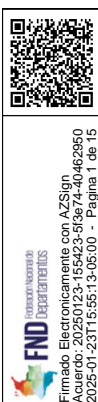


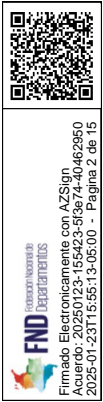
INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF-FND

III CUATRIMESTRE 2024
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

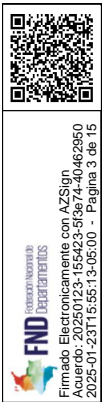
BOGOTA, ENERO 2025





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. LIDER DEL PROCESO.....	3
3. ALCANCE.....	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. RESPUESTA ESTEMPORANEA.....	9
5.6 TRASLADO POR COMPETENCIA.....	9
5.7. NEGACIÓN DE RESPUESTA DE INFORMACIÓN	10
5.8. GESTIÓN DEL RIESGO.....	10
5.9. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
6. COMPARATIVO PQRSDF RECIBIDAS EN EL I.II Y III CUATRIMESTRE.....	12
7. RECOMENDACIONES.....	13
8. CONCLUSIONES.....	13



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 tercer 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) tercer cuatrimestre 2024 (septiembre – diciembre)

4. METODOLOGÍA.

Se efectuó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf durante el tercer 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 PQRSD, allegadas al área de Secretaría General, a través de los correos electrónicos (pqrzd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, federacion@fnd.org.co) y el formulario en línea, durante el tercer 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 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: Artículo 55.** *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.*
- 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.”*

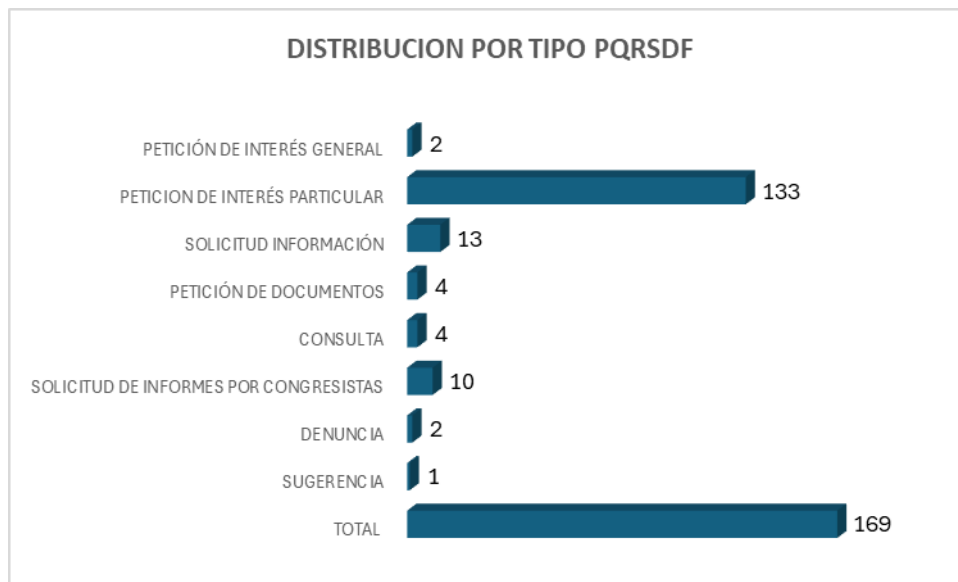
e) *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha marzo 2021.*

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

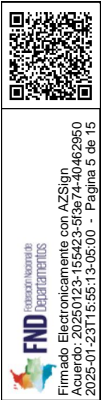


Fuente: Secretaría General - Sistema de Gestión Documental y Electrónica de Archivos (SGDEA)

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

CONCEPTO	ANALISIS
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Se recibieron dos (2) peticiones de interés general, lo que equivale aproximadamente al 1.9% del total.



