

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 ANTICORRUPCIÓN

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PERIODO SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

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

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

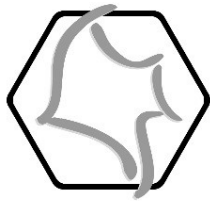
www.fonade.gov.co  \fonadecol  @fonade



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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	5
TITULO I - GENERALIDADES	6
1.PRESENTACIÓN	6
2.GLOSARIO DE TÉRMINOS	6
3.CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES:	8
3.1 Presencial	8
3.2 Virtual	8
3.3 Telefónico	8
TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS	9
4.CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN	9
5.CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN	10
5.1Asignación por Área Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD	11
5.2Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente - FONADE.	15
5.3Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio.	16
6.SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA	16
7.TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012	17
8.INDICADOR ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS – PQRD.	17
TITULO III – CONCLUSIONES	19

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

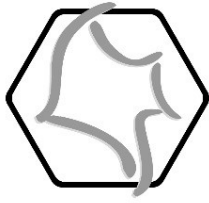
www.fonade.gov.co  \fonadecol  @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

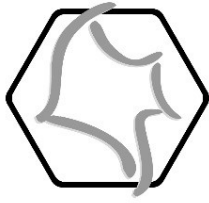
Proyectos que *transforman* vidas



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 tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, el presente informe constituye el análisis del segundo trimestre del año 2018, periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio 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 área responsable.



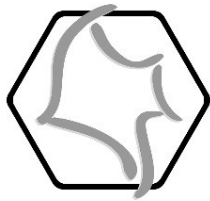
FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



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...".



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



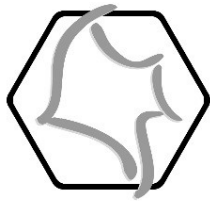
DNP Departamento
Nacional
de Planeación



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

ALCANCE

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el segundo 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 tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



TITULO I - GENERALIDADES

1. PRESENTACIÓN

La subgerencia administrativa del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, a través del área 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 abril al 30 de junio 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 segundo 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.

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

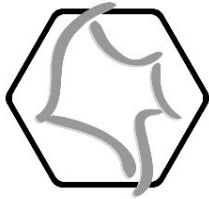
www.fonade.gov.co  /fonadecol  @fonade



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

- **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.

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

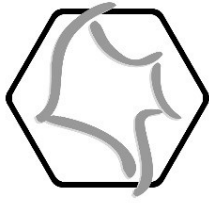
www.fonade.gov.co  /fonadecol  @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



- **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.

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

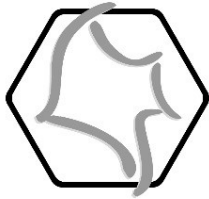
www.fonade.gov.co  \fonadecol  @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



- Correo electrónico: 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.

3.3 Telefónico

- Telefónicamente: A través de la línea transparente para denuncias de posibles actos de corrupción 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 área responsable y oportunidad en la atención de las peticiones para ser atendidas, en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2018.

4. CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR CANAL	% Participación
CAC	67	72	102	241	47%
CORREO ELECTRÓNICO	7	63	37	107	32%
SITIO WEB	84	55	28	167	21%
TOTAL POR MES	158	190	167	515	100%

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,

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

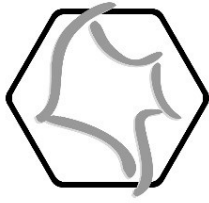
Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co \fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H

