



GOBIERNO  
DE COLOMBIA

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL - JUNIO DE 2018

Carrera 7 # 71 - 52 Torre B - Piso 8  
Edificio Carrera Séptima  
Bogotá D.C. Colombia / Tel: +57 (1) 432 54 00  
Código postal: 110231  
[www.fondoadaptacion.gov.co](http://www.fondoadaptacion.gov.co)



MINHACIENDA



Fondo Adaptación



## 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, mediante 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 dos funcionarios que soportan 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 abril y junio de 2018.

## 2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El equipo de trabajo de Atención al Ciudadano, cumpliendo con su objetivo de establecer 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

- Carrera 7 # 71 – 52 Torre B Piso 8, Edificio Carrera Séptima, 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) 4325400, 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 [atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@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 abril y el 30 de junio del 2018, se recibieron 871 PQRSFD, siendo el sector vivienda, el sector que recibió mayor número de requerimientos (454).





**Tabla No.1**

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de Abril a Junio de 2018**

EQUIPO DE TRABAJO	TOTAL PQRSFD		A tiempo		Extemporaneo		Vencido sin Tramite	
	TOTAL PQRSFD	%	TOTAL PQRSFD	%	TOTAL PQRSFD	%	TOTAL PQRSFD	%
EQUIPO DE TRABAJO ACUEDUCTO	8	0,92	6	75	2	25	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO	22	2,53	21	95	1	5	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO CANAL DEL DIQUE	18	2,07	18	100	0	0	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,23	2	100	0	0	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES	1	0,11	0	0	1	100	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO DE LA MOJANA	6	0,69	5	83	1	17	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO DEFENSA JUDICIAL	2	0,23	0	0	2	100	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO EDUCACIÓN	47	5,40	38	81	9	19	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL	23	2,64	13	57	10	43	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE SERVICIOS	3	0,34	2	67	1	33	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6	0,69	3	50	3	50	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA	39	4,48	32	82	7	18	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO GRAMALOTE	89	10,22	59	66	30	34	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO JARILLÓN DE CALI	13	1,49	12	92	1	8	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE	8	0,92	5	63	3	38	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO REACTIVACIÓN ECONÓMICA	2	0,23	2	100	0	0	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO SALUD	11	1,26	11	100	0	0	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO TRANSPORTE	28	3,21	20	71	8	29	0	0%
EQUIPO DE TRABAJO VIVIENDA	454	52,12	384	85	70	15	0	0%
GERENCIA	1	0,11	1	100	0	0	0	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	18	2,07	15	83	3	17	0	0%
SECRETARÍA GENERAL	3	0,34	3	100	0	0	0	0%





SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	43	4,94	43	100	0	0	0	0%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	11	1,26	10	91	1	9	0	0%
SUBGERENCIA DE REGIONES	6	0,69	6	100	0	0	0	0%
SUBGERENCIA GESTIÓN DEL RIESGO	7	0,80	5	71	2	29	0	0%
<b>Total general</b>	<b>871</b>	<b>100,00</b>	<b>716</b>	<b>82,20</b>	<b>155</b>	<b>17,80</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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

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

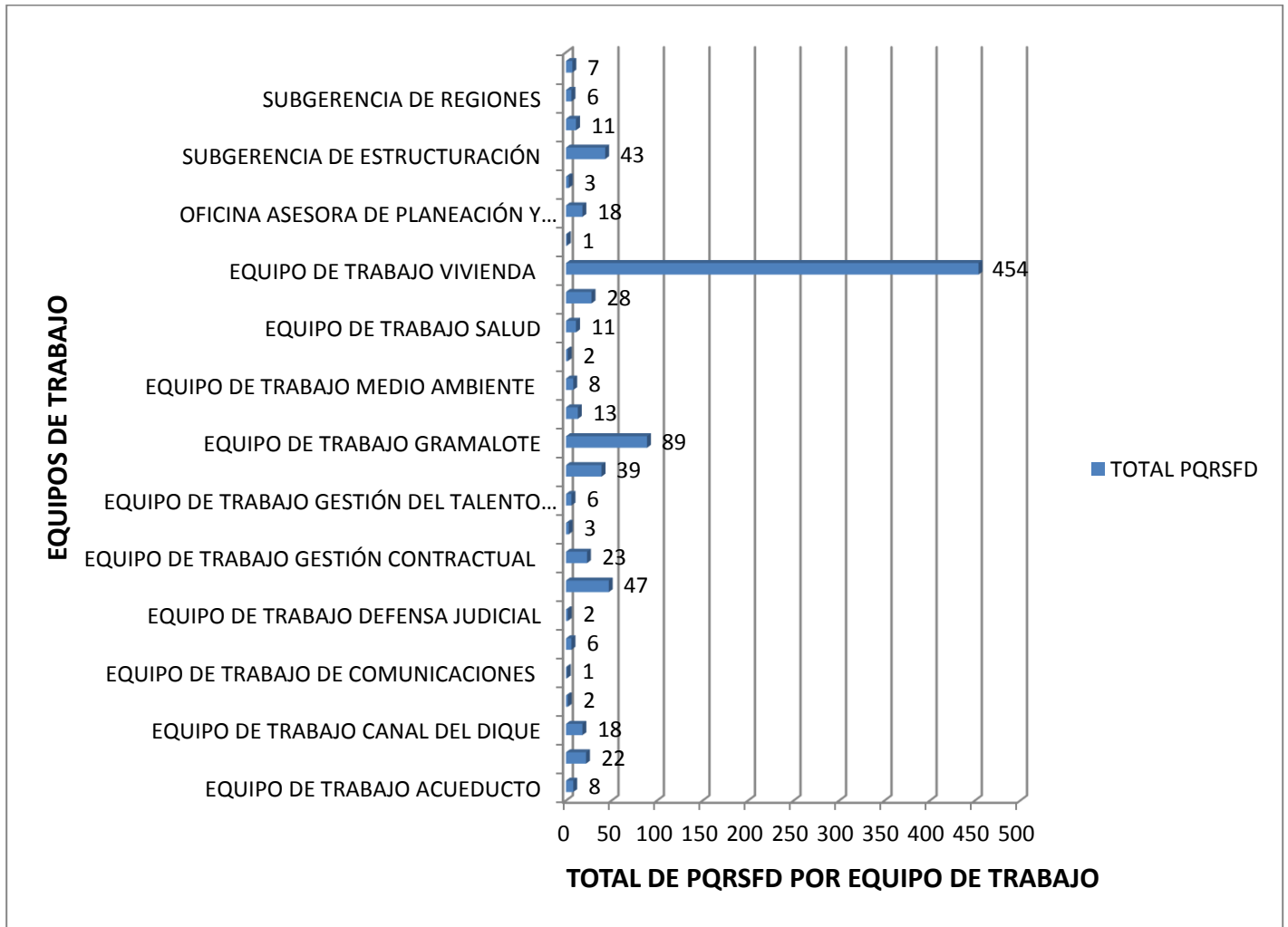
Con base en la tabla No. 1, se puede observar que los Equipos de Trabajo del Sector Vivienda y el Macroproyecto Gramalote, son los Equipos con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas a las PQRSFD.

