

FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO -FONADE

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

PERIODO PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
Bogotá D.C.
ABRIL 28 de 2016

TABLA DE CONTENIDO

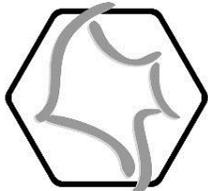
1. **Introducción**
2. **Objetivo**
3. **Alcance**
4. **Presentación**
5. **Glosario De Términos**
6. **Canales de comunicación para la recepción de peticiones**

TÍTULO I

7. **Clasificación de las Peticiones**
 - 7.1 **Clasificación Según Canal De Recepción**
 - 7.2 **Clasificación Por Criterio E Impacto**
 - 7.3 **Asignación De PQRD Por Área Responsable**
 - 7.4 **Oportunidad En La Atención De Las PQRD**

TÍTULO II

8. **Solicitudes de Información**
 - 8.1 **Asignación De Solicitudes Por Área Responsable**
 - 8.2 **Oportunidad en la atención de las solicitudes de información**
9. **Conclusiones**
10. **Recomendaciones**



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



1. Introducción

El presente informe constituye el análisis del primer trimestre del año 2016, comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2016. Durante este período se realizó una revisión detallada de cada una de las solicitudes allegadas a FONADE, y su correspondiente clasificación.

De acuerdo con el procedimiento PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, se clasifican las PQRD según su criterio e impacto.

2. Objetivo

El objetivo del presente informe es dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual establece que “... la Entidad deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes...”.

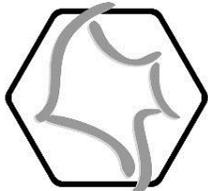
3. Alcance

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el primer trimestre del año 2016, allegadas al Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, según su clasificación.

4. Presentación

La Subgerencia Administrativa del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD recibidas en esta Entidad a través de los diferentes canales de atención y el trámite dado a las mismas, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del 2016.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas

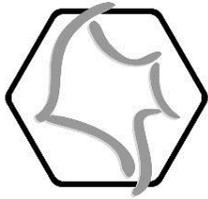


general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre del 2016 en materia de PQRD.

5. Glosario de términos

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del cliente y los procedimientos incorporados por el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, en la Resolución 317 del 6 de noviembre de 2015 modificada por la Resolución 129 del 06 de abril de 2016, se define:

- **Derecho de petición:** Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante FONADE, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- **Peticiones:** FONADE resolverá, dentro de los términos fijados en la Ley y en esta Resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.
- **Peticiones escritas:** Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias, serán recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, quien radicará tales peticiones en orden cronológico a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental – SGD de la Entidad, las cuales serán reasignadas al área competente para su respectivo trámite y se le asignará número con el fin que el solicitante pueda consultar el estado del trámite de la misma.
- **Peticiones verbales:** El Centro de Atención al Ciudadano – CAC atenderá las peticiones verbales presenciales y las respuestas podrán comunicarse en la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se solicitará al peticionario diligenciar el formato que para tal efecto se establezca y



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

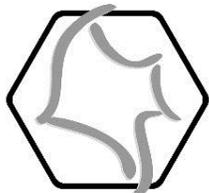
se seguirá el procedimiento señalado para peticiones escritas tanto interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias.

- **Consultas:** Cualquier persona podrá formular consultas a FONADE en relación con los asuntos a su cargo y sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales, para ello FONADE deberá dar respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
 - **Quejas:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamos:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención oportuna de una solicitud.
- 6. Canales de comunicación para la recepción de peticiones:** FONADE recibe peticiones escritas y verbales por los siguientes canales de comunicación:
- **Sitio web de la Entidad:** A través del formulario electrónico ubicado en la sección "Atención al Ciudadano" en la sub-sección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias
 - **Correos electrónicos:** A través de quejasyreclamos@fonade.gov.co. Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido a dicho correo electrónico.
 - **Telefónicamente:** A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co  [fonadecol](https://www.facebook.com/fonadecol)  [@fonade](https://twitter.com/fonade)



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



petionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.

