

## INFORME SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) VIGENCIA 2020

### I. MARCO LEGAL

1. **LEY 1474 DE 2011: ARTÍCULO 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y

**ARTÍCULO 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.*** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

2. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, capítulo 2 Servicio al ciudadano
3. Documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

### II. ALCANCE DEL INFORME

Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) por el periodo comprendido enero a diciembre, de conformidad con lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, y aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tomó como fuente de información la reportada en el sistema de gestión documental ORFEO y las peticiones allegadas al área de la Secretaria General.

El análisis corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en la FND, así como la atención a las mismas, a través de los siguientes medios y que corresponden al servicio integral al ciudadano de la FND, así:

A. Virtuales.

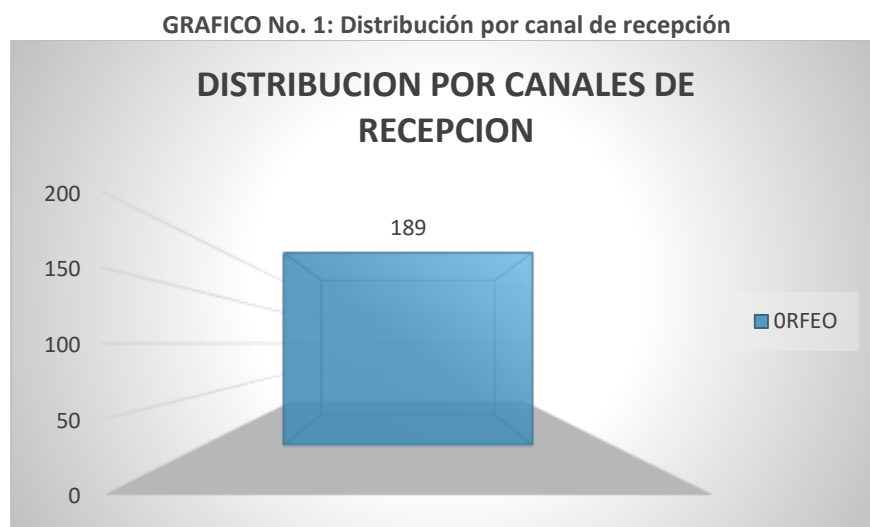
- a. Página Web: [federación@fnd.gov.co](mailto:federación@fnd.gov.co)
- b. Orfeo
- c. PBX :(57) (1) 4329229
- d. Foros

B. Atención presencial: A través de la Secretaria General se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios al ciudadano que lo requiera.

C. Ventanilla de radicación de correspondencia: Se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., Avenida calle 26 #69B53. Oficina 604, allí el ciudadano podrá radicar cualquier tipo de documento.

### Distribución por canal de recepción PQRS

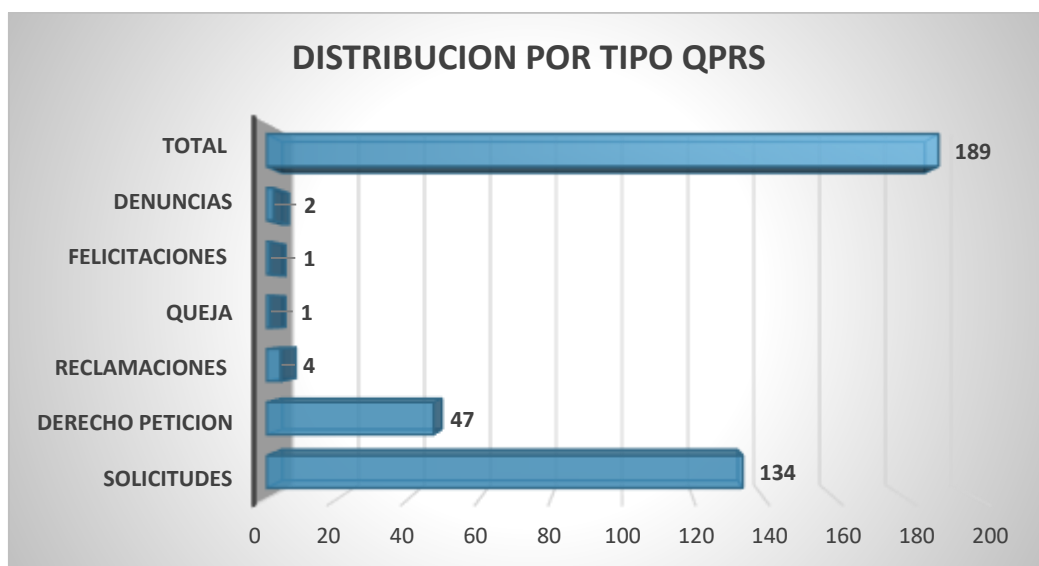
En la vigencia 2020, fueron recibidas un total de ciento ochenta y nueve (189) PQRS, distribuidas así: ciento treinta y cuatro (134) solicitudes de información, cuarenta y siete (47) derechos de petición, cuatro (2) reclamaciones, una (1) quejas, una (1) felicitación, dos (2) denuncias



