

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

I SEMESTRE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C, JULIO 2026

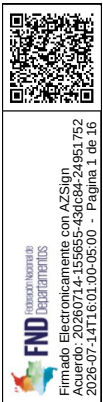
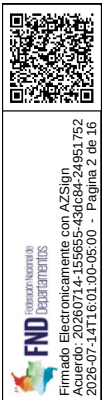


Tabla de Contenido

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>	7
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
7.6.1	<i>Estado de PQRSDF vencidas y las acciones ejecutadas</i>	10
8.	GESTIÓN DEL RIESGO	11
9.	OBSERVACIÓN	13
10.	RECOMENDACIÓN	13
11.	CONCLUSIONES.	14



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por la Federación Nacional de Departamentos durante el primer semestre de la vigencia 2026, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable y evaluar la oportunidad en la atención de las solicitudes presentadas.

El seguimiento efectuado comprende la verificación del registro, clasificación, asignación, traslado por competencia y respuesta de las PQRSDF, conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Ley 1712 de 2014 y el procedimiento institucional para la atención de PQRSDF.

Los resultados del presente informe permiten evaluar el desempeño del proceso, identificar oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de control y formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional y la prestación de un servicio oportuno y eficiente.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Federación Nacional de Departamentos, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales y de los procedimientos institucionales establecidos para su trámite, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados al proceso de atención al ciudadano.

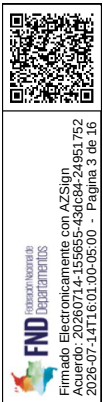
3. LIDER DEL PROCESO

Proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales - Secretaría General.

4. ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y gestionadas por la Federación Nacional de Departamentos durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La evaluación incluyó la revisión del registro, clasificación, asignación, traslado por competencia, oportunidad de respuesta y estado de las solicitudes, con base en la información suministrada por la Secretaría General y los registros del Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA), sin que ello implique la evaluación del contenido o la calidad jurídica de las respuestas emitidas por las dependencias responsables.



5. METODOLOGÍA

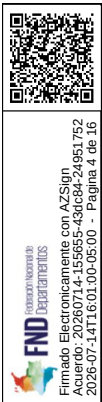
El seguimiento fue realizado por la Oficina de Control Interno mediante la revisión de la información suministrada por la Secretaría General, responsable de la administración del procedimiento de atención de PQRSDF, y del reporte generado por el Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

El análisis se desarrolló tomando como criterio de evaluación la normatividad aplicable y el procedimiento institucional **GJA-PD-01 Atención Ciudadana – PQRSDF**, enfocándose 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.

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–** 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 vigente en la Federación Nacional de Departamentos.

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.

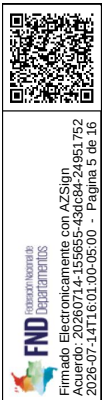
Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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 I semestre del 2026, de acuerdo con su tipología:



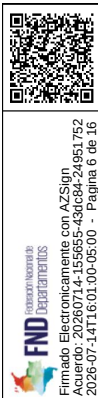


Tabla No. 1. Distribución de PQRSDF por tipología

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	224
PETICION DE INTERÉS GENERAL	9
SOLICITUDES INFORMACIÓN	12
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	9
SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS	3
QUEJAS	2
DENUNCIA	1
TOTAL	260

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

Durante el primer semestre de 2026 la Federación Nacional de Departamentos recibió un total de **260 PQRSDF**, evidenciándose un incremento en el volumen de solicitudes frente al período evaluado en el informe anterior, lo que refleja una mayor interacción de los grupos de interés con la Entidad.

Se observa que las peticiones de interés particular continúan siendo la tipología predominante, con 224 solicitudes, equivalentes aproximadamente al 86% del total recibido. Este comportamiento evidencia que la mayor demanda institucional continúa concentrándose en requerimientos individuales relacionados con la gestión administrativa y misional de la Federación.

Las demás modalidades presentan una participación considerablemente menor. Las solicitudes de información (12), las peticiones de documentos (9) y las peticiones de interés general (9) representan una proporción reducida del total de solicitudes, mientras que las solicitudes de informes por congresistas (3), las quejas (2) y las denuncias (1) registran una incidencia mínima durante el período evaluado.

