

# INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERO – FEBRERO - MARZO DE 2015

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), así como derechos de petición, recibidos y atendidos por la Entidad, durante el trimestre comprendido entre los meses de enero y marzo de 2015.

## **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](http://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](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 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.

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 enero y el 31 de marzo de 2015, se recibieron 190 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 enero a marzo de 2015

Fuente: Elaboración propia

ÁREA/SECTOR	Derechos de Petición		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	%	Número	%	Número	%
Subgerencia de Proyectos	3	1,58%	2	1%	0	0%
Subgerencia de Estructuración	1	0,53%	0	0%	0	0%
Sectorial de Medio Ambiente	1	0,53%	0	0%	0	0%
Jarillón de Cali	3	1,58%	0	0%	0	0%
Gramalote - La Mojana	10	5,26%	2	1%	0	0%
Vivienda	123	64,74%	8	4%	0	0%
Transporte	13	6,84%	2	1%	1	1%
Salud	3	1,58%	1	1%	1	1%
Reactivación Económica	2	1,05%	0	0%	0	0%
Educación	11	5,79%	1	1%	0	0%
Acueducto	2	1,05%	0	0%	0	0%
Atención al Ciudadano	11	5,79%	0	0%	0	0%
Gerencia	1	0,53%	0	0%	0	0%
Administrativa y Financiera	2	1,05%	0	0%	2	1%
Grupo Jurídica	1	0,53%	0	0%	0	0%
Recursos Humanos	1	0,53%	0	0%	0	0%
Secretaría General	2	1,05%	1	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	190	100%				

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.

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. De igual manera, el 22 de noviembre de 2014, se implementó la herramienta de semaforización de nuestro sistema de gestión documental Orfeo, informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento. En curso como medida adicional, en coordinación con comunicaciones, se iniciarán las campañas de respuesta oportuna a derechos de petición.

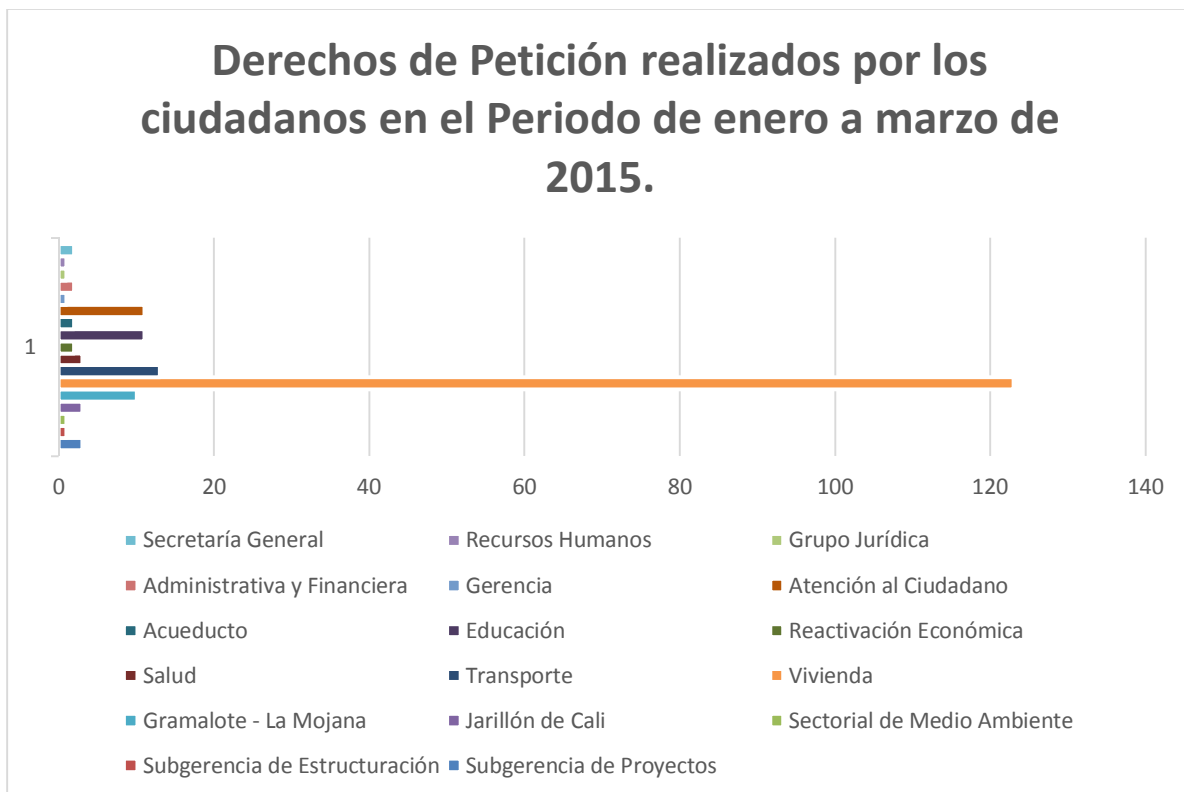
De igual manera, con el propósito de mejorar los días de respuesta y el seguimiento al trámite de los PQRSFD, el Equipo de Atención al Ciudadano envía semanalmente a los sectores, de acuerdo con la semaforización de Orfeo, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

