



**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES-PQRSDF
FEDERACION NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**

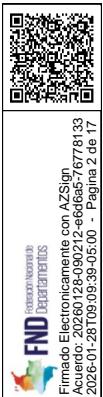
**III CUATRIMESTRE 2025
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C, ENERO 2026

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	LIDER DEL PROCESO.....	3
4.	ALCANCE	3
5.	METODOLOGÍA	4
6.	MARCO NORMATIVO	4
7.	DESARROLLO.....	5
7.1.	<i>PQRSDF recibidas según su clasificación:</i>	5
7.2.	<i>PQRSDF-recibidas por canal de recepción</i>	6
7.3.	<i>Asignación de las PQRSDF por proceso:</i>	7
7.4.	<i>Traslados por competencia</i>	9
7.5.	<i>Negación de respuesta de información</i>	9
7.6.	<i>Oportunidad De Respuestas De Las PQRSDF Recibidas</i>	9
8.	GESTIÓN DEL RIESGO	11
9.	OBSERVACIÓN.....	13
10.	RECOMENDACIÓN	13
11.	OPORTUNIDAD DE MEJORA	14
12.	CONCLUSIONES.	15





1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a la atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondientes al III cuatrimestre de la vigencia 2025, con el fin de verificar que estas se tramiten conforme a la normatividad legal vigente y a los procedimientos institucionales establecidos.

Dicho artículo establece la obligación de las Oficinas de Control Interno de vigilar la adecuada prestación del servicio de atención al ciudadano y de rendir a la administración de la entidad un informe sobre la materia, así como garantizar la existencia de canales accesibles para la recepción de las PQRSDF.

En este contexto, el presente informe consolida los resultados del seguimiento efectuado, identificando el estado de la gestión, el nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del control interno y de la atención al ciudadano.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Federación Nacional de Departamentos, correspondientes al **III cuatrimestre de la vigencia 2025**, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos, procedimientos y disposiciones legales vigentes, así como identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención al ciudadano y del sistema de control interno institucional.

3. LIDER DEL PROCESO

Proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales - Secretaría General.

4. ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por la Federación Nacional de Departamentos durante el **III cuatrimestre de la vigencia 2025**.

El seguimiento abarcó la verificación del **registro, clasificación, trámite y oportunidad de respuesta** de las PQRSDF, de conformidad con la normatividad vigente y los procedimientos internos aplicables, sin incluir la evaluación de fondo de las respuestas emitidas por los diferentes procesos de la FND.

5. METODOLOGÍA

El seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al **III cuatrimestre de la vigencia 2025**, se realizó con base en la normatividad vigente y en el procedimiento interno de atención al ciudadano de la Federación Nacional de Departamentos, identificado con el **Código GJA-PD-01**.

El análisis se enfocó en las solicitudes radicadas a través de los canales oficiales administrados por la Secretaría General, incluyendo los correos electrónicos institucionales **pqrstd@fnd.org.co**, **radicacion@fnd.org.co**, **secretaria.general@fnd.org.co** y **federacion@fnd.org.co**, así como el formulario en línea dispuesto para la recepción de PQRSDF por parte de la ciudadanía.

6. MARCO NORMATIVO

El Presente informe se fundamenta en las disposiciones legales y reglamentarias que orientan la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como en aquellas que regulan las funciones de la Oficina de Control Interno. Entre ellas se destacan:

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** artículos 23 y 74, que consagran el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y acceder a la información pública, salvo las excepciones legales.
- **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:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En particular, el artículo 76 establece la obligación de contar con una dependencia encargada de la atención de PQRSDF y asigna a las Oficinas de Control Interno la función de vigilar el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención al ciudadano.
- **Ley 1437 de 2011 - Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)-Título II,** en lo no sustituido por la Ley 1755 de 2015, el cual regula las actuaciones administrativas, los derechos de los ciudadanos y los deberes de las autoridades en la gestión de peticiones.
- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** En lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano y la Política de Control Interno, como marco de referencia para la gestión institucional
- Procedimiento de atención ciudadana, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF), Código: GJA-PD-01.

7. DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe se relacionan las solicitudes recibidas durante el tercer cuatrimestre de 2025, clasificadas en las categorías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. La información consolidada se presenta de manera organizada según la tipología correspondiente, con el fin de facilitar su análisis y seguimiento:

Petición: Solicitud respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte de un usuario, tanto interno como externo, respecto a una persona o un trámite frente a la prestación de un servicio.

Reclamo: Oposiciones o manifestaciones de inconformidad frente a una actuación considerada contraria a la normatividad aplicable. También se representa en una exigencia para la materialización de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen tanto al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Puesta en conocimiento, ante la Entidad o una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la investigación a que haya lugar.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

7.1. PQRSDF recibidas según su clasificación:

A continuación, se presenta la distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Federación Nacional de Departamentos durante el **III cuatrimestre de la vigencia 2025**, de acuerdo con su tipología:



Tabla No.1
Distribución por tipo de PQRSDF

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	177
SOLICITUDES INFORMACIÓN	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	3
CONSULTAS	2
SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS	5
DENUNCIA	1
TOTAL	191

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

Análisis de la distribución

Del total de ciento noventa y una (191) PQRSDF recibidas en el período evaluado, se observa que la mayor proporción corresponde a peticiones de interés particular, con ciento setenta y siete (177) registros, lo que representa aproximadamente el 93% del total, evidenciando que este tipo de solicitudes concentra la mayor demanda de atención ciudadana en la Entidad.

Las demás tipologías presentan una participación marginal, distribuida de la siguiente manera; cinco (5) solicitudes de informes por congresistas (3%), tres (3) solicitudes de información (2%), tres (3) peticiones de documentos (2%), dos (2) consultas (1%) y una (1) denuncia (1%), lo cual refleja una baja incidencia de solicitudes distintas a las peticiones individuales.

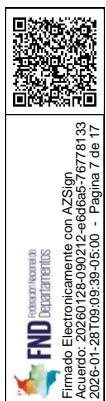
7.2. PQRSDF-recibidas por canal de recepción

Conforme a la información consolidada en el Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA), durante el III cuatrimestre de la vigencia 2025 se evidencia una marcada preferencia por los canales virtuales para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Tabla No.2
Canales de Recepción de PQRSDF

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Formulario Web	https://fnd.org.co/atencion-a-la-ciudadania	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm
	Correos Electrónicos	1. pqrsd@fnd.org.co 2. radicacion@fnd.org.co 3. secretaria.general@fnd.org.co 4. federacion@fnd.org.co	
Presencial	Punto de atención al ciudadano	Sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 No 69B-53 Oficina 604.	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 pm
Telefónico	Líneas gratuitas	601-489760 – Bogotá	

Fuente: Secretaría General



Del total de **ciento noventa y una (191)** solicitudes recibidas, **ciento setenta y nueve (179)** ingresaron a través de los **correos electrónicos institucionales**, lo que representa aproximadamente el **94% del total**, consolidándose como el principal medio de contacto utilizado por la ciudadanía. Este comportamiento puede asociarse a la facilidad de acceso, disponibilidad permanente y agilidad que ofrece este canal frente a otros mecanismos de atención.

Por su parte, el **formulario web institucional** registró **once (11)** solicitudes, equivalentes al **6% del total**, evidenciando un uso moderado de este canal. Si bien su participación es menor frente al correo electrónico, constituye una herramienta relevante para la estandarización de la información recibida y la trazabilidad del trámite, por lo que resulta conveniente continuar fortaleciendo su visibilidad y funcionalidad.

En cuanto a la **atención presencial**, se registró **una (1)** solicitud, correspondiente al **1% del total**, lo que confirma una baja demanda de este mecanismo. Este resultado es consistente con la tendencia creciente hacia el uso de canales digitales, los cuales ofrecen mayor comodidad y eficiencia tanto para la ciudadanía como para la Entidad.

