

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 2017

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Bogotá D.C.
ABRIL 28 de 2017**

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 Según Canal De Recepción

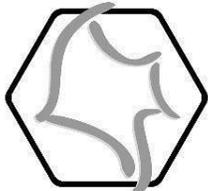
**7.1 Asignación De PQRD Por Área Responsable 7.2 Oportunidad En La
Atención De Las PQRD 7.3 Clasificación de petición, queja, reclamo o
denuncia, que afecte la calidad del servicio**

TÍTULO II 8. Solicitudes de Información Pública

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

9. Conclusiones



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

1. Introducción

El presente informe constituye el análisis del primer trimestre del año 2017, comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2017. 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.

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...”.

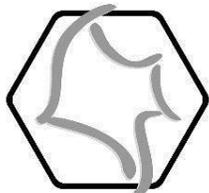
3. Alcance

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el primer trimestre del año 2017, 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 a 31 de marzo de 2017.

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



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas

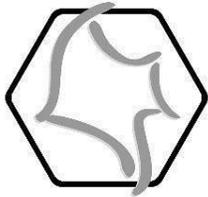


Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre del año 2017 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.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- **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 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

CII 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)  [@fofnade](https://twitter.com/fofnade)

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

TÍTULO I

7. Clasificación según canal de recepción

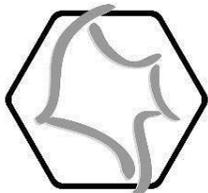
De conformidad con la Resolución 317 de 2015 modificada por la Resolución 129 de 2016, los canales de comunicación para la recepción de peticiones son: sitio web, correos electrónicos y telefónicamente.

Durante el primer trimestre del año 2017 se recibieron (113) solicitudes tipificadas de la siguiente manera:

Derechos de petición de interés particular (97), derechos de petición de interés general (4), petición entre autoridades (5), quejas (0), consulta (1), reclamos (4), denuncias (2), Protección de datos (Ley 1581 de 2012) se atendió (0).

Por solicitudes de información pública se recibieron (2).

A continuación se presentan los datos de clasificación de las peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2017, según el canal de recepción:



FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



PQRD RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017					
CANAL DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
CAC	22	8	22	52	46%
Sitio Web	18	22	16	56	50%
Telefónicamente	1	0	0	1	0%
Correo electrónico	2	1	1	4	4%
TOTAL POR MES	43	31	39	113	100%

De esta clasificación se observa que el canal por medio del cual se radican más PQRD en la Entidad, es el SITIO WEB, con un porcentaje de representación del 50%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

Derecho de Petición de interés particular

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	19	2	14	1
FEBRERO	8	1	18	0
MARZO	21	0	13	0
Total	48	3	45	1

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

Derecho de Petición de interés general

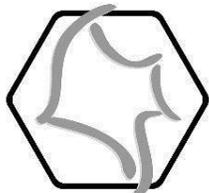
Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	0	0	2	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	0	0	2	0
Total	0	0	4	0

Petición entre autoridades

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	3	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	1	1	0	0
Total	4	1	0	0

Queja

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
OCTUBRE	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
Total	0	0	0	0



FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Consultas

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	1	0
MARZO	0	0	0	0
Total	0	0	1	0

Denuncia

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	1	0
MARZO	0	0	1	0
Total	0	0	2	0

Reclamos

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
ENERO	0	0	2	0
FEBRERO	0	0	2	0
MARZO	0	0	0	0
Total	0	0	4	0

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

7.1 Asignación de PQRD por Área Responsable

ASIGNACIÓN DE PQRD A LAS ÁREAS RESPONSABLES PRIMER TRIMESTRE DE 2017		
ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD RECIBIDA	%
Desarrollo Territorial	20	18%
Subgerencia de Contratación	20	18%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	18	16%
Infraestructura Social	11	10%
Gestión Operativa de Planes y Programas Estratégicos	8	7%
Desarrollo Económico y Social	6	5%
Contabilidad	5	4%
Liquidaciones	5	4%
Talento Humano	5	4%
Subgerencia Técnica	4	4%
Procesos de Selección	3	2%
Asesoría de Control Interno	2	2%
Infraestructura Productiva	2	2%
Pagaduría	1	1%
Servicios Administrativos	1	1%
Subgerencia Financiera	1	1%
Tecnología de la Información	1	1%
	113	100%

