

## INFORME SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES)

### III TRIMESTRE

#### I. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, con fundamento en lo señalado en la Ley 87 de 1993 y el procedimiento de auditorías internas vigente, adelantó seguimiento a la prestación del servicio de recibo, trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la FND formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Considerando que una PQRSDF es una actividad inherente a la atención al usuario, para la cual se debe disponer de uno o más canales de comunicación, los cuales van, desde la atención personalizada y presencial en una oficina, hasta la obligación de hacerlo mediante un medio digital, la FND viene trabajando en definir e impulsar acciones tendientes a la mejora del procedimiento y estructura tanto de equipos humanos, tecnológicos y físicos que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, cuando éste decida realizar cualquier tipo de requerimientos a la entidad en virtud del cumplimiento de la misión, objetivos y metas.



## II. DESARROLLO

De acuerdo a la información contenida en el Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de Julio al 30 septiembre de 2020), la FND presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

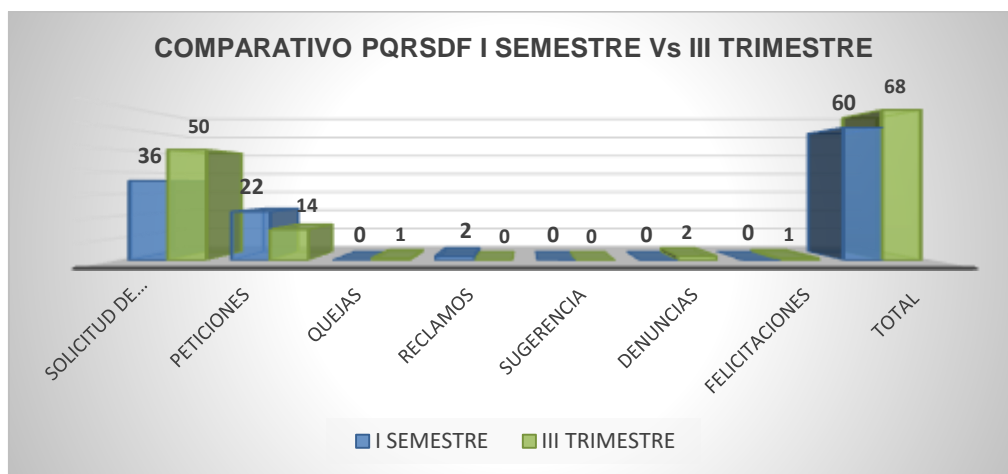
2.1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF”:  
Mediante consulta efectuada al sistema ORFEO en total se recibieron sesenta y ocho (68) solicitudes en el III trimestre, clasificadas así:

Tabla N° 1. Clasificación solicitudes

SOLICITUDES PQRSDF	
TIPO DE SOLICITUDES	NÚMERO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	50
DERECHO DE PETICIÓN	14
DENUNCIA	2
QUEJA	1
FELICITACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Fuente: Secretaria General

GRÁFICA No. 1 Comparativo PQRSDF

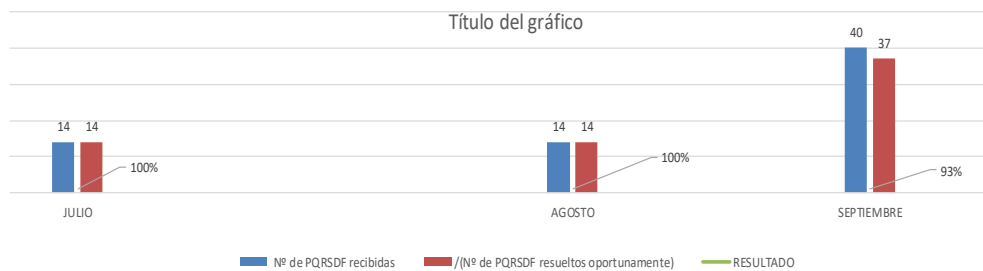


FUENTE: Oficina Control Interno

Teniendo en cuenta la información plasmada en el gráfico N° 1 se observa que para el III un aumento de ocho (8) solicitudes en comparación con el I semestre, esto quiere decir que el canal de atención para PQRSDF está siendo utilizado por las partes interesadas y que para el mes de septiembre siendo el mes con más solicitudes radicadas, la atención a PQRSDF se normalizo luego de haber sufrido por el aislamiento prolongado por la emergencia sanitaria COVID-19.