En términos generales, la distribución observada mantiene una tendencia consistente con la naturaleza de las funciones desarrolladas por la Entidad, donde predominan las solicitudes de carácter particular sobre las demás modalidades previstas en la normativa vigente.

7.2. PQRSDf-recibidas por canal de recepción

Tabla No.2
Canales de Recepción de PQRSDf

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Formulario Web	https://fnd.org.co/atencion-a-laciudadania	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm
	Correos Electrónicos	1. pqrstd@fnd.org.co	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 pm
		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

La información suministrada evidencia que el **correo electrónico** continúa siendo el principal canal utilizado por la ciudadanía para la radicación de PQRSDf, concentrando **230 solicitudes**, equivalentes aproximadamente al **88%** del total recibido durante el semestre.

Por su parte, el **formulario web** registró **30 solicitudes**, correspondiente al **12%** del total, manteniéndose como un mecanismo alternativo que facilita el acceso de los ciudadanos a los servicios de atención institucional.

No se registraron solicitudes radicadas mediante los canales presencial o telefónico durante el período evaluado, situación que confirma la consolidación de los medios electrónicos como principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

La Oficina de Control Interno considera que esta tendencia favorece la trazabilidad documental, el seguimiento oportuno y el control de los tiempos de respuesta dentro del SGDEA.

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).

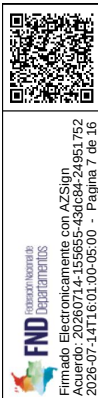
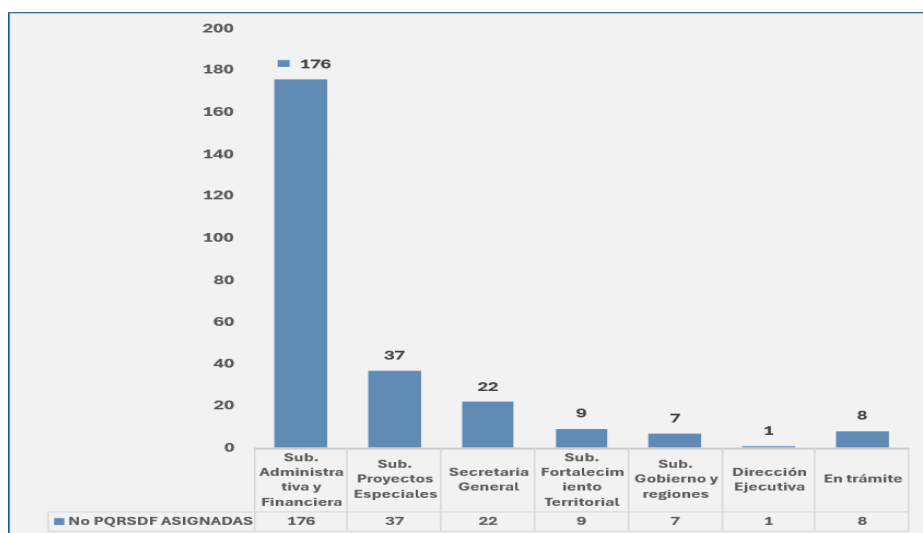


Tabla No.3
PQRSDF ASIGNADAS POR PROCESO



Fuente: Secretaría General

Análisis:

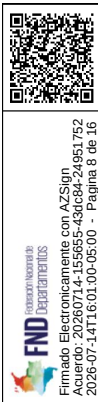
La distribución de las PQRSDF evidencia una concentración significativa de solicitudes en la **Subdirección Administrativa y Financiera**, dependencia que recibió **176 requerimientos**, equivalentes aproximadamente al **68 %** del total registrado durante el semestre, situación que mantiene la tendencia observada en períodos anteriores y refleja una mayor demanda asociada a los servicios y competencias administrativas de la Entidad.

En segundo lugar, se encuentra la **Subdirección de Proyectos Especiales**, con **37 solicitudes (14%)**, seguida de la **Secretaría General**, con **22 solicitudes (8%)**, dependencias que igualmente presentan una participación relevante dentro de la gestión de las PQRSDF.

