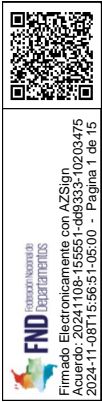


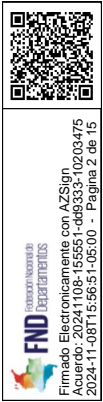
INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF-FND

II CUATRIMESTRE 2024
MAYO - AGOSTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, NOVIEMBRE 2024





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. DESARROLLO	5
5.1. TIPO DE PETICIONES.	5
5.2. PETICIONES (PQRSDF) RECIBIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN.....	6
5.3. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR PROCESOS EN LA FND.....	7
5.4. RANGO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF.....	8
5.5. TRASLADO POR COMPETENCIA	9
5.6. NEGACIÓN DE RESPUESTA DE INFORMACIÓN	10
5.7. GESTIÓN DEL RIESGO.....	10
5.8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
5.9. OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO.....	11
5.10. RECOMENDACIONES.....	11
CONCLUSIÓN	12

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y en cumplimiento sus funciones; realizó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf durante el segundo cuatrimestre del 2024, orientando su labor a la verificación del cumplimiento de las normas vigentes, la oportunidad y demás aspectos relacionados con el proceso.

El presente informe, detalla el estado de la gestión realizada por la Secretaría General en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf durante el segundo cuatrimestre del 2024, respecto a lo reportado por el proceso en asunto.

1. OBJETIVO

Realizar la evaluación y seguimiento al proceso de PQRSDf – FND, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora a través de la verificación, la aplicación de controles, determinar el grado de cumplimiento de la norma vigente sobre el tema y plantear recomendaciones para el mejoramiento continuo.

2. LIDER DEL PROCESO

Secretaría General.

3. ALCANCE

Verificar la información reportada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDf) segundo cuatrimestre 2024.

4. METODOLOGÍA.

Se efectuó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf durante el segundo cuatrimestre del 2024, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora a través de la verificación, la aplicación de controles, determinar el grado de cumplimiento de las normas vigentes sobre el tema y plantear recomendaciones para la mejora continua.

A partir de este análisis, se ha elaborado el presente informe, el cual evidencia el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf,



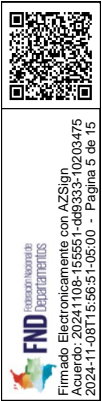
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20241108-155551-dd6333-10203475
2024-11-08T15:56:51-05:00 - Pagina 3 de 15

allegadas al área de Secretaría General, a través de los correos electrónicos (pqrstd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, federacion@fnd.org.co) y el formulario en línea, durante el segundo cuatrimestre del 2024, para lo cual se estableció el siguiente marco legal:

- a) **Ley 87 DE 1993 (noviembre 29) Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001** *“por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.*
- b) **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.”*
- c) **Ley 190/1995: Sistema de Quejas y Reclamos ARTICULO 53.** *“En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.”*
- d) **Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, la cual establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*



2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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.”

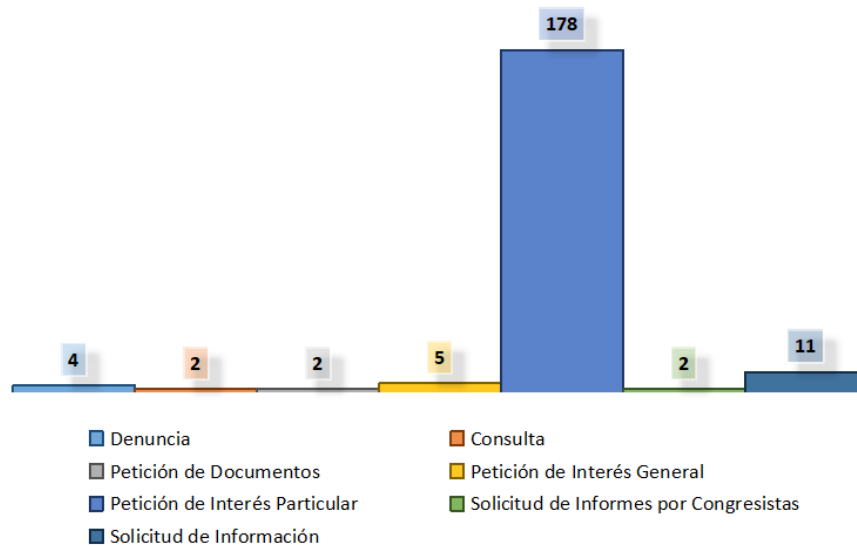
- e) Los lineamientos establecidos en los artículos 13 al 33 del **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)**.
- f) *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha marzo 2021.*

