

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

**I CUATRIMESTRE 2025  
ENERO – ABRIL**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA, MAYO 2025**



 **FND** Federación Nacional de  
Departamentos  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2025-0520-11-4930-abe898-22078415  
2025-05-20T11:51:02-05:00 - Pagina 1 de 18

## CONTENIDO

INTRODUCCION .....	3
1. OBJETIVO .....	4
2. LIDER DEL PROCESO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. METODOLOGÍA.....	4
5. NORMATIVIDAD .....	5
6. DESARROLLO .....	7
6.1 Tipo de Peticiones .....	7
6.2 Peticiones (PQRSDF) recibidas por canal de recepción.....	8
6.3 Distribución de solicitudes por proceso.....	10
6.4 Rango oportunidad de respuesta de las PQRSDF .....	10
6.5 Traslado por competencia .....	11
6.6 Negación de respuesta de información .....	12
6.7 Gestión del riesgo.....	13
6.8 Plan anticorrupción y atención al ciudadano.....	14
7. RECOMENDACIONES .....	15
8. CONCLUSIÓN .....	16



Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20250520-114930-86e898-22078415  
 2025-05-20T11:51:02-05:00 - Pagina 2 de 18

## INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones y conforme a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, llevó a cabo el seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025. Esta labor tuvo como objetivo verificar el cumplimiento de la normativa vigente, la oportunidad en la atención y otros aspectos relevantes asociados al proceso.

El presente informe expone el estado de la gestión adelantada por la Secretaría General en relación con la atención de las PQRSDF, con base en la información reportada por el proceso responsable. Su propósito es evidenciar los avances alcanzados, identificar fortalezas y señalar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional, así como a una atención más eficiente, transparente y orientada a la satisfacción de los peticionarios.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2025-0520-11-4930-86e898-22078415  
2025-05-20T11:51:02-05:00 - Pagina 3 de 18

## 1. OBJETIVO

Realizar la evaluación y seguimiento al proceso de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) de la Federación Nacional de Departamentos (FND), con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora. Lo anterior, a través de la verificación del proceso, la aplicación de controles y el análisis del grado de cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia, permitiendo así plantear recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento institucional y al mejoramiento continuo del servicio prestado a la ciudadanía.

## 2. LIDER DEL PROCESO

Secretaría General.

## 3. ALCANCE

El presente seguimiento comprende la verificación de la información reportada correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) gestionadas durante el primer cuatrimestre del año 2025, es decir, entre los meses de enero y abril. El análisis se enfoca en los datos registrados por la Secretaría General, considerando el cumplimiento de la normativa aplicable, la oportunidad en la atención, y otros aspectos relevantes que impactan la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

## 4. METODOLOGÍA.

El seguimiento a la atención de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF)** durante el primer cuatrimestre del 2025, se realizó de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente y los procedimientos internos de la FND. El análisis se centró en las solicitudes recibidas a través de los canales oficiales de la Secretaría General, específicamente los correos electrónicos ([pqrds@fnd.org.co](mailto:pqrds@fnd.org.co), [radicacion@fnd.org.co](mailto:radicacion@fnd.org.co), [secretaria.general@fnd.org.co](mailto:secretaria.general@fnd.org.co), [federacion@fnd.org.co](mailto:federacion@fnd.org.co)) y el formulario en línea disponible para la ciudadanía.

### Fases del seguimiento:

1. **Recopilación de datos:** Se recolectaron las solicitudes recibidas durante el período de enero a abril de 2025, registradas en los canales mencionados.
2. **Verificación de cumplimiento:** Se verificó si las solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, así como la calidad de la respuesta brindada.
3. **Aplicación de controles:** Se realizaron controles internos para evaluar la gestión del proceso de atención, analizando los tiempos de respuesta, el manejo adecuado de cada tipo de solicitud y la satisfacción del usuario.

4. **Análisis del grado de cumplimiento normativo:** Se revisaron los procesos de atención en relación con las disposiciones legales y reglamentarias sobre la gestión de PQRSDf, particularmente aquellas definidas por la Ley 1474 de 2011.
5. **Identificación de oportunidades de mejora:** A partir del análisis realizado, se identificaron aspectos que pueden ser optimizados para fortalecer la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario.