Certificado No SG 2015002593A

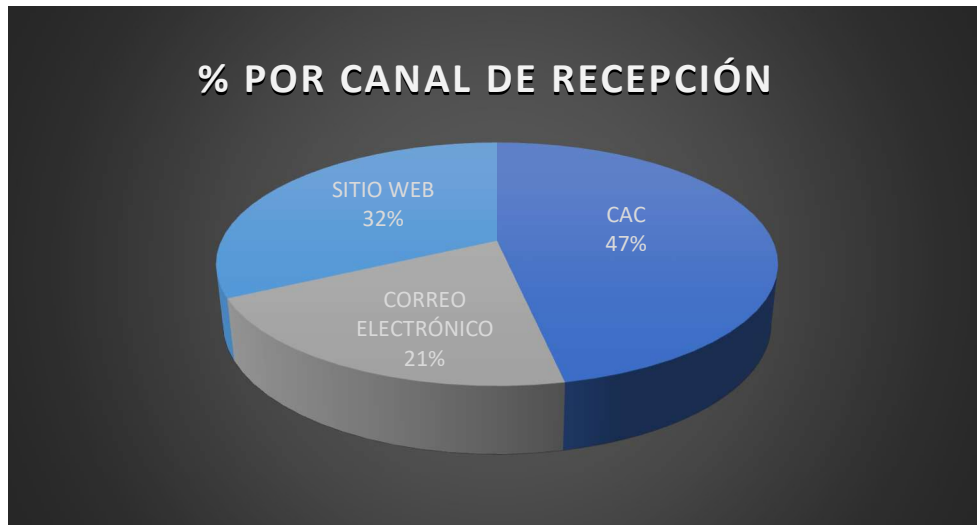


FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



con un total de 241 solicitudes; el centro de atención al ciudadano recibió el 47% de las PQRD, para atender en el segundo trimestre del año 2018.



Por su parte, sumados los canales virtuales de atención a PQRD, se puede apreciar que fue el más utilizado para este periodo con una participación del 53%; siendo el uso del sitio web de mayor preferencia frente al correo electrónico.

5. CLASIFICACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN

A continuación, se presenta la estadística de por tipo de petición, siendo la “petición de interés particular”, la más frecuente con un total de 376 solicitudes y un porcentaje del 73%

Código: FAP320

Versión: 05-A-

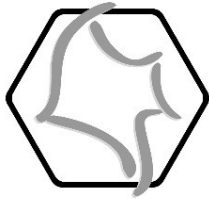
Vigencia: 2018-02-26

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





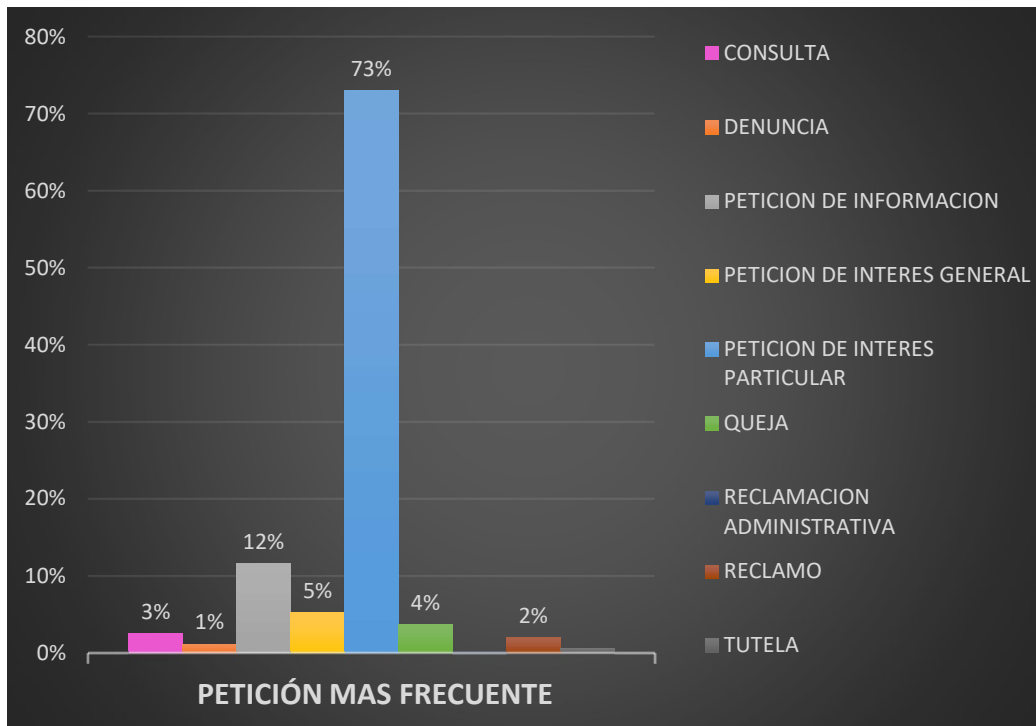
FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR PETICIÓN	PETICIÓN MAS FRECUENTE
CONSULTA	1	8	4	13	3%
DENUNCIA	1	1	4	6	1%
PETICION DE INFORMACION	6	24	30	60	12%
PETICION DE INTERES GENERAL	5	9	13	27	5%
PETICION DE INTERES PARTICULAR	138	128	110	376	73%
QUEJA	3	11	5	19	4%
RECLAMACION ADMINISTRATIVA	1			1	0,2%
RECLAMO	1	8	1	10	2%
TUTELA	2	1		3	1%
TOTAL POR MES	158	190	167	515	100%