5. DESARROLLO

5.1. TIPO DE PETICIONES.

Para el desarrollo del presente informe se presentan las peticiones recibidas por tipo de PQRSDF, de la siguiente forma:

Grafica No.1
Distribución por Tipo de PQRSDF



Fuente: Secretaría General - Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA)

De la siguiente información sobre la distribución de las PQRSDf, se presenta la siguiente Información:

Tabla No.1
Análisis de la Distribución Porcentual de PQRSDf

CATEGORÍA	ANÁLISIS
Peticiones de Interés Particular	Se presentaron ciento setenta y ocho (178), lo que corresponde al mayor volumen de solicitudes, representando aproximadamente el 87% del total.
Denuncias y las Consultas	Se recibieron cuatro (4) denuncias y dos (2) consultas. Este volumen representa un flujo menor en comparación con las solicitudes de interés particular, alcanzando solo el 2.9% del total.
Solicitud de Información	Se recibieron once (11), lo cual representa alrededor del 5.4% del total.
Petición de Documentos y Solicitudes de Informes por Congresistas	Se recibieron dos (2) peticiones de documentos y dos (2) solicitudes de informes por parte de congresistas, lo que representa el 1.9% del total.
Peticiones de Interés General	Para este ítem, se registraron cinco (5) ingresos, lo que representa el 2.4% del total.

Fuente: Oficina de Control Interno.

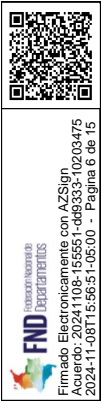
La verificación realizada por esta Oficina evidenció que la gestión de las solicitudes recibidas ha sido notable, evidenciando un alto nivel de compromiso y eficiencia en el manejo de las 203 solicitudes ingresadas. De estas, se logró responder a tiempo el 99.50% (203 solicitudes), destacando la efectividad en la atención oportuna y en el cumplimiento de los plazos establecidos.

5.2. PETICIONES (PQRSDf) RECIBIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN.

Los canales de atención definidos por la FND son los siguientes:

Tabla No.2
Canales de Recepción de PQRSDf Dispuestos por la FND

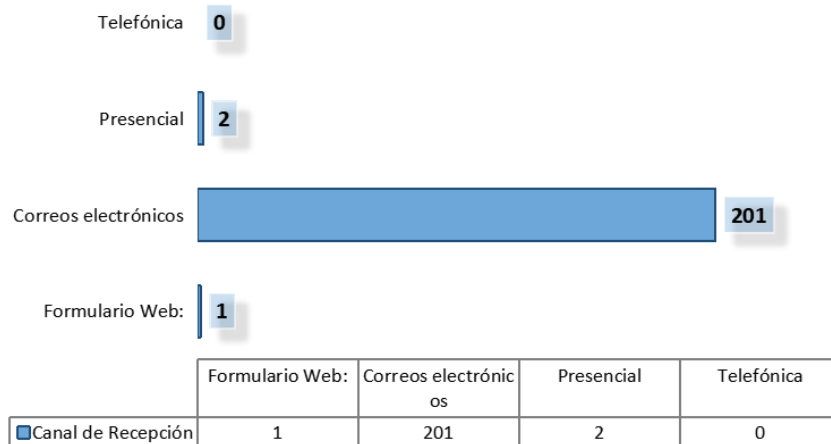
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
<i>Virtual</i>	<i>Formulario Web</i>	https://fnd.org.co/atencion-a-la-ciudadania	<i>Lunes a</i>



CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
	Correos Electrónicos	pqrsd@fnd.org.co radicacion@fnd.org.co secretaria.general@fnd.org.co federacion@fnd.org.co	viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm
Presencial	Punto de atención al ciudadano	Sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 No 69B – 53 Oficina 604.	
Telefónico	Líneas gratuitas	601- 489 73 60 - Bogotá	

