

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 2016

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Bogotá D.C.
ENERO 27 de 2017

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

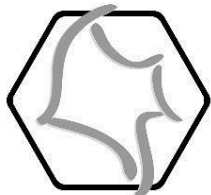
TÍTULO II

8. Solicitudes de Información Pública

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

9. Conclusiones



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

1. Introducción

El presente informe constituye el análisis del cuarto trimestre del año 2016, comprendido entre el 01 de octubre a 31 de diciembre 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

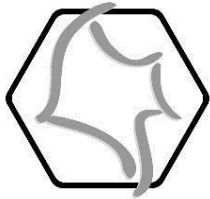
Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el cuarto trimestre del año 2016, allegadas al Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, según su clasificación.

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 octubre y el 31 de diciembre 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



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

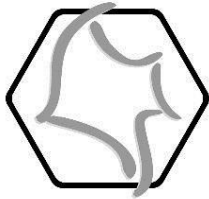
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 cuarto 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
Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos

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

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.

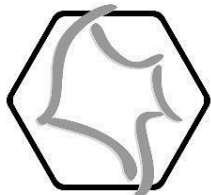
TÍTULO I

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 cuarto trimestre del año 2016 se recibieron 157 solicitudes tipificadas como derechos de petición de interés particular 117, derechos de petición de interés general 2, petición entre autoridades 25, quejas 0, consulta 6, reclamos 4, denuncias 2; Ley 1581 de 2012 se atendió 1; Solicitudes de información pública 13.

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

**FONADE**Proyectos que *transforman* vidas**DNP** Departamento Nacional de Planeación

| PQRD RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------|--------------|---------------------------|
| CANAL DE RECEPCIÓN | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL | % DE PARTICIPACIÓN |
| Cac | 45 | 49 | 12 | 106 | 68% |
| Sitio Web | 17 | 17 | 6 | 40 | 25% |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 1 | 1 | 1% |
| Correo electrónico | 4 | 3 | 3 | 10 | 6% |
| TOTAL POR MES | 66 | 69 | 22 | 157 | 100% |

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 68%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

Derecho de Petición de interés particular

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|-----------|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 29 | 3 | 13 | 0 |
| NOVIEMBRE | 41 | 1 | 11 | 0 |
| DICIEMBRE | 11 | 2 | 5 | 1 |
| Total | 81 | 6 | 29 | 1 |

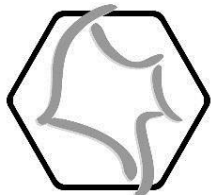
Derecho de Petición de interés general

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|----------|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 1 | 1 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 1 | 1 | 0 |

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



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Petición entre autoridades

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|-----------|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 16 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 8 | 0 | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 25 | 0 | 0 | 0 |

Queja

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|----------|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 |

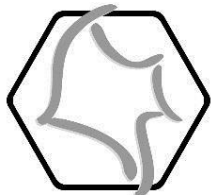
Consultas

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|----------|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 0 | 1 | 2 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 1 | 2 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 2 | 4 | 0 |

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



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Denuncia

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|-----|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 0 | 0 | 1 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 | 1 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 0 | 2 | 0 |

Reclamos

| Mes | CAC | Correo electrónico | Sitio web | Telefónicamente |
|--------------|-----|--------------------|-----------|-----------------|
| OCTUBRE | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOVIEMBRE | 0 | 0 | 2 | 0 |
| DICIEMBRE | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Total | 0 | 1 | 3 | 0 |

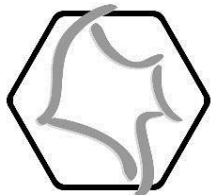
7.1 Asignación de PQRD por Área Responsable

| ASIGNACIÓN DE PQRD A LAS ÁREAS RESPONSABLES CUARTO TRIMESTRE DE 2016 | | |
|--|-------------------|-----|
| ÁREA RESPONSABLE | CANTIDAD RECIBIDA | % |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 36 | 23% |
| Desarrollo Territorial | 28 | 18% |
| Infraestructura Social | 16 | 10% |
| Desarrollo Económico y Social | 12 | 8% |
| Infraestructura Productiva | 11 | 7% |
| Banca De Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 9 | 6% |
| Liquidaciones | 8 | 5% |
| Subgerencia de Contratación | 8 | 5% |

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

**FONADE**Proyectos que *transforman* vidas**DNP** Departamento
Nacional
de Planeación**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

| | | |
|--|------------|------------|
| Subgerencia Técnica | 5 | 3% |
| Talento Humano | 5 | 3% |
| Contabilidad | 4 | 3% |
| Procesos de Selección | 4 | 3% |
| Gestión Operativa de Planes y Programas Estratégicos | 3 | 2% |
| Asesoría Jurídica | 2 | 1% |
| Minas e Hidrocarburos | 2 | 1% |
| Servicios Administrativos | 2 | 1% |
| Planeación y Gestión de Riesgos | 1 | 1% |
| Tecnología de la Información | 1 | |
| | 157 | 99% |