<i>PETICION DE INTERÉS PARTICULAR</i>	<i>Se registraron un total de ciento treinta y tres (133) peticiones de interés particular, lo que constituye la mayor proporción, equivalente a cerca del 79% del total.</i>
<i>SOLICITUD INFORMACIÓN</i>	<i>Se recibieron trece (13) solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 8% del total.</i>
<i>PETICIÓN DE DOCUMENTOS</i>	<i>Se recibieron cuatro (4) peticiones de documentos, lo que equivale aproximadamente al 2.3% del total.</i>
<i>CONSULTA</i>	<i>Se recibieron cuatro (4) consultas de documentos, lo que equivale aproximadamente al 2.3% del total.</i>
<i>SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS</i>	<i>Se registraron diez (10) solicitudes de informes por congresistas, sumando un 6% del total.</i>
<i>DENUNCIA</i>	<i>Se recibieron dos (2) denuncias, lo que representa un volumen relativamente bajo en comparación con las solicitudes de interés particular, equivalente a aproximadamente el 1.9% del total.</i>
<i>SUGERENCIA</i>	<i>Se recibió una (1) sugerencia, lo que representa un volumen relativamente bajo en comparación con las solicitudes de interés particular, equivalente a aproximadamente el 1% del total.</i>

Fuente: Oficina de Control Interno.

De la revisión efectuada por esta Oficina, la Secretaria General realizo una gestión adecuada de las PQRSDf recibidas, del total de las ciento sesenta y nueve (169) solicitudes recibidas, evidenciando un alto nivel de compromiso y eficiencia.

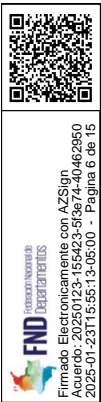
Del total, el 99% (169 solicitudes) fueron respondidas puntualmente, lo que subraya la efectividad en la atención oportuna y el cumplimiento riguroso de los plazos establecidos.

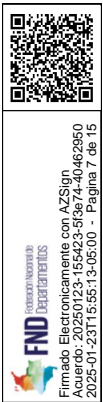
5.2. Peticiones (PQRSDf) recibidas por canal de recepción

Los canales de atención establecidos por la FND para garantizar una comunicación eficiente y efectiva son los siguientes.

Tabla No.2
Canales de recepción de PQRSDf dispuestos por la FND

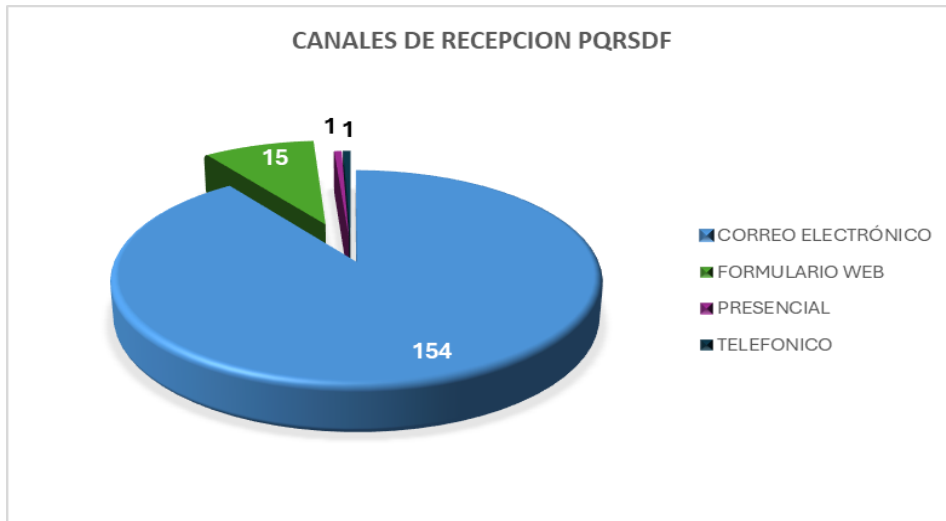
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Formulario Web	https://fnd.org.co/atencion-a-la-ciudadania	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm
	Correos Electrónicos	1. pqrstd@fnd.org.co 2. radicacion@fnd.org.co 3. secretaria.general@fnd.org.co 4. federacion@fnd.org.co	
Presencial	Punto de atención al ciudadano	Sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 No 69B – 53 Oficina 604.	
Telefónico	Líneas gratuitas	601- 489 73 60 - Bogotá	