Fuente: Secretaría General

Grafica No.2
Canales de Recepción de PQRSD

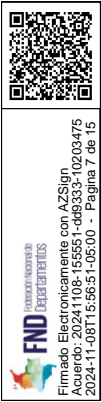


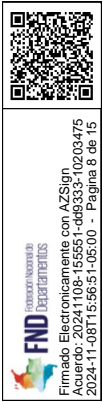
Fuente: Secretaría General

El análisis de los canales de recepción de las PQRSD revela que el correo electrónico es el medio más utilizado, con un total de 201 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 98.5% del total. En contraste, el formulario web y la atención presencial solo registraron una (1) y dos (2) solicitudes, respectivamente, lo que indica un uso mínimo de estos canales. Además, no se recibieron solicitudes a través del canal telefónico.

5.3. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR PROCESOS EN LA FND

Se realizó la asignación de las PQRSD, a los diferentes procesos de la FND de la siguiente forma:





Grafica No.3
Distribución de Solicitudes por Procesos






Fuente: Secretaría General

5.4. RANGO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF.

En la siguiente tabla se representa el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento o incumplimiento con respecto al total de PQRSDF atendidas por la FND:

Tabla No.3
Oportunidad de Respuesta en PQRSD

SEMÁFORO	ESTADO	NO. PQRSDF	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
	Resueltas	203	99.50%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Ampliación del término de respuesta	0	0,00%	
	Vencidas - Extemporánea	1*	0.50%	se reportan como vencidos en la AZ Digital por un tema técnico de la plataforma.
TOTAL		204	100%	

Fuente: Secretaría General

***Nota Aclaratoria:** El radicado **No. E2024002721**, asignado a la Secretaría General se reporta como vencido en el aplicativo AZ Digital por un aspecto técnico de la plataforma que no permite reclasificar los registros a la categoría de Comunicación Externa, cuando no cumplen los criterios para ser una petición; sin embargo, la Secretaría General realizó las gestiones pertinentes oportunamente para dar trámite a la comunicación recibida. Así las cosas, por parte de la OCI, no se evidencia ningún incumplimiento del proceso encargado-Secretaría General.”

Se dio respuesta conforme a lo establecido en los términos de la ley y se realizaron los trámites correspondientes para atender la solicitud en mención.

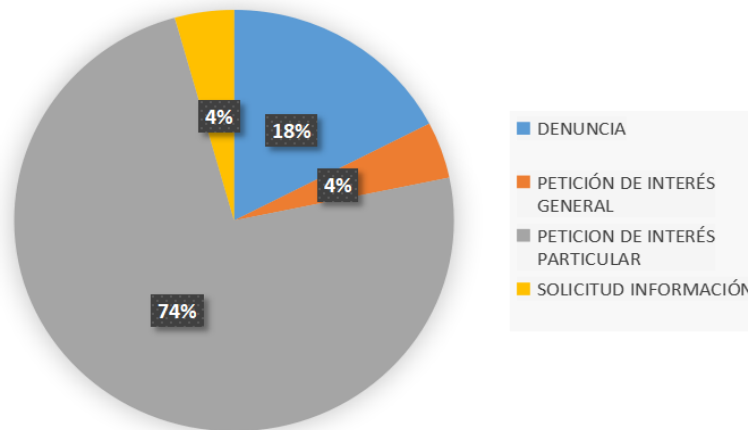
Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, los radicados que se tramitaron en término oportuno representan el 99,50%, es decir doscientas tres (203) solicitudes radicadas, y una (1) solicitud que a la fecha del seguimiento se reporta como extemporánea, la cual representa el 0.50% del 100%.

Porcentaje de Cumplimiento en Respuestas 99.50%

5.5. TRASLADO POR COMPETENCIA

Según la información reportada por la Secretaría General, durante el segundo cuatrimestre del presente año se trasladaron un total de veintitrés (23) PQRSDf por competencia. De un total de doscientas cuatro (204) solicitudes, estas veintitrés (23) representan aproximadamente el 11.3% del total. A continuación, se presenta el desglose porcentual de los traslados por competencia:

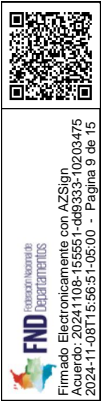
Grafica No.4
Distribución de Traslado por Competencia



Fuente: Secretaría General

De un total de veintitrés (23) solicitudes, las peticiones de interés particular representan el 74%, mientras que las denuncias constituyen el 18%. Las peticiones de interés general y las solicitudes de información son las menos frecuentes, cada una con un 4%.

