

INFORME

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION

2 de enero a 30 de junio de 2015

Este informe corresponde al periodo comprendido entre enero a junio de 2015, durante el periodo se realizó una revisión de cada una de las solicitudes allegadas a FONADE, se clasificaron y se revisaron los registros con mayor incidencia cómo proceso de mejoramiento, dando como resultado el siguiente análisis.

1. Clasificación

Durante el periodo la Entidad recibió 431 solicitudes recibidas por los diferentes canales de comunicación que brinda la entidad a la comunidad. 277 (64%) corresponden a solicitudes de información, 131 (30%) peticiones quejas y reclamos, 21 (5%) llamadas por la línea transparente y 2 (0.5%) sugerencia.

Canal de comunicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Solicitud de información	34	47	50	69	46	31	277	64,3%
Peticiones, Quejas y Reclamos (WEB)	25	40	26	21	9	10	131	30,4%
Línea transparente	4	8	3	4	2		21	4,9%
Sugerencias				1		1	2	0,5%
Total	63	95	79	95	57	42	431	
Porcentaje	15%	22%	18%	22%	13%	10%		

2. Criterio e impacto

criterio	Impacto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Demoras en la liquidación del contrato y convenios	Medio	3			2			5	3,8%
Desconocimiento de las actividades de fonade	Bajo		1	1		1	1	4	3,1%
Falta de información oportuna	Bajo	6	8	5	3	1	3	26	19,8%
Falta de seguimiento a la ejecución	Medio		4	2		1	1	8	6,1%
Inconformidad de terceros con los pliegos de condiciones	Bajo	2	4	6	1		2	15	11,5%
Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros	Medio	11	16	9	5	4		45	34,4%
No oportunidad en la prestación del servicios	Alto				3			3	2,3%
Otros	Bajo	2	6	2	3	1		14	10,7%
Tramite de pagos	Medio	1	1	1	4	1	1	9	6,9%
Servicio post-venta	Medio						2	2	1,5%
total		25	40	26	21	9	10	131	
Porcentaje		9,0%	14,4%	9,4%	7,6%	3,2%	3,6%		

Las 131 Quejas fueron clasificadas por criterio de impacto y de esta se colige que continua con mayor porcentaje (34%) “Incumplimiento de las Obligaciones del Contratista con Terceros”, 40 pertenecen al proyecto del Censo Rural por no pago o pagos inadecuados del contratista de Fonade a los censistas.

Las 26 (19.8%) “Falta de Información Oportuna”, solicitudes de certificados de contratos, visitas de habitabilidad. Se presentaron 3 quejas con impacto alto las cuales fueron atendidas dentro del tiempo previsto para atender el trámite por el área de Gestión Contractual, por reiteradas solicitudes.

Del total de Quejas recibidas durante el periodo el 52.7% están clasificadas con criterio de impacto medio y el 45% con criterio de impacto bajo, el 2.3% con impacto alto.

3. Criterio, impacto y área

criterio	Demoras en la liquidación del contrato y convenios	Desconocimiento de las actividades de fonade	Falta de información oportuna	Falta de seguimiento a la ejecución	Inconformidad de terceros con los pliegos de condiciones	Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros	No oportunidad en la prestación del servicios	Otros	Tramite de pagos	Servicio post-venta	Solicitud de información y sugerencias	total	Porcentaje
	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio				
Asesoría Control Interno					2						1	3	0,7%
Asesoría Jurídica								1	1		3	5	1,2%
Ciencia, Tecnología y Emprendimiento	4		7		2	40			5		53	111	25,8%
Contabilidad y Presupuesto			1					2			52	55	12,8%
Comunicaciones											3	3	0,7%
Desarrollo Económico y Social			1			1					13	15	3,5%
Desarrollo Territorial	1	1	9	4	3	1		1	1		33	54	12,5%
Estudios Previos					1							1	0,2%
Gerencia General						1					6	7	1,6%
Gestión Contractual			2				3	1			14	20	4,6%
Infraestructura Productiva						2				1	6	9	2,1%
Infraestructura Social		2	6	4				3			18	34	7,9%
Liquidaciones											3	3	0,7%
Minas e Hidrocarburos								1				1	0,2%
Pagaduría											2	2	0,5%
Procesos de Selección					7			1	1		15	24	5,6%
Servicios Administrativos											33	33	7,7%
Subgerencia Administrativa									1			1	0,2%
Subgerencia Contratación								1			2	3	0,7%
Subgerencia Financiera								1				1	0,2%
Subgerencia Técnica		1						1			16	18	4,2%
Talento Humano											26	26	6,0%
Tecnología de la Información									1		1	2	0,5%
Total	5	4	26	8	15	45	3	14	9	2	300	431	
Porcentaje	1%	1%	6%	2%	3%	10%	1%	3%	2%	0%	70%		

4. Solicitudes de información

La entidad recibe solicitudes de información a través de los diferentes canales de comunicación que tiene establecidos con la comunidad. Durante el periodo de enero a junio de 2015 se recibieron 277 solicitudes de información.