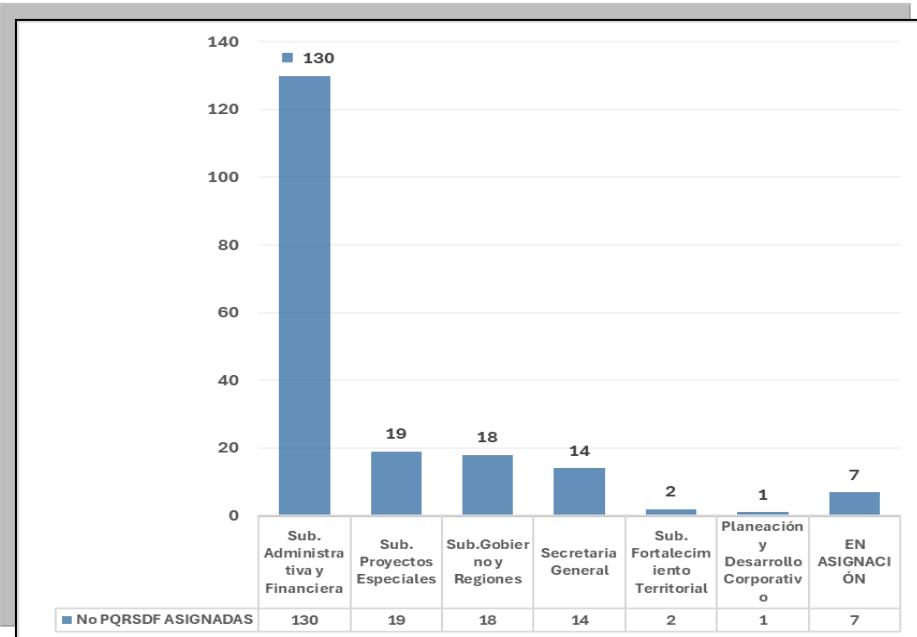
En términos generales, la distribución por canal de recepción refleja una adecuada disposición de mecanismos de atención por parte de la Federación Nacional de Departamentos.

7.3. Asignación de las PQRSDF por proceso:

Con el fin de identificar la carga operativa asociada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se analizó la distribución de las solicitudes por proceso/dependencia responsable, con base en la información consolidada en el Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA).



Tabla No.3
PQRSDF ASIGNADAS POR PROCESO



Fuente: Secretaría General

Del análisis del total de **191 PQRSDF** se observa una marcada concentración en la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual registra 130 solicitudes, equivalentes al **68,1%** del total, evidenciando una carga significativamente superior frente a los demás procesos, en un segundo nivel se ubica la Subdirección de Proyectos Especiales con el **9,9%** seguida por la Subdirección de Gobierno y Regiones, que presenta una participación similar, lo cual refleja una incidencia relevante en la atención de solicitudes ciudadanas. La Secretaría General concentra el **7,3%** del total, manteniendo una carga moderada de PQRSDF.

Finalmente, la Subdirección de Fortalecimiento Territorial y la Oficina de Planeación y Desarrollo Corporativo registran una participación marginal, con el **1,0%** y **0,5%** respectivamente, lo que evidencia una baja recurrencia de solicitudes asociadas a sus competencias.

Finalmente, se identifica que un **3,7%** de PQRSDF permanecen asignadas a las áreas competentes dentro de los plazos establecidos.

Se resalta la importancia de mantener los controles internos, mecanismos de apoyo interdependencial y monitoreo periódico, con el fin de mitigar riesgos operativos asociados a sobrecarga y asegurar una atención eficiente y oportuna a la ciudadanía.



7.4. *Traslados por competencia*

Durante el III cuatrimestre de la vigencia 2025, se identificaron **trece (13) PQRSDF** que requirieron **traslado por competencia**, al establecerse que su atención correspondía a dependencias distintas a la inicialmente receptora. Dichos traslados se realizaron en observancia de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento interno de atención ciudadana, garantizando que las solicitudes fueran direccionadas a la instancia competente para su trámite y respuesta, sin afectar el ejercicio del derecho fundamental de petición.

El seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno permitió evidenciar, a partir de los soportes verificados, que los traslados por competencia se realizaron de manera oportuna y dentro del término máximo de **cinco (5) días hábiles**, contribuyendo a la trazabilidad del proceso y a la continuidad del trámite administrativo.

7.5. *Negación de respuesta de información*

Durante el tercer cuatrimestre de 2025 no se presentó ninguna negación de acceso a la información por lo cual no fue necesario adoptar acciones adicionales por parte de la responsable de PQRSDF.

