

**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  
CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
Bogotá D.C.  
DICIEMBRE DE 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>5</b>
<b>TITULO I - GENERALIDADES</b>	<b>6</b>
1. <b>PRESENTACIÓN</b>	<b>6</b>
2. <b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>6</b>
3. <b>CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES:</b>	<b>8</b>
3.1 Presencial	8
3.2 Virtual	8
3.3 Telefónico	8
<b>TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>8</b>
4. <b>CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN</b>	<b>9</b>
5. <b>CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>10</b>
5.1 Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las 11 PQRD	
5.2 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente - FONADE.	14
5.3 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio.	14
6. <b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>14</b>
7. <b>TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012</b>	<b>15</b>
8. <b>INDICADOR ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRD.</b>	<b>15</b>
<b>TITULO III – CONCLUSIONES</b>	<b>16</b>

## INTRODUCCIÓN

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, comprometido con el fortalecimiento de mecanismos que garanticen el acceso gratuito a la información pública, enmarcado en las políticas de calidad y el sistema de gestión de calidad de la entidad, cuenta con una metodología para la atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) elevadas por los ciudadanos y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del cuarto trimestre del año 2018, periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRD y clasificación por Grupo responsable.

## **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...".

## **ALCANCE**

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el cuarto trimestre del año 2018, recibidas en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE, por los diferentes canales de atención, ilustrando los resultados del procedimiento PAP 301 trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

# TITULO I – GENERALIDADES

## 1. PRESENTACIÓN

La Subgerencia Administrativa del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, a través del Grupo de Servicios Administrativos, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD, recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención, vinculando el trámite asociado a las mismas y para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

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 general, la gestión realizada por la Entidad en torno al trámite de los de PQRD recibidos durante el cuarto trimestre del año 2018.

## 2. 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, se define:

- **Centro de Atención al Ciudadano – CAC:** oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.
- **Ciudadano:** persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.
- **Consulta:** Mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de FONADE, sea del sector público o privado
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- **Denuncia por actos de corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

- **Derecho de petición:** toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante FONADE, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Derecho de petición de información:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar a una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- **Derecho de petición de interés general:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una comunidad.
- **Derecho de petición de interés particular:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una sola persona.
- **Información:** se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Queja:** 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.
- **Reclamación administrativa:** Consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, previo a acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa a demandar los actos administrativos unilaterales y definitivos de carácter particular y concreto, para someterla a una regulación más general y sencilla
- **Reclamo:** 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 de una solicitud

### **3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES:**

De conformidad con la Resolución 317 de 2015, los canales de comunicación para la recepción de peticiones escritas y verbales en el Fondo Financiero De Proyectos De Desarrollo - FONADE son:

#### **3.1 Presencial**

- Centro de atención al ciudadano - CAC: atención presencial a peticiones, consultas, quejas, reclamos y/o denuncias que requieran los ciudadanos. Dirección: Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia; en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

#### **3.2 Virtual**

- 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.
- Correo electrónico: 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.

#### **3.3 Telefónico**

- 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.

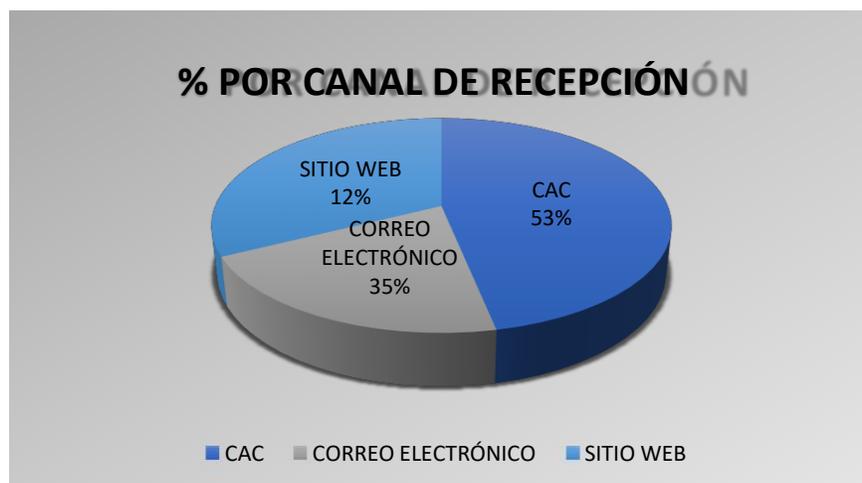
## **TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Para determinar el cumplimiento del objetivo de presente informe, se han consolidado los datos registrados en la base de PQRD; agrupándolos por canal de recepción más utilizado, asignación por Grupo responsable y oportunidad en la atención de las peticiones para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

