

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

TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2017

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Bogotá D.C.
NOVIEMBRE 08 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

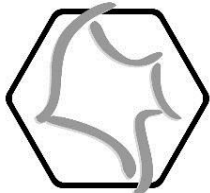
TÍTULO II

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 tercer trimestre del año 2017, comprendido entre el 01 de Julio al 30 de septiembre de 2017. Durante este periodo 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 tercer 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 julio al 30 de septiembre de 2017.

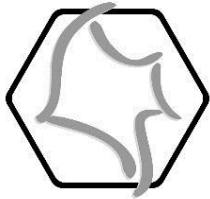
Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo

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 tercer 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**

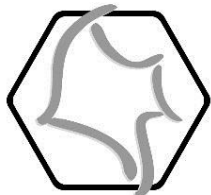
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- **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
 - **Centro de atención al ciudadano – CAC:** En el cual se debe diligenciar el FAP301 Formato de 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  fonadecol  @fonade



FONADE

Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

- **Correos electrónicos:** A través de 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, telefónicamente y Centro de atención al ciudadano - CAC

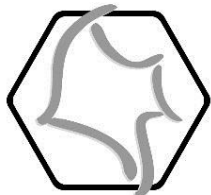
A continuación, se presentan los datos de clasificación de las peticiones recibidas en el primer trimestre de la vigencia 2017, según el canal de recepción:

PQRD POR CANALES DE RECEPCIÓN					
CANAL DE RECEPCION	MES			Total .	Total % PARTICIPACION
	JULIO	AGOSTO	SEPTEIEMBRE		
CAC	16	5	2	23	19%
CORREO ELECTRÓNICO	3	0	0	3	3%
SITIO WEB	28	33	33	94	78%
Total general	47	38	35	120	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

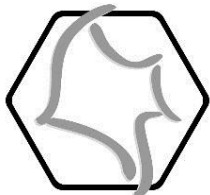


De esta clasificación se observa que el canal por medio del cual se radican más PQRD en la Entidad, es el SITIO WEB, con un porcentaje de representación del 78%, en comparación con el resto de los canales de recepción.

CLASIFICACION DE PQRD POR CATEGORIA

CANAL DE RECEPCION	CLASIFICACIÓN PQRS	MES			Total general
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
CAC	DERECHO DE PETICION	16			16
	QUEJA		1		1
	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR		2	1	3
	SUGERENCIAS		1		1
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1	1	2
Total CAC		16	5	2	23
CORREO ELECTRÓNICO	DERECHO DE PETICION	3			3
Total CORREO ELECTRÓNICO		3			3
SITIO WEB	DERECHO DE PETICION	2	9		11
	RECLAMO		1	5	6
	MANIFESTACION	1			1
	CONSULTA	2	1	4	7
	QUEJA	1	2	2	5
	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	11	11	37
	SUGERENCIAS		2	1	3
	DENUNCIA		1	1	2
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	6	9	22
Total SITIO WEB		28	33	33	94
Total general		47	38	35	120

Durante el tercer trimestre del año 2017 se recibieron (120) solicitudes por los diferente canales de recepción; de las cuales fueron tipificadas y atendidas como derechos de petición (30), petición de interés particular (40), solicitudes de información (24), reclamos (6), como denuncias (2),

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

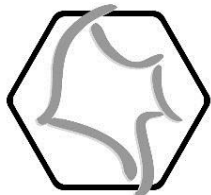
consultas (7) manifestaciones (1) en este trimestre no se presentaron derechos de petición de interés general, así mismo no se presentaron petición entre autoridades; de Ley 1581 de 2012 se atendió (0); Solicitudes de información pública (0).

