



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ABRIL – JUNIO DE 2019

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, mediante los diferentes servicios y/o trámites que se realizan al interior de la Entidad.

Dentro del proceso de implementación, el Fondo Adaptación mediante Resolución 1040 de 2017, reorganizó los Equipos de Trabajo, ubicando al Equipo de Atención al Ciudadano así: 7.3. Equipo de Trabajo de Gestión de Talento Humano y Servicios, 7.3.4. Sección Atención al Ciudadano, y en la actualidad cuenta con un funcionario y un contratista de apoyo, para soportar la atención al ciudadano, así:

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 2019.

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, se cuenta con canales presenciales, virtuales y telefónicos dispuestos para la radicación de PQRSDF.

1. Canal presencial

- Buzón/Ventanilla: para radicar las solicitudes tanto en la sede central de la Entidad, Carrera 7 No 71 – 52, Torre B Piso 8. Edificio Carrera Séptima, en la ciudad de Bogotá DC; como en los puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales.

2. Canal virtual

- Página WEB www.fondoadaptacion.gov.co, que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano, en el cual se pueden radicar solicitudes directamente y correo electrónico, que permite la presentación de PQRSFD mediante la cuenta atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co, cuya administración y responsabilidad se encuentra bajo el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano. En este, los ciudadanos podrán enviar sus solicitudes, el funcionario las imprimirá, radicará y



posteriormente informará por el mismo medio el número de radicado con el que quedó registrado el documento en la Entidad. Lo anterior, con el propósito de facilitar el seguimiento al estado de trámite de su solicitud.

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. Para el caso de Atención al ciudadano, se estableció dentro del menú, la extensión 123 que lo remite directamente a radicar una PQRSFD, vía telefónica. El funcionario toma la PQRSFD, la radica e informa al ciudadano el número de radicación para su seguimiento.

3. Metodología de seguimiento

El FONDO ADAPTACIÓN con el fin de articular y realizar un correcto seguimiento a todas las PQRSFD recibidas 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

Durante el periodo comprendido entre el abril y junio de 2019, se recibieron 683 PQRSFD, siendo el sector vivienda el sector que recibió mayor número de requerimientos, seguido por gestión educación y el macroproyecto Gramalote entre otros.

Tabla No.1



Estadísticas de PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de abril a junio de 2019

| EQUIPO DE TRABAJO | PENDIENTE EN TRÁMITE | PENDIENTE SIN TRÁMITE | TRAMITADO | VENCIDO SIN TRÁMITE | TOTAL PQRSFD | |
|--|----------------------|-----------------------|------------|---------------------|--------------|----------------|
| | | | | | TOTAL PQRSFD | % |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO | | | 2 | | 2 | 0,29% |
| EQUIPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | | 2 | | 3 | 0,44% |
| EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES | 1 | | 1 | | 2 | 0,29% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL | 2 | | 9 | | 11 | 1,61% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | 1 | 4 | | 5 | 0,73% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA | | | 1 | | 1 | 0,15% |
| EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN SOCIAL Y ARTICULACIÓN REGIONAL | | | 3 | | 3 | 0,44% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE | 4 | 1 | 15 | | 20 | 2,93% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE | 5 | | 23 | | 28 | 4,10% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI | | | 6 | | 6 | 0,88% |
| EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA | 1 | 2 | 5 | | 8 | 1,17% |
| EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE | 2 | | 4 | | 6 | 0,88% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO | 4 | 3 | 14 | | 21 | 3,07% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN | 1 | | 34 | | 35 | 5,12% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD | 2 | 1 | 14 | 1 | 18 | 2,64% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE | 2 | 1 | 13 | | 16 | 2,34% |
| EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA | 68 | 36 | 260 | 49 | 413 | 60,47% |
| EQUIPO DE TRABAJO SEGUIMIENTO Y CONTROL EN EJECUCIÓN DE PROYECTOS | | | 1 | | 1 | 0,15% |
| GERENCIA | 1 | 2 | 11 | | 14 | 2,05% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO | | 2 | 19 | | 21 | 3,07% |
| SECCION ADMINISTRATIVA | | | 1 | | 1 | 0,15% |
| SECCION ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | | 7 | | 8 | 1,17% |
| SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS | 2 | | 6 | | 8 | 1,17% |
| SECCION DOCUMENTAL | | | 3 | | 3 | 0,44% |
| SECCIÓN TESORERÍA | | | 18 | 1 | 19 | 2,78% |
| SECRETARÍA GENERAL | | | 1 | 1 | 2 | 0,29% |
| SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA | 1 | | 2 | | 3 | 0,44% |
| SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN | 1 | | 4 | | 5 | 0,73% |
| Total general | 99 | 49 | 483 | 52 | 683 | 100,00% |

Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

Elaboró: Alexander Betancurt G– Equipo de Atención al Ciudadano.