Fuente: Oficina de Control Interno

## Distribución por tipo PQRS

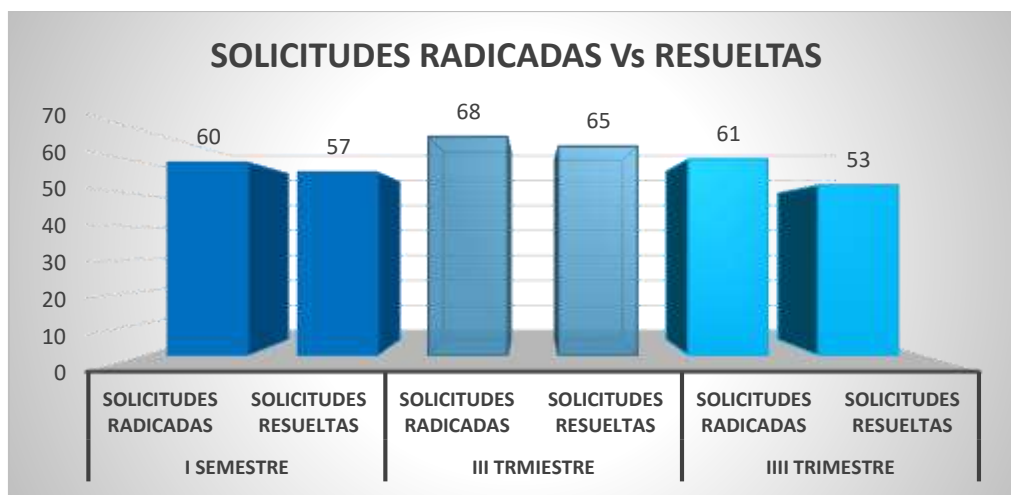
GRAFICO No. 2: tipo de PQRS



Fuente: Oficina de Control Interno

## Distribución Solicitudes Radicadas Vs Resueltas

GRAFICO No. 3: tipo de solicitud



Fuente: Oficina de Control Interno

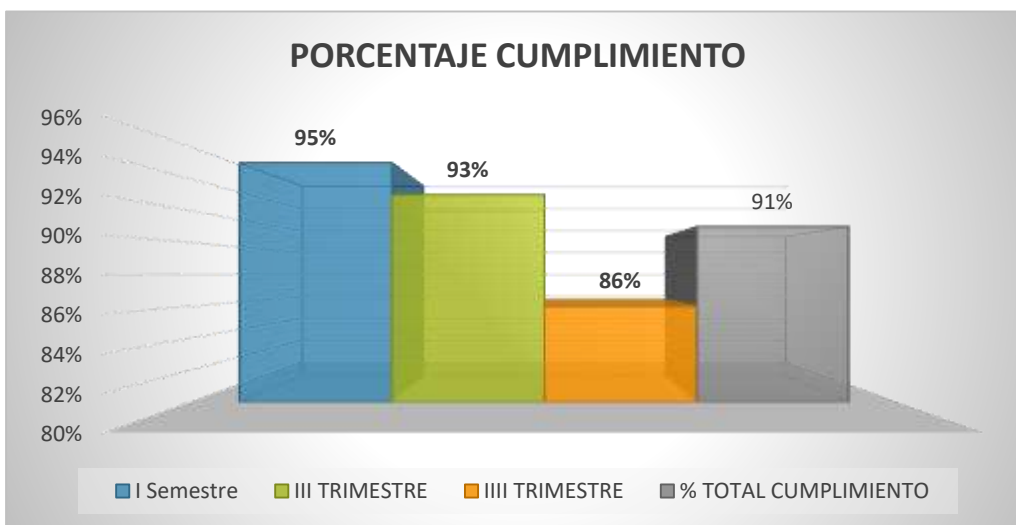
## Situación del estado de trámite de las PQRS

La Secretaria General elabora mensualmente el reporte estadístico para el análisis de servicios, trámites peticiones y denuncias. Este informe de gestión del proceso de Atención al ciudadano presenta los resultados de la gestión en trámite y respuesta de los PQRS, tiempos de respuesta y otros aspectos relacionados con el fortalecimiento del proceso.

Se ha definido una clasificación con tipologías de los derechos de petición, la cual incluye los trámites y servicios.