TÍTULO I

7. Clasificación de las peticiones

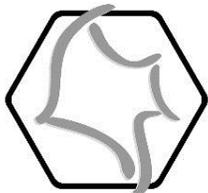
7.1. Clasificación según canal de recepción

De conformidad con la Resolución 317 de 2015 modificada por la Resolución 129 de 2016, los canales de comunicación para la recepción de peticiones son: sitio web, correos electrónicos y telefónicamente.

A continuación se presentan los datos de clasificación de las peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2016, según el canal de recepción:

| PQRD RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | | | | |
|--|--------------|----------------|--------------|--------------|---------------------------|
| CANAL DE RECEPCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % DE PARTICIPACIÓN |
| Cac | 44 | 78 | 36 | 158 | 46% |
| Sitio Web | 12 | 45 | 30 | 87 | 25% |
| Telefónicamente | 3 | 2 | 3 | 8 | 2% |
| Correo electrónico | 30 | 18 | 43 | 91 | 26% |
| TOTAL POR MES | 89 | 143 | 112 | 344 | 100% |

De esta clasificación se observa que el canal por medio del cual se radican más PQRD en la Entidad, es el Centro de Atención al Ciudadano - CAC, con un porcentaje de representación del 46%, en comparación con el resto de los canales de recepción.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

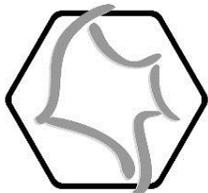
7.2. Clasificación por criterio e impacto PQRD

De conformidad con el procedimiento PAP301, las PQRD en FONADE se clasifican según criterio e impacto. A continuación se relaciona la cantidad asignada a cada área y la oportunidad de las respuestas emitidas durante el semestre de medición:

| CLASIFICACIÓN POR CRITERIO E IMPACTO PQRD RECIBIDOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | | |
|--|----------------|-------------------------|---------------------------|
| CRITERIO | IMPACTO | TOTAL X CRITERIO | % DE PARTICIPACIÓN |
| Otros | Bajo | 135 | 67% |
| Falta de seguimiento a ejecución | Medio | 21 | 10% |
| Trámite de pagos | Medio | 15 | 7% |
| Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros | Medio | 13 | 6% |
| Causas externas | Bajo | 7 | 3% |
| Demoras en liquidaciones de contratos y convenios | Medio | 3 | 1% |
| Falta de información oportuna | Bajo | 3 | 1% |
| Inconsistencia de la información entregado por el cliente | Medio | 3 | 1% |
| Afectación a terceros | Bajo | 2 | 1% |
| | | 202 | 100% |

De esta clasificación se observa que el criterio Otros fue el que mayor impacto obtuvo con un 67% con relación a los otros criterios, tal y como se observa en la tabla anterior.





FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



7.3 Asignación de PQRD por Área Responsable

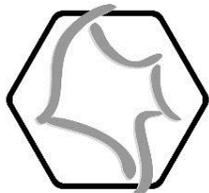
| ASIGNACIÓN DE PQRD A LAS ÁREAS RESPONSABLES PRIMER TRIMESTRE DE 2016 | | |
|--|-------------------|-------------|
| ÁREA REAONSABLE | CANTIDAD RECIBIDA | % |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 43 | 21% |
| Desarrollo Territorial | 36 | 18% |
| Talento Humano | 22 | 11% |
| Infraestructura Social | 20 | 10% |
| Infraestructura Productiva | 12 | 6% |
| Subgerencia de Contratación | 11 | 5% |
| Desarrollo Económico y Social | 10 | 5% |
| Subgerencia Técnica | 8 | 4% |
| Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 7 | 3% |
| Contabilidad | 6 | 3% |
| Procesos de Selección | 6 | 3% |
| Pagaduría | 3 | 1% |
| Tecnología de la Información | 3 | 1% |
| Asesoría Jurídica | 2 | 1% |
| Estudios Previos | 2 | 1% |
| Liquidaciones | 2 | 1% |
| Planeación y Gestión de Riesgos | 2 | 1% |
| Servicios Administrativos | 2 | 1% |
| Minas e Hidrocarburos | 1 | 0% |
| Gerencia de Contratación | 1 | 0% |
| Presupuesto | 1 | 0% |
| Subgerencia Administrativa | 1 | 0% |
| Subgerencia Financiera | 1 | 0% |
| | 202 | 100% |