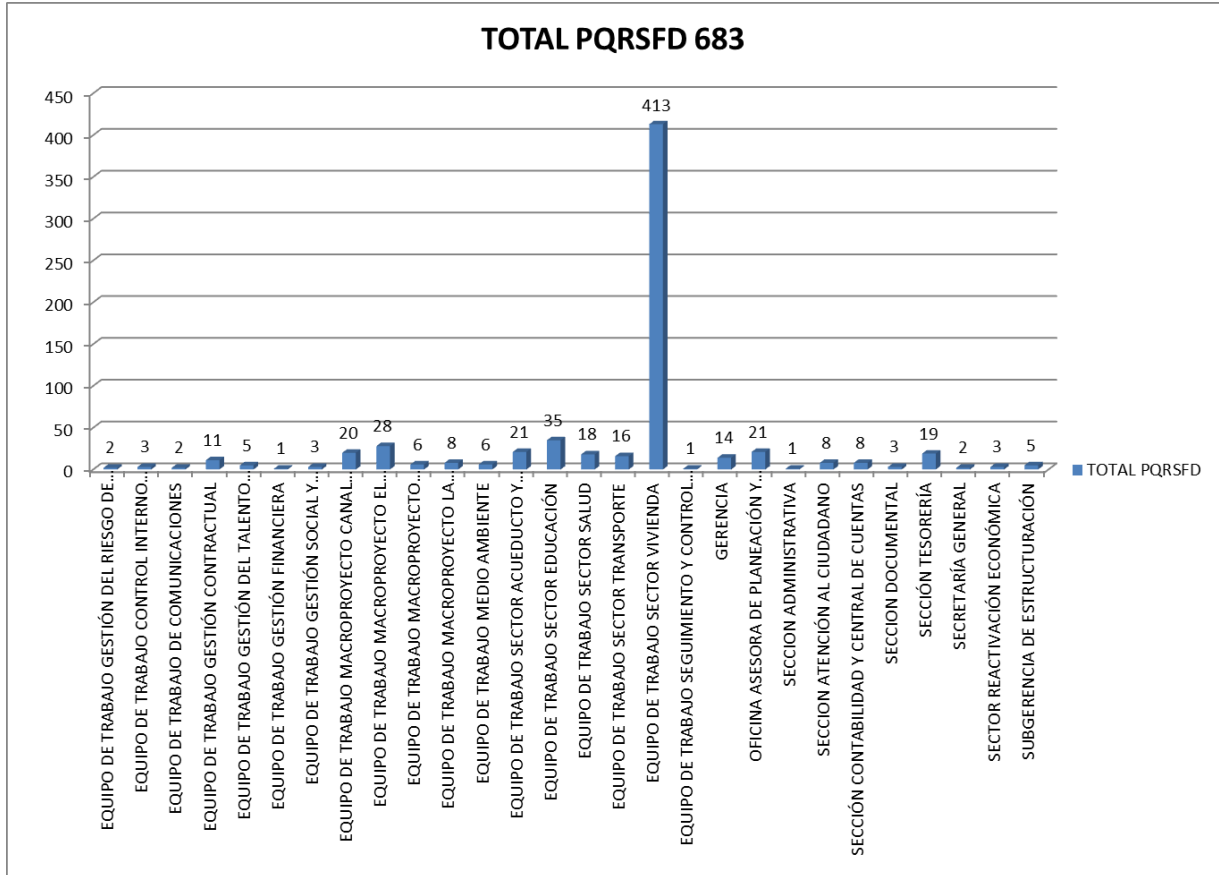
Nota: Con corte al 30 de junio de 2019, existen 99 PQRSFD pendientes en trámite, 49 que se encuentran dentro del término establecido por la Ley para generar su respuesta y 52 PQRSFD vencidas. Por lo tanto, el reporte del trámite de estas PQRSFD se evidenciará en el informe trimestral correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de octubre de 2019.

