

FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



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

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 ANTI- CORRUPCIÓN

PERIODO
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Bogotá D.C.
ABRIL DE 2018

TABLA DE CONTENIDO

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas

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



Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

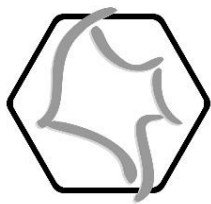
www.fonade.gov.co  /fonadecol  @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



1. Introducción

El presente informe constituye el análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) del primer trimestre del año 2018, comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2018. En el cual se evalúan las diferentes solicitudes allegadas a FONADE, y su correspondiente clasificación.

Lo anterior enmarcado en el procedimiento PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

2. Objetivo

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 2018, 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 al 31 de marzo 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

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer trimestre del año 2018 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 se seguirá el procedimiento señalado para

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



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

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



- **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.

A continuación, se presentan los datos de clasificación de las peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2018, según el canal de recepción:

PQRD POR CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
CAC	51	61	74	186	49%
SITIO WEB	34	112	44	190	51%
TOTAL	85	173	118	376	100%

De esta clasificación se observa que el canal por medio del cual se recibieron más PQRD en el primer trimestre de 2018, es el SITIO WEB, con un porcentaje de representación del 51%, las restantes fue recibidas a través del CAC.

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

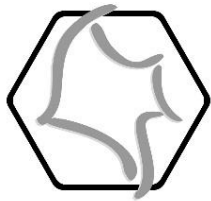
www.fonade.gov.co fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que transforman vidas



DNP Departamento Nacional de Planeación



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

8. Clasificación por tipo de petición

Durante el primer trimestre del año 2018 se recibieron (376) solicitudes por los diferentes canales de recepción; de las cuales fueron tipificadas y atendidas como derechos de petición de interés particular con el 64% (241), como petición de información el 24% (89), como quejas el 6% (22), derechos de petición de interés general 3% (11), como reclamos el 2% (6), como tutela un 2% (1), como reclamación administrativa un 1% (2), consultas con 1% (2) y como denuncia (1). Para el periodo de análisis no se reportaron Denuncias por actos de corrupción.

PQRD POR TIPO DE PETICIÓN

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICION DE INTERES PARTICULAR	66	77	98	241	64%
PETICION DE INFORMACION	2	80	7	89	24%
QUEJA	11	7	4	22	6%
PETICION DE INTERES GENERAL	1	4	6	11	3%
RECLAMO	2	2	2	6	2%
TUTELA		2		2	1%
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	2			2	1%
CONSULTA	1		1	2	1%
DENUNCIA		1		1	0%
TOTAL	85	173	118	376	100%

8.1 Asignación por Área Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.

A continuación, se presenta la relación de asignación de las PQRD para el primer trimestre del 2018, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión.

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

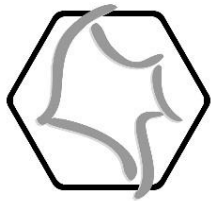
www.fonade.gov.co fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A

**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

**DNP** Departamento Nacional de Planeación**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN**ASIGNACIÓN Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN**

ASIGNADO ÁREA	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ASESORIA JURIDICA	Entre 0 y 5 Días		4	2	6
	Entre 11 y 15 Días		3	1	4
Total ASESORIA JURIDICA			7	3	10
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PUBLICO PRIVADAS (APP)	Entre 0 y 5 Días	1	1		2
	Entre 6 y 10 Días		1		1
	Entre 11 y 15 Días	6	1	1	8
	Fuera de tiempo	1	1		2
Total BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PUBLICO PRIVADAS (APP)		8	4	1	13
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	Entre 0 y 5 Días		7	1	8
	Entre 6 y 10 Días	2	3	12	17
	Entre 11 y 15 Días	6	27	8	41
	Fuera de tiempo	1	2	1	4
	Sin respuesta			1	1
Total CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO		9	39	23	71
CONTABILIDAD	Entre 0 y 5 Días		5	6	11
	Entre 6 y 10 Días		2	2	4
	Entre 11 y 15 Días		2	1	3
Total CONTABILIDAD			9	9	18
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Entre 6 y 10 Días	1			1
Total CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1			1
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	Entre 0 y 5 Días		5		5
	Entre 6 y 10 Días	3	9	1	13
	Entre 11 y 15 Días	7		2	9
	Fuera de tiempo	11	1	7	19
	Sin respuesta		14	3	17
Total DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL		21	29	13	63
DESARROLLO TERRITORIAL	Entre 0 y 5 Días	1	9	3	13
	Entre 6 y 10 Días	2	10	7	19
	Entre 11 y 15 Días	4	3	2	9
	Fuera de tiempo	1	3	1	5
	Sin respuesta			1	1
Total DESARROLLO TERRITORIAL		8	25	14	47
ESTUDIOS PREVIOS	Entre 6 y 10 Días		1		1
	Entre 11 y 15 Días		1		1
Total ESTUDIOS PREVIOS			2		2
FONDO DE EJECUCION DE PROYECTOS	Entre 6 y 10 Días	1			1
Total FONDO DE EJECUCION DE PROYECTOS		1			1
GERENCIA GENERAL	Entre 6 y 10 Días	1			1
	Entre 11 y 15 Días		1	1	2
Total GERENCIA GENERAL		1	1	1	3