#### 4. CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR CANAL	% PARTICIPACIÓN
CAC	224	209	176	609	53%
CORREO ELECTRÓNICO	206	135	66	407	35%
SITIO WEB	48	21	73	142	12%
<b>Total general</b>	<b>478</b>	<b>365</b>	<b>315</b>	<b>1158</b>	<b>100%</b>

Dentro de los canales de comunicación ofrecidos para la recepción de peticiones, se puede estimar que el canal presencial tiene un porcentaje importante en proceso, con un total de 609 solicitudes, por lo cual el Centro de Atención al Ciudadano recibió el 53% de las PQRD, para atender en el cuarto trimestre del año 2018.

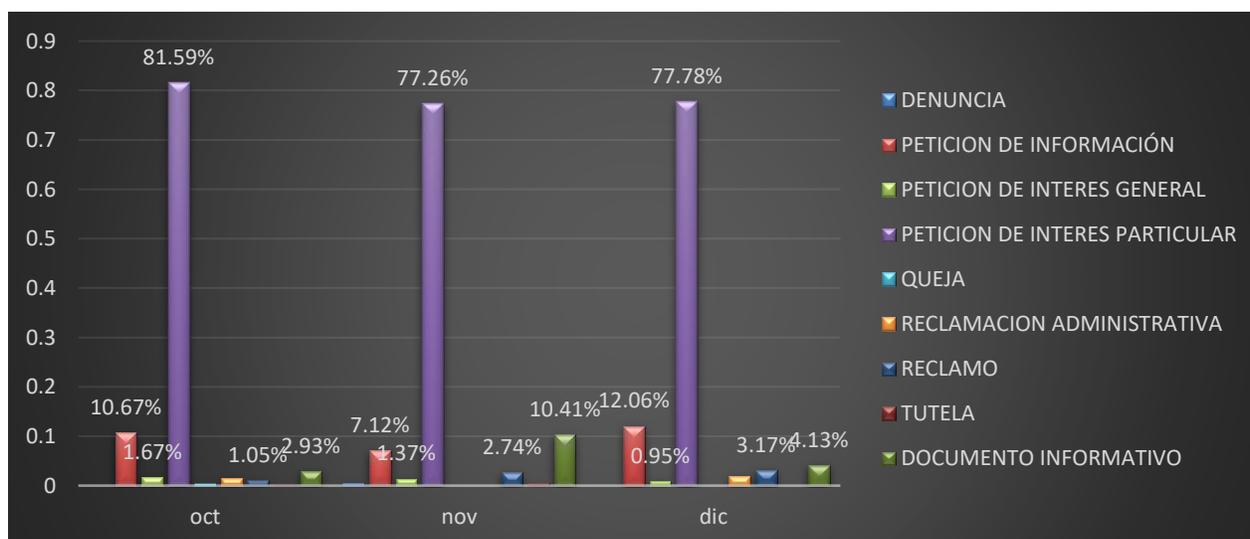


Por su parte, sumados los canales virtuales de atención a PQRD, como son el Sitio Web y el Correo Electrónico, se puede apreciar que fueron los menos utilizados para este periodo con el 47% de utilización; sin embargo, existe una leve preferencia por el uso del Correo Electrónico con respecto al Sitio Web para el registro de las solicitudes en FONADE.

