

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SUGERENCIAS

Enero - Diciembre de 2014

1 INTRODUCCIÓN

Durante el periodo se realizó una revisión de cada uno de los registros y se reclasificaron solicitudes de información a peticiones, quejas y reclamos, estas les asignó criterio e impacto; se tomó la decisión de revisión de los registros con mayor detalle, como proceso de mejoramiento.

2 INFORMACIÓN CONSOLIDADA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

2.1 Criterio e impacto

La entidad recibió 121 registros de peticiones de quejas o reclamos de partes interesadas clasificándose en los siguientes criterios:

criterio	Impacto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Porcentaje
Afectación a terceros	Bajo	2						1						2	2%
Causas externas	bajo										1			2	2%
Demoras en liquidación de contratos y convenios	Medio					1			1					2	2%
Desconocimiento de las actividades de Fonade	Bajo			1			2	2	3	1	1	3	1	14	12%
Falta de información oportuna	Bajo	2	3	1		5	1	5	5	4	1	3	2	32	26%
Falta de seguimiento a la ejecución	Medio					1	1		1			6	8	17	14%
Inconformidad de terceros con los pliegos de condiciones	Bajo					1	2		1		1		1	6	5%
Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros	Medio	1	2	1	4	3	1	3	2	5			1	23	19%
Otros	bajo	1	1	2	1	1	1	1	4	2	1	2	3	20	17%
Servicio Postventa	Medio						1			1				2	2%
Trámites de pago				1										1	1%
total		6	6	6	5	12	9	12	17	13	5	14	16	121	100%
porcentaje		5%	5%	5%	4%	10%	7%	10%	14%	11%	4%	12%	13%	100%	

La falta de información oportuna es el criterio con mayor cantidad de solicitudes seguido por el incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros. El 63% de las solicitudes se clasifican en impacto bajo y el 17% se clasifica en impacto medio.

2.2. Responsables y tiempos de respuesta

Responsables	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	mayor a 16 días	No requiere respuesta	Respuesta pendiente por fuera del tiempo	Respuesta pendiente en tiempo	Total	Porcentaje
Comunicaciones						1			
Asesoría Jurídica			1					1	1%
Ciencia, Tecnología y Emprendimiento	16	9	9	6			2	42	35%
Desarrollo Económico y Social	3	2	1	1				7	6%
Desarrollo Territorial	3	5	3	3		1		15	12%
Gestión Contractual	3	1	2	1		1		8	7%
Infraestructura Productiva	3	2	2	2			1	10	8%
Infraestructura Social	2	3	2	7		2		16	13%
Liquidaciones			1					1	1%
Minas e Hidrocarburos			3			1		4	3%
Pagaduría		1						1	1%
Procesos de Selección	3	1				1		5	4%
Servicios Administrativos	2	1		2				5	4%
Subgerencia Contratación		1						1	1%
Subgerencia Financiera	1							1	1%
Talento Humano	1		1					2	2%
Tecnología de la Información		2						2	2%
Total	37	28	25	22	0	6	3	121	
Porcentaje	31%	23%	21%	18%	0%	5%	2%		

Se dio respuesta oportuna al 75% de las solicitudes, el 18% se encuentran atendidas con más de 15 días, y el 5% se encuentran atendidas por fuera del tiempo máximo para dar respuesta, el 2% de las solicitudes al corte de diciembre 31 de 2014 se encontraban sin respuesta.

2.3 Responsables por criterio e impacto

Criterio	Impacto	Comunicaciones	Asesoría Jurídica	Ciencia, Tecnología y Emprendimiento	Desarrollo Económico y Social	Desarrollo Territorial	Gestión Contractual	Infraestructura Productiva	Infraestructura Social	Liquidaciones	Minas e Hidrocarburos	Pagaduría	Procesos de Selección	Servicios Administrativos Subgerencia Contratación	Subgerencia Financiera	Talento Humano	Tecnología de la Información	Total	Porcentaje	
Afectación a terceros	Bajo					1			1									2	2%	
Causas externas	bajo					2												2	2%	
Demoras en liquidación de contratos y convenios	Medio								1						1			2	2%	
Desconocimiento de las actividades de Fonade	Bajo			7		2		1	3					1				14	12%	
Falta de información oportuna	Bajo			12	2	9	3	1	3		1			1				32	26%	
Falta de seguimiento a la ejecución	Medio			13		2			1									16	13%	
Inconformidad de terceros con los pliegos de condiciones	Bajo					1	1		1				3					6	5%	
Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros	Medio			6		2	1	8	3	1	3						1	25	21%	
Otros	bajo	1	1	4			3		2				2	3	1		2	19	16%	
Servicios Post-Venta	Medio								2									2		
Trámites de Pago	Medio											1						1		
Total			1	42	2	19	8	10	17	1	4	1	5	5	1	1	2	2	121	100%
Porcentaje			1%	35%	2%	16%	7%	8%	14%	1%	3%	1%	4%	4%	1%	1%	2%	2%	100%	

El 72% de las peticiones fueron asignadas a las áreas misionales para el seguimiento y la respuesta.

3. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

3.1. Responsables y tiempos de respuesta solicitadas por página web y correo electrónico

Responsables	0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	mayor a 16 días	No requiere respuesta	Respuesta pendiente por fuera del tiempo	Respuesta pendiente en tiempo	Total	Porcentaje
Asesoría Control Interno		2						2	1%
Asesoría Jurídica			2					2	1%
Banca de Inversión	1	1						2	1%
Ciencia, Tecnología y	18	15	10	8			2	53	15%
Contabilidad y Presupuesto	4	2	3			26	1	36	10%
Desarrollo Económico y Social	1	1	2	1		1		6	2%
Desarrollo Territorial	4	4	6	2			1	17	5%
estructuración de proyectos	1		1				3	5	1%
evaluación de proyectos				2				2	1%
Estudios Previos	2	3		3		1		9	3%
Gestión Contractual	34	9	2	3		6		54	15%
Infraestructura Productiva	4	5	1	1		4		15	4%
Infraestructura Social	2	1	2	4		7	1	17	5%
Liquidación						2		2	1%
Minas e Hidrocarburos	2			2		1		5	1%
Organización y Metodos		1	1	1				3	1%
Pagaduría						4		4	1%
Planeación y Gestión de	1		1		1			3	1%
Procesos de Selección	9	3	1	5		12		30	9%
Servicios Administrativos	16	6		2				24	7%
Subgerencia Administrativa	1	1		1				3	1%
Subgerencia Financiera							1	1	0%
Subgerencia de Contratación						2		2	1%
Subgerencia Técnica	1	3		1		2	1	8	2%
Talento Humano	22	11	1	1		5	2	42	12%
Tecnología de la Información	2	1						3	1%
Total	125	69	33	37	1	73	12	350	
Porcentaje	36%	20%	9%	11%	0%	21%	3%	100%	

Se recibieron 350 solicitudes de información por los diferentes canales, el 65% presentan respuesta oportuna inferior a 15 días, el 11% tienen respuesta mayor a los 16 días, el 21% tienen respuesta por fuera del tiempo mayor a 30 días y el 3% al 31 de diciembre de 2014 no contaban con respuesta.

Se está trabajando con las áreas el tema de respuesta por fuera del tiempo sin importar su característica de la solicitud, de tal manera que tenga un comportamiento similar a las peticiones, quejas y reclamos. Con relación a los años anteriores estos indicadores han mejorado. Las recibidas por la línea transparente se resuelven de manera inmediata.

3.2 Resumen de las solicitudes de información por temas

A continuación se resumen los principales temas de las solicitudes de información recibidas, relacionadas según número de registros

- Apoyo financiero por parte de Fonade
- Preguntas sobre términos de referencias y pago por derechos de participación
- Certificados de retenciones
- Fondo Emprender (condonaciones, supervisión y pagos)
- Envío de hojas de Vida
- Fonvivienda (visitas de supervisión, entrega de auxilios)
- Copias de contratos y trámites en Fonade
- Seguimiento obras

4. INDICADOR

El indicador correspondiente a la oportunidad en la atención de quejas y reclamos; tuvo el siguiente comportamiento:

mes	indicador
Enero	0%
Febrero	75%
Marzo	100%
Abril	100%
Mayo	50%
Junio	50%
Julio	78%
Agosto	67%
Septiembre	46%
Octubre	32%
Noviembre	16%
Diciembre	0%

Los tiempos de respuesta reportados en el indicador se miden de la siguiente manera:

Número de respuestas oportunas a peticiones, quejas y reclamos / Número total de peticiones, quejas y reclamos*

*Donde el numerador es el número de respuestas atendidas según lo establecido en la ley (15 días hábiles). La medición corresponde al mes anterior a la fecha de corte y el denominador número total de peticiones, quejas y reclamos Número total de derechos de petición, quejas y reclamos recibidos por página web o por escrito durante el periodo.

5. SUGERENCIAS

No se recibieron sugerencias durante el periodo analizado.

6. ANALISIS CONSOLIDADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el 2014 se realizó una revisión de cada uno de los registros y se reclasificaron las solicitudes de información a peticiones, quejas y reclamos, a estas se les asignó criterio e impacto y se han revisado los registros con mayor criterio de impacto como proceso de mejoramiento.

La entidad recibió 489 peticiones, quejas y reclamos a través de la correspondencia radicada en el archivo de la entidad, la página web, telefónicamente por la línea transparente y buzones de sugerencias, ubicados dentro de las instalaciones de la entidad; esta información se discrimina de la siguiente manera:

La entidad recibió 489 peticiones, quejas y reclamos a través de la correspondencia radicada en el archivo de la entidad, la página web, telefónicamente por la línea transparente y buzones de sugerencias, ubicados dentro de las instalaciones de la entidad; esta información se discrimina de la siguiente manera:

Clasificación de Quejas y Reclamos y Solicitudes de información														
Canal de comunicación	Año 2014												Total	Porcentaje
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Oficina de Atención al Ciudadano	16	27	23	6	30	25	43	41	58	22	42	17	350	72%
Página web	6	6	6	5	12	9	12	17	13	5	14	16	121	25%
Línea transparente		3	2	4		1				6	2		18	4%
Total	22	36	31	15	42	35	55	58	71	33	58	33	489	
Porcentaje	4%	7%	6%	3%	9%	7%	11%	12%	15%	7%	12%	7%		

Tiempo de Respuesta								
Responsables	De 0 a 5 días	Entre 6 a 10 días	Entre 11 a 15 días	Mayor a 16 días	No requiere respuesta	Respuesta pendiente	Respuesta pendiente	Total
						por fuera del tiempo	en tiempo	
Total	37	28	25	22	0	6	3	121
	125	69	33	37	1	73	12	350
	162	97	58	59	1	79	15	471
Porcentaje	34%	21%	12%	13%	0%	17%	3%	100%

7. CONCLUSIONES

El 67% de las solicitudes han sido atendidas durante el tiempo establecido para el trámite, el 13% se encuentran atendidas con más de 15 días, y el 17% se encuentran atendidas por fuera del tiempo máximo para dar respuesta, el 3% de las solicitudes al corte de diciembre 31 de 2014 se encontraban sin respuesta.