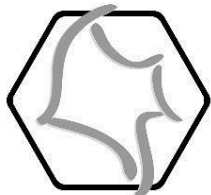
7.2 Oportunidad en la atención de las PQRD

| OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD EN EL CUARTO 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 Jurídica | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1% |
| Banca De Inversión y Asociación Público Privadas (APP) | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 6% |
| Ciencia Tecnología y Emprendimiento | 16 | 9 | 9 | 2 | 36 | 23% |
| Contabilidad | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 3% |
| Desarrollo Económico y Social | 5 | 3 | 2 | 2 | 12 | 8% |
| Desarrollo Territorial | 15 | 9 | 4 | 0 | 28 | 18% |
| Gestión Operativa de Planes y Programas Estratégicos | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2% |
| Infraestructura Productiva | 6 | 1 | 4 | 0 | 11 | 7% |
| infraestructura Social | 10 | 5 | 0 | 1 | 16 | 10% |
| Liquidaciones | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 5% |
| Minas e Hidrocarburos | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1% |
| Planeación y Gestión de Riesgos | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1% |

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



FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



| | | | | | | |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Procesos de Selección | 0 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3% |
| Servicios Administrativos | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| Subgerencia de Contratación | 7 | 1 | 0 | 0 | 8 | 5% |
| Subgerencia Técnica | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3% |
| Talento Humano | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 | 3% |
| Tecnología de la Información | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| TOTAL | 70 | 41 | 34 | 12 | 157 | 100% |

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

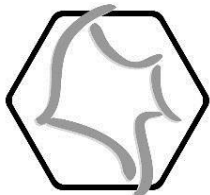
7.3 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio

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 octubre de 2016 y el 31 de diciembre 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.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



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

| INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2016 | | |
|--|-----------|---------------|
| MES | INDICADOR | ESTADO |
| OCTUBRE | 96% | SATISFACTORIO |
| NOVIEMBRE | 87% | SATISFACTORIO |
| DICIEMBRE | 92% | SATISFACTORIO |

TÍTULO II

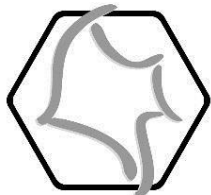
8. Solicitudes de información Pública

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

Proyectos que *transforman* vidas



FONADE, la cual tiene como fecha límite el desarrollo de la misma, del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2016

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, recibió 13 solicitudes de información pública, las cuales fueron aceptadas y atendidas internamente dentro de los términos de ley, sin necesidad de trasladar éstas a otras instituciones.

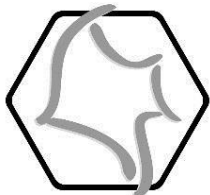
El tiempo máximo de respuesta fueron de 10 días y el mínimo fue de 1 día, lo que indica la eficiencia en la respuesta dada a los peticionarios.

| 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 | 20161110650272 | Juan Carlos Prieto Gómez | NO | 7 días hábiles | NO |
| 2 | 20161110684122 | Pablo Ortiz | NO | 4 días hábiles | NO |
| 3 | 20161110687642 | Leonardo Carrillo | NO | 4 días hábiles | NO |
| 4 | 20161110712482 | Sara Patricia Orozco Velasquez | NO | 4 días hábiles | NO |
| 5 | 20164300715162 | Gabriel Ramón Aldana Marichal | NO | 1 día hábil | NO |
| 6 | 20161110718142 | Hasbleidy Hernández L | NO | 4 días hábiles | NO |
| 7 | 20161110720622 | Gerson Vanegas | NO | 10 días hábiles | NO |
| 8 | 20161110728212 | Leonardo Carrillo | NO | 1 día hábil | NO |
| 9 | 20164300731852 | Innpulsa Colombia | NO | 1 día hábil | NO |

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



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



| | | | | | |
|----|----------------|---|----|-----------------|----|
| 10 | 20161110734232 | Javier Lopez | NO | 8 días hábiles | NO |
| 11 | 20161110735672 | Armando Gasca | NO | 4 días hábiles | NO |
| 12 | 20164300736762 | Alcaldia Municipal de Momil, Farid Antonio Villalva Carrascal | NO | 10 días hábiles | NO |
| 13 | 20161110769872 | Johan Bermudez | NO | 7 días hábiles | NO |

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de Octubre de 2016 y el 31 de diciembre de 2016, se recibió 1 solicitudes y se gestionó por el Área de Planeación y Gestión de Riesgos.

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 cuarto trimestre del año 2016, FONADE recibió un total de 157 de PQRD, y 13 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.