De esta clasificación se observa que al Área que más PQRD le solicitaron fue a Ciencia Tecnología y Emprendimiento, con un 21% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co  fonadecol  @fonade



FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



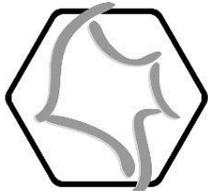
7.4 Oportunidad en la atención de las PQRD

| OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | | | | | |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------|-------------|
| Área responsable | Entre 0 a 5 días | Entre 6 a 10 días | Entre 11 a 15 días | FUERA DE TÉRMINO | TOTAL | PORCENTAJE |
| Asesoría Jurídica | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1% |
| Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 6 | 1 | 0 | 0 | 7 | 4% |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 11 | 14 | 17 | 1 | 43 | 22% |
| Contabilidad | 2 | 0 | 4 | 0 | 6 | 3% |
| Desarrollo Económico y Social | 1 | 2 | 5 | 2 | 10 | 5% |
| Desarrollo Territorial | 13 | 16 | 5 | 2 | 36 | 18% |
| Estudios Previos | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1% |
| Gerencia de Contratación | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Infraestructura Productiva | 5 | 4 | 3 | 0 | 12 | 6% |
| infraestructura Social | 5 | 4 | 7 | 3 | 19 | 10% |
| Liquidaciones | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1% |
| Minas e Hidrocarburos | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Pagaduría | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2% |
| Planeación y Gestión de Riesgos | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| Presupuesto | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| Procesos de Selección | 0 | 4 | 2 | 0 | 6 | 3% |
| Servicios Administrativos | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Subgerencia Administrativa | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1% |
| Subgerencia de Contratación | 6 | 2 | 3 | 0 | 11 | 6% |
| Subgerencia Financiera | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| Subgerencia Técnica | 1 | 4 | 0 | 2 | 7 | 4% |
| Talento Humano | 10 | 10 | 2 | 0 | 22 | 11% |
| Tecnología de la Información | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2% |
| TOTAL | 65 | 66 | 58 | 10 | 199 | 100% |

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co  fonadecol  @fonade



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 95% del total de PQRD radicadas en el primer trimestre del 2016.

Nota: No se da respuesta a tres (3) PQRD porque se archivaron de acuerdo al procedimiento PAP301 y/o porque era una copia de la PQRD para la Entidad y la original reposa en la Entidad correspondiente.

El indicador sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las PQRD en FONADE ha mejorado respecto al primer trimestre de la vigencia con respecto al primer trimestre del año 2015.

| INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2015 | | |
|--|-----------|---------------|
| MES | INDICADOR | ESTADO |
| ENERO | 79% | ACEPTABLE |
| FEBRERO | 82% | ACEPTABLE |
| MARZO | 98% | SATISFACTORIO |

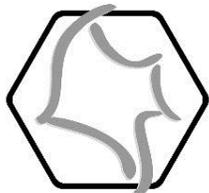
| INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | |
|--|-----------|---------------|
| MES | INDICADOR | ESTADO |
| ENERO | 95% | SATISFACTORIO |
| FEBRERO | 96% | SATISFACTORIO |
| MARZO | 99% | SATISFACTORIO |

TÍTULO II

7. Solicitudes de información

La Ley 1755 de 2015 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública que son adoptadas en FONADE a través de la Resolución 317 de 2015.