Fuente: Secretaría General

Grafica No.2
Canales de recepción de PQRSDf



Fuente: Secretaría General

- ✓ El 91.1% del total de las solicitudes fueron recibidas a través del correo electrónico. Esto demuestra que este medio es el canal preferido por los usuarios, probablemente debido a su accesibilidad, rapidez y facilidad de uso.
- ✓ El formulario web fue utilizado en 15 ocasiones, equivalente al 8.9% del total. Aunque representa una proporción menor frente al correo electrónico, sigue siendo una opción importante que contribuye a la recepción de solicitudes de manera organizada.
- ✓ Tanto la atención presencial como las solicitudes telefónicas registraron únicamente 1 solicitud cada una, lo que equivale al 0.6% del total cada una; lo que refleja un uso muy limitado de estos canales, posiblemente debido a preferencias por métodos digitales.

5.3. Distribución de solicitudes por proceso

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

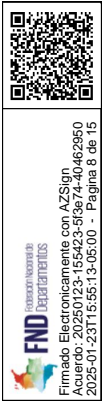


Tabla No.3
Distribución de solicitudes por procesos

Proceso	No Solicitudes
Jefatura de contratación	50
Secretaría General	23
Subdirección Administrativa y Financiera	28
Subdirección de Fortalecimiento Territorial	12
Subdirección de Gobierno y Regiones	18
Subdirección de Proyectos Especiales	24



Fuente: Secretaría General

Nota: Existen 14 solicitudes pendientes en términos para su respuesta

5.4. Rango oportunidad de respuesta de las PQRSD

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

Tabla No.4
Oportunidad de respuesta en PQRSD

Semáforo	Estado	No de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Solucionadas	153	91%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Vencidas	2	1%	Vencidas
	Sin respuesta, pero dentro de los términos establecidos	14	8%	
TOTALES		169	100%	

Fuente: Secretaría General

Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSD, los radicados que se tramitaron en términos representan el 99%, es decir ciento sesenta y siete (167) solicitudes y dos (2) se tramitaron fuera de términos es decir el 1%.

5.5. PQRSD con respuesta extemporánea

La Secretaría General, a través de la profesional responsable de las PQRSD, lleva a cabo un seguimiento semanal del estado de las solicitudes, notificando de manera oportuna a los jefes de

oficina y/o subdirectores de la entidad sobre su progreso. Asimismo, se les informó sobre las solicitudes ingresadas que estaban próximas a vencer.

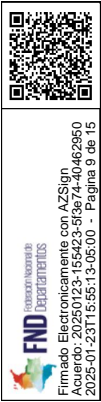
Se identificaron dos (2) PQRSDf que fueron respondidas fuera del plazo legal para su traslado por competencia. A continuación, se describen las circunstancias de estos casos.

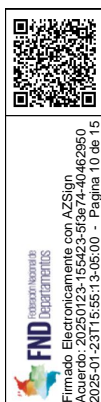
- *El 27 de noviembre de 2024, se presentó una petición anónima bajo el radicado No. E2024007652. El 6 de diciembre de 2024 se informó al peticionario que mediante oficio No. S2024005803 del 4 de diciembre de 2024, su denuncia había sido remitida a la Gobernación de Córdoba, ya que los hechos relacionaban a funcionarios de la Secretaría Departamental de Hacienda.*
- *El 10 de septiembre de 2024 se presentó una solicitud anónima bajo el radicado No. E2024005594, la cual fue trasladada por competencia a la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA) el 18 de septiembre del 2024, mediante oficio S2024004333.*

5.6. Traslado por competencia

De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría General, durante el tercer cuatrimestre del año en curso se efectuaron un total de diecisiete (17) traslados. Todos estos fueron gestionados dentro del plazo legal establecido, lo que evidencia un cumplimiento adecuado de los tiempos estipulados y un compromiso con la gestión eficiente de las solicitudes. Este resultado refleja la efectividad en la coordinación y el manejo oportuno de los trámites correspondientes.

RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITANTE
E2024008912	30/12/2024	13/01/2025	Juan Camilo Meneses Rubio
E2024007652	27/11/2024	18/12/2024	Anónimo
E2024007628	26/11/2024	10/12/2024	Raúl Eduardo Silva Díaz
E2024007509	20/11/2024	11/12/2024	Gobernación De Cundinamarca
E2024007314	14/11/2024	27/12/2024	Adriana Marcela Hoyos Domínguez
E2024007199	12/11/2024	19/11/2024	Congreso De La República De Colombia
E2024007069	6/11/2024	19/12/2024	Francisco Rubiano Guarnizo
E2024007044	6/11/2024	19/12/2024	Oscar Fabian Páez R
E2024007016	5/11/2024	30/01/2025	Nancy Yanneth Gámez Siachoque
E2024006422	8/10/2024	22/11/2024	María Elena Botero Mejía
E2024006372	7/10/2024	29/10/2024	Gobernación De Norte De Santander
E2024006119	1/10/2024	15/11/2024	Consejo Nacional De





			<i>Bibliotecología</i>
E2024006063	30/09/2024	14/11/2024	German Arturo Adila Robles
E2024005616	11/09/2024	24/10/2024	Mipofoamcol
E2024005594	10/09/2024	1/10/2024	Anónimo
E2024005549	9/09/2024	22/10/2024	Subtiendas Y Droguería Olímpica SA
E2024005441	5/09/2024	18/10/2024	Angelica María Rueda Calderón

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

5.7. Negación de respuesta de información

De la revisión realizada por esta oficina, se constató que durante el tercer cuatrimestre se rechazó dos (2) solicitudes de información; *lo cual estuvo debidamente fundamentada en el carácter reservado de la información y en la naturaleza de las funciones de la FND.*

En este contexto; se brindó al solicitante una respuesta clara y adecuada, ajustándose a los lineamientos establecidos y garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable. Esto demostrando el compromiso por parte de la Secretaria General con la transparencia y el respeto a las disposiciones legales relacionadas con el manejo de información sensible.

1. *Con radicado E2024004914 del 28 de octubre de 2024, donde se requería información sobre la nómina de los empleados de la FND; frente a ello se dio respuesta indicando que dicha solicitud se encontraba sujeta a reserva legal por involucrar datos personales y sensibles protegidos por el derecho a la privacidad.*
2. *Con radicado E2024005842 del 12 de diciembre del 2024, dio lugar a una negación parcial, concerniente a la ejecución de recursos de carácter privado.*

5.8. 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.

RIESGOS		Descripción del Control
RIESGOS DE GESTIÓN GJAL-RG-03	Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF	<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 2024

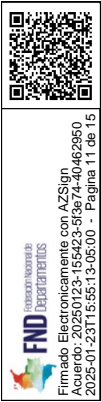
5.9. Plan anticorrupción y atención al ciudadano