7.6. *Oportunidad De Respuestas De Las PQRSDF Recibidas*

De acuerdo con la revisión efectuada por la Oficina de Control Interno, la Secretaría General evidenció un desempeño favorable en la oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el III cuatrimestre de la vigencia 2025.

Del total de ciento noventa y una (191) solicitudes registradas, ciento ochenta y una (181) fueron atendidas dentro del término legal pertinente, lo que representa un **94,8% de cumplimiento oportuno**, reflejando un adecuado control del proceso y una gestión alineada con la normatividad vigente. Adicionalmente, siete (7) solicitudes permanecen asignadas a las áreas competentes dentro de los plazos establecidos.

No obstante, se evidenció que **tres (3) peticiones** fueron atendidas de **manera extemporánea**, lo que constituye una debilidad puntual en el control de los tiempos de respuesta. Situación que constituye una debilidad puntual en el control de los tiempos de respuesta por parte de algunos procesos responsables. Si bien estos casos no afectan de manera significativa el resultado global, resulta necesario fortalecer los mecanismos de respuesta, con el fin de prevenir el vencimiento de términos y asegurar la atención oportuna de la totalidad de las solicitudes.



Adicionalmente, se realizó verificación en campo por parte de la Oficina de Control Interno, en conjunto con la profesional encargada de la gestión de las PQRSDF, mediante la validación aleatoria de la asignación de solicitudes a los procesos responsables. Como resultado de esta actividad, se evidenció que el trámite de asignación **no supera un (1) día hábil**, lo que demuestra la eficiencia y oportunidad de la Secretaría General en el desarrollo de las actividades bajo su competencia, las cuales comprenden el ingreso, registro, asignación y seguimiento de las PQRSDF.

En este sentido, se concluye que la gestión adelantada por la Secretaría General se cumple a cabalidad, garantizando la trazabilidad y el control oportuno del proceso hasta la asignación a las áreas responsables. No obstante, es importante precisar que la **emisión de la respuesta final es responsabilidad exclusiva de los procesos asignados**, razón por la cual los **tres (3) casos de extemporaneidad identificados recaen directamente en cabeza de dichas dependencias**.

Esta situación hace necesario formular **recomendaciones específicas orientadas al fortalecimiento de los controles internos en los procesos misionales y de apoyo**, con el fin de asegurar el cumplimiento integral de los términos legales de respuesta y prevenir recurrencias.

7.6.1 Estado de PQRSDF vencidas y las acciones ejecutadas

En desarrollo del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se realizó la verificación específica de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** que presentaron respuesta extemporánea durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, identificándose **tres (3) casos**, los cuales se describen a continuación:

Radicado E2025005350

- **Proceso responsable:** Subdirección Administrativa y Financiera – Jefatura de Contratación.
- **Peticionaria:** María Abigail Martínez González.
- **Fecha de radicación:** 24 de septiembre de 2025.
- **Término legal de respuesta:** Diez (10) días hábiles.
- **Gestión realizada:** La respuesta fue emitida el 9 de octubre de 2025, correspondiente al día hábil once (11), configurándose una extemporaneidad de un (1) día hábil. Posteriormente, la respuesta definitiva fue remitida el 16 de octubre de 2025, una vez culminado el proceso de revisión y análisis del expediente.

Radicados E2025006554 y E2025006557

- **Proceso responsable:** Subdirección de Proyectos Especiales.
- **Peticionario:** Gobernación de Antioquia.
- **Fecha de radicación:** 1 de diciembre de 2025.
- **Término legal de respuesta:** Quince (15) días hábiles.
- **Gestión realizada:** Las respuestas fueron remitidas el 24 de diciembre de 2025, equivalente al día hábil dieciséis (16), generándose igualmente una extemporaneidad de un (1) día hábil en cada caso.

Del análisis efectuado, se concluye que las extemporaneidades identificadas son puntuales, de bajo impacto y no representan un incumplimiento sistemático en la atención de las PQRSDF por parte de la Entidad. No obstante, estas situaciones evidencian la necesidad de fortalecer los controles internos al interior de los procesos responsables, particularmente en lo relacionado con el monitoreo de los términos legales de respuesta, con el fin de prevenir recurrencias y asegurar el cumplimiento estricto de las disposiciones normativas aplicables.

