

## 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 SEMESTRE DEL AÑO 2015

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA**  
**Bogotá D.C.**  
**Enero 22 de 2016**

## TABLA DE CONTENIDO

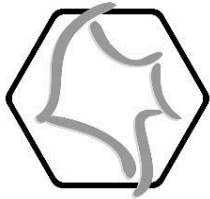
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Presentación
5. Glosario De Términos
6. Canales de comunicación para la recepción de peticiones

### TÍTULO I

7. Clasificación de las Peticiones
  - 7.1 Clasificación Según Canal De Recepción
  - 7.2 Clasificación Por Criterio E Impacto
  - 7.3 Asignación De PQRD Por Área Responsable
  - 7.4 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
9. Conclusiones
10. Recomendaciones



**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 semestre del año 2015, comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre del 2015. 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, se clasifican las PQRD según su criterio e impacto.

## 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...”.

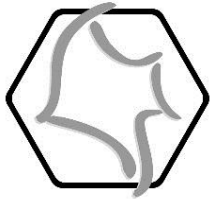
## 3. Alcance

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el segundo semestre del año 2015, 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 julio y el 31 de diciembre del 2015.

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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas

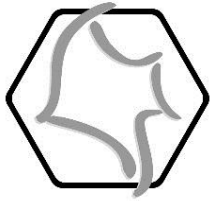


general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre del 2015 en materia de PQRD.

## 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, 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.
- **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



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



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:

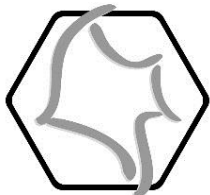
- **Sitio web de la Entidad:** A través del formulario electrónico ubicado en la sección "Atención al Ciudadano" en la sub-sección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias
- **Correos electrónicos:** A través de [quejasyreclamos@fonade.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fonade.gov.co). Toda petición que se 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

---

**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](https://www.facebook.com/fonadecol)  [@fonade](https://twitter.com/fonade)



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



petionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.

## TÍTULO I

### 7. Clasificación de las peticiones

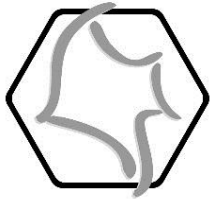
#### 7.1. Clasificación según canal de recepción

De conformidad con la Resolución 317 de 2015, 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 semestre de la vigencia 2015, según el canal de recepción:

PQRD RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015								
CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% DE PARTICIPACIÓN
Sitio Web	9	16	18	10	6	6	65	94%
Telefónicamente	0	1	0	0	0	0	1	1%
Correo electrónico	0	0	0	2	0	2	3	4%
<b>TOTAL POR MES</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

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 94%, en comparación con el resto de los canales de recepción.



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## 7.2. Clasificación por criterio e impacto PQRD

De conformidad con el procedimiento PAP301, las PQRD en FONADFE se clasifican según criterio e impacto. A continuación se relaciona la cantidad asignada a cada área y la oportunidad de las respuestas emitidas durante el semestre de medición:

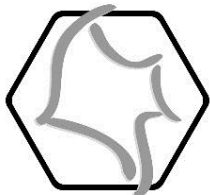
CLASIFICACIÓN POR CRITERIO E IMPACTO PQRD RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015			
CRITERIO	IMPACTO	TOTAL X CRITERIO	% DE PARTICIPACIÓN
Otros	Bajo	15	22%
Incumplimiento de las obligaciones del contratista con terceros	Medio	12	17%
Falta de seguimiento a ejecución	Medio	11	16%
Falta de información oportuna	Bajo	10	14%
No oportunidad en la prestación de servicios	Alto	6	9%
Inconsistencia de la información entregado por el cliente	Medio	4	6%
Demoras en liquidaciones de contratos y convenios	Medio	3	4%
Desconocimiento de las actividades de fonade	Bajo	3	4%
Afectación a terceros	Bajo	2	3%
Inconformidad de terceros con los pliegos de condiciones	Bajo	2	3%
Incumplimiento de requisitos contractuales a clientes	Alto	1	1%
		<b>69</b>	<b>100%</b>

De esta clasificación se observa que el criterio Otros fue el que mayor impacto obtuvo con un 22% con relación a los otros criterios, tal y como se observa en la tabla anterior.