Es importante resaltar la gestión del sector Vivienda frente a la respuesta oportuna de los Derechos de Petición recibidos en la Entidad. Lo anterior, teniendo en cuenta que a pesar de ser el sector que más

recibe derechos de petición, periodo a periodo se ha visto una notoria mejoría en su respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.

### Gráfico No.1

#### Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos en el Periodo de enero a marzo de 2015.



**Fuente: Elaboración propia.**

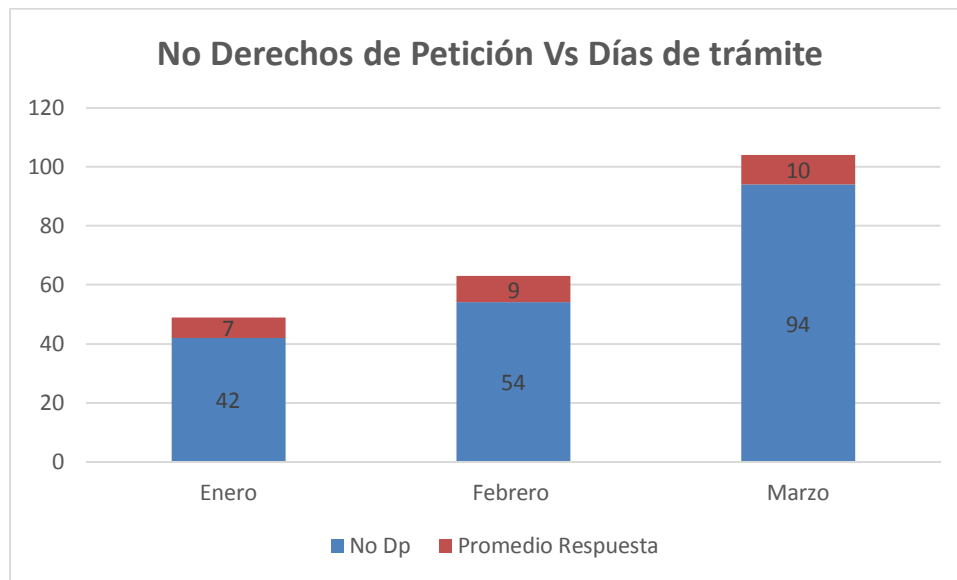
En el siguiente gráfico, se evidencia el comportamiento y el número de derechos de petición recibidos por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa un incremento notable de derechos de petición recibidos mes a mes para el periodo de estudio; siendo marzo el mes en el cual se radicaron más derechos de petición.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, es importante resaltar la disminución en los mismos, esto con relación al trimestre anterior. Durante los meses de estudio la media fue de 9 días en promedio para gestionar el derecho de petición.

## Grafico No.2

**Estadísticas de Derechos de Petición realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo de enero a marzo de 2015 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Elaboración propia.

### 5. Causales de los Derechos de Petición.

#### Subgerencia de Proyectos:

- ✓ Solicitud financiamiento de proyectos.

#### Subgerencia de Estructuración:

- ✓ Solicitud información inscripción proveedores.

#### Medio Ambiente:

- ✓ Solicitud de información relacionada con ECONOMIA VERDE.

#### Jarillón de Cali:

- ✓ Solicitud de información sobre la intervención en materia de vivienda.

### **Gramalote:**

- ✓ Solicitud de inclusión en el registro final de familias habitantes de gramalote.
- ✓ Solicitud para aclarar inquietudes relacionadas con el reasentamiento de Gramalote.
- ✓ Solicitud de Reunión.

### **Vivienda:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con la intervención en materia de vivienda.
- ✓ Solicitud de asignación de subsidios de vivienda.
- ✓ Solicitud de modificación núcleo familiar.
- ✓ Solicitud de remisión del listado de beneficiarios de la intervención del Fondo Adaptación en materia de vivienda.
- ✓ Solicitud de inclusión en el Programa Nacional de Vivienda.
- ✓ Solicitud para agilizar el proceso de intervención en las viviendas.

