

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES
PQRSF-FND
I CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL 2021**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, MAYO 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. *Introducción*.....3

2. *Objetivo*3

3. *Líder del Proceso*.....3

4. *Alcance*.....3

5. *Metodología*.....3

6. *Criterios de Auditoría*.....4

7. *Limitaciones*5

8. *Desarrollo*.....5

8.1.1. *Peticiones recibidas por TIPO de PQRSF*.....5

8.1.2. *Peticiones recibidas por canal de recepción*.....5

8.1.3. *PQRSF rango de oportunidad en la respuesta*.....6

8.1.4. *PQRSF por tipo de usuario*.....7

8.1.5. *Solicitudes pendientes de respuesta con vencimiento*.....8
de términos en mayo 2021

8.1.6. *Solicitudes recibidas con fecha de vencimiento de respuesta*.....8

8.1.7. *PQRSF recibidas en la FND mensualmente*.....9

9. *OBSERVACIONES*.....9

10. *RECOMENDACIONES*.....10

11. *CONCLUSIÓN*.....11

1. Introducción.

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en cumplimiento del Cronograma Anual de Auditorias; realizo seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS durante el periodo comprendido entre enero y abril del 2021, 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

Secretaria General

4. Alcance

- ✚ Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) por el periodo comprendido enero a abril de 2021.

5. Criterios de auditoría.

- ✚ *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”.*
- ✚ *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.

- ✚ 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. ARTICULO 54. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. ARTICULO 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*
- ✚ formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSDf, GJA-PD-03-FT-02.*
- ✚ Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano*
- ✚ Documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

6. Metodología

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tomó como fuente de información la reportada en el sistema de gestión documental ORFEO y las peticiones allegadas al área de la Secretaría General.

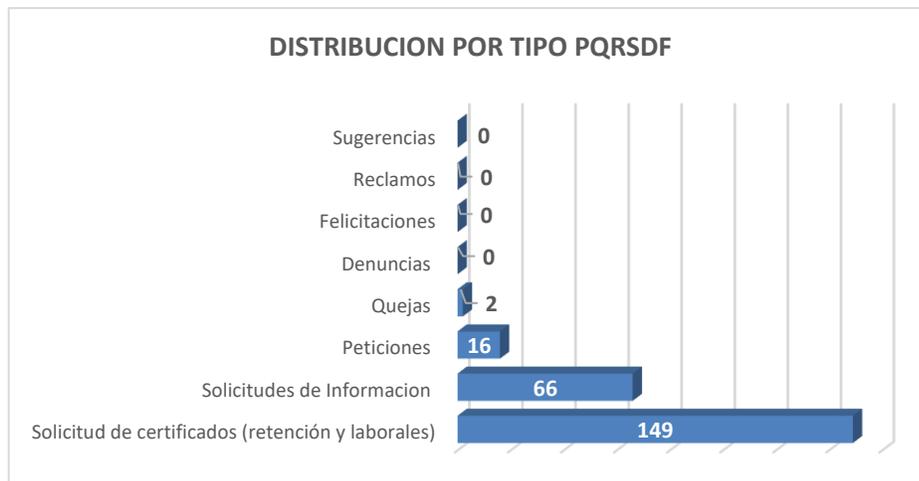
7. Limitaciones

No hubo limitaciones para el ejercicio del seguimiento de las PQRSF.

8. Desarrollo

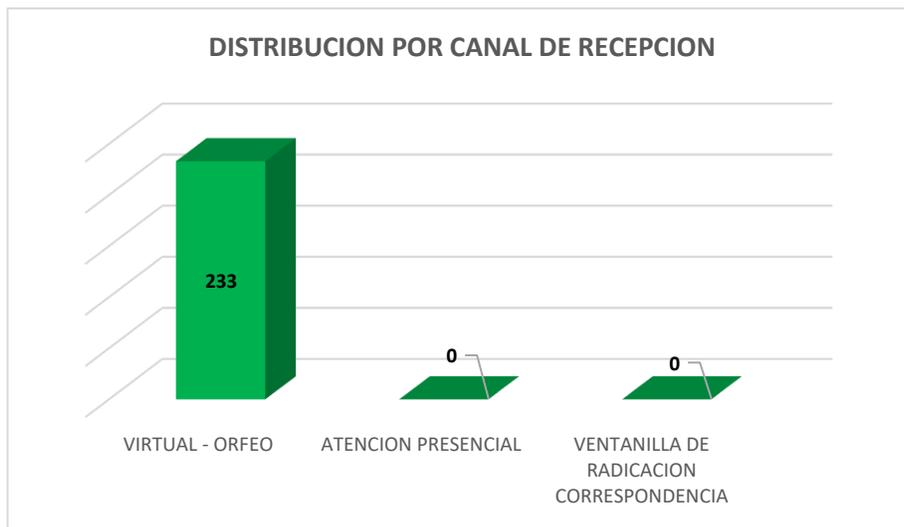
8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSF

Cuadro No. 1. DISTRIBUCION POR TIPO PQRSDF



8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción:

Cuadro No. 2. DISTRIBUCION PQRSDF CANAL DE RECEPCIÓN



TIPO DE PQRSDF **CANTIDAD** **%**

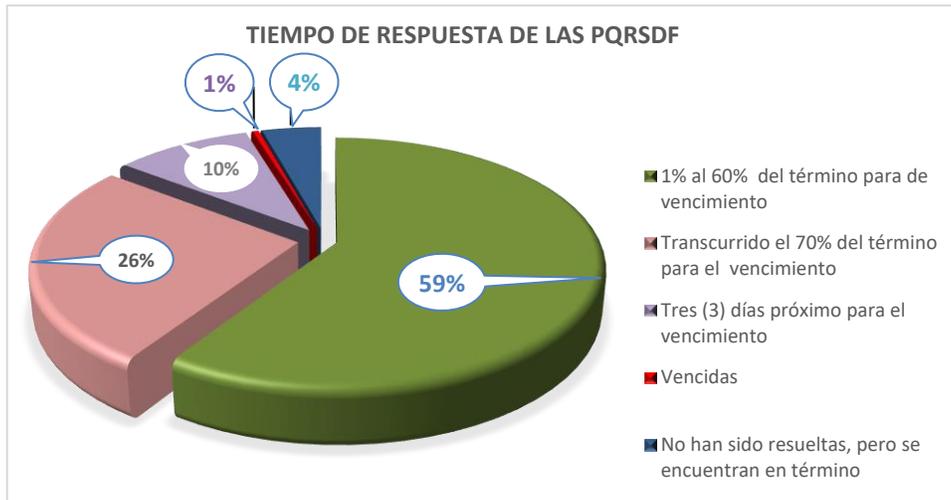
<i>Solicitud de certificados (retención y laborales)</i>	149	64%
<i>Solicitudes de Información</i>	66	7%
<i>Peticiones</i>	16	1%
<i>Quejas</i>	2	28%
<i>Denuncias</i>	0	0%
<i>Felicitaciones</i>	0	0%
<i>Reclamos</i>	0	0%
<i>Sugerencias</i>	0	0%

8.1.3. PQRSF rango de oportunidad en la respuesta:

Tabla No. 1. Rango de respuesta

Semáforo	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tiempo de petición	No de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	1% al 60% del término para de vencimiento	138	59%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	61	26%	Respuesta cuando ya se ha cumplido más de la mitad del plazo establecido, para el vencimiento del término de respuesta.
	Tres (3) días próximo para el vencimiento	23	10%	Se surtió la respuesta próxima a vencerse el término de esta.
	Vencidas	1	1%	No hay respuesta después de vencido el término
	No han sido resueltas, pero se encuentran en término	10	4%	No han sido resueltas, pero se encuentran en término
TOTALES		233	100%	

Fuente: Secretaria General- PQRSF



8.1.4. PQRSF por tipo de usuario

Cuadro No. 3. DISTRIBUCION PQRSF POR TIPO DE USUARIO

Tipo Usuario	Cantidad	Porcentaje
Persona Natural	127	54%
Persona Jurídica	95	41%
Ministerios	11	5%



8.1.5. Solicitudes pendientes de respuesta con vencimiento de términos en mayo 2021

ASUNTO	FECHA DE RECEPCION
1. Solicitud Aportar Oportunamente Los Documentos Solicitados	7/04/2021
2. Traslado PQSR 202182140100047063 Exportación Alcohol Anhidro - AMAZING Valley	16/04/2021
3. La Presente Es Para Solicitar Su Colaboración Informándonos Como Ha Sido La Evolución Y Avance En La Implementación Del Sistema SIANCO Del Decreto 2106/2019	21/04/2021
4. Radicado 1-2021-030292 20210412 100224372-2513 Derecho De Petición PQRS 202182140100040225 ASOVINOS	21/04/2021
5. Solicitud Información Bodegas De Mosela	26/04/2021
6. Solicitud De Certificado Laboral	26/04/2021
7. Solicitud Asociación Los Buenos Aires	29/04/2021
8. Invitación A Evaluar La Propuesta Solución A La Problemática De Inseguridad	29/04/2021
9. Certificación Laboral Jorge Mario Hernández	29/04/2021
10. Solicitud De certificación	30/04/2021

OBSERVACIÓN:

- ✚ La solicitud No. 1, radicada en la FND el día 7 de abril, el ICBF, le dio a la FND 30 días hábiles para dar respuesta a dicho requerimiento, el cual vence en mayo 2020.
- ✚ Las demás (2-10) PQRSF, la Secretaria General realizará el reporte y seguimiento para el segundo cuatrimestre.