## 5. NORMATIVIDAD

A continuación, se presentan las principales normativas relacionadas con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf), las cuales sirven como marco legal para la adecuada atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción:

- ✓ Ley 87 de 1993 (noviembre 29) Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 y Decreto Nacional 1537 de 2001: Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado, orientando la correcta gestión de los procesos internos y el cumplimiento de los fines institucionales.
- ✓ Ley 1474 de 2011: Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Obliga a cada entidad pública del orden nacional, departamental y municipal a elaborar anualmente una estrategia para combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano. Esta estrategia incluye el mapa de riesgos de corrupción, medidas de mitigación, estrategias anti-trámites y mecanismos de mejora para la atención al ciudadano.
- ✓ Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: Establece que todas las entidades públicas deben contar con al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos.
- ✓ Ley 190 de 1995 - Sistema de Quejas y Reclamos: Artículo 53. Obliga a las entidades públicas a contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos formulados por los ciudadanos relacionados con el cumplimiento de la misión institucional. Además, la Oficina de Control Interno debe velar por que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y debe rendir informes semestrales a la administración sobre este tema.
- ✓ Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición: Artículo 14. Establece los términos para la resolución de distintas modalidades de peticiones:



- Las peticiones de documentos y de información deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si no se responde en este tiempo, la solicitud se entenderá aceptada y los documentos deben entregarse en los tres (3) días siguientes:

- Las consultas a las autoridades deben resolverse en un plazo de treinta (30) días.
- En casos excepcionales, si no se puede resolver la petición en el tiempo establecido, la autoridad debe informar al interesado antes del vencimiento del plazo y señalar un plazo razonable para la resolución, que no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

- ✓ Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Artículos 13 al 33. Establece las normas de procedimiento administrativo, los derechos de los ciudadanos y las obligaciones de las autoridades en la gestión de las peticiones y reclamos presentados ante las entidades públicas.
- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), capítulo 2 Servicio al Ciudadano, versión 04, con fecha de marzo de 2021: Establece los lineamientos y principios para la implementación de procesos de servicio al ciudadano, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención y la gestión pública.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20250520-114930-abe898-22078415  
2025-05-20T11:51:02-05:00 - Pagina 6 de 18

## 6. DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe, se presentan las peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre del año 2025, clasificadas por tipo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). La información recopilada se organiza de la siguiente manera:

**Peticiones:** Solicitudes formales de información, servicios o documentos que los ciudadanos han realizado a la FND, buscando obtener una respuesta o acción específica de la entidad.

**Quejas:** Expresiones de insatisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios prestados o la atención recibida, reflejando desacuerdos o malestar con un proceso o resolución.

**Reclamos:** Demandas o quejas formales que requieren una solución o reparación por una acción o decisión que se considera injusta, errónea o incorrecta por parte de la FND.

**Sugerencias:** Propuestas o recomendaciones hechas por los ciudadanos para mejorar procesos, servicios, o cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de la FND.

**Denuncias:** Informes formales que alertan sobre posibles irregularidades, hechos de corrupción, violación de normas o comportamientos ilegales relacionados con las actividades de la FND.

**Felicitaciones:** Manifestaciones de reconocimiento o agradecimiento por parte de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio o la atención brindada por la FND.

### 6.1 Tipo de Peticiones

A continuación, se presenta un desglose de las peticiones recibidas durante el primer cuatrimestre de 2025, organizadas según el tipo de solicitud:

Tabla No.1  
Distribución por tipo de PQRSDF

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2
PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	215
SOLICITUDES INFORMACIÓN	22
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	6
CONSULTAS	11
SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS	7
SUGERENCIAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>266</b>

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.2  
Análisis de la distribución porcentual de PQRSDf

