

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

**III CUATRIMESTRE 2022**

**SEPTIEMBRE - DICIEMBRE**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA, DICIEMBRE 2022**

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a Ley 87/1993; y en cumplimiento del cronograma anual de auditorías, realizó seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF durante el periodo comprendido entre septiembre – diciembre del 2022, orientando su labor a la verificación del cumplimiento de las normas vigentes, la oportunidad y demás aspectos relacionados con el proceso.

## 2. Objetivo

Realizar la evaluación y seguimiento al proceso de PQRSF – 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

## 3. Líder del Proceso

Secretaría General

## 4. Alcance

Verificar la información reportada de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) tercer cuatrimestre 2022.

## 5. Criterios de auditoría.

- 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. *Procedimiento de Atención Ciudadana Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF). GJA-PD-03 (Versión: 02, Fecha: 25-03-2022).*
- e. *formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSDF, GJA-PD-03-FT-02. (Versión No 02 con fecha 15-07-2021).*
- f. *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha Marzo 2021.*
- g. *Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- h. *Ley 2207 de 2022 por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de covid-19, derogando los artículos 5 y 6 de este.*

## 6. Metodología

*Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tomó como fuente de información las peticiones allegadas al área de Secretaría General, a través de los correos electrónicos ([pqrds@fnd.org.co](mailto:pqrds@fnd.org.co), [radicacion@fnd.org.co](mailto:radicacion@fnd.org.co), [federacion@fnd.org.co](mailto:federacion@fnd.org.co)) y el formulario en línea.*

## 7. Limitaciones

*No hubo limitaciones para el ejercicio del seguimiento de las PQRSDF.*

## 8. Desarrollo

### 8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSDF

Cuadro No. 1. Distribución Por Tipo PQRSDF

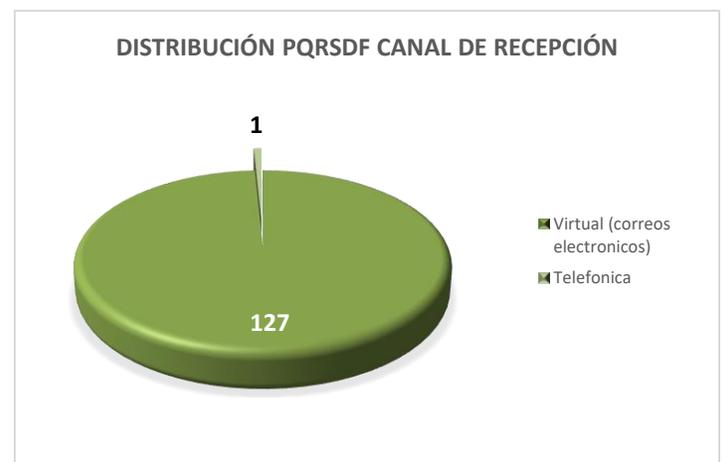
| TIPO DE SOLICITUD          | CANTIDAD   |
|----------------------------|------------|
| Peticiones                 | 51         |
| Quejas                     | 1          |
| Reclamos                   | 0          |
| Sugerencias                | 0          |
| Denuncias                  | 0          |
| Felicitaciones             | 0          |
| Solicitudes de Información | 1          |
| Certificados de Retención  | 11         |
| Certificados de Contratos  | 64         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>128</b> |

Fuente: Secretaría General

### 8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción

De las 128 PQRSDF recibidas en el tercer cuatrimestre, 127 se recibieron a través de atención virtual mediante los correos electrónicos ([pqrds@fnd.org.co](mailto:pqrds@fnd.org.co), [radicacion@fnd.org.co](mailto:radicacion@fnd.org.co), [federacion@fnd.org.co](mailto:federacion@fnd.org.co)) y una queja a través de atención telefónica, una vez recibidas esta PQRSDF se radican en AZ Digital para su respectiva conservación y tramite

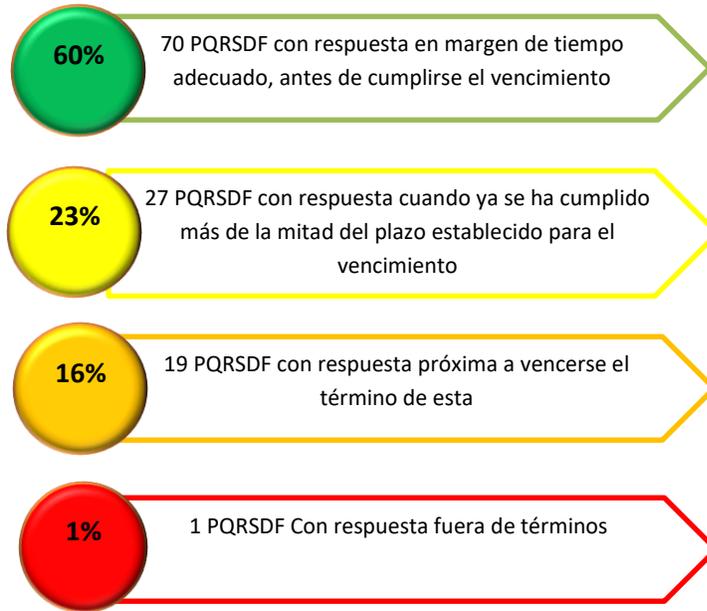
Gráfico No. 1 Distribución PQRSDF Canal de Recepción



Fuente: Secretaría General

### 8.1.3. PQRSDf rango de oportunidad en la respuesta:

En la siguiente imagen se representa el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento e incumplimiento con respecto al total de PQRSDf atendidas.