### **Transporte:**

- ✓ Solicitud relacionada con la no construcción de un puente teniendo en cuenta que afectarán en el predio del peticionario.
- ✓ Solicitud de información relacionada con los contratos suscritos por el Fondo Adaptación.

### **Salud:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con centros de salud.
- ✓ Solicitud de información contractual.

### **Reactivación Económica:**

- ✓ Solicitud inicio de la ejecución de los proyectos.
- ✓ Solicitudes de atención a cultivos de damnificados por el Fenómeno de La Niña 2010 – 2011.

### **Educación:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con la clasificación de no viable la construcción de sedes educativas.
- ✓ Presentación de inconformidades por las instalaciones de Megacolegio construído.
- ✓ Solicitud inicio de obras de sedes educativas.

### **Acueducto:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con la no asignación de recursos para mejoramiento de acueducto.
- ✓ Solicitud de información relacionada con irregularidades en obras.

**Atención al Ciudadano:**

- ✓ Solicitud de atención a viviendas y cultivos afectados por el fenómeno de La Niña 2010 -2011.
- ✓ Solicitud de información relacionada con pólizas.
- ✓ Solicitudes de información general de estado de la intervención del Fondo Adaptación en el Territorio Nacional.

**Gerencia:**

- ✓ Solicitud de información relacionada con funcionarios de la Entidad.

**Administrativa y Financiera:**

- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud de información relacionada con cuenta bancaria de la Entidad.

**Jurídica:**

- ✓ Solicitud copia autentica de resoluciones.

**Recursos Humanos:**

- ✓ Solicitud entrega documentación.

**Secretaría General:**

- ✓ Cancelación del saldo final del contrato y reclamación por mayor permanencia en el contrato.
- ✓ Solicitud soporte aprobación de pólizas.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2015 se recibieron 378 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, siendo el sector vivienda, el sector con mayor número de PQRSFD recibidas.

**Tabla No.2**

**Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el periodo enero a marzo de 2015.**

ÁREA/SECTOR	Peticiones		Respuestas Extemporáneas		Vencidas	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Atención al Ciudadano	11	2,9	0	0,0	0	0,0
Gerencia	8	2,1	3	37,5	0	0,0



Comunicaciones	3	0,8	1	33,3	0	0,0
Administrativa y Financiera	58	15,3	25	43,1	6	10,3
Jurídica	20	5,3	8	40,0	1	5,0
Recursos Humanos	9	2,4	1	11,1	0	0,0
Control Interno Disciplinario	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Planeación	5	1,3	0	0,0	0	0,0
Secretaría General	1	0,3	1	100,0	0	0,0
Acueducto	19	5,0	6	31,6	0	0,0
Educación	28	7,4	5	17,9	0	0,0
Reactivación Económica	8	2,1	4	50,0	0	0,0
Salud	11	2,9	9	81,8	1	9,1
Transporte	19	5,0	6	31,6	0	0,0
Vivienda	117	31,0	24	20,5	0	0,0
Gramalote la Mojana	29	7,7	10	34,5	0	0,0
Jarillón de Cali	3	0,8	1	33,3	0	0,0
Medio Ambiente	10	2,6	0	0,0	0	0,0
Estructuración	10	2,6	3	30,0	0	0,0
Proyectos	5	1,3	1	20,0	0	0,0
Regiones	2	0,5	1	50,0	0	0,0
Riesgos	1	0,3	0	0,0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	378	100%				