8.1.6. Solicitudes recibidas con fecha de vencimiento de respuesta

No Radicado	Fecha Recepción	Asunto	Tipo	Remitente
20213060012392	5/04/2021	EL DECRETO 1691 DE 2020 - solicito información para el registro de nuestra empresa Hada International S.A. Nit 900.388.839-2.	PQRSD - PETICIÓN	HADA LA MAGIA DE HACERLO BIEN DIANA M. ARENAS

8.1.7. PQRSF recibidas en la FND mensualmente.

Cuadro No. 4. Total, PQRSF recibidas en la FND mensual.



9. OBSERVACIONES

- ✚ Se tienen estandarizados los formatos y procedimientos de PQRSF, por parte de la Oficina de Planeación.
- ✚ A través de la página, los ciudadanos pueden tramitar sus PQRSF, en el Link <https://www.fnd.org.co/transparencia/10-instrumentos-de-gesti%C3%B3n-e-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.html>
- ✚ Se evidencia trazabilidad, estadísticas de recepción para las PQRS, por parte de las demás dependencias hacia la Secretaria General, para que esta tenga un consolidado real de las PQRS que llegan a la FND, a través de las diferentes canales y/o Áreas.
- ✚ Se tiene implementado el aplicativo ORFEO como herramienta de recepción, radicación y distribución de las diferentes PQRS.
- ✚ La FND, cuenta con el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, para las recepción, seguimiento y respuesta oportuna a todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncia y felicitaciones, donde se estandarizaron los mecanismos de recepción, radicación y seguimiento a las mismas, Link **Procedimiento** <https://drive.google.com/drive/folders/0B2Bqw0mmwuSKUIJUtdZV1pZcDA>.
- ✚ Se implementaron formatos de seguimiento y trazabilidad y formato de indicadores,

1. GJA-PD-03-FT-01, Versión 01. Fecha 28-08-2020
2. GJA-PT-03-FT-02, Versión 01. Fecha 28-08-2020
3. GJA-PT-03-FT-03, Versión 01. Fecha 28-08-2020

- ✚ Se evidencia, que el proceso SIANCO, no dio respuesta dentro de los términos establecidos a la PQRSF, con radicado en la FND 20213060012392 la cual tiene fecha de vencimiento de términos de 22 días, y desde la recepción en la FND son 36 días.

10. RECOMENDACIONES

- ✚ Requerir por parte de Secretaria General a los encargados del proceso en las dependencias que no respondieron oportunamente las PQRS, para que informen las causas de su incumplimiento.
- ✚ Gestionar, campañas internas de sensibilización dirigida a todos los colaboradores, recordando los deberes relacionados con el trámite de PQRS
- ✚ Propender por parte de las dependencias para que los grupos de interés reciban respuestas a los requerimientos en términos de calidad y oportunidad.
- ✚ Continuar con capacitaciones por parte de la Secretaria General, con el apoyo de la Subdirección de Gestión Humana, sobre la responsabilidad que tienen los colaboradores y responsables de los procesos de la FND 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, con calidad y oportunidad.
- ✚ Dar continuidad por parte de la Secretaria General al seguimiento permanente a las PQRS, que se radican en las diferentes dependencias de la FND.
- ✚ Revisar por parte de la Oficina de Planeación los indicadores de las PQRSF, resueltas por la FND, con respecto al total de PQRSF recibidas en la Institución. con el fin de estimar la capacidad de respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la que cuenta la entidad; esta medición es importante dado que aporta información sobre la necesidad de ahondar y/o ajustar el proceso relacionado con PQRSF, si hay lugar a ello.
- ✚ Revisar por parte de Gestión Documental- GAF para el control de registro de entrada y salida de las PQRSF, el proceso por el cual se asigna un identificador (Número de Radicado) a un documento que se recibe en la FND debe ser el mismo cuando se da la respuesta al peticionario.

11. CONCLUSION

En atención a los criterios de evaluación se concluye que la entidad viene dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011; se tiene una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS; sin embargo, es importante efectuar seguimiento aquellas solicitudes que a la fecha están vencidas y determinar las acciones a seguir; para que en lo sucesivo esta situación no se presente al interior de a FND.

Esta Oficina de Control, efectuará seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones planteadas mediante el diligenciamiento del Plan de Mejoramiento Interno, del área responsable.

Atentamente,

Clara Consuelo Ovalle
CLARA CONSUELO OVALLE JIMÉNEZ
 Jefe Oficina Control Interno

Preparó:	Revisó:	Aprobó
Carolina Navarrete/Clara Ovalle	Clara Ovalle Jiménez	Clara Ovalle Jiménez
Fecha: mayo 2021	Fecha: mayo 2021	Fecha: mayo 2021