



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

INFORME DE PQRSFD II TRIMESTRE 2020

Abril a Junio de 2020

Sección de Atención al Ciudadano

Calle 16 # 6 – 66 Pisos 12 y 14
Edificio Avianca
Bogotá D.C. Colombia / Tel: +57 (1) 432 54 00
Código postal: 110231
www.fondoadaptacion.gov.co





1. Introducción

El Fondo Adaptación, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD recibidas y atendidas por la entidad, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015) con el firme propósito de hacer la gestión pública transparente a la luz de la ciudadanía en materia de cumplimiento a las PQRSFD.

Así mismo, con los resultados obtenidos en el informe se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio, con el propósito de ofrecer su servicio y atención al ciudadano con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

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, tiene dispuestos los siguientes canales de atención:

Presencial

- Calle 16 No. 6-66 Pisos 2 y 14, Edificio Avianca, sede central de la Entidad. El horario de atención al usuario es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 5:00 p.m.

Correspondencia

- Ventanilla única para radicar las solicitudes en la sede central de la Entidad. El horario de recibo de correspondencia es de lunes a viernes de 8:00 a.m. 4:00 p.m. jornada continua.



- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales, los cuales son operados por los contratistas en las obras que ejecuta el Fondo Adaptación.

Telefónico

- Servicio de conmutador en la línea (571) 4325400 (conmutador) y la extensión 123 (Atención al Ciudadano), se transfiere directamente a las extensiones de los servidores públicos y/o dependencias. Allí el ciudadano puede radicar una PQRSFD vía telefónica o solicitar información de su interés.
- Adicionalmente, las siguientes extensiones telefónicas de la Entidad, que prestan el servicio están: 113 (Sector Vivienda) – 125 (ET Gestión Financiera para el seguimiento a pagos de contratistas).

Virtual

- Página Web www.fondoadaptacion.gov.co, que cuenta una sección en su menú principal denominada “Atención a la ciudadanía”, donde puede encontrar información de diferente tipo (preguntas frecuentes, glosario, ofertas de trabajo, datos abiertos, portafolio de servicio y protocolo, información para población vulnerable, mecanismos de participación ciudadana, calendario de actividades, notificaciones, políticas para la radicación de documentos, entre otros); así como formularios para presentar inquietudes y consultas o responder a encuestas. Disponible en el link www.fondoadaptacion.gov.co

NOTA: En el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria en Colombia generada por la pandemia del Coronavirus COVID – 19 y el mantenimiento del orden público que ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la Republica de Colombia, como medida adicional de seguridad para afrontar la creciente propagación del virus, el FONDO ADAPTACIÓN comprometido con la salud pública de sus colaboradores y de la ciudadanía en general, implementó acciones transitorias y temporales de atención presencial a partir del 20 de marzo de 2020, sin afectar la atención al ciudadano, mediante los siguientes actos administrativos se informó los canales virtuales habilitados para tal fin durante el periodo del aislamiento:

- ✓ Circular Externa No. 009 de fecha 19 de marzo de 2020 – Canales virtuales habilitados para la atención al ciudadano por situación del COVID – 19.



- ✓ Actualización audio PBX de la Entidad
- ✓ Resolución Interna No. 126 de fecha 25 de marzo de 2020 – “Por la cual se establecen medidas administrativas extraordinarias por motivos de salud pública”, Resolución que fue derogada por la Resolución 130 de fecha 13 de abril de 2020 y derogada posteriormente por la Resolución Interna No. 170 de fecha 12 de junio de 2020.

<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/el-fondo/normatividad/resoluciones/resoluciones-2020>

De conformidad con los Protocolos de Servicio al Ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, cuando exista una justificación meritoria del peticionario para mantener la reserva de identidad. La respuesta se publica en la página Web y en la cartelera de notificaciones por el término de cinco (5) días hábiles.

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.

