

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

SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Bogotá D.C.
JULIO 22 de 2016

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 Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio
 - 7.2 Asignación De PQRD Por Área Responsable
 - 7.3 Oportunidad En La Atención De Las PQRD

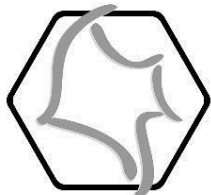
TÍTULO II

8. Solicitudes de Información
 - 8.1 Asignación De Solicitudes Por Área Responsable
 - 8.2 Oportunidad en la atención de las solicitudes de información

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 segundo trimestre del año 2016, comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio 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...”.

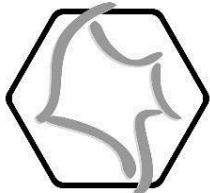
3. Alcance

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el segundo 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 abril y el 30 de junio del 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

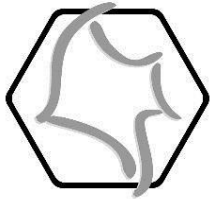


y de lo Contencioso Administrativo", Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo trimestre del 2016 en materia de PQRD.

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

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

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.

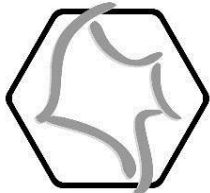
TÍTULO I

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 segundo trimestre de la vigencia 2016, según el canal de recepción:

PQRD Recibidas a través de los canales de recepción en el segundo trimestre del año 2016					
CANAL DE RECEPCIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
Cac	63	70	49	182	54%
Sitio Web	28	23	32	83	25%
Telefónicamente	5	0	2	7	2%
Correo electrónico	40	13	13	66	20%
TOTAL POR MES	136	106	96	338	100%



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



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 54%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

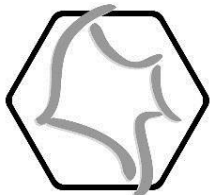
7.1. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio

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.

Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio en el segundo trimestre del año 2016			
No oportunidad en la prestación de servicios	Inconsistencia de la información entregada al cliente	Falta de seguimiento a ejecución	Falta de información oportuna
9	6	26	1

De la tabla anterior se puede observar que la falta de seguimiento a ejecución, es la que más se enmarca dentro de la clasificación según el PAP301.



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

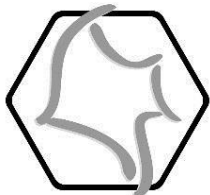
Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio, asignadas a las áreas correspondientes en el segundo trimestre del año 2016		
ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD RECIBIDA	%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	10	24%
Desarrollo Territorial	10	24%
Desarrollo Económico y Social	7	17%
Infraestructura Social	6	14%
Servicios Administrativos	3	7%
Asesoría Jurídica	1	2%
Contabilidad	1	2%
Fondo de Ejecución de Proyectos	1	2%
Infraestructura Productiva	1	2%
Subgerencia Técnica	1	2%
Talento Humano	1	2%
TOTAL	42	100%

De esta clasificación se observa que las Áreas que más PQRD se enmarcaron en la clasificación que afectan la calidad del servicio de FONADE, fueron el área Ciencia Tecnología y Emprendimiento, y Desarrollo Territorial con un 24% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.

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

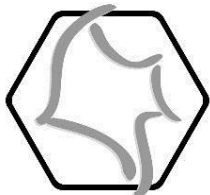
7.2 Asignación de PQRD por Área Responsable

Asignación de PQRD por Área Responsable en el segundo trimestre del año 2016		
Área responsable	Cantidad Rebigida	PORCENTAJE
Asesoría Jurídica	1	0%
Asesoría de Control Interno	3	1%
Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP)	1	0%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	34	15%
Contabilidad	6	3%
Desarrollo Económico y Social	44	20%
Desarrollo Territorial	24	11%
Desembolsos Funcionamiento	2	1%
Estudios Previos	2	1%
Gestión Contractual	3	1%
Infraestructura Productiva	7	3%
infraestructura Social	21	9%
Liquidaciones	1	0%
Planeación y Gestión de Riesgos	1	0%
Procesos de Selección	6	3%
Servicios Administrativos	3	1%
Subgerencia Administrativa	2	1%
Subgerencia de Contratación	46	21%
Subgerencia Técnica	5	2%
Talento Humano	9	4%
Tecnología de la Información	2	1%
TOTAL	223	100%

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



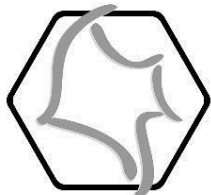
7.3 Oportunidad en la atención de las PQRD