Es importante resaltar que las solicitudes trasladadas se gestionaron cumpliendo con los plazos establecidos y la normativa aplicable. De conformidad con la Ley 1755 de 2015, los traslados por competencia fueron gestionados en un plazo de cinco (5) días hábiles. Este proceso se llevó a cabo de acuerdo con la gestión mencionada, asegurando que cada trámite se atendiera de manera



adecuada y conforme a los procedimientos vigente, lo cual refleja un compromiso con la transparencia y la correcta gestión de las solicitudes allegadas a la FND.

5.6. NEGACIÓN DE RESPUESTA DE INFORMACIÓN

De acuerdo con el reporte del proceso y la verificación y validación realizada por esta oficina, se evidenció que, en el segundo cuatrimestre, solo se negó el acceso a la información en una (1) solicitud. Esta negativa se fundamentó en el carácter reservado de la información y la naturaleza de la FND. En este sentido, se proporcionó una respuesta adecuada al petionario, conforme a lo mencionado anteriormente.

<i>No. de Radicado de Ingreso</i>	<i>Fecha</i>	<i>No. de Radicado de Salida - Respuesta</i>	<i>Fecha</i>
E202400241	14 de mayo de 2024	S2024002517	22 de mayo de 2024

La oficina de control interno revisó la petición de información presentada y, en cumplimiento del Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), se decidió negar el acceso a la información solicitada. Esta negativa se fundamentó en el carácter reservado de la información. La notificación se llevó a cabo dentro del plazo establecido de diez (10) días hábiles, asegurando así la transparencia y el cumplimiento normativo en el proceso de atención al petionario.

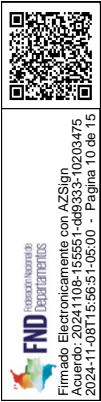
5.7. GESTIÓN DEL RIESGO.

El proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales estableció un riesgo, el cual se relaciona con las PQRSDf, distribuidos de la siguiente manera:

a) Riesgos de Gestión: 1

Este riesgo cuenta con tres controles según la matriz de riesgos de gestión, en los cuales se evidencia una zona de riesgo final moderado; por lo cual es importante que el proceso continúe con la revisión permanentemente de las acciones y controles establecidos por el proceso, con el fin de atender oportunamente las causas que dieron origen a los riesgos identificados, así como la probabilidad y el impacto, con el fin de evitar que se materialicen.

<i>RIESGOS</i>		<i>Descripción del Control</i>
RIESGOS DE GESTIÓN	Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDf	GJAL-RG-03-01: La profesional de PQRSDf revisa diariamente el sistema SGDEA para asignar las solicitudes a las áreas competentes para dar respuesta.
GJAL-RG-03		GJAL-RG-03-02: La profesional de PQRSDf realiza seguimiento semanal a las solicitudes asignadas a las áreas para validar que hayan sido resueltas dentro del término legal.



RIESGOS		Descripción del Control
		GJAL-RG-03-03: El sistema SGDEA, diariamente genera alertas sobre el vencimiento del plazo para responder las PQRSDf asignadas a cada proceso.

Fuente: Matriz Mapa de Riesgo de Gestión 2024

5.8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En la revisión realizada de conformidad con el reporte que entrego el proceso para el segundo cuatrimestre al registro del cuarto componente – Atención al Ciudadano:

Componente	Actividades	Responsable
Cuarto Componente - Atención al Ciudadano	Reporte Cuatrimestral sobre PQRSDf	Secretaria General

Fuente: Matriz Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) 2024.

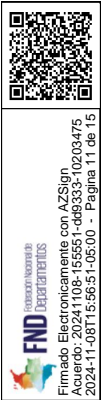
La oficina de control interno llevó a cabo el seguimiento al PAAC, gestionando la verificación del reporte cuatrimestral sobre las PQRSDf, reportado por la Secretaria General. En este contexto el proceso presentó su reporte en referencia al cuarto componente de la Matriz PAAC, donde se evidenció la gestión y transparencia en la atención al ciudadano. Este análisis resalta la eficacia y eficiencia de la FND.