Las demás áreas registran una carga considerablemente menor, correspondiente a la Subdirección de Fortalecimiento Territorial (9), la Subdirección de Gobierno y Regiones (7) y la Dirección Ejecutiva (1).

Al cierre del semestre permanecían **ocho (8) solicitudes en trámite**, las cuales, conforme a la verificación realizada, se encontraban dentro de los términos legales para su respuesta.

La distribución observada permite identificar una concentración operativa en determinadas dependencias, por lo que resulta conveniente mantener los mecanismos de seguimiento implementados por la Secretaría General para asegurar el cumplimiento de los términos legales y prevenir riesgos asociados a posibles retrasos en la atención.



7.4. Traslados por competencia

De conformidad con la información suministrada por la Secretaría General y la verificación realizada en el Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA), durante el primer semestre de la vigencia 2026 se efectuaron **veintidós (22) traslados por competencia**, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece la obligación de remitir las peticiones a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción cuando la entidad no sea competente para resolverlas.

La revisión efectuada permitió evidenciar que **veintiún (21) traslados** fueron realizados dentro del término legal establecido, reflejando una adecuada gestión del procedimiento por parte de la Secretaría General.

No obstante, se identificó un (1) caso de traslado extemporáneo correspondiente al radicado **E2026000649**, recibido el 13 de marzo de 2026 y trasladado el 25 de marzo de 2026, superando el término legal previsto para este tipo de actuaciones.

Si bien este evento corresponde a un caso aislado y no representa un incumplimiento generalizado del proceso, constituye una oportunidad para fortalecer los mecanismos de seguimiento sobre aquellas solicitudes que requieren traslado por competencia, con el propósito de asegurar el cumplimiento estricto de los términos establecidos en la normatividad vigente.

7.5. Negación de respuesta de información

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenció que durante el primer semestre de 2026 **no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información pública**, por lo cual no fue necesario adelantar actuaciones adicionales por parte de la Secretaría General relacionadas con la aplicación del régimen de excepciones previsto en la Ley 1712 de 2014.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno no identificó situaciones que pudieran afectar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública durante el período objeto de evaluación.

7.6. Oportunidad De Respuestas De Las PQRSDF Recibidas

La oportunidad en la atención de las PQRSDF constituye uno de los principales indicadores para evaluar la eficacia del proceso de atención al ciudadano, toda vez que refleja el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en el procedimiento institucional para la gestión de las solicitudes.

De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General, durante el primer semestre de 2026 fueron gestionadas **260 PQRSDF**, de las cuales **252 contaban con respuesta emitida al cierre del período evaluado**, mientras que **ocho (8) solicitudes permanecían en trámite**, encontrándose dentro de los términos legales para su atención.



Durante la evaluación se evidenció un adecuado desempeño general del proceso de PQRSDF, observándose que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normativa aplicable.

Igualmente, la información analizada permitió establecer que la Secretaría General continúa desarrollando de manera oportuna las actividades relacionadas con el ingreso, registro, asignación y seguimiento de las solicitudes, funciones que constituyen el alcance de su responsabilidad dentro del procedimiento institucional.

No obstante, la Oficina de Control Interno identificó un caso de incumplimiento asociado al traslado por competencia de una solicitud, situación que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los controles preventivos sobre el seguimiento de los términos legales, especialmente cuando intervienen diferentes dependencias durante el trámite de las PQRSDF.

En términos generales, el comportamiento observado permite concluir que el proceso mantiene un nivel adecuado de cumplimiento, sin evidenciar incumplimientos sistemáticos que afecten la prestación del servicio de atención al ciudadano.

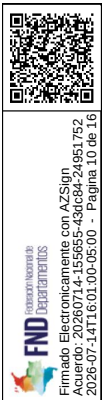
7.6.1 Estado de PQRSDF vencidas y las acciones ejecutadas

En desarrollo del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se verificó el estado de las solicitudes que presentaron novedades durante el trámite de atención, evidenciándose un (1) caso relacionado con el incumplimiento del término legal para efectuar el traslado por competencia.