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Código: FAP320

Versión: 05-A-

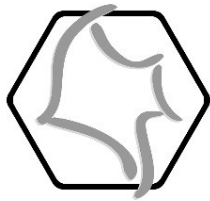
Vigencia: 2018-02-26

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



**FONADE**

Proyectos que transforman vidas



5.1 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 segundo trimestre del 2018, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión.

ÁREA RESPONSABLE	Entre 0 y 5 Días	Entre 6 y 10 Días	Entre 11 y 15 Días	Hasta 30 días	Fuera de tiempo	Sin respuesta asociada	Total general	%
ASESORIA DE CONTROL INTERNO	7	4					11	100%
ASESORIA JURIDICA	11	2	5				18	100%
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)	2	3	4		2	1	12	75%
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	36	58	36		7	3	140	93%
CONTABILIDAD	23	5					28	100%
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	13	6	9		7		35	80%
DESARROLLO TERRITORIAL	9	16	12	1	6		44	86%
GERENCIA GENERAL	1	1					2	100%
GESTION COMERCIAL	1						1	100%
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	23	33	20	1	3	1	81	95%
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA	3	5	6				14	100%
INFRAESTRUCTURA SOCIAL	11	10	4		2		27	93%
LIQUIDACIONES	2		1				3	100%
MINAS E HIDROCARBUROS			1				1	100%
PAGADURIA	1						1	100%
PLANEACION Y CONTROL DE RIESGOS	1						1	100%
PRESUPUESTO	1	1					2	100%
PROCESOS DE SELECCIÓN	8	2	2				12	100%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	2	1	1	1		8	88%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7	3	1				11	100%
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	12	16	6		1		35	97%
SUBGERENCIA FINANCIERA			1		1		2	50%
SUBGERENCIA TECNICA		1					1	100%
TALENTO HUMANO	6	12	5				23	100%
TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	2						2	100%
Total general	183	180	114	3	30	5	515	93%

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

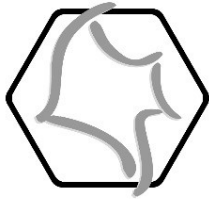
Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co /fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H