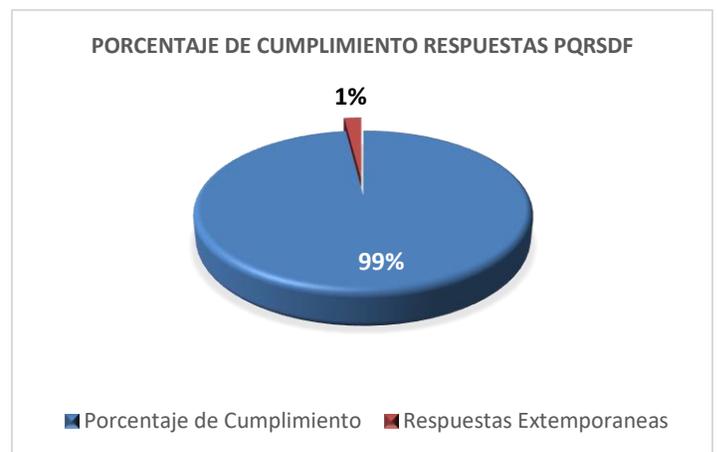


Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

- ✓ 11 PQRSDf Sin respuesta, pero dentro de los términos establecido

Con un total de 128 solicitudes recibidas en el tercer cuatrimestre del año, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento fue del 99%, mientras que el porcentaje de respuestas extemporáneas fue del 1%.

Gráfico No.2. Cumplimiento Respuestas PQRSDf



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

### 8.1.4 PQRSDf con respuesta extemporánea

Con un total de ciento veintiocho (128) solicitudes recibidas en el tercer cuatrimestre del año, se evidencian una (1) con respuesta extemporánea.

Cuadro No. 2. PQRSDf Con respuesta Fuera de Términos

| No Radicado | Asunto   | Dependencia Implicada                    | Fecha de Recepción | Fecha Final de Respuesta | Días de Respuesta |
|-------------|--|--|--------------------|--------------------------|-------------------|
| E2022002204 | Insistencia Concepto de Proyecto de Ley Senado | Subdirección Fortalecimiento Territorial | 18/10/2022         | 11/11/2022               | 17                |

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

### 8.1.5 Comparativo PQRSDf recibidas en el I, II Y III Cuatrimestre

Gráfico No.3. Comparativo PQRSDf recibidas



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

## 9. GESTION DEL RIESGO

### a. Riesgos de Gestión

| Riesgo  | Controles Existentes   | Sin Control | Con Control |
|---|--|-------------|-------------|
| Probabilidad de que no se registre en los sistemas de información la totalidad de las PQRSF recibidas | Establecer cronograma de actividades, para creación de Plan Anticorrupción y Mecanismos de Seguimiento al trámite dado a las PQRSF recibidas de la página web, revisión constante de los sistemas de correspondencia con el fin de asignar requerimientos en tiempo, y planeación de actividades del área, comités jurídicos de seguimiento. | Moderado    | Bajo        |

### b. Riesgos de Soborno

| Acto Soborno  | Controles Existentes  | Sin Control | Con Control |
|---|---|-------------|-------------|
| Que un tercero ofrezca o entregue dádivas o compensaciones a la persona encargada del proceso de PQRSDF de la FND, o que ésta solicite o reciba, con el fin de dilatar u omitir o reasignar una PQRSDF, al área encargada de darle trámite. | Seguimiento por parte del supervisor del proceso a las PQRSDF que ingresan a la entidad por los canales dispuestos para ello. | Moderado    | Bajo        |

El proceso de Secretaria General cuenta en total con dos (2) riesgos, relacionados con las PQRSDF, distribuidos de la siguiente manera:

- a. Riesgos de Gestión: 1
- b. Riesgos de Soborno: 1

Los cuales se encuentran con controles en zona baja; sin embargo, es importante revisar y monitorear permanentemente las acciones, 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.

## 10. Planes De Mejoramiento.

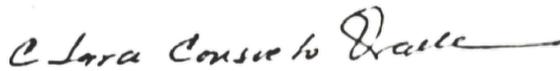
De acuerdo con el seguimiento efectuado a los planes de mejoramiento, durante el periodo evaluado, no se identificaron planes de mejora por concepto de PQRSDF.

## 11. CONCLUSIÓN

*Durante el tercer cuatrimestre del 2022 la FND recibió un total 128 PQRSD, para un porcentaje de cumplimiento del 99% en oportunidad de respuesta; lo cual muestra el compromiso por parte de la Secretaria General y de los colaboradores que participan del mismo; sin embargo, hay que hacer seguimiento a aquellas solicitudes que a la fecha están vencidas y/o próximas a vencer y, determinar las acciones a seguir; para que en lo sucesivo esta situación no se presente al interior de a FND.*

*La dependencia en la cual se generó incumplimiento de respuesta PQRSD (subdirección de Fortalecimiento Territorial), levantará un Plan de Mejoramiento; con base en el presente informe que contiene las recomendaciones y observaciones planteadas por esta oficina, el mismo debe ser remitido según el formato establecido GIO-PD-04-FT-01, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del presente informe,*

Atentamente,



**CLARA CONSUELO OVALLE JIMÉNEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

| Elaboro:              | Revisó:               | Aprobó:               |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Carolina Navarrete    | Clara Ovalle Jiménez  | Clara Ovalle Jiménez  |
| Fecha: Diciembre 2022 | Fecha: Diciembre 2022 | Fecha: Diciembre 2022 |