## 5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL POR PETICIÓN	PETICIÓN MÁS FRECUENTE
DENUNCIA		2		2	0%
PETICION DE INFORMACIÓN	51	26	38	115	10%
PETICION DE INTERES GENERAL	8	5	3	16	1%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	390	282	245	917	79%
QUEJA	2			2	0%
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	7		6	13	1%
RECLAMO	5	10	10	25	2%
TUTELA	1	2		3	0%
DOCUMENTO INFORMATIVO	14	38	13	65	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>478</b>	<b>365</b>	<b>315</b>	<b>1158</b>	<b>100%</b>

Dentro de las PQRD recibidas en FONADE, para atender en el IV Trimestre de 2018, cabe resaltar la “Petición de interés particular” como la más frecuente con un total de 917 solicitudes y un porcentaje del 79%; en contraste, la “Denuncias” que sigue en frecuencia muestra solo un 0% de actividad.



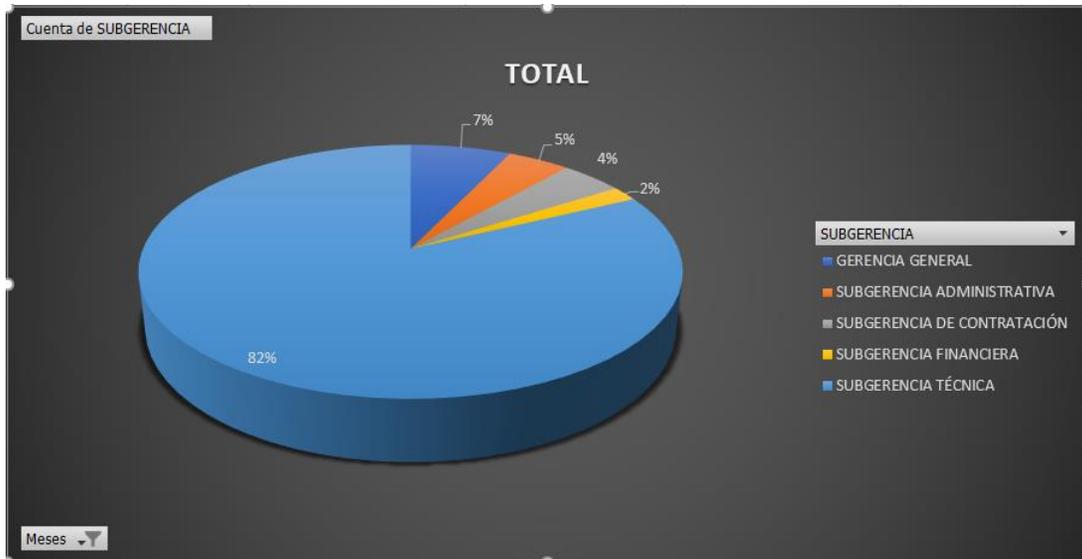
## 5.1 Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.

A continuación, se presenta la relación de asignación a cada una de los Grupos responsables de las PQRD para el cuarto trimestre del 2018, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión:

GRUPO RESPONSABLE	1. Entre 0 y 5 Días	2. Entre 6 y 10 Días	3. Entre 11 y 15 Días	4. Hasta 30 días	5. Fuera de tiempo	6. Sin respuesta asociada	Total general	%
1. GERENCIA GENERAL	8						8	1%
1. GERENCIA GENERAL / ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	47	9			2	3	61	5%
1. GERENCIA GENERAL / ASESORÍA JURÍDICA	18		8	2	3	1	32	3%
1.2. GERENCIA GENERAL / TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN					1		1	0%
1.3. GERENCIA GENERAL / GESTIÓN COMERCIAL			1				1	0%
2. SUBGERENCIA TÉCNICA	8	6	8		2		24	2%
2.1. SUBGERENCIA TÉCNICA / CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	416	185	106	1	10	4	722	62%
2.2. SUBGERENCIA TÉCNICA / DESARROLLO TERRITORIAL	42	51	11		1	1	106	9%
2.3. SUBGERENCIA TÉCNICA / INFRAESTRUCTURA Y COMPETITIVIDAD	28	20	6		3	3	60	5%
2.4. SUBGERENCIA TÉCNICA / DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	8	8	3				19	2%

