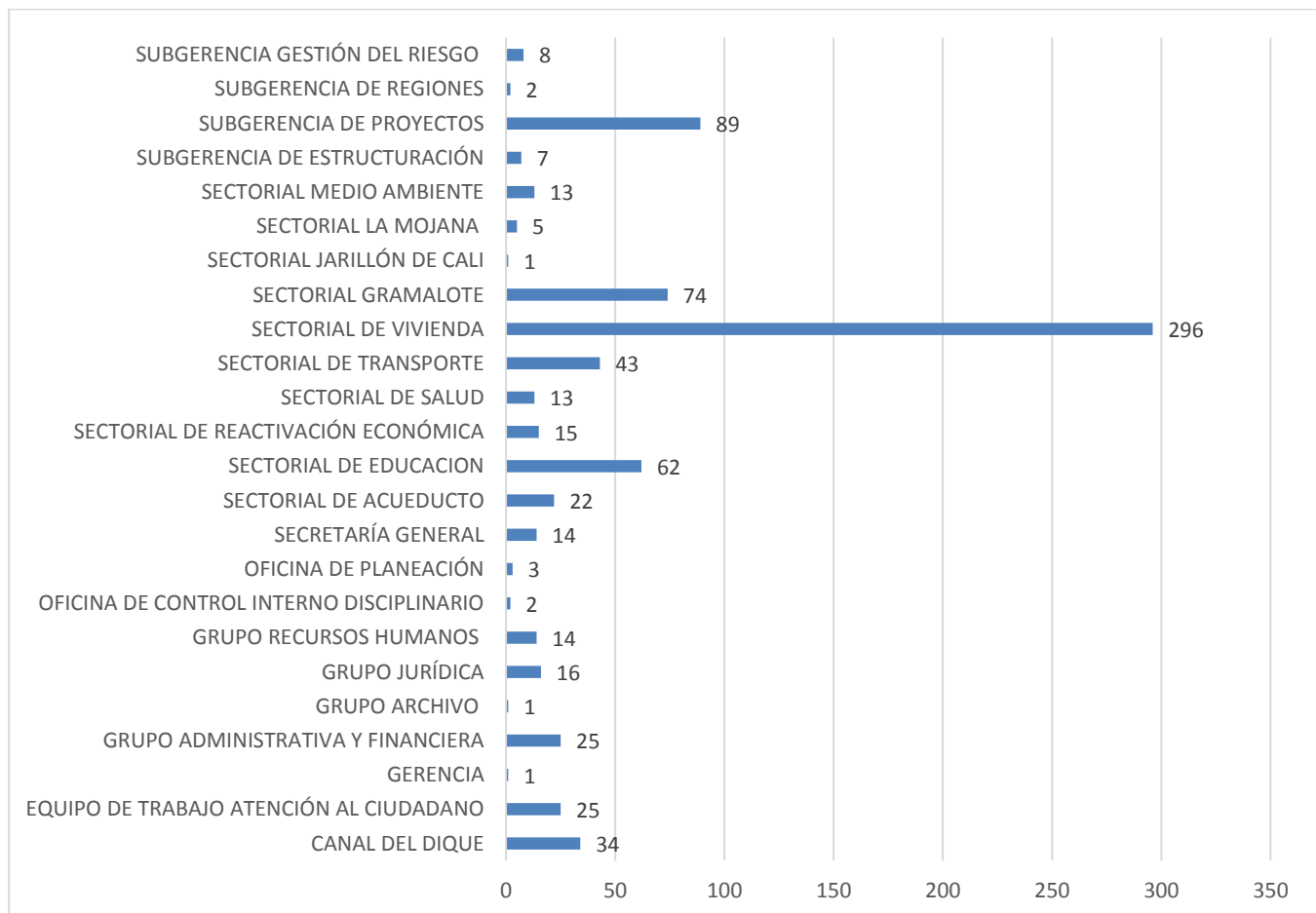
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que los Equipos de Trabajo de Gramalote y la Subgerencia de Proyectos, son los Equipos con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a los PQRSFD.