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD EN EL SEGUNDO 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	0	0	1	1	0%
Asesoría de Control Interno	3	0	0	0	3	1%
Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP)	1	0	0	0	1	0%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	9	8	14	3	34	15%
Contabilidad	2	1	2	1	6	3%
Desarrollo Económico y Social	5	6	31	2	44	20%
Desarrollo Territorial	5	13	4	2	24	11%
Desembolsos Funcionamiento	0	0	2	0	2	1%
Estudios Previos	0	1	0	1	2	1%
Gestión Contractual	3	0	0	0	3	1%
Infraestructura Productiva	1	6	0	0	7	3%
infraestructura Social	6	10	2	3	21	9%
Liquidaciones	0	0	1	0	1	0%
Planeación y Gestión de Riesgos	0	1	0	0	1	0%
Procesos de Selección	2	2	1	1	6	3%
Servicios Administrativos	0	0	3	0	3	1%
Subgerencia Administrativa	0	1	1	0	2	1%
Subgerencia de Contratación	12	19	15	0	46	21%
Subgerencia Técnica	1	1	3	0	5	2%
Talento Humano	3	5	1	0	9	4%
Tecnología de la Información	0	1	1	0	2	1%
TOTAL	53	75	81	14	223	100%

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



En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 93% del total de PQRD radicadas en el segundo trimestre del 2016.

El indicador sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las PQRD en FONADE ha mejorado respecto al primer trimestre de la vigencia con respecto al segundo trimestre del año 2016.

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
ENERO	95%	SATISFACTORIO
FEBRERO	96%	SATISFACTORIO
MARZO	99%	SATISFACTORIO

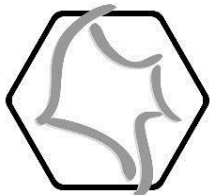
INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2016		
MES	INDICADOR	ESTADO
ABRIL	97%	SATISFACTORIO
MAYO	85%	SATISFACTORIO
JUNIO	96%	SATISFACTORIO

TÍTULO II

8. Solicitudes de información

La Ley 1755 de 2015 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.

En FONADE se recibieron un total de 115 solicitudes de información en el segundo trimestre del año 2016.



FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



8.1 Asignación de solicitudes por área responsable

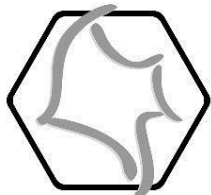
Asignación de Solicitudes de información por Área Responsable en el segundo trimestre del año 2016		
Área responsable	Cantidad Rebigida	PORCENTAJE
Asesoría Jurídica	4	3%
Asesoría de Control Interno	11	10%
Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP)	1	1%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	9	8%
Contabilidad	20	17%
Desarrollo Económico y Social	8	7%
Desarrollo Territorial	7	6%
Gestión Contractual	2	2%
Infraestructura Productiva	3	3%
infraestructura Social	11	10%
Liquidaciones	2	2%
Minas e Hidrocarburos	3	3%
Pagaduría	2	2%
Procesos de Selección	2	2%
Servicios Administrativos	1	1%
Subgerencia Administrativa	1	1%
Subgerencia de Contratación	9	8%
Subgerencia Financiera	1	1%
Subgerencia Técnica	5	4%
Talento Humano	10	9%
Tecnología de la Información	3	3%
TOTAL	115	100%

De esta clasificación se observa que el Área a la que más le radicaron solicitudes de información fue Contabilidad, con un 17% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.

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



8.2 Oportunidad en la atención de las solicitudes de información.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PQRD						
Área responsable	Entre 0 a 5 días	Entre 6 a 10 días	Entre 11 a 15 días	FUERA DE TÉRMINO	TOTAL	PORCENTAJE
Asesoría Jurídica	1	1	0	2	4	3%
Asesoría de Control Interno	9	2	0	0	11	10%
Banca de Inversión y Asociación Público Privadas (APP)	1	0	0	0	1	1%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	1	6	0	2	9	8%
Contabilidad	16	4	0	0	20	17%
Desarrollo Económico y Social	6	1	1	0	8	7%
Desarrollo Territorial	6	1	0	0	7	6%
Gestión Contractual	1	0	0	1	2	2%
Infraestructura Productiva	1	2	0	0	3	3%
Infraestructura Social	10	0	0	1	11	10%
Liquidaciones	0	0	0	2	2	2%
Minas e Hidrocarburos	0	1	0	2	3	3%
Pagaduría	1	1	0	0	2	2%
Procesos de Selección	0	2	0	0	2	2%
Servicios Administrativos	0	1	0	0	1	1%
Subgerencia Administrativa	1	0	0	0	1	1%
Subgerencia de Contratación	7	1	0	1	9	8%
Subgerencia Financiera	1	0	0	0	1	1%
Subgerencia Técnica	2	2	0	1	5	4%
Talento Humano	6	4	0	0	10	9%
Tecnología de la Información	1	2	0	0	3	3%
TOTAL	71	31	1	12	115	100%

En el cuadro anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 90 % de las solicitudes de información recibidas, y el 10 % de

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

las solicitudes de información fueron atendidas por fuera del tiempo establecido.

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Se radicó un derecho de petición por el canal Sitio Web, el cual fue asignado al área de Planeación y Gestión de Riesgos, y fue atendido dentro de los diez (10) días de acuerdo a la norma.

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 segundo trimestre del año 2016, FONADE recibió un total de 338 de PQRD, de las cuales 115 corresponde a solicitudes de información.
- 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 94.66% se atendieron de manera oportuna.