5.9. OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO.

1. El radicado **No. E2024002721**, asignado a la Secretaría General se reporta como vencido en el aplicativo AZ Digital por un aspecto técnico de la plataforma que no permite reclasificar los registros a la categoría de Comunicación Externa cuando no cumplen los criterios para ser una petición. No obstante, se confirma que se dio respuesta de acuerdo con lo estipulado por la ley y se realizaron los trámites correspondientes para atender oportunamente la solicitud mencionada, así las cosas, por parte de la OCI, no se evidencia ningún incumplimiento por parte del proceso encargado-Secretaría General.”

5.10. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la Secretaria General, dar continuidad a la atención del proceso de PQRSDf, con el fin de procurar el logro del 100% de respuestas, oportunas y en términos, dando cumplimiento a los términos dispuestos en la Ley 1474 de 2011 - la Ley 1755 de 2015.
2. Realizar mesas técnicas y/o seguimiento por parte de Gestión Documental/ Analítica - Documental (AZ Digital) / Secretaria General; en cuanto, a la actualización del del aplicativo AZ digital, con el fin de que el mismo permita la reclasificación de los registros



en la plataforma, para prevenir el tipo de inconveniente que se presentó con el radicado **No. E2024002721** ocurran en el futuro.

3. Se sugiere a la Secretaría General, que una vez recibida comunicación que no corresponda con una (PQRSDF), reporte la ocurrencia del hecho a Gestión Documental-personal encargado del aplicativo (Az Digital), en el menor tiempo posible, para que se realice el trámite correspondiente a que haya lugar.
4. Fortalecer por parte de los procesos, mecanismos de control para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de la PQRSDF y evitar la materialización de riesgos.
5. Dar traslado del presente informe a la coordinación de Gestión documental que contiene las recomendaciones y observaciones planteadas por esta oficina.

CONCLUSIÓN

El informe cuatrimestral sobre las PQRSDF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones), en el proceso de Gestión jurídica y asuntos legales, evidencia que las solicitudes se respondieron oportunamente ya que cuentan con un porcentaje del 99.50%, lo cual muestra el compromiso por parte de la Secretaria General y de los colaboradores que participan del proceso, con sugerencias en el sentido de hacer visibles las oportunidades de mejora de las plataforma AZ DIGITAL en aras de optimizar el trámite de las PQRSDF en el sistema de gestión documental de la entidad.

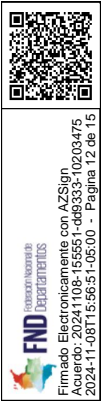
Por último, se recomienda que los resultados que se presentan en este informe sean socializados en cada una de las dependencias por parte de la Secretaria General, efectuando un análisis de los logros alcanzados conforme a las metas formuladas para la vigencia, y en caso de ser necesario replantear aquellas en las que no se logró su cumplimiento.

Atentamente,



JEIMMY SOLEY QUIROGA RAMÍREZ

Jefe de Oficina de Control Interno.





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20241108-155551-dd6333-10203475
2024-11-08T15:56:51-05:00 - Pagina 13 de 15

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME II CUATRIMESTRE PQRSDF

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20241108-155551-dd9333-10203475

Creación: 2024-11-08 15:55:51

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-11-08 15:56:50



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe Oficina de Control Interno

Jeymmy Soley Quiroga
53130409

jeymmy.quiroga@fnd.org.co
Jefe Oficina Control Interno
Federación Nacional de Departamentos



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20241108-155551-dd9333-10203475
2024-11-08T15:56:51-05:00 - Página 14 de 15



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME II CUATRIMESTRE PQRSDF FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS <small>gestionado por: azsign.com.co</small>			
Id Acuerdo: 20241108-155551-dd9333-10203475 Creación: 2024-11-08 15:55:51 Estado: Finalizado Finalización: 2024-11-08 15:56:50			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Jeimmy Soley Quiroga jeimmy.quiroga@fnd.org.co Jefe Oficina Control Interno Federación Nacional de Departamentos	Aprobado	Env.: 2024-11-08 15:55:52 Lec.: 2024-11-08 15:56:01 Res.: 2024-11-08 15:56:50 IP Res.: 181.204.226.42