Teniendo en cuenta lo anterior, para mejorar el tiempo promedio respuesta de 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. Se considera pertinente destacar la labor del Equipo de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente y con el propósito de mejorar los días de respuesta y el seguimiento al trámite de los PQRSFD, el Equipo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los sectores, de acuerdo con la semaforización de INFODOC, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

**Gráfico No.1**

**Estadísticas de las PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de Julio a Septiembre de 2016.**



**Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.**

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

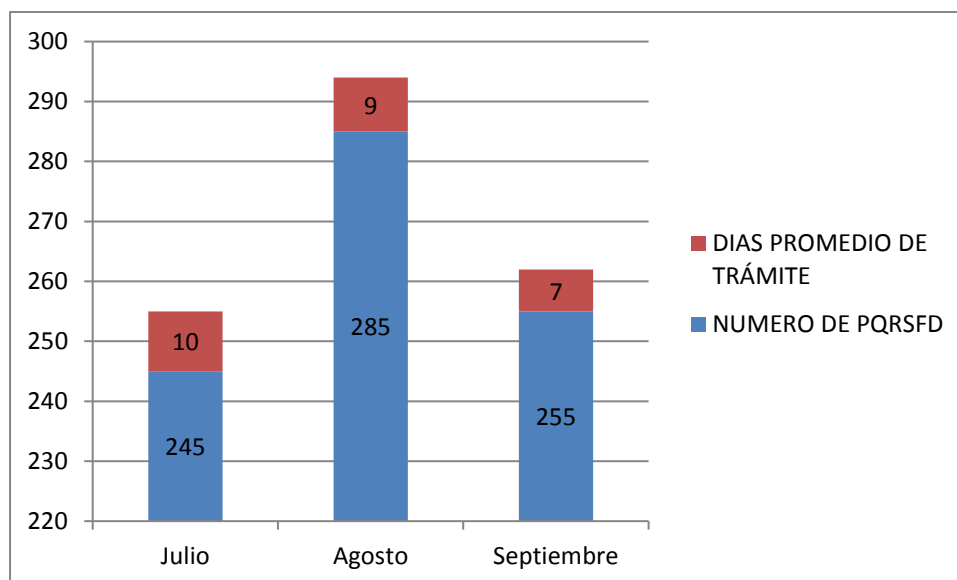
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un aumento de PQRSFD recibidos en los meses de Julio a Septiembre. Para el mes de Agosto se evidencia un incremento en la cantidad de PQRSFD.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 9 días en promedio para gestionar los PQRSFD. En el trimestre anterior, Abril a Junio de 2016, la media fue de 11 días. Estas cifras nos permiten evidenciar una importante disminución en los días promedio para trámite de los requerimientos. Lo anterior, debido al incremento en las capacitaciones en el Sistema de Gestión Documental y la labor constante de la oficina de Control Interno Disciplinario y el equipo de Atención al Ciudadano, relacionada con el énfasis y las alertas semanales de reporte de trámite pendiente de PQRSFD.

**Gráfico No.2**

**Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo Julio a Septiembre del 2016 versus los días promedio de respuesta.**



**Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC**

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

**5. Causales de las PQRSFD.**

**Canal del Dique**

- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución del Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de documentación relacionada con el Macroproyecto.
- ✓ Solicitud de información relacionada con la gestión social del Macroproyecto.

### **Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano:**

- ✓ Solicitud de información del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitudes del Congreso de la República
- ✓ Solicitud información presupuestal de la Entidad
- ✓ Solicitud de información contractual de la Entidad

### **Grupo Administrativa y Financiera:**

- ✓ Solicitudes de información relacionadas con los desembolsos efectuados.
- ✓ Solicitud de certificados
- ✓ Solicitud de información tributaria

### **Grupo Jurídica**

- ✓ Solicitud liquidación contratos
- ✓ Solicitud de certificaciones
- ✓ Solicitud de información contractual

### **Grupo Recursos Humanos:**

- ✓ Solicitud de información vacantes pagina Web.
- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud liquidación prestaciones
- ✓ Solicitud consignación liquidación

### **Control Interno Disciplinario**

- ✓ Solicitud información indagación disciplinaria
- ✓ Solicitud de archivo de documentos

### **Oficina de Planeación:**

- ✓ Solicitud de información de contratos.
- ✓ Solicitudes de la Contraloría General de la Nación.

### **Secretaría General**

- ✓ Solicitud certificación de contrato

- ✓ Solicitud diligenciamiento formato listado de normas proyecto de depuración normativa.