2.2. Las sesenta y ocho (68) PQRSDF recibidas para este III trimestre fueron distribuidas así: en el mes de julio fueron catorce (14) PQRSDF, en el mes de agosto fueron catorce (14), en el mes de septiembre fueron cuarenta (40).

**GRÁFICA N° 2.** Número de solicitudes por mes



Fuente: Secretaría General

De las cuales el mes de julio y agosto fueron totalmente resueltos al 100% dentro del término de la ley y, para el mes de septiembre de las 40 solicitudes recibidas fueron respondidas oportunamente 37 equivalente al 93%, faltando 3 solicitudes cuya respuesta está a cargo de la Subdirección de Fortalecimiento Territorial.

**Tabla No. 2** Solicitudes con respuesta por fuera del tiempo establecido

	NUMERO RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA RESPUESTA	TIPO DE DOCUMENTO	ASUNTO	DEPENDENCIA O RESPONSABLE	DÍAS TRAMITE
1	20203060045172	2020-09-18 09:37 AM	20 octubre	CONCEPTO	ASUNTO: Su comunicación No 13290. Solicitud de acompañamiento técnico y jurídico por parte de la FND relacionado con la ley 1996 de 2019 a las administraciones departamentales. Radicado No.18203	FORTEALECIMIENTO TERRITORIAL	20 DÍAS
2	20203060045392	2020-09-21 11:25 AM	20 octubre	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE.	FORTEALECIMIENTO TERRITORIAL	21 DÍAS
3	20203060046012	2020-09-28 08:14 AM	20 octubre	CONCEPTO	Petición- Proyecto de Ley 233 de 2020 Cámara de Representantes	FORTEALECIMIENTO TERRITORIAL	17 DÍAS

Fuente: Secretaría General

### 2.3. PQRSDF RADICADAS

En total se recibieron sesenta y ocho (68) solicitudes en el periodo comprendido entre el de 01 julio al 30 de septiembre 2020. A continuación, se relacionan todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones con los tiempos de respuesta y su respectivo análisis resumido para cada una de ellas.

**Tabla N° 3.** Solicitudes radicadas en la FND III trimestre 2020

	NUMERO RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA RESPUESTA	REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA
1	2020300027602	2020-07-10 08:28 AM	14 julio	Gobernación de Antioquia Dislicores	SOLICITUD DE INFORMACION-Productos que serán comercializados y distribuidos una vez departamentalizados	SECRETARIA GENERAL
2	20203060032032	2020-07-13 07:58 AM	13 julio	ASOVINOS MARINA LUZ GONZALEZ	DERECHO DE PETICION	JEFATURA DE FONDOCUENTA
3	20203060032362	2020-07-14 12:13 PM	21 julio	BRITISH AMERICAN TABACCO COLOMBIA JERONIMO CASTILLO	Derecho de Petición	JEFATURA DE FONDOCUENTA
4	20203060032372	2020-07-14 12:16 PM	21 julio	BRITISH AMERICAN TABACCO COLOMBIA JERONIMO CASTILLO	Derecho de Petición	JEFATURA DE FONDOCUENTA
5	20203060032402	2020-07-14 01:57 PM	21 julio	ASOVINOS MARINA LUZ GONZALEZ	DENUNCIA- en irregularidades de importación de bebidas embriagantes	JEFATURA DE FONDOCUENTA
6	20203060032532	2020-07-14 06:21 PM	15 julio	CAMARA DE REPRESENTANTES	Solicitud de concepto del Proyecto Ley 345 de 2020 Cámara de Representante, Por medio del cual se modifica la Ley 687 de 2001 y se dictan otras disposiciones	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
7	20203060033192	2020-07-22 11:38 AM	21 agosto se trasladó al C.S.J y Unid Registro de Abogados	VEEDURIA CIUDADANA TRANSPARENCIA VITAL POR VILLAVICENCIO Y EL META, META VEEDURIA VILLAVICENCIO Y EL META ANDRES FELIPE SUESCUN MENESES	DERECHO DE PETICION	SECRETARIA GENERAL
8	20203060034042	2020-07-27 09:22 AM	7 agosto	CENCOSUD COLOMBIA S.A. DANIEL VANEGAS PERALTA	Derecho de petición, fondo cuentas CENCOSUD COLOMBIA S.A. NIT 900.155.107-1.	JEFATURA DE FONDOCUENTA
9	20203060034302	2020-07-28 12:34 PM	18 agosto	GOBERNACION DE RISARALDA VICTOR MANUEL TAMAYO VARGAS NA	Solicitud de acompañamiento técnico y jurídico por parte de la FND relacionado con la ley 1996 de 2019 a las administraciones departamentales.	SECRETARIA GENERAL
10	20203060034532	2020-07-29 03:22 PM	18 agosto se trasladó a la UNP.	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION UNP DIEGO FERNANDO MORA ARANGO	SOLICITUD-convenio Gobernación del Cauca Rad. 20201000006031	DIRECCION EJECUTIVA
11	20203060034682	2020-07-30 12:03 PM	13 agosto	GOBERNACION DE CHOCO	SOLICITUD INFORMACION Rentas departamentales derivadas del monopolio rentístico de Licores	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL

12	20203060035192	2020-07-31 03:56 PM	18 agosto	GOBERNACION DE GUAINIA JUAN CARLOS IRAL NA	PETICION EXONERACION - ASPIRANTE / DIPLOMADO	SECRETARIA GENERAL
13	20203060035242	2020-07-31 05:53 PM	21 agosto	GUILLERMO RUEDA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION; Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes)	SECRETARIA GENERAL
14	20203060035652	2020-08-03 01:22 PM	4 agosto	CAMARA DE INDUSTRIA ASOCIADAS DE BEBIDAS ALCOHOLICAS CABA DANIEL PICCIOTTO	Solicitud de Información solicito de manera formal las tarifas del impuesto al consumo de licores, vinos, aperitivos y similares de todos los departamentos, junto con, la tarifa de participación aplicable al alcohol potable con destino a la fabricación de licores de todos los departamentos para el año 2020	JEFATURA DE FONDOCUENTA
15	20203060037292	2020-08-10 05:05 PM	15 agosto	ASOVINOS LUZ MARINA GONZALEZ	DERECHO DE PETICION SOLICITANTE – ASOVINOS	JEFATURA DE FONDOCUENTA
16	20203060039062	2020-08-20 01:49 PM	3 septiembre	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA .	Solicitud de Concepto	SECRETARIA GENERAL
17	20203060039602	2020-08-25 01:22 PM	7 septiembre	ARLEN ADID VARGAS PORRAS	Solicitud de Copia Digital de Historia Laboral - Manual de Funciones FND - Ficha de Descripción del Cargo - Arlen Vargas	SUBDIRECCION DE GESTIÓN HUMANA
18	20203060039622	2020-08-25 02:24 PM	25 agosto	GOBERNACION DE VALLE DEL CAUCA CLARA LUZ ROLDÁN GONZÁLEZ NA	FELICITACIONES GOBERNACION DE VALLE DEL CAUCA AL DOCTOR CARLOS CAMARGO ASIS	DIRECCION EJECUTIVA
19	20203060039672	2020-08-25 03:10 PM	28 agosto	GUILLERMO NAVARRETE HERNANDEZ	SOLICITUD CERTIFICACION	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
20	20203060039702	2020-08-22 05:38 PM	28 agosto	FIDUPREVISORA S.A. SONIA PATRICIA PARRA-LEONARDO CALDERON CARO	SOLICITUD DE INFORMACION	SECRETARIA GENERAL
21	20203060039712	2020-08-25 05:47 PM	21 septiembre	OSCAR LENIS .	SOLICITUD INFORMACION-carta a la federación de gobernadores	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
22	20203060040082	2020-08-27 05:09 PM	7 septiembre	YINA PAOLA VELASQUEZ LUANGO	solicitud de certificado de contrato.	SECRETARIA GENERAL
23	20203060040102	2020-08-27 05:34 PM	7 septiembre	SANDRA PATRICIA ESPITIA GARCIA	DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
24	20203060040212	2020-08-28 10:37 AM	23 septiembre	CORTE CONSTITUCIONAL.	CONCEPTO-EXPEDIENTE.D- 13709 LEY 1762 DE 2015, ARTICULOS 20, 21 Y 22 MAGISTRADO PONENTE: RICHARD STEVE RAMÁREZ GRISALES.	SECRETARIA GENERAL
25	20203060040282	2020-08-28 05:21 PM	7 septiembre	ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA	Solicito una certificación de los contratos suscritos con la Federación, teniendo en cuenta la solicitud de terminación anticipada del contrato No. 590 27de 2020, el cual concluye, el 3128 de agosto de 2020.	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
26	20203060040332	2020-08-31 07:55 AM	8 septiembre	JESUS MANUEL LOPEZ CELEDON	CERTIFICACION CONTRATOS VIGENCIA 2020. FND	SUBDIRECCION DE GESTIÓN HUMANA
27	20203060040612	2020-08-31 12:17 PM	18 septiembre	ANDRES FELIPE SUESCUN MENESES	QUEJA- en el marco dentro del proceso34 contra el abogado y ciudadano35 en el marco del Proceso disciplinario N° 5000113710200020120057000	SECRETARIA GENERAL
28	20203060041482	2020-09-01 01:48 PM	11 septiembre	ANGELICA VIVIANA ESTUPIÑAN RAMIREZ	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL CO40NTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
29	20203060041612	2020-09-01 05:37 PM	15 septiembre	SECRETARIA DE GOBIERNO DISTRITAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA.	SOLICITU INFORMACION-Validación de información relacionada con la experiencia laboral de sus servidores públicos, cargos que ocupá en Federación Nacional de	SUBDIRECCION DE GESTIÓN HUMANA