1. En el Primer Semestre se respondieron 57 de 60 radicadas en la entidad con un porcentaje de cumplimiento del **95%**.
2. En el tercer trimestre de 68 PQRS, la FND respondió 65, para un porcentaje de cumplimiento del **93%**
3. En el Cuarto trimestre de 61 PQRS, la FND respondió 53, para un porcentaje de cumplimiento del **86.8%**

**GRAFICO No. 4: Porcentaje Cumplimiento**



**Fuente:** Oficina de Control Interno

### III. OBSERVACIONES

1. La FND cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, como es la Secretaría General.
2. En la página web institucional se creó un espacio para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos y denuncias de posibles actos de corrupción realizados por los colaboradores de la FND, así mismo, la FND cuenta con mapa de riesgos del proceso y lleva matriz de riesgos de corrupción.
3. El proceso de PQRS cuenta con 1 indicador.
  - Nombre: indicador de gestión  
Respuesta oportuna a las PQRS  
Tipo: Eficiencia  
Periodicidad: mensual
4. Se evidencian indicadores de capacitación al personal de la FND y a los ciudadanos e indicadores de calidad en las respuestas
5. Se tienen estandarizados los formatos y procedimientos de PQRS, por parte de la Oficina de Planeación.
6. Se evidencia trazabilidad, estadísticas de recepción para las PQRS, por parte de las demás dependencias hacia la Secretaria General, para que esta tenga un consolidado real de las PQRS que llegan a la FND, a través de las diferentes Áreas.
7. Se tiene implementado el aplicativo ORFEO como herramienta de recepción, radicación y distribución de las diferentes PQRS.
8. Del total de las PQRSF, recibidas durante la vigencia, la FND, dio respuesta en forma oportuna y con calidad, al 91% de las mismas.
9. La FND cuenta con Manual de procesos y procedimientos para las peticiones, quejas y reclamos donde se estandarizan los mecanismos de recepción, radicación y seguimiento a las mismas.
10. Se tiene establecido por parte de la Oficina de Planeación, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC, para dar cumplimiento al MIPG.
11. Se evidencia la centralización de las respuestas a las PQRS radicadas desde el

aplicativo Orfeo y remitidas a las áreas de la entidad y que permitan su trazabilidad.

<https://drive.google.com/file/d/1Q4fcZHUaQaZNi0fYPmumkAuB5V5mPi0/view?ts=5f7f5a63>

12. Se implementó el Mapa Riesgos para las PQRS en el año 2020 donde se identificaron los riesgos, se definieron y se establecieron puntos de control
13. se implementó el formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSDF, GJA-PD-03-FT-02.
14. La FND, cuenta con el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, para las recepción, seguimiento y respuesta oportuna a todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncia y felicitaciones, donde se estandarizaron los mecanismos de recepción, radicación y seguimiento a las mismas, este ya fue implemento, socializado y se capacito a todos los colaboradores de la Federación Nacional de Departamentos, en la atención oportuna de PQRSDF, frente a la Gestión Documental, los tipos de PQRSDF, los términos de respuesta a cada tipo de petición y se hizo énfasis en los deberes de los colaboradores.

[https://drive.google.com/file/d/19aAjbPXsQkfg0PF2tLyRO3h5Wnj\\_yTAK/view](https://drive.google.com/file/d/19aAjbPXsQkfg0PF2tLyRO3h5Wnj_yTAK/view)

15. Se implementaron formatos de seguimiento y trazabilidad y formato de indicadores, GJA-PT-03-FT-01, GJA-PT-03-FT-02, GJA-PT-03-FT-03

#### IV. RECOMENDACIONES

1. Propender para continuar que los grupos de interés reciban respuestas a los requerimientos en términos de calidad y oportunidad
2. Continuar realizando capacitaciones y/o talleres en la atención oportuna de PQRS, frente a la Gestión Documental, las generalidades de las PQRS haciendo énfasis en los deberes de los colaboradores
3. Realizar seguimiento permanente a las PQRS, que se radican en las diferentes dependencias de la FND.

## V. CONCLUSION

Se pudo establecer que la FND cuenta con un aplicativo para la recepción, radicación y distribución de las PQRS, donde se evidencia la centralización de las respuestas de las dependencias, se tienen definidos formatos estandarizados para dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos.

La Secretaria General da respuesta en forma oportuna y con calidad a las PQRs, que se radican en la FND.

Atentamente

  
Clara Consuelo Ovalle Jiménez  
Jefe Oficina Control Interno

Preparó:	Revisó:	aprobó
Clara Ovalle Jimenez	Clara Ovalle Jiménez	Clara Ovalle Jiménez
Fecha: diciembre 2020	Fecha: diciembre 2020	Fecha: diciembre 2020