En FONADE se recibieron un total de 142 solicitudes de información en el primer trimestre del año 2016.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



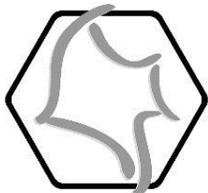
DNP Departamento
Nacional
de Planeación



8.1 Asignación de solicitudes por área responsable

| ASIGNACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LAS ÁREAS RESPONSABLES PRIMER TRIMESTRE DE 2016 | | |
|--|-------------------|-------------|
| ÁREA RESPONSABLE | CANTIDAD RECIBIDA | % |
| Contabilidad | 37 | 26% |
| Infraestructura Social | 23 | 16% |
| Desarrollo Territorial | 14 | 10% |
| Subgerencia de Contratación | 10 | 7% |
| Talento Humano | 9 | 6% |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 8 | 6% |
| Infraestructura Productiva | 8 | 6% |
| Desarrollo Económico y Social | 5 | 4% |
| Gestión Contractual | 5 | 4% |
| Minas e Hidrocarburos | 4 | 3% |
| Pagaduría | 4 | 3% |
| Asesoría Jurídica | 3 | 2% |
| Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 3 | 2% |
| Desembolsos y Funcionamiento | 2 | 1% |
| Liquidaciones | 2 | 1% |
| Subgerencia Técnica | 2 | 1% |
| Asesoría de Control Interno | 1 | 1% |
| Procesos de Selección | 1 | 1% |
| Tecnología de la Información | 1 | 1% |
| | 142 | 100% |

De esta clasificación se observa que el Área a la que más le radicaron solicitudes de información fue Contabilidad, con un 26% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

8.2 Oportunidad en la atención de las solicitudes de información.

| OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | | | | | |
|--|------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------|-------------|
| Área responsable | Entre 0 a 5 días | Entre 6 a 10 días | Entre 11 a 15 días | FUERA DE TÉRMINO | TOTAL | PORCENTAJE |
| Asesoría de Control Interno | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| Asesoría Jurídica | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 2% |
| Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2% |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 2 | 5 | 0 | 1 | 8 | 6% |
| Contabilidad | 34 | 3 | 0 | 0 | 37 | 26% |
| Desarrollo Económico y Social | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | 4% |
| Desarrollo Territorial | 4 | 9 | 0 | 1 | 14 | 10% |
| Desembolsos y Funcionamiento | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| Gestión Contractual | 3 | 1 | 0 | 1 | 5 | 4% |
| Infraestructura Productiva | 4 | 4 | 0 | 0 | 8 | 6% |
| infraestructura Social | 3 | 20 | 0 | 0 | 23 | 16% |
| Liquidaciones | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| Minas e Hidrocarburos | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3% |
| Pagaduría | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3% |
| Procesos de Selección | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| Subgerencia de Contratación | 8 | 2 | 0 | 0 | 10 | 7% |
| Subgerencia Técnica | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| Talento Humano | 6 | 3 | 0 | 0 | 9 | 6% |
| Tecnología de la Información | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| TOTAL | 76 | 63 | 0 | 3 | 142 | 100% |

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

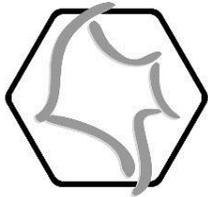
www.fonade.gov.co



f fonadecol



@fonade



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

En el cuadro anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 98% de las solicitudes de información recibidas, y el 2% de las solicitudes de información fueron atendidas por fuera del tiempo establecido.

9. Conclusiones

- El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, para llevar a cabo el seguimiento de las solicitudes de PQRD y dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, expidió la Resolución 317 de 2015 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición...”, la cual fue modificada por la Resolución 129 de 2016
- En el primer trimestre del año 2016, FONADE recibió un total de 344 de PQRD, de las cuales 142 corresponde a solicitudes de información.
- De los canales establecidos en la Resolución 317 de 2015 para recepción de PQRD, el canal más utilizado fue el Centro de Atención al ciudadano - CAC de la Entidad.
- Del total de peticiones recibidas en el semestre de medición, el 95% se atendieron de manera oportuna.

10. Recomendaciones

- Se recomienda a las áreas de la Entidad seguir realizando de manera oportuna y en término el respectivo trámite de las PQRD utilizando el aplicativo de gestión documental.
- Se recomienda realizar una capacitación a todos los colaboradores de la Entidad sobre el uso del aplicativo de gestión documental sobre implementación de buenas prácticas en la gestión de PQRD por parte de los colaboradores de la Entidad.
- Todos los colaboradores de la Entidad deben asociar de manera adecuada las respuestas a las PQRD en el aplicativo de gestión documental.