					Departamentos, la señora Jonathan Ivonne González Rodríguez	
30	20203060041662	2020-09-02 09:44 AM	3 septiembre	ASOVINOS LUZ MARINA GONZALEZ	DENUNCIA-Ampliación de las irregularidades de importación de bebidas embriagantes.	JEFATURA DE FONDOCUENTA
31	20203060041852	2020-09-02 03:28 PM	5 septiembre	FUNDACION CAICEDO GONZALEZ RIOPAILA CASTILLA FCGRIOPAILA CASTILLA ANDRÁS CADAVID	Comunicados de Rio paila Castilla sobre patentes	SECRETARIA GENERAL
32	20203060042032	2020-09-02 05:48 PM	21 septiembre	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA.	PETICION FUNCION PUBLICA RAD. 20205010393631 PETICION TRASLADADA POR FUNCION PUBLICA	SECRETARIA GENERAL
33	20203060042042	2020-09-03 08:08 AM	21 septiembre	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCION PUBLICA.	Solicitud de información- Traslado por competencia solicitud de información personas con discapacidad.	SECRETARIA GENERAL
34	20203060042612	2020-09-04 05:34 PM	20 septiembre	CAMARA DE INDUSTRIA ASOCIADAS DE BEBIDAS ALCOHOLICAS CABA DANIEL PICCIOTTO	Solicitud cita con el Director Ejecutivo de la Federación Nacional de Departamentos, DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
35	20203060042652	2020-09-07 08:40 AM	26 septiembre	GOBERNACION DE ARAUCA JOSÁS FACUNDO CASTILLO CISNEROS NA	RESPUESTA A SU SOLICITUD DE INFORMACION	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
36	20203060042862	2020-09-07 02:31 PM	17 octubre	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA.	Solicitud concepto sobre los lineamientos para la elaboración de la política pública del Sistema de Bicicletas Publicas (SBP) y se dictan otras disposiciones	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
37	20203060043012	2020-09-07 05:47 PM	15 septiembre	TITO LORENZO LOVO CARRETERO	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE TODOS Y CADA UNO DE LOS CONTRATOS CON LA FND	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
38	20203060043162	2020-09-08 09:54 AM	8 septiembre	SEBASTIAN SANCHEZ GALLO	SOLICITUD DE CERTIFICADOS	SECRETARIA GENERAL
39	20203060043192	2020-09-08 11:10 AM	17 septiembre	ALBERTO JOSE VALCARCEL ZARATE	SOLICITUD DE CERTIFICADO	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
40	20203060043262	2020-09-08 03:31 PM	1 octubre	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA DANE .	RESPUESTA A LA SOLICITUD CON RADICADO NO. 20203130186402	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
41	20203060043312	2020-09-09 08:22 AM	el 17 de octubre	GOBERNACION DE LA GUAJIRA NEMESIO RAUL ROYS GARZON	CONCEPTO-SOLICITUD DOCUMENTOS CONTRATO No.088.2020	SECRETARIA GENERAL
42	20203060043482	2020-09-09 03:55 PM	Vence el 20 octubre	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA DANE .	Concepto de la solicitud con RADICADO No.20203130186402 - CITAR EL RAD.20202110209181	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
43	20203060043512	2020-09-09 04:33 PM	20 septiembre	BRITISH AMERICAN TABACCO COLOMBIA JERONIMO CASTILLO	SOLICITUD INFORMACION-Falta de contrato para provisión de estampillas en Nariño	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
44	20203060043532	2020-09-09 08:20 AM	11 septiembre	OSCAR JULIAN VALENCIA LOAIZA	Solicitud Certificación Contratos Oscar Julia Valencia Loaiza	SECRETARIA GENERAL