Certificado No SG 2015002593A

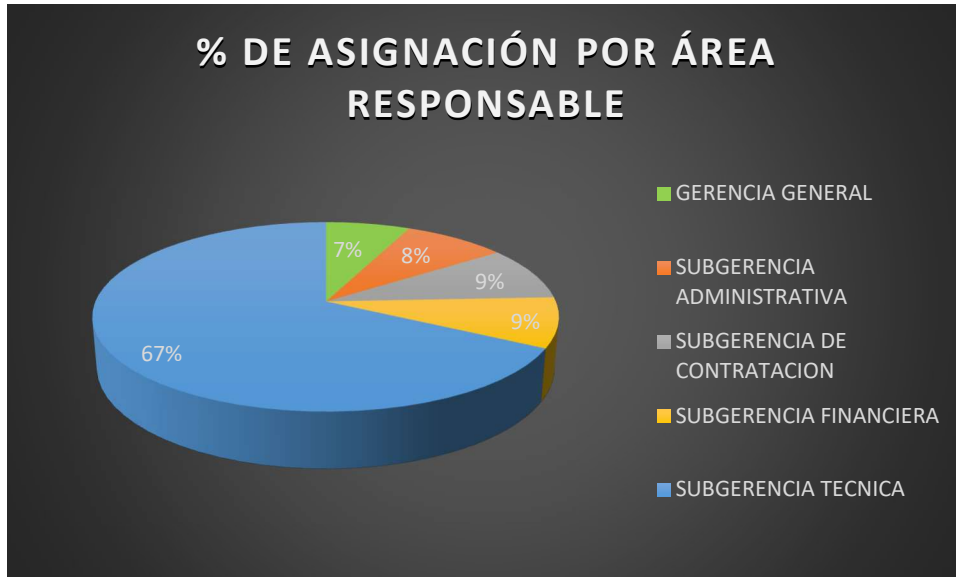


FONADE

Proyectos que transforman vidas



El porcentaje de asignación indica que para las áreas que componen la subgerencia técnica de FONADE, recibieron el 67% de peticiones registradas en el periodo de medición; por otro lado, las subsiguientes se distribuyen en porcentajes relativamente homogéneos, representando todas el 33% de PQRD recibidas.



Observando la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas en el segundo trimestre de 2018, se refleja que el 93 % de las solicitudes se atendieron dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRD	ABRIL	MAYO	JUNIO	total	%
Entre 0 y 5 Días	46	66	71	183	93%
Entre 6 y 10 Días	62	72	46	180	
Entre 11 y 15 Días	36	39	39	114	
Hasta 30 días		1	2	3	
Fuera de tiempo	14	12	4	30	7%
Sin respuesta asociada			5	5	
TOTAL MES	158	190	167	515	515

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

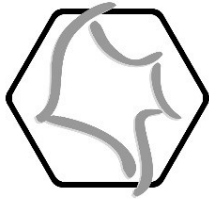
Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co \fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H

Certificado No SG 2015002593A

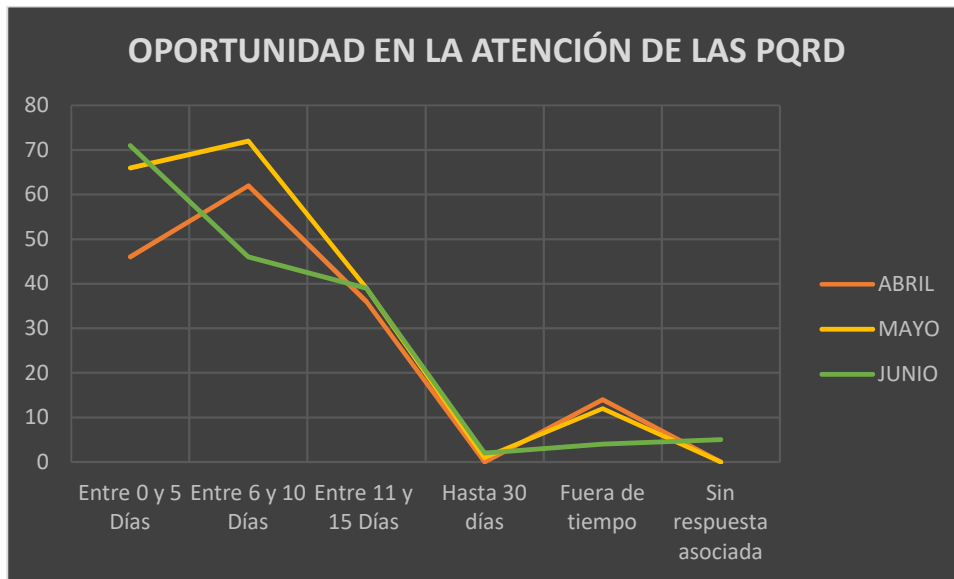


FONADE

Proyectos que transforman vidas



Respecto al comportamiento mensual sobre la oportunidad en la atención a PQRD en el periodo de medición, el 70% de las peticiones se atendieron dentro de los 10 días siguientes a la recepción, un comportamiento estable en los meses de abril y mayo; sin embargo, para el mes de junio, el número de peticiones atendidas dentro de los primeros 5 días, creció considerablemente.



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

Por la línea de transparencia se recibieron dos llamadas durante el semestre con soporte en denuncia de hechos de corrupción.

