

## 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 2017

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
Bogotá D.C.  
JUNIO 12 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

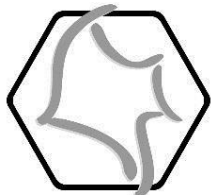
### TÍTULO II

8. Solicitudes de Información Pública

### TÍTULO III

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

9. Conclusiones



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



## 1. Introducción

El presente informe constituye el análisis del primer trimestre del año 2017, comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio 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 segundo 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 abril al 30 de junio de 2017.

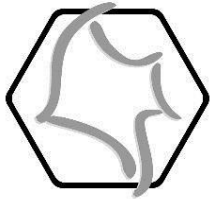
Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo

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 segundo 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



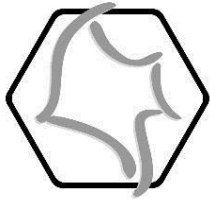
**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**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
  -



**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 primer trimestre de la vigencia 2017, según el canal de recepción:

#### PQRD POR CANALES DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCION	MES			Total.	Total % PARTICIPACION
	ABRIL	MAYO	JUNIO		
SITIO WEB	12	20	14	46	55%
CAC	14	9	9	32	39%
CORREO ELECTRÓNICO	4	1		5	6%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>83</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

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 55%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

**CLASIFICACION DE PQRD POR CATEGORIA**

CANAL DE RECEPCION	CLASIFICACIÓN PQRS	MES			Total general
		ABRIL	MAYO	JUNIO	
CAC	DERECHO DE PETICION			5	5
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	13	9	4	26
	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1			1
<b>Total CAC</b>		<b>14</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>32</b>
CORREO ELECTRÓNICO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	3	1		4
	RECLAMO	1			1
<b>Total CORREO ELECTRÓNICO</b>		<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
SITIO WEB	DERECHO DE PETICION			5	5
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9	18	9	36
	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	1	1		2
	RECLAMO	2	1		3
<b>Total SITIO WEB</b>		<b>12</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>46</b>
<b>Total general</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>83</b>

Durante el segundo trimestre del año 2017 se recibieron (83) solicitudes por los diferentes canales de recepción; de las cuales fueron tipificadas y atendidas como derechos de petición de interés particular (66), como derechos de petición de interés general (2), como petición entre autoridades (1), como quejas (0), como consultas (0), como reclamos (4), como denuncias (0); de Ley 1581 de 2012 se atendió 0; Solicitudes de información pública 2.

## 7.1 Asignación de PQRD por Área Responsable

### ASIGNACION DE PQRD POR AREAS

AREA RESPONSABLE	MES			Total.	Total % PARTICIPACION
	ABRIL	MAYO	JUNIO		
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	8	7	2	17	20%
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES Y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	3	6	5	14	17%
DESARROLLO TERRITORIAL	4	3	2	9	11%
DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	3	3	3	9	11%
TALENTO HUMANO	2		4	6	7%
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN		2	2	4	5%
ASESORÍA JURÍDICA	2	1		3	4%
CONTABILIDAD	3			3	4%
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)	1	2		3	4%
SUBGERENCIA TÉCNICA	2			2	2%
PAGADURIA			2	2	2%
LIQUIDACIONES		2		2	2%
MINAS E HIDROCARBUROS		1	1	2	2%
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			2	2	2%
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA		2		2	2%
INFRAESTRUCTURA SOCIAL	2			2	2%
PROCESOS DE SELECCIÓN		1		1	1%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