45	20203060043942	2020-09-11 09:31 AM	17 septiembre	LILIANA DEL ROSARIO ARAUJO	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
46	20203060044042	2020-09-11 12:21 PM	11 septiembre	ROBERTO JOSE RODRIGUEZ CARRERA	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATOS ROBERTO JOSE RODRIGUEZ CARRERA	SECRETARIA GENERAL
47	20203060044162	2020-09-11 03:11 PM	23 septiembre	CORTE CONSTITUCIONAL.	CONCEPTO- EXPEDIENTE-048 PROYECTO DE LEY NUMERO 146 DE 2018 SENADO-255 DE 2018 CAMARA	SECRETARIA GENERAL
48	20203060044322	2020-09-14 09:38 AM	25 septiembre	SASHA TORRADO PUERTA	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
49	20203060044492	2020-09-15 08:37 AM	18 septiembre	ASOVINOS LUZ MARINA GONZALEZ	Derecho de Petición	JEFATURA DE FONDOCUENTA
50	20203060044542	2020-09-15 09:54 AM	17 septiembre	NELSON FELIPE VIVES CALLE	SOLICITUD DE CERTIFICACION - NELSON FELIPE VIVES	DIRECCION EJECUTIVA
51	20203060044822	2020-09-16 11:30 AM	29 septiembre	OMAR ALEJANDRO PEÑA CAMARGO	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATOS	JEFATURA DE FONDOCUENTA
52	20203060045032	2020-09-17 11:58 AM	29 septiembre	CAREN JULIE VARGAS	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	JEFATURA DE CONTABILIDAD
53	20203060045172	2020-09-18 09:37 AM	Vence el 20 de octubre	GOBERNACION DE RISARALDA VICTOR MANUEL TAMAYO VARGAS NA	CONCEPTO- ASUNTO: Su comunicación No 13290. Solicitud de acompañamiento técnico y jurídico por parte de la FND relacionado con la ley 1996 de 2019 a las administraciones departamentales. Radicado No.18203	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
54	20203060045862	2020-09-24 17:08 pm	25 septiembre	CANCELLERIA	Convocatoria IX Curso de Derecho Internacional Humanitario "Augusto Ramírez Ocampo"	SECRETARIA GENERAL
55	20203060045212	2020-09-18 11:44 AM	29 septiembre	DIANA MILENA DIAZ JAIMES	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATOS DE 2018 A LA FECHA.	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES
56	20203060045352	2020-09-21 08:12 AM	24 septiembre	JAVIER ALEJANDRO DIAZ BULLA	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATOS JAVIER DIAZ	GERENCIA DE TECNOLOGÍA
57	20203060045392	2020-09-21 11:25 AM	19 octubre	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE .	RESPUESTA DE CONCEPTO CON RADICADO No.20202110224081	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
58	20203060045502	2020-09-22 10:44 AM	29 septiembre	GERMAN GONZÁLEZ BENDOYA GEMANGB	Certificación RUP German González B	GESTION DOCUMENTAL
59	20203060045922	2020-09-25 10:43 AM	30 septiembre	GABRIELA PATRICIA LIZARAZO	Solicitud Certificación prestación de servicios profesionales	SECRETARIA GENERAL
60	20203060046002	2020-09-25 05:32 PM	15 octubre	SANDRA SOTO PEREZ	SOLICITUD CERTIFICACION CONTRATO FND.No.020.2013 DEL 23 DE ENERO AL 31 DE JULIO EN LA SAF	DIRECCION EJECUTIVA
61	20203060046012	2020-09-28 08:14 AM	Vence el 20 octubre	CAMARA DE REPRESENTANTE.	Petición- Proyecto de Ley 233 de 2020 Cámara.	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
62	20203060046022	2020-09-28 08:46 AM	19 octubre	JORGE HENRY ARCILA BUITRAGO	PRESENTACION DE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	SUBDIRECCION DE GESTIÓN HUMANA
63	20203060046232	2020-09-28 02:11 PM	28 septiembre	GOBERNACION DE VAUPES, GALVIS NA	Solicitud de mesa de trabajo presencial en la ciudad de Bogotá, para tratar la situación actual del proyecto BPIN 2018000070004- Departamento Vaupés.	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL

64	20203060049042	2020-09-29 01:09 PM	8 octubre	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA MARTHA ROCIO SANCHEZ ARCE	SOLICITUD-Acudimos a su valiosa colaboración, en orientarnos con el caso de un contribuyente que desea pagar el impuesto al consumo, el tema se sustenta en que no tienen una declaración de importación normal sino una declaración simplificada (la cual no lleva descripción de los productos)	FONDO CUENTA
65	20203060049052	2020-09-29 05:32 PM	9 octubre	GOBERNACIÓN DE SANTANDER NERTHINK MAURICIO AGUILAR HURTADO NA	SOLICITUD-NEGADOS PENDIENTES POR RESOLVER	FONDO CUENTA
66	20203060047172	2020-09-29 08:14 AM	5 octubre	Instituto Anticorrupción	Solicitud de información lista de asistentes a capacitación.	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
67	20203060046232	2020-09-29 08:46 AM	29 septiembre	Gobernación del Vaupés	PRESENTACION DE DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO TERRITORIAL
68	Por Correo de Secretaria General	2020-09-29 02:11 PM	14 de octubre	Auxiliar Administrativo Grupo de Seguimiento, Evaluación y Trámite de Requerimientos para la Atención de la Población Joven Rosa Mercedes Lemus	Solicitud de información, lista de Gestoras Sociales	SUBDIRECCION DE GOBIERNO Y REGIONES

Fuente: Secretaria General

Las PQRSDf radicadas fueron enviadas a las áreas correspondientes para su trámite y respuesta evidenciando, una fue enviada directa por correo institucional, así como también se direccionaron y trasladaron a otra entidad dos (2) solicitudes que no correspondían a la FND, por los temas que cada una de ellas maneja, son en su orden:

20203060033192	2020-07-22 11:38 AM	21 agosto se trasladó al C.S.J y Unid Registro de Abogados	VEEDURIA CIUDADANA TRANSPARENCIA VITAL POR VILLAVICENCIO Y EL META, META VEEDURÍA VILLAVICENCIO Y EL META ANDRES FELIPE SUESCUN MENESES	DERECHO DE PETICIÓN	SECRETARIA GENERAL
----------------	---------------------	--	---	---------------------	--------------------

20203060034532	2020-07-29 03:22 PM	18 agosto se trasladó a la UNP.	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION UNP DIEGO FERNANDO MORA ARANGO	SOLICITUD-convenio Gobernación del Cauca Rad. 20201000006031	DIRECCIÓN EJECUTIVA
----------------	---------------------	---------------------------------	--	--	---------------------



## 2.4. relación de PQRSDf por

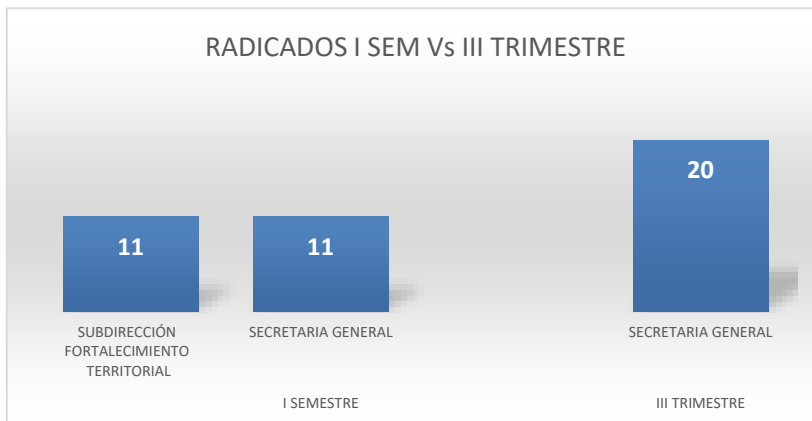
**Tabla N° 4.** Número de PQRSDf

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL TRAMITE	N° DE SOLICITUDES
SUBDIRECCIÓN GOBIERNO Y REGIONES	9
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN HUMANA	4
SUBDIRECCIÓN FORTALECIMIENTO TERRITORIAL	15
SECRETARIA GENERAL	20
DIRECCIÓN EJECUTIVA	4
FONDO CUENTA	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1
CONTABILIDAD	1
GERENCIA DE TECNOLOGÍA	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

FUENTE: SECRETARIA GENERAL

Se observa que la dependencia que encabeza la lista con mayores requerimientos o peticiones, fue la Secretaria General con 20 tipos de solicitudes como líder y responsable del proceso con un 28% del total de PQRS radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO y debido a la alta demanda de solicitudes de certificados de contratos que son tramitados por esta área su rango de requerimientos es alto.