8. GESTIÓN DEL RIESGO

En el marco de la evaluación de la gestión del riesgo asociada al proceso de PQRSDF, específicamente frente al riesgo identificado como “Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF (GJAL-RG-03)”, se evidenció que la Secretaría General, en su rol de administración y coordinación del proceso, aplicó de manera adecuada y consistente los controles definidos, conforme a la matriz de riesgos identificados.

En efecto, se verificó la ejecución del control relacionado con la revisión diaria del sistema SGDEA para la asignación oportuna de las solicitudes a las áreas competentes, así como el seguimiento semanal a las PQRSDF asignadas, orientado a validar el cumplimiento de los términos legales. Adicionalmente, se constató la operatividad del mecanismo automático de alertas del sistema SGDEA, el cual genera notificaciones diarias sobre el vencimiento de los plazos para responder las solicitudes, fortaleciendo el control preventivo del riesgo.

No obstante, lo anterior, se identificaron casos de PQRSDF vencidas atribuibles a los procesos responsables de la elaboración y emisión de las respuestas, situación que no obedece a la omisión del control por parte de la Secretaría General, sino a oportunidades de mejora en la gestión interna de algunos procesos frente al cumplimiento de los términos legales, por lo que la Oficina de Control Interno considera que la causa **raíz del riesgo identificado** no se encuentra alineado al alcance del proceso de PQRSDF a cargo de la Secretaría Jurídica. En particular, se observa que la Secretaría General, si bien administra, asigna y realiza seguimiento al trámite de las PQRSDF, no siempre es la dependencia encargada de la elaboración y emisión de las

respuestas, las cuales recaen en los procesos a las cuales son asignadas según la materia de la solicitud.



Tabla No.4
Riesgos de Gestión

RIESGOS	CAUSA RAÍZ	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL
RIESGOS DE GESTIÓN GJAL-RG-03	<i>Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las QRSDF</i>	<p>GJAL-RG-03-01: La profesional de PQRSDF revisa diariamente el sistema SGDEA para asignar las solicitudes a las áreas competentes para dar respuesta.</p> <p>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.</p> <p>GJAL-RG-03-03: El sistema SGDEA, diariamente genera alertas sobre el vencimiento del plazo para responder las PQRSDF asignadas a cada proceso.</p>

Fuente: Matriz Mapa de Riesgo de Gestión 2025



9. OBSERVACIÓN

1. Identificación del Riesgo de Gestión.

En el análisis del riesgo identificado como “*Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF (GJAL-RG-03)*”, se evidenció que la **causa raíz** actualmente definida no se encuentra plenamente alineada con el alcance del proceso y la distribución real de responsabilidades. En este sentido, la formulación actual de la causa raíz no permite explicar de manera adecuada la posible omisión o extemporaneidad en las respuestas, toda vez que dichos eventos depende de la gestión oportuna y eficaz de los procesos responsables de responder, una vez la PQRSDF ha sido debidamente asignada y objeto de seguimiento. Esta situación puede afectar la precisión del análisis del riesgo, la adecuada asignación de responsabilidades y la efectividad de los controles definidos.

10. RECOMENDACIÓN

1. Identificación del Riesgo de Gestión.

Revisar y ajustar la definición de la causa raíz del riesgo GJAL-RG-03, de manera que refleje de forma clara y coherente con los controles establecidos y la corresponsabilidad de los procesos responsables de la emisión de las respuestas a las PQRSDF, diferenciando las funciones de administración, asignación y seguimiento ejercidas por la Secretaría General, de las funciones de elaboración y respuesta a cargo de las demás dependencias.

Lo anterior permitirá fortalecer la gestión integral del riesgo, mejorar la trazabilidad entre causa, riesgo y controles, y asegurar que las medidas preventivas y correctivas se orienten efectivamente a los factores que pueden incidir en la omisión o extemporaneidad de las respuestas, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el enfoque de mejora continua.