## 7.2 Oportunidad en la atención de las PQRD

AREA RESPONSABLE	Entre 0 y 5 Días	Entre 6 y 10 Días	Entre 11 y 15 Días	Fuera de Termino	Total.	Total % OPORTUNI DAD
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	2	6	9		17	20%
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES y P.E	2	1	9	2	14	17%
DESARROLLO TERRITORIAL	3	3	3		9	11%
DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	1	2	6		9	11%
TALENTO HUMANO	2	2	2		6	7%
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	1	2	1		4	5%
ASESORÍA JURÍDICA		1	1	1	3	4%
CONTABILIDAD	1	1	1		3	4%
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN (APP)		1	1	1	3	4%
SUBGERENCIA TÉCNICA		1		1	2	2%
PAGADURIA		1	1		2	2%
LIQUIDACIONES			2		2	2%
MINAS E HIDROCARBUROS		1	1		2	2%
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN			2		2	2%
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA			2		2	2%
INFRAESTRUCTURA SOCIAL	2				2	2%
PROCESOS DE SELECCIÓN	1				1	1%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 94% del total de PQRD'S radicadas en el segundo trimestre del año 2017.

## 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 abril de 2017 y el 30 de junio de 2017 no hay solicitudes de PQRD que se enmarquen dentro de 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.

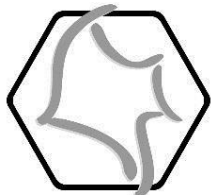
INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2017		
MES	INDICADOR	ESTADO
ABRIL	89%	SATISFACTORIO
MAYO	89%	SATISFACTORIO
JUNIO	94%	SATISFACTORIO

## 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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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, la cual tiene como fecha límite el desarrollo de la misma, del 01 de abril al 30 de junio de 2017.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, recibió (2) 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.

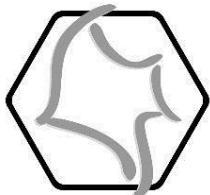
El tiempo máximo de respuesta fueron de 3 días y el mínimo fue de 2 días lo que indica la eficiencia en la respuesta dada a los peticionarios.

NÚMERO DE RADICADO	NOMBRE DE LA ENTIDAD O PERSONA QUE SOLITA LA INFORMACIÓN	ASUNTO DE LA SOLICITUD	LA SOLICITUD FUE TRASLADADA A OTRA INSTITUCIÓN O ENTIDAD?	TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD	LA SOLICITUD FUE NEGADA?	FECHA DE SOLICITUD	MES	FECHA RESPUESTA
20171110200332	JOSE CASTRO	Señores: Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo. Fonade Asunto: Petición de información (registrada verbalmente) INFORME PROYECTO VILLA LILIA MUNICIPIO DE CALAMAR BOLIVAR Atentamente, JOSE CASTRO C.C. 7475932. C. Electrónico: jo52sar@hotmail.com Dirección: calle 61 #21B 133 CASA 1 COLOMBIA - Atlántico -	NO	3 días hábiles	NO	16/04/2017	ABRIL	19/04/2017

**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

		Barranquilla Teléfono: 3658808						
20171110204512	YILIS SAA	Señores: Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo. Fonade Asunto: Petición de información Muy buenas tardes Srs. FONADE, me dirijo a uds con el fin de solicitar comedidamente, se me facilite copia de la carta cheque de vivienda que me fue entregada hace más de 10 años y que fue destinada al proyecto de vivienda denominado "Ciudadela San Antonio" (Villavicencio - Meta), pues es necesaria para realizar trámites de índole personal Atentamente, Yilis Saa C.C. 16484412. C. Electrónico: saayesid@gmail.com Dirección: SpMz 7 Mz 7 Casa 8 Ciudadela San Antonio COLOMBIA - Meta - Villavicencio Teléfono: 3183031815	NO	2 días hábiles	NO	18/04/2017	ABRIL	20/04/2017

### TÍTULO III

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

Para el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2017 y el 30 de junio de 2017, no se recibieron solicitudes referentes a la Ley 1581 de 2012.

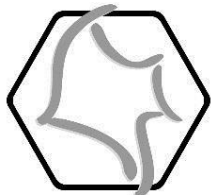
#### 9. Conclusiones

- 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.
- En el segundo trimestre del año 2017, FONADE recibió un total de (83) PQRD, y (2) solicitudes de información pública.
- 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 55% de participación.

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



- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, el 94% se atendieron de manera oportuna.

---

**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