CONCEPTO	ANALISIS
<b>PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL</b>	Se recibieron dos (2) peticiones de interés general, lo que equivale aproximadamente al 1. % del total.
<b>PETICION DE INTERÉS PARTICULAR</b>	Se registraron un total de doscientas quince (215) peticiones de interés particular, lo que constituye la mayor proporción, equivalente a cerca del 81% del total.
<b>SOLICITUD INFORMACIÓN</b>	Se recibieron veintidós (22) solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 8% del total.
<b>PETICIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Se recibieron seis (6) peticiones de documentos, lo que equivale aproximadamente al 2% del total.
<b>CONSULTA</b>	Se recibieron once (11) consultas de documentos, lo que equivale aproximadamente al 4% del total.
<b>SOLICITUD DE INFORMES POR CONGRESISTAS</b>	Se registraron siete (7) solicitudes de informes por congresistas, sumando un 3% del total.
<b>SUGERENCIA</b>	Se recibió tres (3) sugerencia, lo que representa un volumen relativamente bajo en comparación con las solicitudes de interés particular, equivalente a aproximadamente el 1% del total.

Fuente: Oficina de Control Interno

De acuerdo con la revisión efectuada por esta Oficina, la Secretaría General realizó una gestión adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) recibidas durante el primer cuatrimestre de 2025. En total, se recibieron doscientas sesenta y seis (266) solicitudes, las cuales fueron atendidas de manera eficaz y comprometida.

Es importante resaltar que el 100% de las solicitudes fueron respondidas puntualmente, lo que refleja la efectividad en la atención oportuna y el estricto cumplimiento de los plazos establecidos. Esta gestión subraya el alto nivel de compromiso institucional y la eficiencia en el manejo de las solicitudes, garantizando la satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento de las normativas vigentes.

## 6.2 Peticiones (PQRSDf) recibidas por canal de recepción

Con el objetivo de garantizar una atención eficiente, oportuna y cercana al ciudadano, la **Federación Nacional de Departamentos (FND)** ha dispuesto diversos **canales de recepción** para las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf)**. Durante el primer cuatrimestre de 2025, las solicitudes fueron recibidas a través de los siguientes medios:



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2025-0520-11-4930-abe898-22078415  
2025-05-20T11:51:02-05:00 - Pagina 8 de 18

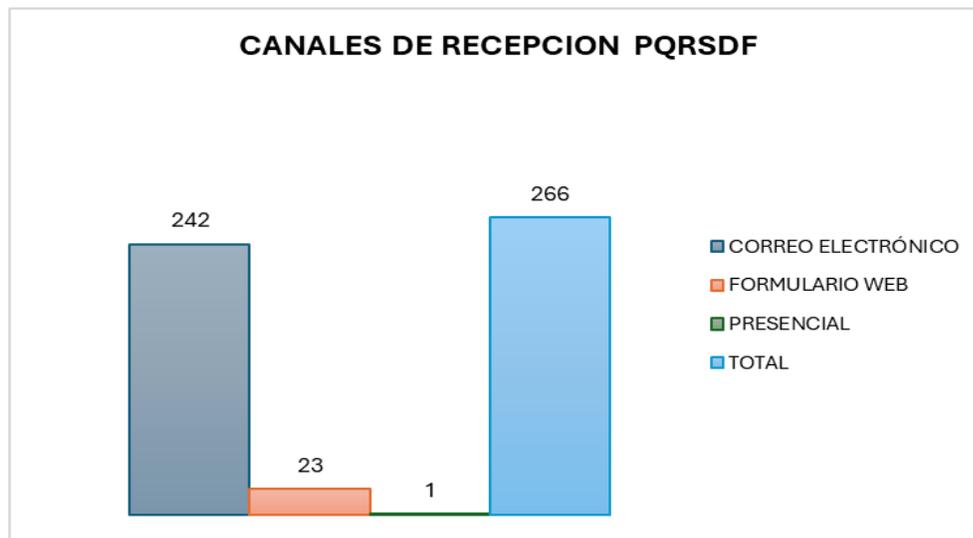


Tabla No.3  
Canales de recepción de PQRSDF dispuestos por la FND

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Virtual	Formulario Web	<a href="https://fnd.org.co/atencion-a-la-ciudadania">https://fnd.org.co/atencion-a-la-ciudadania</a>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm
	Correos Electrónicos	<a href="mailto:1.pqrsd@fnd.org.co">1.pqrsd@fnd.org.co</a> <a href="mailto:2.radicacion@fnd.org.co">2.radicacion@fnd.org.co</a> <a href="mailto:3.secretaria.general@fnd.org.co">3.secretaria.general@fnd.org.co</a> <a href="mailto:4.federacion@fnd.org.co">4.federacion@fnd.org.co</a>	
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.1  
Canales de recepción de PQRSDF