La primera relativa al proceso de selección de emprendedores beneficiarios del Fondo Emprender en Sincelejo, actividad que se verificó y aclaró al peticionario era responsabilidad directa del SENA, especificando las responsabilidades que en el marco del Convenio vigente con el SENA tiene FONADE y dando traslado de la misma al Jefe de Control Interno del SENA para el análisis de su competencia el 23/05/2018.

La segunda relativa al seguimiento que hace un peticionario de una denuncia que presentó a Presidencia de la República y sabe fue trasladada a FONADE. Se solicitó al mismo más detalle por correo electrónico, en razón a que con la información

Código: FAP320

Versión: 05-A-

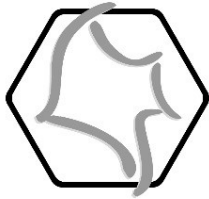
Vigencia: 2018-02-26

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





FONADE

Proyectos que transforman vidas



básica suministrada no fue posible identificar la misma por el aplicativo institucional de gestión documental. A la fecha no se ha recibido respuesta del particular conformidad con el procedimiento Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

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:

- 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 abril al 30 de junio de 2018 no se clasificaron solicitudes de PQRD que se enmarquen en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301 vigente a la fecha de generación del informe.

6. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA	3	18	28	49
TOTAL POR MES	3	18	28	49

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.

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

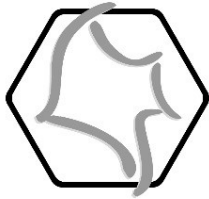
Teléfonos: (57)(1) 594 0407 - Línea Transparencia: (57)(1) 01 8000 914 502

www.fonade.gov.co /fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H

Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



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 abril al 30 de junio de 2018.

Para este periodo el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 49 Peticiones de Información, las cuales obedecen a información pública.

7. TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2018, no se recibieron solicitudes referentes a la Ley 1581 de 2012.

8. INDICADOR ATENCION 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 tiempos de respuestas ofrecidos a los peticionarios, en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2018:

INDICADOR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
CUMPLE	90,5%	93,7%	94%	93%
NO CUMPLE	9,5%	6,3%	6%	7%

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

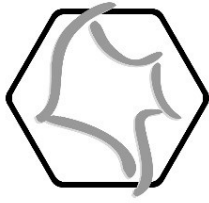
www.fonade.gov.co /fonadecol @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



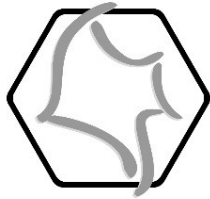
FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



Es importante resaltar el incremento en el porcentaje de atención a PQRD en el segundo trimestre de 2018, con un promedio del 93% de cumplimiento en la atención.

Por ultimo y no menos importante, 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 allegas; 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.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

TITULO III – CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. El canal virtual de atención para la recepción de PQRD, se puede determinar como el más utilizado en el segundo trimestre del año 2018. Con un porcentaje del 53% de uso frecuente, desplazó al centro de atención al ciudadano y su atención presencial, el cual que registró el 47% de las solicitudes para este periodo de medición. Este comportamiento en el registro de PQRD por los canales virtuales, obedece a que la mayor cantidad de solicitudes recibidas por este medio son, principalmente de los municipios que se encuentran distantes de la ciudad de Bogotá D.C.
2. La petición de interés particular es la más frecuente en este periodo con un porcentaje del 73% sobre el total de solicitudes.
3. Las áreas que componen la subgerencia técnica de FONADE recibieron el 67% de peticiones registradas en el periodo de medición.
4. El área con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es el área de ciencia, tecnología y emprendimiento, con un total 140 solicitudes y un 27% 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 abril al 30 de junio de 2018, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un promedio del 93 % de solicitudes se atendidas dentro de los términos

Código: FAP320

Versión: 05-A-

Vigencia: 2018-02-26

Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

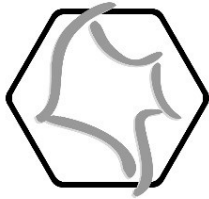
www.fonade.gov.co  /fonadecol  @fonade



Certificado No SG 2015002593H



Certificado No SG 2015002593A



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



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 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.
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 área, arrojando los resultados esperados por la entidad reflejados en la medición mensual del indicador.