**GRÁFICA N° 3.** Comparativo PQRSDf por dependencias



FUENTE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

En relación con el reporte del I semestre y III trimestre podemos observar en la gráfica No. 3 que las solicitudes que llegan a la FND en su mayoría son radicadas y tramitadas por Secretaria

General por ser la dependencia líder, responsable y asesora de los PQRSDF, en articulación con las demás áreas, orienta la atención que se le debe brindar a los diferentes requerimientos.

### III. Seguimiento a las recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno

Es de resaltar que la FND desde Secretaria General viene mostrando avances significativos de acuerdo a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en el informe de seguimiento del I semestre, es así como podemos evidenciar las acciones adelantadas y ejecutadas para este III trimestre:

1. La FND cuenta con los formatos y procedimientos de PQRSDF estandarizados, por parte de la Oficina de Planeación.
2. Se implementó el formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSDF GJA-PD-03-FT-02.
3. En el Drive compartido con todos los colaboradores de la FND, que puede retroalimentar con las PQRSDF que lleguen de manera directa a su Subdirecciones y no se radican en Orfeo  
<https://drive.google.com/file/d/1Q4fcZHUaQaZNi0fYPmumkAuB5V5mPi0/view?ts=5f7f5a63>
4. 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.
  - a. [https://drive.google.com/file/d/19aAJbPXsQkfg0PF2tLyRO3h5Wnj\\_yTAK/view](https://drive.google.com/file/d/19aAJbPXsQkfg0PF2tLyRO3h5Wnj_yTAK/view)
5. Se está utilizando los siguientes formatos de PQRSDF. Formato de seguimiento y trazabilidad y formato de indicadores, GJA-PT-03-FT-01, GJA-PT-03-FT-02, GJA-PT-03-FT-03 link  
<https://drive.google.com/drive/folders/0B2Bqw0mmwuSKM0tQc1R2dVpHa3c>

### IV. Denuncias por actos de corrupción.

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## V. RECOMENDACIONES

1. Revisar si las respuestas a las solicitudes requirieren de mayor tiempo de gestión y/o respuesta de tal manera que el responsable asignado deje evidencia en la que se indique que se le comunicó al ciudadano peticionario sobre el hecho. (Ley 1755, “artículo 14, Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”
2. Elaborar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todas las dependencias de la FND. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRSDF.
3. Continuar retroalimentando a los colaboradores, en el procedimiento GJA-PD-03-FT-02 “Envío comunicaciones externas” con el fin de socializar el proceso que se debe seguir para gestionar efectivamente las solicitudes y no generar incumplimientos y/o demoras por desconocimiento del procedimiento.
4. Acoger la aplicabilidad de la encuesta de satisfacción para tener en cuenta las sugerencias y recomendaciones emitidas por los grupos de interés referentes a PQRS, para mejorar el nivel de cumplimiento en la gestión los mismos.
5. Es importante continuar implementando controles y acciones de mejora para evitar la materialización de riesgos, en lo referente a respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para los riesgos: “Probabilidad de que no se registre en los sistemas de información la totalidad de las PQRSF recibidas” y “No dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y de Atención al Ciudadano y Ley Estatutaria de Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015)”, que se encuentran definido en el Mapa de Riesgos de la Secretaría General.

## CONCLUSIÓN

La Secretaria General realiza, el seguimiento a las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) ligado a una estrategia de mejora continua en toda la FND, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en la Federación Nacional de Departamentos Así mismo, se pretende que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionar información suficiente para que la ciudadanía y/o grupos de interés evalúen a gestión de la FND, en la oportunidad y calidad en las respuestas a sus peticiones

Atentamente



**Clara Consuelo Ovalle Jiménez**  
Jefe Oficina de Control Interno