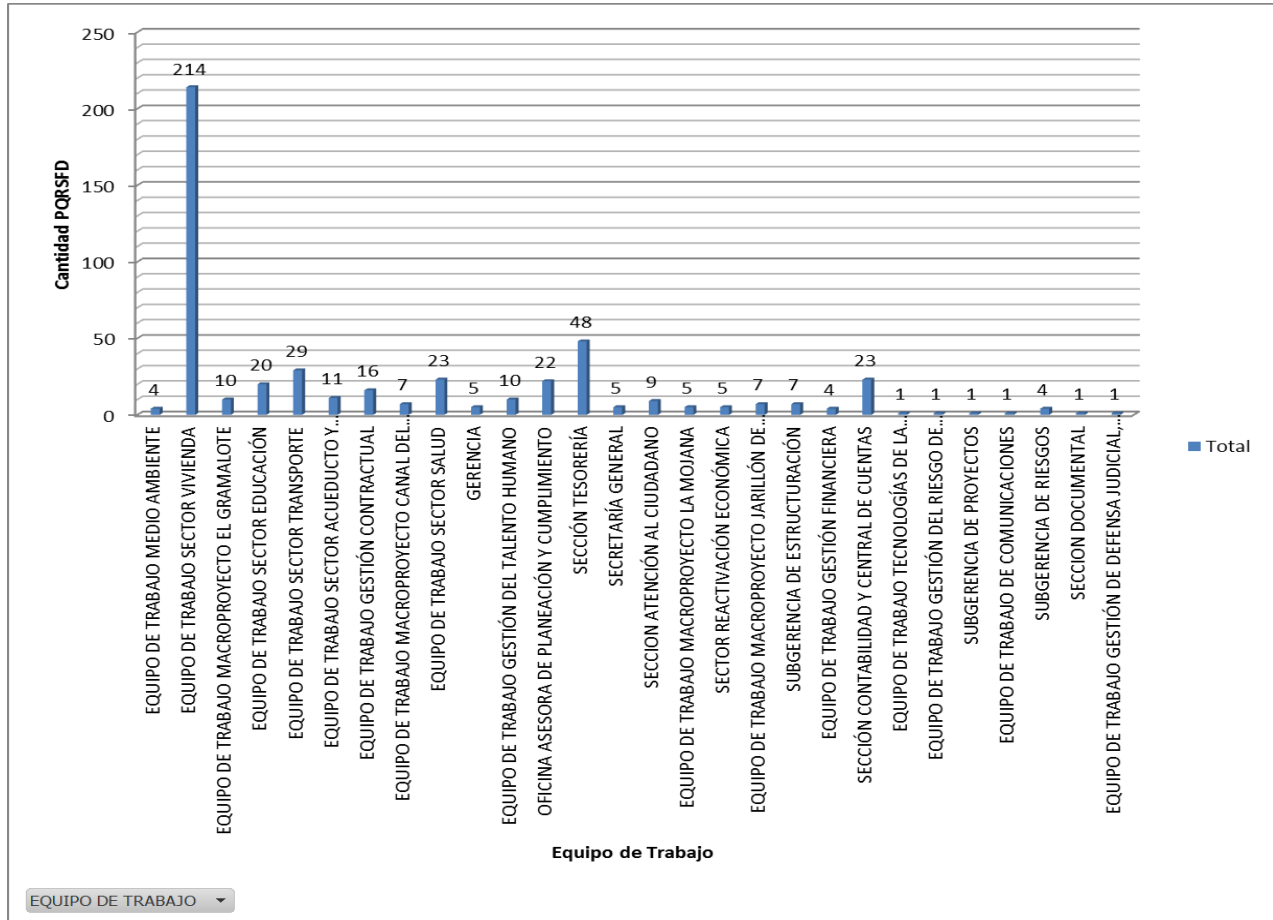
4. Informe sobre PQRSFD

Durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2020, se recibieron **494** PQRSFD, siendo el Sector Vivienda el Equipo de Trabajo que recibió el mayor



número de requerimientos, seguido por la Sección de Tesorería, Sector Transporte, Sector Salud y Sección Central de Cuentas; cómo se evidencia en la tabla a continuación:

Tabla No.1
TOTAL PQRSFD TRIMESTRE ABRIL A JUNIO de 2020



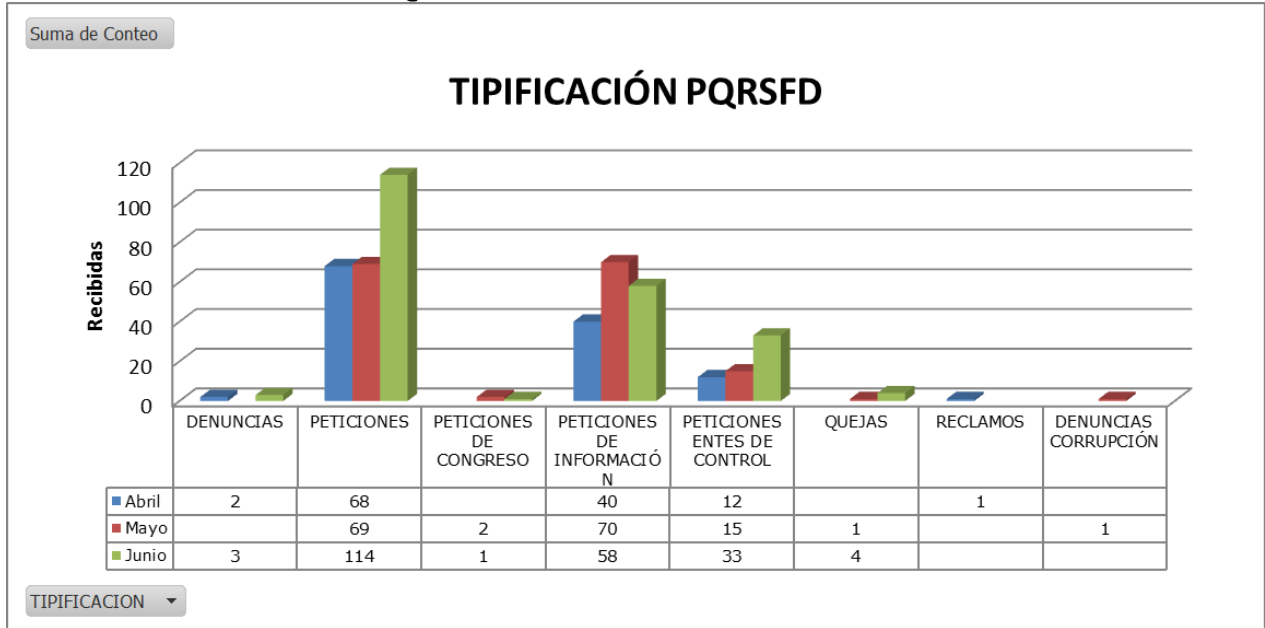
Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

A continuación se presenta la cantidad de PQRSFD recibidas por mes e indicando su tipología, es así como las peticiones de interés general y/o particular, las solicitudes de información y los requerimientos de los entes de control, son de las tipificaciones más frecuentes frente a las quejas, reclamos y denuncias.



Tabla No.2

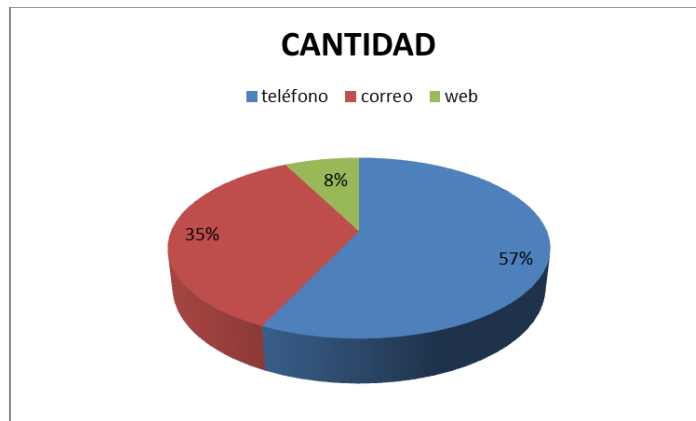
TIPIFICACIÓN PQRSFD TRIMESTRE ABRIL A JUNIO de 2020



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

Ahora se presenta el comportamiento de los ciudadanos con relación al uso de los canales de atención habilitados para el contacto con el Fondo Adaptación durante el periodo reportado.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN TRIMESTRE ABRIL A JUNIO de 2020



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC y Personal de atención telefónica
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.



Término de Respuesta a PQRSFD

A continuación se presenta la estadística de las PQRSFD presentadas por ciudadanos y entes de control durante el periodo en mención, donde se evidencia la cantidad de respuestas producidas por cada equipo de trabajo, así como el estado del trámite y el término para dar respuesta por parte del Fondo Adaptación.

TÉRMINO DE RESPUESTA PQRSFD TRIMESTRE ABRIL A JUNIO de 2020

EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		EXTEMPORANEO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN CONTRACTUAL	16	3,25%		0,00%	16	3,24%
TRAMITADO	12	75,00%			12	75,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	25,00%			4	25,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	10	2,03%		0,00%	10	2,02%
TRAMITADO	8	80,00%			8	80,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	20,00%			2	20,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN FINANCIERA	4	0,81%		0,00%	4	0,81%
TRAMITADO	4	100,00%			4	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO CANAL DEL DIQUE	7	1,42%		0,00%	7	1,42%
TRAMITADO	6	85,71%			6	85,71%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	14,29%			1	14,29%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO EL GRAMALOTE	10	2,03%		0,00%	10	2,02%
TRAMITADO	5	50,00%			5	50,00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	10,00%			1	10,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	40,00%			4	40,00%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO JARILLÓN DE CALI	7	1,42%		0,00%	7	1,42%
TRAMITADO	3	42,86%			3	42,86%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	28,57%			2	28,57%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	28,57%			2	28,57%
EQUIPO DE TRABAJO MACROPROYECTO LA MOJANA	5	1,01%		0,00%	5	1,01%
TRAMITADO	5	100,00%			5	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO MEDIO AMBIENTE	4	0,81%		0,00%	4	0,81%
TRAMITADO	3	75,00%			3	75,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	25,00%			1	25,00%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR ACUEDUCTO Y SANEAMIENTO BÁSICO	11	2,23%		0,00%	11	2,23%
TRAMITADO	7	63,64%			7	63,64%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	36,36%			4	36,36%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR EDUCACIÓN	20	4,06%		0,00%	20	4,05%
TRAMITADO	17	85,00%			17	85,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	15,00%			3	15,00%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR SALUD	23	4,67%		0,00%	23	4,66%



EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		EXTEMPORANEO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
TRAMITADO	19	82,61%			19	82,61%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	17,39%			4	17,39%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR TRANSPORTE	28	5,68%	1	100,00%	29	5,87%
TRAMITADO	20	71,43%	1	100,00%	21	72,41%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	7,14%		0,00%	2	6,90%
PENDIENTE EN TRÁMITE	6	21,43%		0,00%	6	20,69%
EQUIPO DE TRABAJO SECTOR VIVIENDA	214	43,41%		0,00%	214	43,32%
TRAMITADO	142	66,36%			142	66,36%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	2	0,93%			2	0,93%
PENDIENTE EN TRÁMITE	70	32,71%			70	32,71%
GERENCIA	5	1,01%		0,00%	5	1,01%
TRAMITADO	3	60,00%			3	60,00%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	20,00%			1	20,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	20,00%			1	20,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CUMPLIMIENTO	22	4,46%		0,00%	22	4,45%
TRAMITADO	15	68,18%			15	68,18%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	5	22,73%			5	22,73%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	9,09%			2	9,09%
SECCION ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1,83%		0,00%	9	1,82%
TRAMITADO	6	66,67%			6	66,67%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	33,33%			3	33,33%
SECCIÓN TESORERÍA	48	9,74%		0,00%	48	9,72%
TRAMITADO	44	91,67%			44	91,67%
PENDIENTE EN TRÁMITE	4	8,33%			4	8,33%
SECRETARÍA GENERAL	5	1,01%		0,00%	5	1,01%
TRAMITADO	3	60,00%			3	60,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	2	40,00%			2	40,00%
SECTOR REACTIVACIÓN ECONÓMICA	5	1,01%		0,00%	5	1,01%
TRAMITADO	4	80,00%			4	80,00%
PENDIENTE EN TRÁMITE	1	20,00%			1	20,00%
SUBGERENCIA DE ESTRUCTURACIÓN	7	1,42%		0,00%	7	1,42%
TRAMITADO	7	100,00%			7	100,00%
SECCIÓN CONTABILIDAD Y CENTRAL DE CUENTAS	23	4,67%		0,00%	23	4,66%
TRAMITADO	20	86,96%			20	86,96%
PENDIENTE EN TRÁMITE	3	13,04%			3	13,04%
EQUIPO DE TRABAJO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMATICO	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
EQUIPO DE TRABAJO DE COMUNICACIONES	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
SUBGERENCIA DE RIESGOS	4	0,81%		0,00%	4	0,81%
TRAMITADO	4	100,00%			4	100,00%
SECCION DOCUMENTAL	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
PENDIENTE SIN TRÁMITE	1	100,00%			1	100,00%



EQUIPO DE TRABAJO	EN TIEMPO		EXTEMPORANEO		Total Cantidad de Trámites	Total % Término de Respuesta
	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta	Cantidad de Trámites	% Término de Respuesta		
EQUIPO DE TRABAJO GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y COBRO COACTIVO	1	0,20%		0,00%	1	0,20%
TRAMITADO	1	100,00%			1	100,00%
Total general	493	100,00%	1	100,00%	494	100,00%

Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

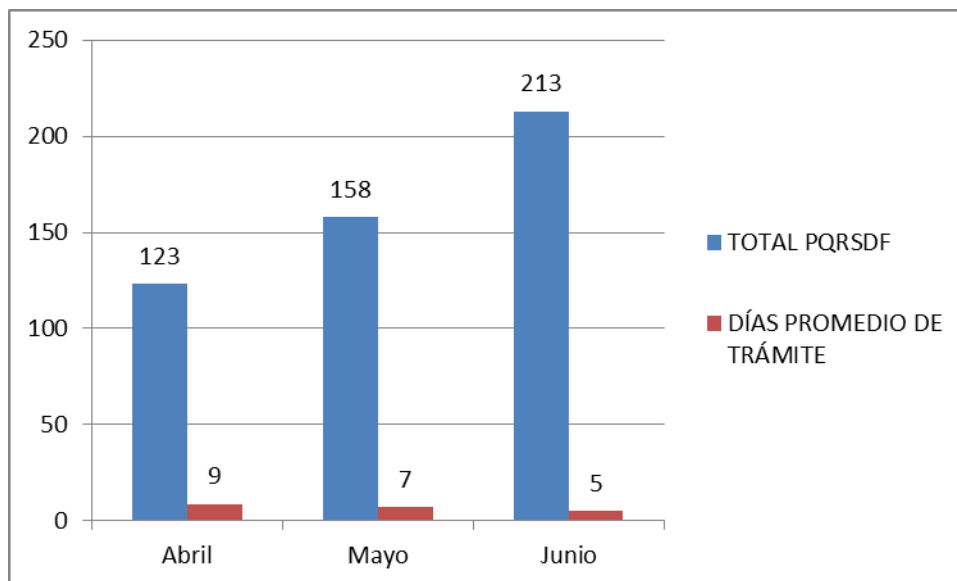
Del cuadro anterior, se considera pertinente resaltar que la Entidad ha logrado disminuir las respuestas extemporáneas de las PQRSFD. Lo anterior evidencia el compromiso de cada equipo de trabajo y el acompañamiento que se realiza desde la Gerencia respecto al tema. En cifras, indicamos que para el trimestre en estudio se recibieron en el Fondo Adaptación **494** PQRSFD y solo **1** PQRSFD se respondió extemporáneamente; lo cual evidencia el compromiso y la gestión de la entidad frente al primer trimestre de 2020, en el cual se recibieron **692** PQRSFD y **81** PQRSFD se respondieron extemporáneamente. Por lo anterior se concluye que para este trimestre reportado, el cumplimiento respecto a los términos de respuesta fue del **99%**.

Es importante mencionar que con corte al 30 de junio de 2020, **131** PQRSFD se encuentran en trámite y dentro de los términos establecidos por la Ley para generar oportuna respuesta. De igual manera, se resalta que con corte al 30 de junio de 2020 no se presentan PQRSFD vencidas.

Como estrategia adoptada por la Sección de Atención al Ciudadano semanalmente, a través de correo electrónico se remite a la Gerencia el informe de seguimiento del estado de las PQRSFD recibidas, con el fin que desde la Alta Dirección se realice la solicitud de cumplimiento de los términos de respuesta, así mismo la Sección de Atención al Ciudadano con el apoyo del ET de Comunicaciones reitera a través de correo electrónico, mensualmente los Lineamientos para dar respuesta a las PQRSFD, considerando que es un punto con alta prioridad, toda vez que está dirigido controlar el riesgo de incumplimiento en el trámite oportuno de las PQRSFD.



DÍAS EN TRÁMITE DE LAS PQRSFD TRIMESTRE ABRIL A JUNIO de 2020



Fuente: Sistemas de Gestión Documental INFODOC

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres –Sección de Atención al Ciudadano.

En el anterior gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de PQRSFD recibidas 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 abril, contrario a los meses de mayo y junio, en los cuales se evidencia un incremento.

Con respecto a los tiempos de respuesta, la media fue de **7** días hábiles en promedio para gestionar las PQRSFD. En el trimestre anterior, de enero a marzo de 2020, la media fue de **8,8** días.

De acuerdo con el Art 5° del Decreto 491 de 2020, amplía los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, así:

- Peticiones de interés particular o general, deberá resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones para acceso a información y copia de documentos dentro de los 20 días hábiles siguientes a su recepción.



- Peticiones para resolver consultas dentro de los 35 días hábiles siguientes a su recepción.

Sin embargo, la presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales y el término para responderlas, será el establecido en la Ley 1755 de 2015.

5. Recomendaciones:

- Continuar e intensificar el seguimiento riguroso (desde la Sección de atención al ciudadano y con el acompañamiento de la Gerencia) con el propósito de asegurar la respuesta oportuna a los Derechos de Petición y PQRSFD recibidas en la Entidad.
- Con el propósito de continuar con los tiempos promedio de respuesta para la vigencia 2020, Se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD.
- Buscar estrategias para responder PQRSFD en los términos establecidos por la ley, como es el caso de actualizar la preguntas frecuentes en la página web de la Entidad.
- Dar continuidad a través de cápsulas informativas con piezas claves para el cierre final de los documentos en el sistema de INFODOC, el cual debe contener información completa de la trazabilidad de la petición.

Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres / Técnico Sección Atención al Ciudadano.