Las solicitudes de información más recurrentes son:

- Apoyo financiero por parte de Fonade
- Certificados de retenciones
- Fondo Emprender (condonaciones, supervisión y pagos)
- Envío de hojas de Vida

- Fonvivienda (visitas de supervisión, entrega de auxilios)
- Copias de contratos y trámites en Fonade
- Seguimiento obras
- Asesoría para realizar un proyecto
- Información sobre trámites internos
- Solicitud de certificados de ingresos y retenciones
- Información sobre trámites internos

5. Solicitudes de información recibidas por línea transparente

La entidad recibió 21 solicitudes de información por la línea transparente, se solicita como es la expedición de los certificados de retención en la fuente, certificado de contratos, documentos de convenios; las cuales son atendidas de manera inmediata.

6. Sugerencias

Se recibió 2 sugerencias por buzón ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano, en donde solicitaba que no se debía digitar el asunto de cada radicado, lo que no es procedente debido a que esta información es necesaria para realizar la clasificación de las solicitudes en el aplicativo de Gestión Documental. Y la atención de la persona del digiturno en los días de cierre contable, esta se envía al área a la cual pertenece para que se apliquen los correctivos del caso.

7. Tiempo de respuesta

La Entidad atendió de manera oportuna el 87% del total de quejas recibidas; el 6% se respondieron después del día 15 o sea respuesta por fuera del tiempo estipulado por la normatividad y se reporta sin respuesta 10 (2%). El 4% restante corresponden a quejas que su está pendiente en tiempo.

Responsables	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	mayor a 16 días	Respuesta pendiente por fuera del tiempo	Respuesta pendiente en tiempo	No requiere respuesta	Total	Porcentaje
Asesoría Control Interno	3							3	0,7%
Asesoría Jurídica	3	1		1				5	1,2%
Ciencia, Tecnología y Emprendimiento	60	17	27	4		3		111	25,8%
Comunicaciones	2			1				3	0,7%
Contabilidad y Presupuesto	36	13	3			3		55	12,8%
Desarrollo Económico y Social	1	1	5	3	3	2		15	3,5%
Desarrollo Territorial	13	20	8	6	5	2		54	12,5%
Estudios Previos		1						1	0,2%
Gerencia General	2	2	2	1				7	1,6%
Gestión Contractual	16	3	1					20	4,6%
Infraestructura Productiva	2	2	4			1		9	2,1%
Infraestructura Social	10	8	8	5	1	2		34	7,9%
Liquidaciones	3							3	0,7%
Minas e Hidrocarburos		1						1	0,2%
Pagaduría	1	1						2	0,5%
Procesos de Selección	18	2	1	3				24	5,6%
Servicios Administrativos	25	5		1			2	33	7,7%
Subgerencia Administrativa					1			1	0,2%
Subgerencia Contratación	2			1				3	0,7%
Subgerencia Financiera		1						1	0,2%
Subgerencia Técnica	1	6	11					18	4,2%
Talento Humano	7	10	3	1		5		26	6,0%
Tecnología de la Información	1	1						2	0,5%
Total	206	95	73	27	10	18	2	431	
Porcentaje	48%	22%	17%	6%	2%	4%	0%		

8. Indicador

El indicador mensual sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las solicitudes estuvo satisfactorio para los meses de marzo, abril y mayo y de nuevo en el mes de junio se reporta aceptable.

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS		
Mes	Indicador	estado
Enero	79,0%	aceptable
Febrero	82,0%	aceptable
Marzo	98,0%	satisfactorio
Abril	92,0%	satisfactorio
Mayo	92,0%	satisfactorio
Junio	83,0%	aceptable

Los tiempos de respuesta reportados en el indicador se miden de la siguiente manera:

Número de respuestas oportunas a peticiones, quejas y reclamos / Número total de peticiones, quejas y reclamos*

*Donde el numerador es el número de respuestas atendidas según lo establecido en la ley (15 días hábiles). La medición corresponde al mes anterior a la fecha de corte y el denominador número total de peticiones, quejas y reclamos. Número total de derechos de petición, quejas y reclamos recibidos por página web o por escrito durante el periodo.

9. Conclusiones

Se enviara a la Subgerencia Administrativa el reporte de las peticiones con respuesta por fuera de tiempo y las que aún están pendiente por encima de los 15 días hábiles.