

## 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 2017

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
Bogotá D.C.  
ENERO 15 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

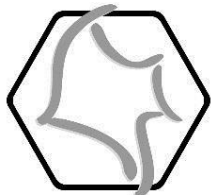
### TÍTULO II

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 primer trimestre del año 2017, comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017. 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 2017, 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 al 31 de diciembre de 2017.

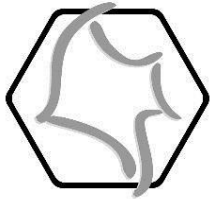
Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo

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 durante el cuarto trimestre del año 2017 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

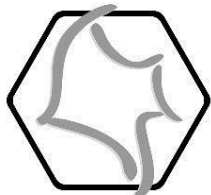
- **Peticiones verbales:** El Centro de Atención al Ciudadano – CAC atenderá las peticiones verbales presenciales y las respuestas podrán comunicarse en la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se solicitará al peticionario diligenciar el 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

---

**Cll 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.**

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



- **Correos electrónicos:** 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.
- **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 cuarto trimestre de la vigencia 2017, según el canal de recepción:

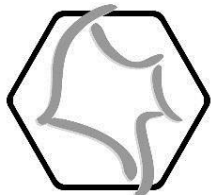
#### PQRD POR CANALES DE RECEPCIÓN

Cuenta de RADICADO	MES				
CANAL DE RECEPCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general	Total % PARTICIPACION
CAC	12	2		14	10%
SITIO WEB	31	66	33	130	90%
<b>Total general</b>	<b>43</b>	<b>68</b>	<b>33</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



De esta clasificación se observa que el canal por medio del cual se radican más PQRD en la Entidad, es el SITIO WEB, con un porcentaje de representación del 90%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

#### CLASIFICACION DE PQRD POR CATEGORIA

Cuenta de RADICADO		MES			
CANAL DE RECEPCION	PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
<b>CAC</b>	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2	1		3
	PETICION DE INTERES GENERAL	3			3
	QUEJA	1			1
	CONSULTA		1		1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6			6
<b>Total CAC</b>		<b>12</b>	<b>2</b>		<b>14</b>
<b>SITIO WEB</b>	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	52	29	90
	PETICION DE INTERES GENERAL	10	4	1	15
	QUEJA	1			1
	CONSULTA	1			1
	RECLAMO	1			1
	DENUNCIA	1			1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	10	3	21
<b>Total SITIO WEB</b>		<b>31</b>	<b>66</b>	<b>33</b>	<b>130</b>
<b>Total general</b>		<b>43</b>	<b>68</b>	<b>33</b>	<b>144</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2017 se recibieron (144) solicitudes por los diferentes canales de recepción; de las cuales fueron tipificadas y atendidas como derechos de petición de interés particular (93), como derechos de petición de interés general (18), como petición entre autoridades (0), como quejas (2), como consultas (2), como reclamos (1), como denuncias (1); de Ley 1581 de 2012 se atendió (0) y solicitudes de información (27).

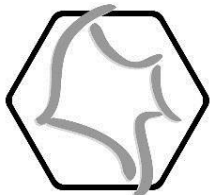
## 7.1 Asignación por Área Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.

En la tabla se puede observar que la Entidad atendió dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna el 95% del total de PQRD'S radicadas en el cuarto trimestre del año 2017.

### ASIGNACION Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRD POR AREAS

Cuenta de RADICADO	ASIGNADO ÁREA	MES			Total general	
		OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	OCTUBRE	NOVIEMBRE		DICIEMBRE
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	Entre 0 y 5 Dias		9	9	1	19
	Entre 6 y 10 Dias		7	7	12	26
	Entre 11 y 15 Dias		13	8	8	29
	Fuera de Termino		1	1	5	7
<b>Total GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS</b>			<b>30</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>81</b>
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	Entre 0 y 5 Dias			16	3	19
	Entre 6 y 10 Dias				1	1
	Entre 11 y 15 Dias			3		3
<b>Total CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO</b>				<b>19</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
DESARROLLO TERRITORIAL	Entre 0 y 5 Dias			2	1	3
	Entre 6 y 10 Dias			3		3
	Entre 11 y 15 Dias		1	2	1	4
<b>Total DESARROLLO TERRITORIAL</b>			<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	Entre 0 y 5 Dias		1			1
	Entre 6 y 10 Dias		1	2		3
	Entre 11 y 15 Dias			1		1
<b>Total DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL</b>			<b>2</b>	<b>3</b>		<b>5</b>
ASESORÍA JURÍDICA	Entre 0 y 5 Dias			1		1
	Entre 6 y 10 Dias		1			1
	Entre 11 y 15 Dias		2	1		3
<b>Total ASESORÍA JURÍDICA</b>			<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</b>
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	Entre 0 y 5 Dias			1		1
	Entre 6 y 10 Dias		3	1		4
<b>Total SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN</b>			<b>3</b>	<b>2</b>		<b>5</b>



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

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

MINAS E HIDROCARBUROS	Entre 6 y 10 Dias		2	1	3
<b>Total MINAS E HIDROCARBUROS</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
TALENTO HUMANO	Entre 0 y 5 Dias		1		1
	Entre 6 y 10 Dias	1	1		2
<b>Total TALENTO HUMANO</b>		1	2		3
INFRAESTRUCTURA SOCIAL	Entre 0 y 5 Dias		2		2
<b>Total INFRAESTRUCTURA SOCIAL</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)	Entre 6 y 10 Dias		1		1
<b>Total BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
CONTABILIDAD	Entre 0 y 5 Dias	1			1
<b>Total CONTABILIDAD</b>		1			1
CONTROL INTERNO	Entre 0 y 5 Dias		1		1
<b>Total CONTROL INTERNO</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
PAGADURIA	Entre 6 y 10 Dias		1		1
<b>Total PAGADURIA</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
PROCESOS DE SELECCIÓN	Entre 6 y 10 Dias	1			1
<b>Total PROCESOS DE SELECCIÓN</b>		1			1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	Entre 0 y 5 Dias	1			1
<b>Total SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA</b>		1			1
SUBGERENCIA TÉCNICA	Entre 11 y 15 Dias		1		1
<b>Total SUBGERENCIA TÉCNICA</b>			<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Total general</b>		<b>43</b>	<b>68</b>	<b>33</b>	<b>144</b>

## 7.2 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.

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

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017 no hay 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 se mantiene satisfactorio.

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2017		
MES	INDICADOR	ESTADO
OCTUBRE	100%	SATISFACTORIO
NOVIEMBRE	97%	SATISFACTORIO
DICIEMBRE	97%	SATISFACTORIO

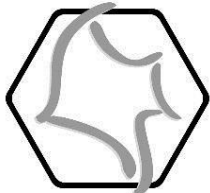
## TÍTULO II

### 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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



*“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 2017.

Para este periodo el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, no recepciono solicitudes de información pública.

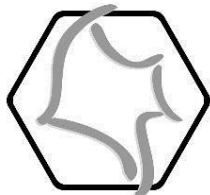
### **TÍTULO III**

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

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2017, no se recibieron solicitudes referentes a la Ley 1581 de 2012.

#### **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.
- 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 atender de manera oportuna las solicitudes que llegan a la Entidad.



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- 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 90% de participación.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, el 95% se atendieron de manera oportuna.
- Se modificó el aplicativo de Gestión Documental ORFEO con el propósito de generar alertas antes del vencimiento del plazo para atender de manera oportuna las solicitudes.

---

**CII 26 # 13 - 19. Bogotá - Colombia.**

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

[www.fonade.gov.co](http://www.fonade.gov.co)  fonadecol  @fonade