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 el flujo documental de los radicados reportado por 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 Abril a Junio de 2018.





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 PQRs 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 de PQRs recibidos en los meses de abril y mayo y una disminución en junio. Del periodo de estudio, el mes en el que más se recibieron PQRs fue abril.

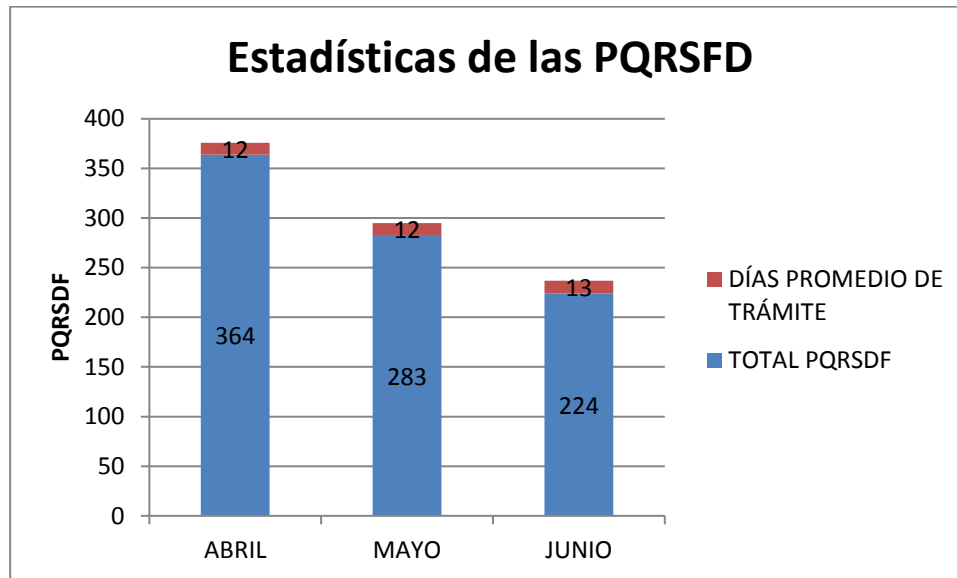
Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de 12 días en promedio para gestionar los PQRs. En el trimestre anterior, enero a abril de 2018, la media fue de 10 días.





Gráfico No.2

Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo abril a junio de 2018 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:





# GOBIERNO DE COLOMBIA

- ✓ 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
- ✓ Solicitud de devolución descuentos aplicados

## **Grupo Jurídica**

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

## **Grupo Recursos Humanos:**

- ✓ Solicitud de información vacantes página Web.
- ✓ Solicitud de certificaciones.

## **Oficina de Planeación:**

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

## **Secretaría General**

- ✓ Solicitud certificación de contrato
- ✓ Solicitud de información contractual.

## **Sectorial de Acueducto**

- ✓ Solicitud información relacionada con ejecución de obras
- ✓ Solicitud de intervención
- ✓ Solicitud de información de manifestaciones de interés







# GOBIERNO DE COLOMBIA

## **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

## **Sectorial de Reactivación Económica**

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

## **Sectorial de Salud:**

- ✓ Solicitud de información radicación documentos
- ✓ Solicitud de información participación proceso de contratación
- ✓ Solicitud de información estado de ejecución de obras

## **Sectorial de Transporte:**

- ✓ Solicitud de información estado de 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**





# GOBIERNO DE COLOMBIA

- ✓ 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 proyectos:**

- ✓ Solicitud de información de intervención del Fondo Adaptación.
- ✓ Postulación de necesidades de municipios
- ✓ Solicitud de recursos para obras afectadas por ola invernal

## **Subgerencia de Regiones**

- ✓ Solicitud de reunión
- ✓ Información general Fondo Adaptación

## **6. Conclusiones:**





# GOBIERNO DE COLOMBIA

- 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.
- Con el propósito de disminuir los tiempos promedio de respuesta, para la vigencia 2018, se iniciaron las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

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

