

## 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

TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Bogotá D.C.

Octubre 26 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 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

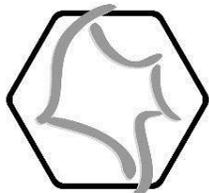
### TÍTULO II

8. Solicitudes de Información Pública

### TÍTULO III

## TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

9. Conclusiones



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



## 1. Introducción

El presente informe constituye el análisis del tercer trimestre del año 2016, comprendido entre el 01 de julio a 30 de septiembre 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.

## 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...”.

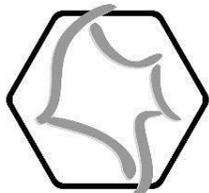
## 3. Alcance

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el tercer 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 julio y el 30 de septiembre de 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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

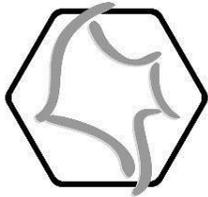


y de lo Contencioso Administrativo", Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el tercer trimestre del año 2016 en materia de PQRD.

## 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.



**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
  - **Correos electrónicos:** A través de [quejasyreclamos@fonade.gov.co](mailto: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.

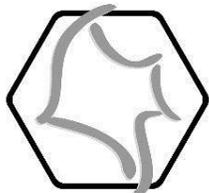
## TÍTULO I

### 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 tercer trimestre del año 2016 se recibieron 206 solicitudes tipificadas como; derechos de petición de interés particular 127, derechos de petición de interés general 16, petición entre autoridades 36, quejas 1, consulta 5, reclamos 11, denuncias 2, solicitudes de información 8.

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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



<b>PQRD RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016</b>					
<b>CANAL DE RECEPCIÓN</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>
CAC	32	57	47	136	66%
Sitio Web	19	23	10	52	25%
Telefónicamente	1	1	0	2	1%
Correo electrónico	3	0	13	16	8%
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>55</b>	<b>81</b>	<b>70</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

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 66%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

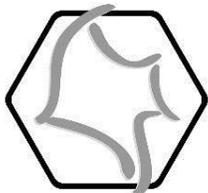
### **Derecho de Petición de interés particular**

<b>Mes</b>	<b>CAC</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Sitio web</b>	<b>Telefónicamente</b>
JULIO	16	3	11	1
AGOSTO	39	0	12	0
SEPTIEMBRE	30	10	5	0
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>1</b>

**CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.**

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade



**FONADE**  
Proyectos que *transforman* vidas



### Derecho de Petición de interés general

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	4	0	3	0
AGOSTO	1	0	4	0
SEPTIEMBRE	2	0	2	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

### Petición entre autoridades

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	10	0	0	0
AGOSTO	15	0	0	0
SEPTIEMBRE	11	0	0	0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

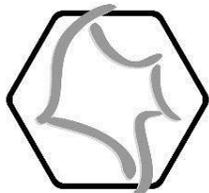
### Queja

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	0	0	1	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



## Consultas

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	0	0	1	0
AGOSTO	0	0	3	0
SEPTIEMBRE	0	0	1	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

## Denuncia

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	1
SEPTIEMBRE	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

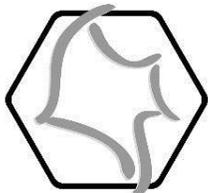
## Reclamos

Mes	CAC	Correo electrónico	Sitio web	Telefónicamente
JULIO	1	0	2	0
AGOSTO	1	0	2	0
SEPTIEMBRE	2	1	2	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## 7.1 Asignación de PQRD por Área Responsable

ASIGNACIÓN DE PQRD A LAS ÁREAS RESPONSABLES TERCER TRIMESTRE DE 2016		
ÁREA REAPONSABLE	CANTIDAD RECIBIDA	%
Infraestructura Social	34	16%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	30	14%
Desarrollo Territorial	27	13%
Desarrollo Económico y Social	19	10%
Subgerencia de Contratación	16	8%
Subgerencia Técnica	14	7%
Infraestructura Productiva	12	6%
Contabilidad	11	5%
Asesoría Jurídica	6	3%
Minas e Hidrocarburos	6	3%
Talento Humano	7	3%
Asesoría de Control Interno	5	2%
Liquidaciones	5	2%
Procesos de Selección	5	2%
Pagaduría	4	2%
Servicios Administrativos	3	1%
Subgerencia Financiera	2	1%
	<b>206</b>	<b>100%</b>