<b>3.1. SUBGERENCIA FINANCIERA / EVALUACIÓN Y ESTRUCTURA DE PROYECTOS</b>	4	3	4		1		12	1%
<b>3.3. SUBGERENCIA FINANCIERA / CONTABILIDAD</b>	10	1	2				13	1%
<b>3.4. SUBGERENCIA FINANCIERA / PRESUPUESTO</b>	1	1	2				4	0%
<b>4. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>					1		1	0%
<b>4.1. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA / SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	8		1				9	1%
<b>4.2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA / GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	10	2	6				18	2%
<b>4.3. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA / CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	4						4	0%
<b>4.5. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA / GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	8						8	1%
<b>5. SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN</b>	18	10	4		2	5	39	3%
<b>5.1. SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN / PLANEACIÓN CONTRACTUAL</b>	1						1	0%
<b>5.2. SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN / PROCESOS DE SELECCIÓN</b>	6	3	2		1	3	15	1%
<b>Total general</b>	<b>645</b>	<b>299</b>	<b>164</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>1158</b>	<b>100%</b>

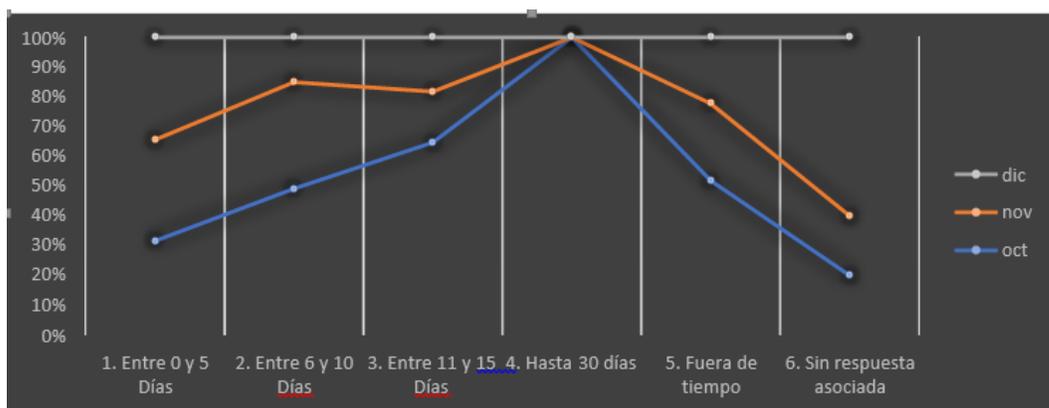
El porcentaje de asignación indica que para los Grupos que componen la Subgerencia Técnica de FONADE, recibieron el 82% de peticiones registradas en el periodo de medición; por otro lado, las subsiguientes se distribuyen en porcentajes relativamente homogéneos el 20% de PQRD recibidas.



Observando la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas en el cuarto trimestre de 2018, se refleja que el 87 % de las solicitudes se atendieron dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL	%
1. Entre 0 y 5 Días	204	219	222	645	96%
2. Entre 6 y 10 Días	147	107	45	299	
3. Entre 11 y 15 Días	106	28	30	164	
4. Hasta 30 días	3			3	
5. Fuera de tiempo	14	7	6	27	4%
6. Sin respuesta asociada	4	4	12	20	
<b>Total general</b>	<b>478</b>	<b>365</b>	<b>315</b>	<b>1158</b>	<b>100%</b>

Respecto al comportamiento mensual sobre la oportunidad en la atención a PQRD en el periodo de medición, el 56% de las peticiones se atendieron dentro de los 05 días siguientes a la recepción, un comportamiento estable en los meses de medición; sin embargo, para el mes de noviembre, el número de peticiones atendidas dentro de los primeros 10 días, disminuyó considerablemente.