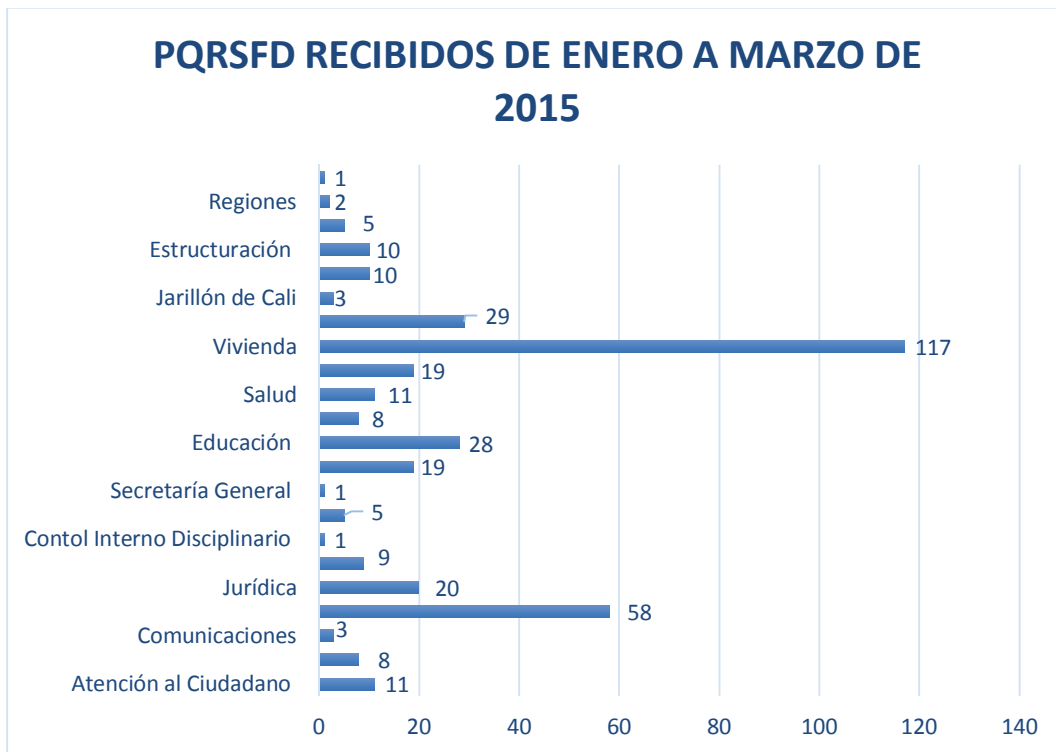
**Fuente: Elaboración propia.**

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 informar a los funcionarios a cerca del tiempo de trámite de cada documento En curso como medida adicional, en coordinación con comunicaciones, se iniciarán las campañas de respuesta oportuna a PQRSFD.

Es pertinente informar, que 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 Orfeo, el estado de las PQRSFD a las que aún no se les evidencia trámite.

### Gráfico No.3

**Estadísticas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los ciudadanos en el Periodo enero a marzo de 2015.**



**Fuente: Elaboración propia.**

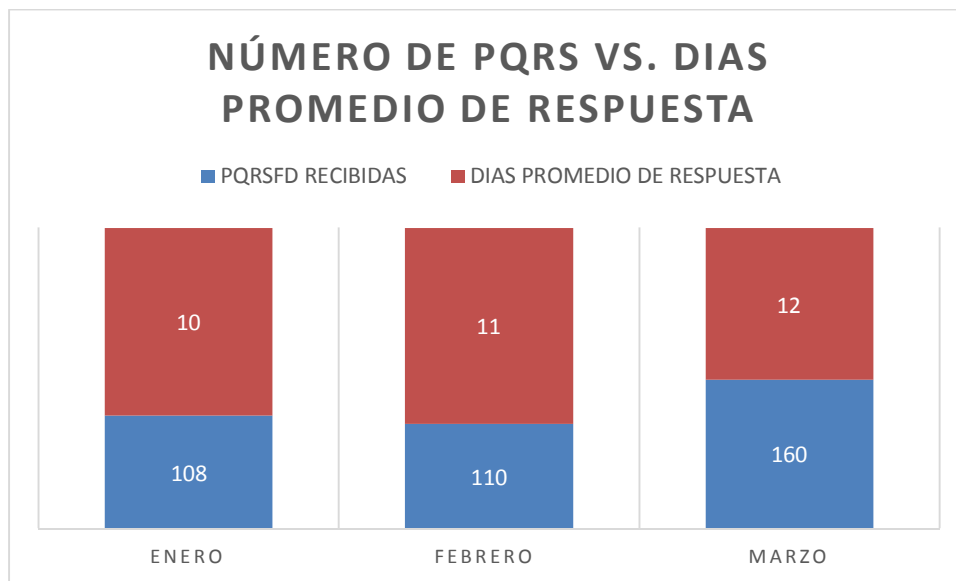
En el siguiente gráfico se evidencia el comportamiento y el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Entidad mes a mes, así como el promedio de días de trámite de atención por mes.

Con este análisis se observa que durante los meses de octubre noviembre y diciembre, se incrementó en 28 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, es decir 7,41% más a las PQRSFD recibidas durante el cuarto trimestre del año.

Con respecto a los tiempos promedios de respuesta, con relación al trimestre anterior, es importante resaltar que se mantiene el tiempo promedio de respuesta. Durante los meses de estudio la media fue de 11 días en promedio para gestionar la petición. En el trimestre anterior, octubre a diciembre 2014, al igual que este trimestre, la media fue de 11 días.