Es de resaltar que semanalmente, a través de correo electrónico el Equipo de Atención al Ciudadano remite a los Líderes de equipo, informe de seguimiento del estado actual de las PQRSFD recibidas. Así mismo, de manera personal se realiza seguimiento con los usuarios responsables de dar gestión final al trámite.



Gráfico No.1

Estadísticas de las PQRSFD realizados por los ciudadanos en el Periodo de enero a marzo de 2019.



Fuente: Sistema de Gestión Documental INFODOC.

Elaboró: Alexander Betancurt G – 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.

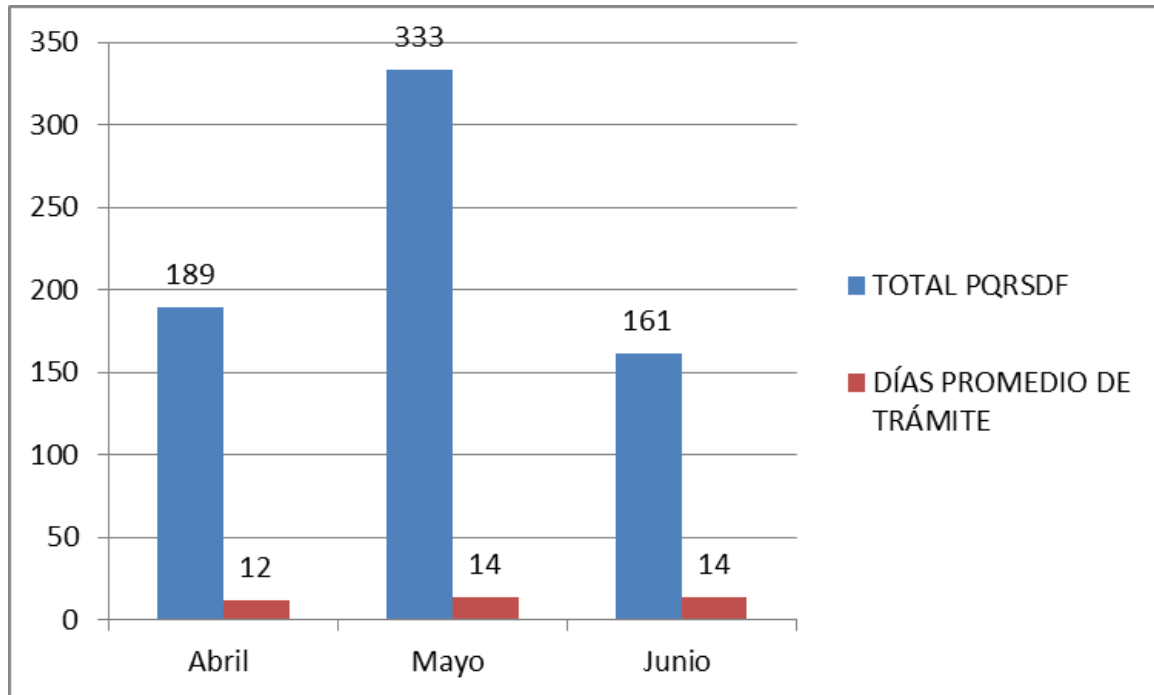
Con este análisis se observa una disminución de PQRSFD recibidas en los meses de enero y febrero, contrario al mes de marzo que puede observarse un incremento.

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

Gráfico No.2



Estadísticas de las PQRSFD realizadas por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a marzo de 2019 versus los días promedio de respuesta.



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

Elaboró: Alexander Betancurt G – Equipo de Atención al Ciudadano.

5. Causales de las PQRSFD.

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



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

Oficina de Planeación:

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

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.

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



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 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

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

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.

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 PQRSFD recibidas en la Entidad.
- Con el propósito de disminuir los tiempos promedio de respuesta, para la vigencia 2019, Se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.
- Buscar estrategias para responder PQRSFD en los términos establecidos por la ley.



- Capacitaciones para el cierre de los documentos en el sistema de INFODOC, el cual debe contener información completa de la trazabilidad de la petición.
- Reforzar el protocolo de atención al ciudadano respecto al manejo que se da con las llamadas de los usuarios.

Elaboró: Alexander Betancurt / Profesional I Equipo de Atención al Ciudadano.