7.1 Asignación de PQRD por Área Responsable

ASIGNACION DE PQRD POR AREAS

AREA RESPONSABLE	MES			Total	Total % PARTICIPACION
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
GESTION OPERATIVA	3	14	11	28	23%
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	13	9	2	24	20%
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	15			15	13%
CONTABILIDAD	2	6	2	10	8%
TALENTO HUMANO	1	4	5	10	8%
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	1	1	7	9	8%
DESARROLLO TERRITORIAL	5	1	1	7	6%
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)	2	1		3	3%
INFRAESTRUCTURA SOCIAL			3	3	3%
GESTION CONTRACTUAL	1		1	2	2%
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	1	1		2	2%
MINAS E HIDROCARBUROS	1		1	2	2%
ASESORÍA JURÍDICA			1	1	1%
PROCESOS DE SELECCIÓN		1		1	1%
ORGANIZACIÓN Y METODOS			1	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1			1	1%
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA	1			1	1%
Total general	47	38	35	120	100%





FONADE
Proyectos que *transforman* vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



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

7.2 Oportunidad en la atención de las PQRD

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRD POR AREAS

AREA RESPONSABLE	Entre 0 y 5 Días	Entre 6 y 10 Días	Entre 11 y 15 Días	Fuera de Termino	Total
ASESORÍA JURÍDICA		1			1
BANCA DE INVERSIÓN Y ASOCIACIÓN PÚBLICO PRIVADAS (APP)	2	1			3
CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	3	3	3		9
CONTABILIDAD	7	1	2		10
DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL		1		1	2
DESARROLLO TERRITORIAL	1	3	3		7
GESTION CONTRACTUAL			1	1	2
GESTION OPERATIVA	8	9	10	1	28
GESTIÓN OPERATIVA DE PLANES y PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	8	7			15
INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA			1		1
INFRAESTRUCTURA SOCIAL			3		3
MINAS E HIDROCARBUROS	1	1			2
PROCESOS DE SELECCIÓN	1				1
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		1			1
SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	8	8	8		24
TALENTO HUMANO	2	1	7		10
ORGANIZACIÓN Y METODOS		1			1
Total general	41	38	38	3	120

En la tabla anterior se puede observar que la Entidad atendió de manera oportuna el 97% del total de PQRD'S radicadas en el tercer trimestre del año 2017. Se presentaron (3) PQRD fuera de términos correspondientes a las siguientes áreas:

- Desarrollo Económico y Social: Esta área en su momento no fue concedora de la PQRD, ya que inicialmente fue reasignada a otra

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

área que no hizo la respectiva reasignación al área correspondiente, por tal motivo no pudieron darle una oportuna respuesta en los términos establecidos por la ley.

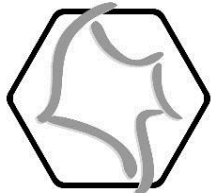
- Desarrollo Territorial: Esta área manifiesta que la PQRD llegó el día en que se le dio respuesta, razón por la cual el área a quien se le fue reasignado inicialmente en su momento no hizo la respectiva reasignación en ORFEO al área a que correspondía, ni tampoco hizo la devolución, sino hasta después que estaba vencido el término.
- Gestión operativa y planes estratégicos: esta área manifiesta que estableció comunicación telefónica con las personas solicitantes donde se les pedía una información adicional, la cual nunca la allegaron, por tal razón no contestaron en los términos establecidos.

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.

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 2017		
MES	INDICADOR	ESTADO
JULIO	100%	SATISFACTORIO
AGOSTO	94%	SATISFACTORIO
SEPTIEMBRE	100%	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, la cual tiene como fecha límite el desarrollo de la misma, del 01 de julio al 30 de septiembre de 2017.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, recepcionó (0) solicitudes de información pública.

TÍTULO III

TRÁMITE DE CONSULTAS Y RECLAMOS, SEGÚN LEY 1581 DE 2012

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2017 y el 30 de septiembre de 2017, se recibieron solicitudes referentes a la Ley 1581 de 2012, como consultas (7) y reclamos (6).

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 tercer trimestre del año 2017, FONADE recibió un total de (120) PQRD, y (0) 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 78% de participación.
- Del total de peticiones recibidas en el trimestre, el 97% se atendieron de manera oportuna.