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**

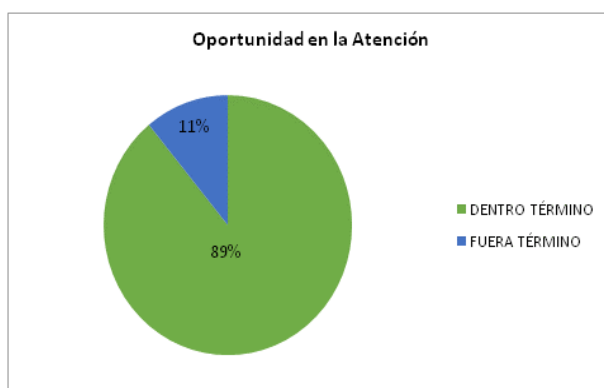
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

### 7.3 Asignación de PQRD por Área Responsable

ASIGNACIÓN DE PQRD A LAS ÁREAS RESPONSABLES SEGUNDO SEMESTRE DE 2015		
ÁREA RESPONSABLE	CANTIDAD RECIBIDA	%
Desarrollo Territorial	20	29%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	11	16%
Contabilidad	9	13%
Gestión Contractual	7	10%
Infraestructura Social	6	9%
Servicios Administrativos	4	6%
Infraestructura Productiva	3	4%
Asesoría Jurídica	3	4%
Desarrollo Económico y Social	2	3%
Minas e Hidrocarburos	2	3%
Subgerencia Técnica	1	1%
Subgerencia de Contratación	1	1%
	<b>69</b>	<b>100%</b>

De esta clasificación se observa que el Área que más PQRD le solicitaron fue a Desarrollo Territorial, con un 29% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.

### 7.4 Oportunidad en la atención de las PQRD



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)

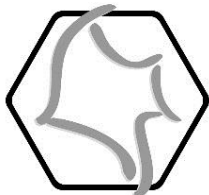


fonadecol



@fonade





**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRD SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2015						
Área responsable	Entre 0 a 5 días	Entre 6 a 10 días	Entre 11 a 15 días	FUERA DE TÉRMINO	TOTAL	PORCENTAJE
Asesoría Jurídica	3	0	0	0	3	4%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	2	4	7	0	13	19%
Contabilidad	3	3	0	1	7	10%
Desarrollo Territorial	2	6	6	6	20	29%
Gestión Contractual	5	1	0	0	6	9%
Infraestructura Social	3	0	1	2	6	9%
Minas e Hidrocarburos	0	2	0	0	2	3%
Servicios Administrativos	0	1	2	0	3	4%
Infraestructura Productiva	2	1	0	0	3	4%
Subgerencia Técnica	0	1	0	0	1	1%
Subgerencia de Contratación	0	0	0	1	1	1%
Desarrollo Económico y Social	0	0	3	1	4	6%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 89% del total de PQRD radicadas en el segundo semestre del 2015.

El indicador sobre la atención de quejas y reclamos establece que la atención de las PQRD en FONADE ha mejorado respecto al primer semestre de la vigencia.

INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2015		
SEMESTRE	INDICADOR	ESTADO
1°	88%	SATISFACTORIO
2°	89%	SATISFACTORIO

## TÍTULO II

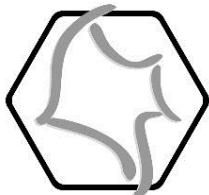
### 8. Solicitudes de información

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.

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

En FONADE se recibieron un total de 224 solicitudes de información en el segundo semestre del año 2015.

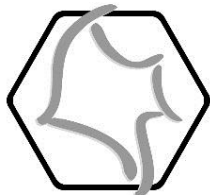
### 8.1 Asignación de solicitudes por área responsable

ÁREAS RESPONSABLES DE DAR RESPUESTA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015		
ÁREA REAPONSALE	CANTIDAD RECIBIDA	%
Contabilidad	20	9%
Infraestructura Productiva	5	2%
Desarrollo Económico y Social	7	3%
Gerencia General	10	4%
Servicios Administrativos	11	5%
Subgerencia Técnica	6	3%
Subgerencia de Contratación	4	2%
Infraestructura Social	7	3%
Gestión Contractual	6	3%
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	54	24%
Liquidaciones	2	1%
Evaluación de Proyectos	1	0%
Pagaduría	14	6%
Procesos de Selección	7	3%
Talento Humano	22	10%
Comunicaciones	2	1%
Tecnología de la Información	2	1%
Banca De Inversión y Asociación Publico Privadas (APP)	1	0%
Planeación y Gestión de riesgo	1	0%
Estudios Previos	2	1%
Minas e Hidrocarburos	2	1%
Contabilidad y Presupuesto	4	2%
Asesoría Jurídica	7	3%
Desarrollo Territorial	27	12%
<b>TOTAL POR ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>224</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  fonadecol  @fonade



**FONADE**

Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación

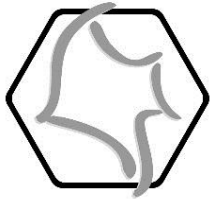


De esta clasificación se observa que el Área a la que más le radicaron solicitudes de información fue Ciencia Tecnología y Emprendimiento, con un 24% sobre las demás áreas como se observa en la tabla.