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

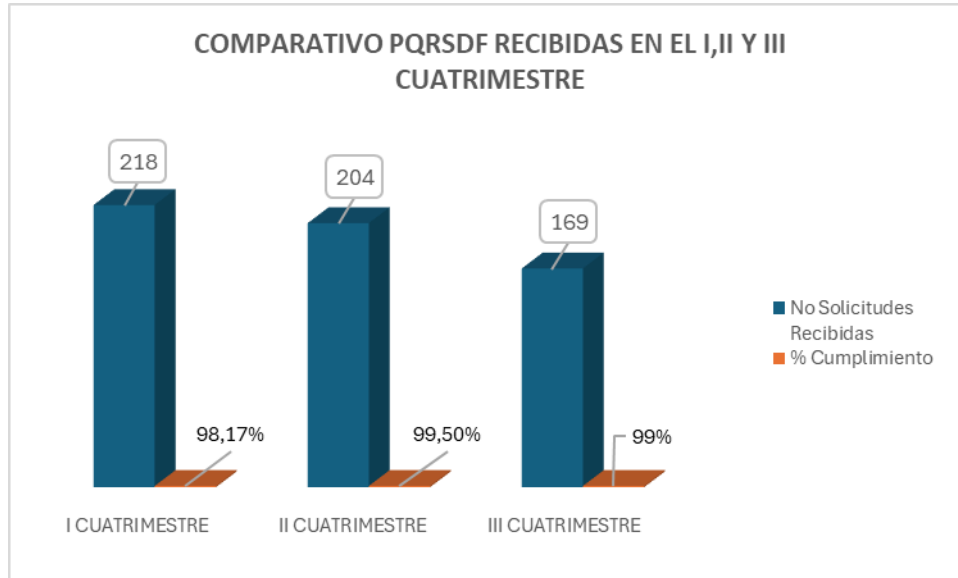
Componente	Actividades	Responsable
Cuarto Componente - Atención al Ciudadano	Reporte Cuatrimestral sobre PQRSDF	Secretaria General

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

Este ente de control 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 del área.



6. Comparativo PQRSDf recibidas en el I, II Y III Cuatrimestre

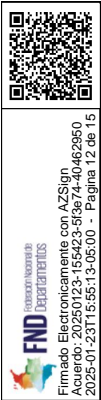


El análisis muestra un desempeño destacado en la gestión de las solicitudes a lo largo de los tres cuatrimestres de la vigencia 2024, alcanzando un promedio de cumplimiento del **98.89%** durante la vigencia 2024.

A pesar de la disminución progresiva en el número de solicitudes recibidas durante el tercer cuatrimestre, la calidad y eficacia en las respuestas han permanecido constantes. Este resultado refleja el alto nivel de compromiso de la Secretaría General en garantizar una atención oportuna, eficiente y alineada con los estándares establecidos para la gestión de las PQRSDf.

7. RECOMENDACIONES

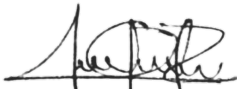
1. Continuar con campañas internas de sensibilización dirigida a todos los colaboradores, recordando los deberes relacionados con el trámite de PQRSDf.
2. Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRSDf.



8. CONCLUSION

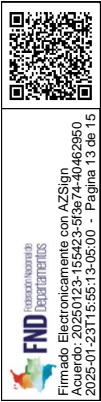
Durante el tercer cuatrimestre del 2024, la FND recibió un total de 169 PQRSDF, logrando un destacado porcentaje de cumplimiento del **99%** en cuanto a la oportunidad de respuesta. Este desempeño refleja el compromiso continuo por parte de la Secretaría General y de los colaboradores involucrados en el proceso, quienes han demostrado un alto nivel de responsabilidad y eficiencia en la atención de las solicitudes.

Cabe destacar que este resultado se alinea con los objetivos institucionales de brindar un servicio de calidad, el seguimiento constante y la mejora en los procesos han contribuido significativamente a mantener este elevado nivel de cumplimiento, asegurando la respuesta oportuna y adecuada a cada una de las solicitudes recibidas.



JEIMMY SOLEY QUIROGA RAMÍREZ

Jefe de Oficina de Control Interno.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME III CUATRIMESTRE PQRSDF

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250123-155423-5f3e74-40462950

Creación: 2025-01-23 15:54:23

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-01-23 15:55:12



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe Oficina de Control Interno

Jimmy Soley Quiroga

53130409

jeimmy.quiroga@fnd.org.co

Jefe Oficina Control Interno

Federación Nacional de Departamentos



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME III CUATRIMESTRE PQRSDF FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS <small>gestionado por: azsign.com.co</small>			
Id Acuerdo: 20250123-155423-5f3e74-40462950 Creación: 2025-01-23 15:54:23 Estado: Finalizado Finalización: 2025-01-23 15:55:12			
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.: 2025-01-23 15:54:23 Lec.: 2025-01-23 15:54:33 Res.: 2025-01-23 15:55:12 IP Res.: 181.204.226.42