7.2 Oportunidad en la atención de las PQRD

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017						
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	2	0	0	0	2	2%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	3	7	6	2	18	16%
Contabilidad	3	2	0	0	5	4%
Desarrollo Económico y Social	1	3	1	1	6	5%
Desarrollo Territorial	9	7	4	0	20	18%
Gestión Operativa de Planes y Programas Estratégicos	0	8	0	0	8	7%
Infraestructura Productiva	1	1	0	0	2	2%
infraestructura Social	4	5	1	1	11	10%
Liquidaciones	2	0	2	1	5	4%
Pagaduría	1	0	0	0	1	1%
Procesos de Selección	0	2	1	0	3	2%
Servicios Administrativos	0	1	0	0	1	1%
Subgerencia de Contratación	9	7	4	0	20	18%
Subgerencia Financiera	0	1	0	0	1	1%
Subgerencia Técnica	0	2	2	0	4	4%
Talento Humano	3	2	0	0	5	4%
Tecnología de la Información	0	1	0	0	1	1%
TOTAL	38	49	21	5	113	100%

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el **96%** del total de PQRD radicada en el primer trimestre del 2017.

7.3 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio

De conformidad con el procedimiento Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Denuncias - PAP301, Numeral 4.1 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio, teniendo en cuenta la siguiente clasificación:

- a. No oportunidad en la prestación de servicios.
- b. Inconsistencia de la información entregada al cliente.
- c. Falta de seguimiento a ejecución.
- d. Falta de información oportuna.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de marzo de 2017 no hay solicitudes de PQRD que se enmarquen dentro de la clasificación según el PAP301.

El indicador sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las PQRD en FONADE, se mantiene satisfactorio.

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
OCTUBRE	96%	SATISFACTORIO
NOVIEMBRE	87%	SATISFACTORIO
DICIEMBRE	92%	SATISFACTORIO

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
ENERO	95%	SATISFACTORIO
FEBRERO	100%	SATISFACTORIO
MARZO	98%	SATISFACTORIO

TÍTULO II

8. Solicitudes de información Pública

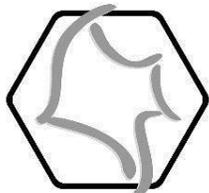
La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública que son adoptadas en FONADE a través de la Resolución 317 de 2015.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, mediante Resolución No. 317 de noviembre de 2015 modificada por la Resolución 129 de abril del 2016, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, dentro de la cual se incorpora el Acceso a la Información.

La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública *“realizar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”*.

En consecuencia, este documento resume el informe de las solicitudes de acceso a información del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, la cual tiene como fecha límite el desarrollo de la misma, del 01 de enero al 31 de marzo de 2017.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, recibió (2) solicitudes de información pública, las cuales fueron aceptadas y atendidas internamente dentro de los términos de ley, sin necesidad de trasladar éstas a otras instituciones.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

El tiempo máximo de respuesta fueron de (9) días y el mínimo fue de (6) días lo que indica la eficiencia en la respuesta dada a los peticionarios.

NÚMERO DE RADICADO	Nombre de Entidad o persona quien solicita la información	Asunto de la Solicitud	La Solicitud fue Traslada a otra Institución o Entidad?	Tiempo de respuesta a la solicitud	La solicitud fue Negada?	Fecha de solicitud	Mes
20171110016952	RICARDO GERMAN GALLO BENAVIDES	Señores: Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo. Fonade Asunto: Petición de información Manizales 29, de Diciembre de 2016 Doctor ARIEL ALFONSO ADUÉN ÁNGEL Gerente General Doctora LEYDI GUISETH CUBILLOS GIRALDO Gerente de Convenio # 193048 FONADE Calle 26 No 13 -19 Teléfono: 57(1)5940407 Bogotá D.C	NO	9 días hábiles	NO	13/01/2017	ENERO
20174300152852	IOVANNA RODRIGUEZ MORA	DERECHO DE PETICION SLCIITUD DE INFORMACION PUBLICA ESTRUCTURACION INTEGRAL PROYECTO VILLAVICENCIO ARAUCA	NO	6 días hábiles	NO	22/03/2017	MARZO

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de marzo de 2017, no se recibieron solicitudes.

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

www.fonade.gov.co  fonadecol  @fonade

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 2017, FONADE recibió un total de 1112 de PQRD, y 3 solicitudes de información pública.
- De los canales establecidos en la Resolución 317 de 2015 para recepción de PQRD, el canal más utilizado fue el Sitio Web de la Entidad.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre en medición, el 90% se atendieron de manera oportuna.