## 8.2 Oportunidad en la atención de las solicitudes de información.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN A LAS ÁREAS RESPONSABLES SEGUNDO SEMESTRE DE 2015					
ÁREA RESPONSABLE	ENTRE 1 Y 5 DÍAS	ENTRE 6 Y 10 DÍAS	ENTRE 11 Y 15 DÍAS	FUERA DE TÉRMINO	TOTAL
Desarrollo Territorial	3	16	1	6	26
Ciencia Tecnología y Emprendimiento	11	17	17	5	50
Contabilidad	15	3	2	0	20
Infraestructura Productiva	2	7	2	0	11
Pagaduría	6	6	1	1	14
Talento Humano	9	7	2	0	18
Gerencia General	3	4	3	0	10
Gestión Contractual	4	1	0	0	5
Procesos de Selección	4	3	0	0	7
Asesoría Jurídica	7	0	0	0	7
Servicios Administrativos	7	3	1	0	11
Desarrollo Económico y Social	2	2	1	2	7
Liquidaciones	2	0	0	0	2
Tecnología de la Información	1	1	0	0	2
Subgerencia Técnica	1	1	3	1	6
Subgerencia de Contratación	3	0	1	0	4
Infraestructura Social	1	1	2	4	8
Comunicaciones	1	1	0	1	3
Minas e Hidrocarburos	0	2	0	0	2
Planeación y gestión de riesgo	0	1	1	5	7
Estudios Previos	1	0	0	2	3
Evaluación de Proyectos	1	0	0	0	1
<b>TOTAL POR ÁREA RESPONSABLE</b>	<b>84</b>	<b>76</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>224</b>

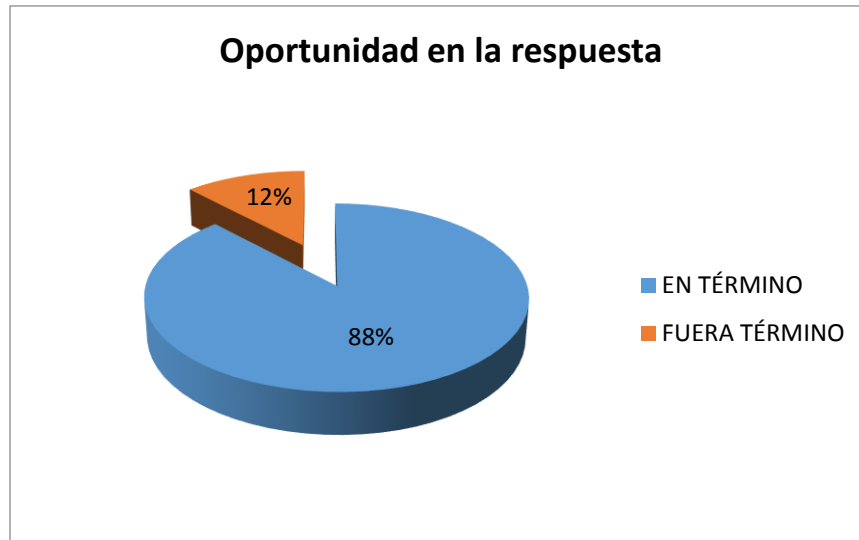
En el cuadro anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 88% de las solicitudes de información recibidas, y el 12% de las solicitudes de información fueron atendidas por fuera del tiempo establecido.



**FONADE**  
Proyectos que *transforman* vidas



**DNP** Departamento  
Nacional  
de Planeación



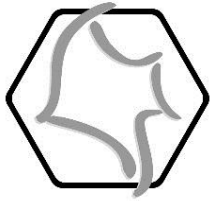
## 9. Conclusiones

- 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...”
- En el segundo semestre del 2015, FONADE recibió un total 293 de PQRD, de las cuales 224 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 Sitio Web de la Entidad.
- Del total de peticiones recibidas en el semestre de medición, el 89% se atendieron de manera oportuna.

**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



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## 10. Recomendaciones

- Se recomienda a las áreas de la Entidad realizar de manera oportuna y en término el respectivo trámite de las PQRD utilizando el aplicativo de gestión documental.
- Se recomienda realizar una capacitación masiva sobre el uso del aplicativo de gestión documental sobre implementación de buenas prácticas en la gestión de PQRD por parte de los colaboradores de la Entidad.
- Todos los colaboradores de la Entidad deben asociar de manera adecuada las respuestas a las PQRD en el aplicativo de gestión documental.