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

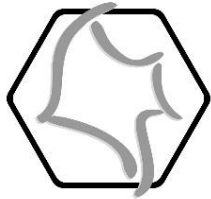
www.fonade.gov.co fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A

**FONADE**

Proyectos que transforman vidas

**DNP** Departamento Nacional de Planeación**TODOS POR UN NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ASIGNADO ÁREA	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	Entre 0 y 5 Días	1	2	4	7
	Entre 6 y 10 Días	1	3	7	11
	Entre 11 y 15 Días	3	3	7	13
	Fuera de tiempo		1		1
Total GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS		5	9	18	32
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA	Entre 0 y 5 Días		1		1
	Entre 6 y 10 Días	2	2	1	5
	Entre 11 y 15 Días			2	2
	Fuera de tiempo	1			1
Total INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA		3	3	3	9
INFRAESTRUCTURA SOCIAL	Entre 0 y 5 Días	4	8	3	15
	Entre 6 y 10 Días		3	1	4
	Entre 11 y 15 Días		4	1	5
	Fuera de tiempo			1	1
Total INFRAESTRUCTURA SOCIAL		4	15	6	25
LIQUIDACIONES	Entre 0 y 5 Días		6		6
	Entre 6 y 10 Días	2	4		6
Total LIQUIDACIONES		2	10		12
PAGADURIA	Entre 0 y 5 Días			1	1
Total PAGADURIA				1	1
PRESUPUESTO	Entre 0 y 5 Días			1	1
Total PRESUPUESTO				1	1
PROCESOS DE SELECCIÓN	Entre 0 y 5 Días		2		2
	Entre 6 y 10 Días	1	2		3
	Fuera de tiempo	1			1
	Sin respuesta		1		1
Total PROCESOS DE SELECCIÓN		2	5		7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Entre 0 y 5 Días		1		1
	Entre 6 y 10 Días	1		1	2
	Fuera de tiempo		1	2	3
	Hasta 30 días			1	1
Total SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		1	2	4	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	Entre 0 y 5 Días			1	1
	Entre 6 y 10 Días			2	2
	Entre 11 y 15 Días		1		1
Total SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA			1	3	4
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	Entre 0 y 5 Días	3		4	7
	Entre 6 y 10 Días	2	1	6	9
	Entre 11 y 15 Días	1			1
	Fuera de tiempo	1		1	2
Total SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN		7	1	11	19
SUBGERENCIA FINANCIERA	Sin respuesta			1	1
Total SUBGERENCIA FINANCIERA				1	1
SUBGERENCIA TECNICA	Entre 0 y 5 Días		1		1
	Fuera de tiempo	1			1
Total SUBGERENCIA TECNICA		1	1		2
TALENTO HUMANO	Entre 0 y 5 Días	3	2	1	6
	Entre 6 y 10 Días	3	4	4	11
	Entre 11 y 15 Días	5	4		9
Total TALENTO HUMANO		11	10	5	26
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	Entre 0 y 5 Días			1	1
Total TECNOLOGIA DE LA INFORMACION				1	1
TOTAL		85	173	118	376

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



Considerando la oportunidad de atención, se puede observar que la Entidad atendió dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna el 84% del total de PQRD recibidas.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Entre 0 y 5 Días	13	54	28	95	
Entre 11 y 15 Días	33	52	26	111	84%
Entre 6 y 10 Días	21	43	44	108	
Hasta 30 días			1	1	
Fuera de tiempo	17	9	12	38	16%
Sin respuesta	1	15	7	23	
TOTAL	85	173	118	376	100%

8.2 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:

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

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2018 no se clasificaron solicitudes de PQRD que se enmarquen en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301.

El indicador sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las PQRD en FONADE es Aceptable.

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que transforman vidas



DNP Departamento Nacional de Planeación



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oportunidad en la atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.	79%	86%	84%	84%

TÍTULO II

9. 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 del 01 de enero al 31 de marzo de 2018.

Para este periodo el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, como se muestra en el numeral 8, se recibieron **89** Peticiones de Información las cuales obedecen a información pública.

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

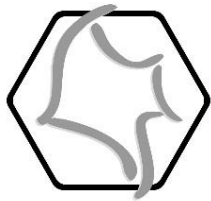
www.fonade.gov.co fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



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

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

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

10. 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.
- Se ha realizado un seguimiento continuo a las PQRD, asignando en el menor tiempo las solicitudes al área 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.
- 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 con un 51% de participación.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, el 84% se atendieron de manera oportuna.

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



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A