11. OPORTUNIDAD DE MEJORA

Teniendo en cuenta la identificación de tres (3) PQRSDF atendidas de manera extemporánea, a cargo de los procesos de Contratación y la Subdirección de Proyectos Especiales, se recomienda a dichas dependencias fortalecer los mecanismos internos de control y seguimiento a los términos legales de respuesta, mediante la implementación de alertas tempranas, revisiones periódicas del estado de las solicitudes asignadas y priorización de aquellas próximas a vencimiento.

Si bien la extemporaneidad evidenciada fue mínima y no afectó de manera significativa el desempeño global del proceso de atención ciudadana, resulta pertinente adoptar estas medidas preventivas con el fin de evitar recurrencias, asegurar el cumplimiento estricto de los plazos legales y reforzar la responsabilidad de cada proceso en la emisión oportuna de las respuestas, en concordancia con el modelo de gestión y control interno de la Entidad.



FND Departamentos
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2020-124-90212-eddas-6778133
2026-01-28 10:59:39-05:00 - Página 14 de 17



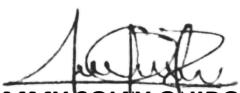
12. CONCLUSIONES.

La gestión del proceso de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Federación Nacional de Departamentos durante el III cuatrimestre de 2025 fue adecuada y conforme a la normatividad vigente, evidenciándose un desempeño favorable por parte de la Secretaría General en las actividades de ingreso, registro, asignación y seguimiento de las solicitudes. La verificación realizada permitió constatar que la asignación de las PQRSDF a los procesos responsables se efectúa de manera oportuna, sin superar un (1) día hábil, garantizando la trazabilidad y el control operativo del proceso.

En términos de oportunidad, se registró un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta, con el 94,8% de las PQRSDF atendidas dentro del término legal pertinente. Las respuestas extemporáneas identificadas corresponden a casos puntuales, de bajo impacto y atribuibles exclusivamente a **los procesos responsables** de emitir la respuesta final, sin que se evidencie un incumplimiento sistemático ni una afectación estructural al sistema de atención ciudadana.

Finalmente, el ejercicio de seguimiento permitió identificar el fortalecimiento de los controles internos en los procesos responsables de la respuesta y el ajuste la definición de la causa raíz del riesgo de gestión identificado por el proceso. La implementación de las recomendaciones formuladas contribuirá al fortalecimiento del proceso de atención ciudadana, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de la gestión.

Atentamente



JEIMMY SOLEY QUIROGA RAMÍREZ
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró: María del Pilar Durán – Profesional de Auditoría y Sistemas de Gestión
Revisó: Jeimmy Soley Quiroga Ramírez – Jefe Oficina de Control Interno

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Seguimiento PQRSDF III cuatrimestre 2025 VF

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo: 20260128-090212-e6d6a5-76778133

Creación: 2026-01-28 09:02:12

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-28 09:09:38

Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe Oficina de Control Interno

Jeimmy Soley Quiroga
53130409

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

Elaboración: Profesional de Sistemas y Auditoria de Gestión

MARÍA DEL PILAR DURAN HERNANDEZ

1110476497
pilar.duran@fnd.org.co
Profesional de Auditoría y Sistemas de Gestión
Federación Nacional de Departamentos

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Seguimiento PQRSDF III cuatrimestre 2025 VF

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260128-090212-e6d6a5-76778133 Creación: 2026-01-28 09:02:12

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-28 09:09:38



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	MARIA DEL PILAR DURAN HERNANDEZ pilar.duran@fnd.org.co Profesional de Auditoría y Sistemas de Gestión Federación Nacional de Departamentos	Aprobado	Env.: 2026-01-28 09:02:14 Lec.: 2026-01-28 09:03:03 Res.: 2026-01-28 09:03:12 IP Res.: 181.204.226.42 Canal: Email
Firma	Jeimmy Soley Quiroga jeimmy.quiroga@fnd.org.co Jefe Oficina Control Interno Federación Nacional de Departamentos	Aprobado	Env.: 2026-01-28 09:03:12 Lec.: 2026-01-28 09:09:33 Res.: 2026-01-28 09:09:37 IP Res.: 181.204.226.42 Canal: Email