### **Sectorial de Acueducto**

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras
- ✓ Solicitud remuneración laboral
- ✓ Solicitud de intervención

### **Sectorial de Educación:**

- ✓ Solicitud copia contrato
- ✓ Solicitud de reconstrucción de colegios
- ✓ Solicitud de información relacionada con la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista
- ✓ Solicitud de información relacionada con retenciones aplicadas a facturas del contratista

### **Sectorial de Reactivación Económica**

- ✓ Solicitud de apoyo para el sector ganadero
- ✓ Solicitud de reunión para conciliación
- ✓ Solicitud de intervención en municipios
- ✓ Solicitud inclusión procesos de Reactivación Económica

### **Sectorial de Salud:**

- ✓ Solicitud de información radicación documentos
- ✓ Solicitud de apoyo financiero para ejecución del proyecto
- ✓ Solicitud de información pagos efectuados por el Fondo Adaptación al contratista
- ✓ Solicitud de información participación proceso de contratación
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras

### **Sectorial de Transporte:**

- ✓ Solicitud mejoramiento de obra
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras
- ✓ Solicitud indemnización por ejecución de obras
- ✓ Solicitud copia documentación ejecución contrato

### **Sectorial de Vivienda**

- ✓ Solicitud información relacionadas con la ejecución del Programa de Vivienda
- ✓ Solicitud inclusión en el Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud de información ejecución de obras



- ✓ Solicitud reunión beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda
- ✓ Solicitud documentación ejecución de obras
- ✓ Solicitud de intervención en un municipio diferente al de afectación de la vivienda
- ✓ Solicitud de información estado de la ejecución de obras
- ✓ Solicitud de información elegibilidad de beneficiarios del Programa Nacional de Vivienda

### **Sectorial Gramalote**

- ✓ Solicitud corrección datos listado de intervención
- ✓ Renuncia Calidad de Habitante del Casco Urbano de Gramalote
- ✓ Solicitud de ingreso al núcleo Familiar
- ✓ Solicitud inclusión en la intervención en materia de vivienda

### **Jarillón de Cali:**

- ✓ Solicitud de información proceso de intervención en materia de vivienda en el marco del Macroproyecto Jarillón de Cali
- ✓ Solicitud de información áreas inundables Río Cauca

### **Sectorial La Mojana**

- ✓ Solicitud de información socioeconómica y sociocultural de La Mojana
- ✓ Solicitud asistencia evento intervenciones en la Mojana Sucreña
- ✓ Solicitud información modelo intervención en la Mojana
- ✓ Solicitud revisión links página web con información de La Mojana

### **Sectorial de Medio Ambiente**

- ✓ Solicitud de información listado de POMCAS a intervenir

### **Subgerencia de Estructuración**

- ✓ Solicitud de información procedimiento para participar en convocatorias del Fondo Adaptación
- ✓ Solicitud de información registro de proveedores
- ✓ Solicitud de información estado convocatoria

### **Subgerencia de proyectos:**

- ✓ Solicitud de información de intervención del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud información relacionada con recursos girados al municipio Sata Cruz de Lorica.
- ✓ Postulación de necesidades de municipios
- ✓ Solicitud de recursos para obras afectadas por ola invernal

### **Subgerencia de Regiones**

- ✓ Solicitud de información pastoral social
- ✓ Información general Fondo Adaptación

### **Subgerencia de Riesgos**

- ✓ Solicitud de información ejecución proyecto Río Fonce
- ✓ Solicitud de información de afectación de la ola invernal departamento del Meta

## **6. Conclusiones:**

- Establecimiento de plan de choque para disminuir el tiempo de respuesta a los PQRSFD por parte de los sectores.
- Se recomienda continuar e intensificar el seguimiento riguroso (desde el equipo de atención al ciudadano y Control Interno Disciplinario) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRS recibidas en la Entidad.
- Se destaca el plan de choque implementado desde el segundo trimestre de 2016, implementado por la Oficina de Control Interno Disciplinario y el Equipo de Atención al Ciudadano, relacionado con las alertas semanales generadas y el acompañamiento permanente a los sectores para la respuesta a los PQRSFD en tiempo.
- Se sensibilizaron los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- Se observa que la demora en el trámite de PQRSFD se debe a que los servidores públicos no finalizan la gestión de los documentos en INFODOC, a pesar de haber tramitado los requerimientos.
- Se recomienda solicitar más capacitaciones en el manejo de la herramienta (Sistema de Gestión Documental INFODOC).

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