## 5.2 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente - FONADE.

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se recibieron dos llamadas por la línea de transparencia, cuyo propósito fue denunciar irregularidades del proceso de pagos del programa SISBEN, para lo cual se dio trámite aclarando a los peticionarios las responsabilidades y roles de FONADE, y las de las Alcaldías. En ambos casos se aclaró sobre el cumplimiento de las actividades a cargo por parte del Gerente del Convenio de FONADE.

## 5.3 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:

1. Sin respuesta asociada.
2. Se respondieron fuera de tiempo.
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

AFECTA LA CALIDAD DEL SERVICIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
NO	95%	94%	91%	94%
SI	5%	6%	9%	6%

De lo anterior, resaltamos que al presentarse un porcentaje del 94%, según las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, refleja un nivel de calidad en el servicio satisfactorio, aumentando el porcentaje respecto del informe del tercer trimestre.

## 4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACIÓN	51	26	38	115

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 del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018.

Para este periodo el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 115 Peticiones de Información, las cuales obedecen a información pública.

## **5. TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012**

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018, no se recibieron solicitudes referentes a la Ley 1581 de 2012.

## **6. INDICADORES ATENCIÓN PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRD.**

En el marco del procedimiento PAP 301 “Tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias” y para efectos del indicador para la atención a PQRD, a continuación, se consolidaron los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas y la oportunidad en las respuestas ofrecidos a los peticionarios, en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018:

<b>INDICADOR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
CUMPLE	96%	97%	94%	96%
NO CUMPLE	4%	3%	6%	4%

Es importante resaltar que el porcentaje de atención a PQRD en el cuarto trimestre de 2018, fue con un promedio del 96% de cumplimiento en la atención.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRD se fundamenta en la información disponible en el aplicativo de gestión documental Orfeo, información que es suministrada por cada usuario responsable de la gestión a las solicitudes allegadas; por lo tanto, los indicadores del presente informe varían respecto a los publicados con anterioridad y tienden a incrementarse por la actualización de información en el aplicativo, por parte de los responsables.

## TITULO III – CONCLUSIONES

1. El canal presencial de atención para la recepción de PQRD, fue el más utilizado para el cuarto trimestre del año 2018; con un porcentaje del 53% de uso frecuente, desplazó al canal virtual, como sitio web y correo electrónico, el cual que registró el 47% de las solicitudes para este periodo de medición.
2. La petición de interés particular continúa siendo el tipo de petición más frecuente en este periodo con un porcentaje del 79% sobre el total de solicitudes.
3. Los Grupos que componen la Subgerencia Técnica de FONADE recibieron el 82% de peticiones registradas en el periodo de medición.
4. El Grupo con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es el Grupo de Ciencia, Tecnología y Emprendimiento, con un total 722 solicitudes y un 62% de asignaciones sobre el total. Para este periodo en particular, el asunto más frecuente, relaciona al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, operadores del Censo Nacional de Población y Vivienda 2018 y personas contratadas para el desarrollo de esta actividad, en los diferentes municipios del país.
5. Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2018, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un promedio del 96% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna, lo que indica que el indicador es satisfactorio.
6. Se ha realizado un seguimiento continuo a las PQRD, asignando en el menor tiempo las solicitudes al Grupo correspondiente y enviando correos de alerta antes del vencimiento del plazo establecido por la Ley para propender en la atender oportuna las solicitudes que llegan a la Entidad.
7. Como resultado de la medición del indicador se evidencia que la oportunidad en la atención de PQRD y solicitudes de información durante el periodo evaluado presenta un comportamiento estable y tendiente a la mejora; lo anterior, resultado del fortalecimiento del equipo de trabajo, las mejoras realizadas al proceso y el seguimiento constante de las mismas por parte del Grupo, arrojando los resultados esperados por la entidad reflejados en la medición mensual del indicador.