Radicado E2026000649

- **Dependencia involucrada:** Subdirección de Fortalecimiento Territorial.
- **Peticionario:** Gobernación del Quindío.
- **Fecha de radicación:** 13 de marzo de 2026.
- **Actuación evaluada:** Traslado por competencia.
- **Término legal:** Cinco (5) días hábiles.
- **Resultado de la evaluación:** El traslado fue efectuado el 25 de marzo de 2026, superando en dos (2) días hábiles el término previsto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Durante la revisión de los soportes suministrados se evidenció que la profesional responsable de la administración del procedimiento de PQRSDF realizó las actividades de seguimiento previstas en el procedimiento institucional, incluyendo el monitoreo permanente de los términos, el envío de recordatorios a la dependencia responsable y la comunicación de la situación a la Oficina de Control Interno para el correspondiente seguimiento.



En criterio de esta Oficina, la situación identificada corresponde a un hecho puntual que no afecta de manera significativa el desempeño general del proceso; sin embargo, evidencia la importancia de fortalecer el control de los términos legales por parte de las dependencias responsables de las actuaciones administrativas, con el fin de evitar la materialización de riesgos asociados al incumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 1755 de 2015.

8. GESTIÓN DEL RIESGO

En el marco del seguimiento realizado al procedimiento de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno evaluó la aplicación de los controles establecidos para mitigar el riesgo de gestión asociado al proceso **GJAL-RG-03 "Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF"**, con base en la información suministrada por la Secretaría General y los registros del Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA).

Como resultado de la evaluación, se evidenció que la Secretaría General ejecuta de manera permanente las actividades de administración, registro, asignación y seguimiento de las PQRSDF, manteniendo controles orientados a garantizar la atención oportuna de las solicitudes y el monitoreo de los términos legales establecidos para su trámite.

Durante el período evaluado se verificó la aplicación de los principales controles definidos para el proceso, entre los cuales se destacan:

Tabla No.4
Evaluación de controles asociados al Riesgo GJAL-RG-03

Riesgo	Control	Resultado de la evaluación
Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF	Revisión permanente del SGDEA para la asignación de solicitudes a las dependencias competentes.	Operando. Se evidenció la asignación y direccionamiento de las solicitudes conforme al procedimiento institucional.
	Seguimiento periódico a las PQRSDF asignadas para verificar el cumplimiento de los términos legales.	Operando. Se evidenciaron actividades de monitoreo y recordatorios efectuados por la profesional responsable del proceso.
	Alertas generadas por el Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA).	Operando. El sistema dispone de mecanismos de seguimiento para el control de los vencimientos de las solicitudes

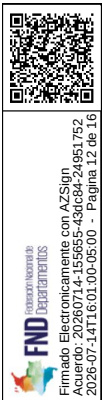
Fuente: Matriz Mapa de Riesgo de Gestión 2025

La evaluación permitió establecer que los controles implementados por la Secretaría General se encuentran operando y contribuyen al seguimiento del trámite de las PQRSDF. No obstante, durante el período objeto de evaluación se identificó un (1) caso de traslado por competencia realizado de manera extemporánea, correspondiente al radicado E2026000649, situación que evidencia que, aunque los controles preventivos funcionan, su efectividad depende igualmente de la gestión oportuna de las dependencias responsables de ejecutar las actuaciones administrativas derivadas del trámite de cada solicitud.



En este sentido, la Oficina de Control Interno considera que el riesgo evaluado mantiene un nivel de exposición bajo, teniendo en cuenta que la situación identificada corresponde a un evento aislado dentro de un universo de **260 PQRSDF gestionadas** durante el semestre y que la Secretaría General evidenció acciones de seguimiento encaminadas a prevenir el incumplimiento de los términos legales.

No obstante, resulta conveniente continuar fortaleciendo la cultura de autocontrol en las dependencias responsables de emitir las respuestas o ejecutar actuaciones dentro del trámite de las PQRSDF, con el fin de minimizar la ocurrencia de eventos que puedan afectar el cumplimiento de los términos legales y la oportunidad en la atención.