Fuente: Secretaría General

Durante el primer cuatrimestre de 2025, se observó una tendencia clara en el uso de los diferentes canales disponibles para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Los resultados son los siguientes:

- **Correo electrónico:** El 91% de las solicitudes fueron recibidas a través de los correos electrónicos habilitados por la Secretaría General. Esto refleja que el correo electrónico

sigue siendo el canal más utilizado por los ciudadanos, posiblemente debido a su accesibilidad, rapidez y facilidad de uso.

- **Formulario web:** 23 solicitudes fueron recibidas a través del formulario web, lo que representa un 9% del total. Aunque el uso de este canal es menor en comparación con el correo electrónico, sigue siendo una herramienta valiosa, ya que permite canalizar las solicitudes de manera estructurada y ordenada.
- **Atención presencial:** Solo se registró una solicitud presencial, lo que representa un 1% del total. Este bajo porcentaje sugiere que la atención presencial es poco utilizada, probablemente debido a la preferencia generalizada por canales digitales, que ofrecen mayor comodidad y eficiencia.

### 6.3 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.4  
Distribución de solicitudes por procesos

Proceso	No Solicitudes
Secretaría General	32
Subdirección Administrativa y Financiera	166
Subdirección Fortalecimiento Territorial	7
Subdirección de Gobierno y Regiones	20
Subdirección de Proyectos Especiales	36

Fuente: Secretaría General

**Nota:** Existen 5 solicitudes pendientes en términos para su respuesta.

### 6.4 Rango oportunidad de respuesta de las PQRSDF

A continuación, se presenta una tabla que muestra el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento o incumplimiento en relación con el total de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) atendidas por la FND durante el primer cuatrimestre del año 2025:

De acuerdo con la tabla, el 100% de las solicitudes fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, lo que refleja un cumplimiento total en la atención de las PQRSDF. No se registraron incumplimientos en este período, lo que evidencia una gestión eficiente y oportuna por parte de la Secretaría General.



Esta tabla destaca que se logró un **cumplimiento del 100%** en el tiempo de respuesta, lo cual es un indicador positivo de la eficiencia y la atención oportuna.

Tabla No.5  
Oportunidad de respuesta en PQRSD

Semáforo	Estado	No de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Solucionadas	261	100%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Sin respuesta, <del>pero</del> dentro de los términos establecidos	5		
<b>TOTALES</b>		<b>266</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Secretaría General

**Nota:** De las 266 solicitudes recibidas durante el primer cuatrimestre de 2025, el 100% fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, lo que refleja un cumplimiento total en los tiempos de respuesta.

Es importante señalar que, aunque todas las solicitudes fueron respondidas dentro del término estipulado, cinco solicitudes aún se encuentran en proceso de respuesta. No obstante, estas solicitudes permanecen dentro del plazo permitido, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos para su atención.

### 6.5 Traslado por competencia

De acuerdo con la información proporcionada por la Secretaría General, durante el primer cuatrimestre de 2025 se realizaron un total de veintitrés (23) traslados. Es importante destacar que todos los traslados fueron gestionados dentro del plazo legal establecido, lo que refleja un cumplimiento adecuado de los tiempos estipulados.

Este resultado evidencia el compromiso institucional con la gestión eficiente de las solicitudes y la coordinación efectiva en el manejo oportuno de los trámites correspondientes, asegurando que los procesos se realicen de acuerdo con la normativa vigente.