### Gráfico No.4

**Estadísticas de PQRSFD realizados por los ciudadanos por mes en el Periodo enero a marzo de 2015 versus los días promedio de respuesta.**



Fuente: Elaboración propia.

## 7. Causales Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

### Equipo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Solicitud expedición de pólizas.
- ✓ Aclaraciones respecto a las garantías.
- ✓ Solicitud información Plan Nacional de Desarrollo.
- ✓ Solicitud relacionada con los recursos naturales.
- ✓ Solicitud de información relacionada con el sistema de radicación por página web.
- ✓ 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:

- ✓ Felicitación por la gestión realizada del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud mesa de trabajo.
- ✓ Solicitud de audiencia.

- ✓ Solicitud de cita.
- ✓ Solicitud de comentarios sobre informe especial de seguimiento.

#### **Gestión Comunicaciones:**

- ✓ Presentación de propuestas.
- ✓ Solicitud de cita.

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

- ✓ Solicitud desembolso facturas.
- ✓ Solicitud soportes de deducciones de los pagos efectuados por el Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitud de certificaciones.
- ✓ Solicitud devolución contribuciones.
- ✓ Solicitud No de Cuenta para consignaciones.
- ✓ Solicitud Información

#### **Grupo Jurídica:**

- ✓ Solicitud aprobación de pólizas.
- ✓ Solicitud Certificaciones de contratos.
- ✓ Solicitudes de información relacionadas con contratos.

#### **Grupo Recursos Humanos:**

- ✓ Solicitudes de descuento por nómina de obligaciones.
- ✓ Solicitud información postulación hojas de vida.
- ✓ Solicitud de información relacionada con resoluciones de nombramientos.

#### **Oficina de Control Interno Disciplinario**

- ✓ Presentación de inconformidad de contratista.

#### **Planeación:**

- ✓ Remisión por competencia, petición Parlamentaria.
- ✓ Solicitud de capacidad en PSA.
- ✓ Solicitud de información relacionada con obras.

#### **Secretaría General:**

- ✓ Solicitud certificación ejecución contrato.

#### **Acueducto:**

- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.
- ✓ Solicitudes información de contratos.
- ✓ Petición por inconvenientes en obras.

### **Educación:**

- ✓ Solicitud información prestaciones obras instituciones educativas.
- ✓ Solicitud mesa de trabajo.
- ✓ Solicitud de visitas a obras.
- ✓ Solicitudes relacionadas con la ejecución de obras del Fondo Adaptación.

### **Reactivación Económica:**

- ✓ Solicitud de recursos para proyectos.
- ✓ Solicitud de información sobre pago de facturas.

### **Salud:**

- ✓ Solicitud adiciones a contratos.
- ✓ Solicitud de Reunión.
- ✓ Solicitud información ejecución de obras.

### **Transporte:**

- ✓ Solicitud información ejecución de obras.
- ✓ Solicitud de información revisión alternativas de contratación de obras.
- ✓ Solicitud información convocatorias.

### **Vivienda:**

- ✓ Solicitud información ejecución obras.
- ✓ Solicitud modificación registro en Reunidos.
- ✓ Solicitud relacionada con la justificación para excluir de la intervención a un beneficiario.
- ✓ 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.
- ✓ Solicitud de reunión.
- ✓ Solicitud de remisión registros Gramalote.
- ✓ Solicitud información proceso de licitación abierta.
- ✓ Solicitud publicación registro final de beneficiarios de Gramalote.

### **Jarillón de Cali:**

- ✓ Solicitud inclusión de beneficiario en el proyecto.

**Medio Ambiente:**

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

**Subgerencia de Estructuración:**

- ✓ Solicitud relacionada con la intervención del Macroproyecto Canal del Dique.

**Subgerencia de Proyectos:**

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

**Subgerencia de Regiones:**

- ✓ Solicitud de reunión.

**Subgerencia Gestión del Riesgo:**

- ✓ Solicitud información relacionada con jornada de trabajo.

**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 que al igual que al último trimestre de 2014, el tiempo promedio de respuesta a los mismos se ha mantenido (11 días).
- Se destaca la gestión del sector vivienda, teniendo en cuenta que a pesar del volumen de derechos de petición y PQRSFD que reciben, el tiempo promedio de respuesta a las mismas ha mejorado notablemente.
- El seguimiento semanal a los trámites de derechos de petición y de PQRSFD, ha permitido que los tiempos de respuesta se mantengan y no superen el límite establecido por la Ley.
- 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.

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