9. OBSERVACIÓN

Fortalecimiento del seguimiento a los traslados por competencia

Como resultado del seguimiento realizado al proceso de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se evidenció que, de los veintidós (22) traslados por competencia efectuados durante el primer semestre de 2026, uno (1) fue realizado por fuera del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, correspondiente al radicado **E2026000649**.

La Oficina de Control Interno observó que la Secretaría General adelantó las actividades de seguimiento previstas en el procedimiento institucional, incluyendo el monitoreo de los términos, el envío de recordatorios a la dependencia competente y la comunicación de la situación a esta Oficina, evidenciándose la aplicación de los controles definidos para el proceso.

En consideración a lo anterior, el evento identificado corresponde a una situación puntual y aislada, la cual no representa una desviación sistemática ni un riesgo significativo para el cumplimiento del proceso de gestión de las PQRSDF, ni afecta la efectividad general de los controles implementados. No obstante, constituye una oportunidad para continuar fortaleciendo la articulación entre las dependencias responsables de las actuaciones administrativas y la Secretaría General, con el fin de asegurar el cumplimiento estricto de los términos legales en la totalidad de los casos.

10. RECOMENDACIÓN

Con el propósito de fortalecer el proceso de atención de las PQRSDF y mantener los niveles de cumplimiento evidenciados durante el primer semestre de 2026, se recomienda a la Secretaría General continuar con las actividades de seguimiento y monitoreo a las solicitudes que requieren traslado por competencia, promoviendo espacios de retroalimentación con las dependencias responsables cuando se identifiquen actuaciones próximas al vencimiento de los términos legales.

De igual manera, se recomienda mantener las estrategias de comunicación y sensibilización dirigidas a las áreas responsables del trámite de las PQRSDF, con el fin de reforzar la importancia del cumplimiento oportuno de las actuaciones administrativas y consolidar una cultura institucional orientada al autocontrol, la mejora continua y la prevención de incumplimientos, contribuyendo al sostenimiento de la efectividad del proceso y al adecuado ejercicio del derecho fundamental de petición.



11. CONCLUSIONES.

Como resultado del seguimiento realizado al proceso de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno concluye que la Federación Nacional de Departamentos mantiene una gestión adecuada en la administración y trámite de las solicitudes ciudadanas, evidenciándose el cumplimiento general de los procedimientos institucionales y de los términos legales establecidos.

Durante el período evaluado se gestionaron **260 PQRSDF**, predominando las peticiones de interés particular como principal tipología de solicitud, y se evidenció que el correo electrónico continúa siendo el canal de atención más utilizado por los grupos de valor.

De los **22 traslados por competencia** efectuados, se identificó un (1) caso de extemporaneidad, el cual corresponde a un evento aislado que **no afecta de manera significativa el desempeño del proceso**, ni la efectividad de los controles implementados por la Secretaría General, dependencia que evidenció el seguimiento oportuno a la gestión de las solicitudes.

Así mismo, no se evidenciaron casos de negación de acceso a la información pública y los controles establecidos para el seguimiento de las PQRSDF demostraron un funcionamiento adecuado durante el período evaluado.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno considera que el proceso presenta un **nivel de cumplimiento satisfactorio**, identificándose la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento preventivo y la articulación entre las dependencias responsables, con el propósito de mantener la oportunidad y calidad en la atención de las solicitudes presentadas.

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 I SEMESTRE 2026 (1)

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260714-155655-43dc84-24951752

Creación: 2026-07-14 15:56:55

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-07-14 16:00:58



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 Auditoría y Sistemas de Gestión

MARIA DEL PILAR DURAN HERNANDEZ

1110476497

pilar.duran@fnd.org.co

Profesional de Auditoría y Sistemas de Gestión

Federación Nacional de Departamentos



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			
Informe Seguimiento PQRSDF I SEMESTRE 2026 (1)			
FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260714-155655-43dc84-24951752		Creación: 2026-07-14 15:56:55	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-07-14 16:00:58	
		 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.: 2026-07-14 15:56:59 Lec.: 2026-07-14 15:59:51 Res.: 2026-07-14 16:00:02 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.: 2026-07-14 16:00:03 Lec.: 2026-07-14 16:00:55 Res.: 2026-07-14 16:00:58 IP Res.: 181.204.226.42 Canal: Email