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

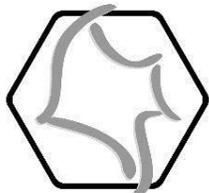
Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade

## 7.2 Oportunidad en la atención de las PQRD

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD EN EL TERCER 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	4	1	0	0	5	2%
Asesoría Jurídica	0	3	2	1	6	3%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	6	11	13	0	30	15%
Contabilidad	7	1	3	0	11	5%
Desarrollo Económico y Social	10	7	1	1	19	9%
Desarrollo Territorial	12	8	7	0	27	13%
Infraestructura Productiva	7	1	2	2	12	6%
infraestructura Social	11	12	8	3	34	17%
Liquidaciones	0	3	2	0	5	2%
Minas e Hidrocarburos	2	0	1	3	6	3%
Pagaduría	3	1	0	0	4	2%
Procesos de Selección	1	3	0	1	5	2%
Servicios Administrativos	1	2	0	0	3	1%
Subgerencia de Contratación	7	2	3	4	16	8%
Subgerencia Financiera	0	1	1	0	2	1%
Subgerencia Técnica	2	2	6	4	14	7%
Talento Humano	4	3	0	0	7	3%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 90% del total de PQRD radicadas en el tercer trimestre del 2016.



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



### 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 julio de 2016 y el 30 de septiembre de 2016 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
ABRIL	97%	SATISFACTORIO
MAYO	85%	SATISFACTORIO
JUNIO	96%	SATISFACTORIO

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
JULIO	89%	SATISFACTORIO
AGOSTO	86%	SATISFACTORIO
SEPTIEMBRE	91%	SATISFACTORIO

## TÍTULO II

### 8. Solicitudes de información Pública

La Ley 1712 de 20145 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.

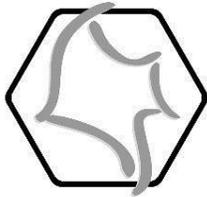
El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, mediante Resolución No. 317 de noviembre de 2015 modificada por la Resolución 129 de abril del 2016, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, dentro de la cual se incorpora el Acceso a la Información.

La Ley 1712 de 20145 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 julio al 30 de septiembre de 2016.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, recibió 8 solicitudes, las cuales fueron aceptadas y atendidas internamente dentro de los términos de ley, sin necesidad de trasladar éstas a otras instituciones.

El tiempo máximo de respuesta fueron de 10 días y el mínimo fue de 2 días, los que indica la eficiencia en la respuesta dadas a los peticionarios.



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE RADICADO	Nombre de Entidad o persona quien solicita la información	La Solicitud fue Traslada a otra Institución o Entidad?	Tiempo de respuesta a la solicitud	La solicitud fue Negada?
1	20164300417542	CONSORCIO GR 08	NO	6 días hábiles	NO
2	20161110452922	Néstor Medina	NO	5 días hábiles	NO
3	20161110481292	José Pacheco	NO	8 días hábiles	NO
4	20161110482032	Camila Linero	NO	9 días hábiles	NO
5	20161110490932	Adriana Novoa	NO	10 días hábiles	NO
6	20164300533192	CONSORCIO ETSA SEDIC GCA CESAR ROA BERDUGO	NO	4 días hábiles	NO
7	20161110555832	JHONATAN RAMIREZ MARTINEZ	NO	2 días hábiles	NO
8	20161110578162	kelly Johanna Díaz morales	NO	8 días hábiles	NO

### TÍTULO III

#### TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2016 y el 30 de septiembre de 2016 no se allegaron solicitudes de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.

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

## 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 tercer trimestre del año 2016, FONADE recibió un total de 206 de PQRD, de las cuales 8 corresponde a solicitudes de información pública
- 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 90% se atendieron de manera oportuna.