Tabla No.5  
Detalle Solicitudes Trasladas por Competencia

RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITANTE
E2025001823	15/04/2025	30/05/2025	TULIO GONZALEZ LOPEZ
E2025001723	9/04/2025	26/05/2025	JOSÉ SIMEÓN MORENO ASPRILLA



RADICADO DE SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE VENCIMIENTO	SOLICITANTE
E2025001698	8/04/2025	23/05/2025	CESAR AUGUSTO BARRETO RODRIGUEZ
E2025001329	27/03/2025	21/04/2025	ANNY SOFIA LEMOS MENA
E2025001244	19/03/2025	6/05/2025	ARMANDO JOSE IBARGUEN IBARGUEN
E2025001127	13/03/2025	4/04/2025	CARLOS F RUIZ
E2025001108	13/03/2025	4/04/2025	ANÓNIMO
E2025001104	13/03/2025	29/04/2025	MANUEL JOSE ROA ARANDA
E2025001074	12/03/2025	28/04/2025	ANDRES ALBERTO BUITRAGO ALZATE
E2025000888	5/03/2025	21/04/2025	JAIRO ENRIQUE CARDENAS
E2025000844	4/03/2025	16/04/2025	ARMANDO JOSE IBARGUEN IBARGUEN
E2025000800	3/03/2025	15/04/2025	MIGUEL PETRO
E2025000745	27/02/2025	11/04/2025	LILIANA MARTÍNEZ CAICEDO
E2025000408	5/02/2025	19/03/2025	JAIRO ENRIQUE CARDENAS
E2025000340	3/02/2025	17/03/2025	CARLOS F RUIZ
E2025000330	30/01/2025	13/03/2025	CARLOS F RUIZ
E2025000326	30/01/2025	13/03/2025	CARLOS F RUIZ
E2025000284	28/01/2025	11/03/2025	CARLOS F RUIZ
E2025000246	24/01/2025	7/02/2025	ANÓNIMO
E2025000205	22/01/2025	5/03/2025	JUAN FERNANDO BENAVIDEZ ROJAS
E2025000132	16/01/2025	30/01/2025	JOHAN SEBASTIAN USECHE BELTRAN
E2025000124	16/01/2025	23/01/2025	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
E2025000077	14/01/2025	25/02/2025	JOSÉ SIMEÓN MORENO ASPRILLA

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

## 6.6 Negación de respuesta de información

Durante el primer cuatrimestre de 2025, se rechazaron **dos (2) solicitudes de información**, las cuales fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos establecidos y las disposiciones legales aplicables. En ambos casos, se proporcionó al solicitante una **respuesta clara y adecuada**, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y el respeto a los principios de **transparencia y protección de información sensible**.

A continuación, se detallan las solicitudes de información que fueron rechazadas:



## 1. Primera Solicitud:

- **Radicado:** E2025000132
- **Fecha:** 16 de enero de 2025
- **Solicitante:** Señor Johan Sebastián Useche
- **Solicitud:** Solicitud de copia del acto administrativo que designó al gobernador Jorge Emilio Rey Ángel como representante de la FND ante el Consejo Directivo Nacional de la ESAP para el periodo 2024 – 2025.
- **Motivo de Rechazo:** No se entregaron las actas solicitadas debido a que se trataba de documentación de carácter reservado, conforme al artículo 61 del Código de Comercio.

## 2. Segunda Solicitud:

- **Radicado:** E2025001921
- **Fecha:** 24 de abril de 2025
- **Solicitante:** Señora Olga Zapata
- **Solicitud:** Solicitud de acceso a las actas de la Federación Nacional de Departamentos (FND) correspondientes al periodo 1994–2023, así como a otros documentos institucionales como reglamentos, resoluciones y planes.
- **Motivo de Rechazo:** No se entregaron las actas solicitadas por tratarse de documentación de carácter reservado, conforme al artículo 61 del Código de Comercio.

Este proceso de negación de información se realizó con pleno respeto a las disposiciones legales y en cumplimiento con la normativa vigente sobre el manejo de información sensible y reservada. La Secretaría General, en todo momento, ha garantizado que las decisiones tomadas en relación con la información solicitada sean **transparentes** y fundamentadas legalmente.

### 6.7 Gestión del riesgo

El proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales ha identificado un riesgo relacionado con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). Este riesgo ha sido evaluado y distribuido de la siguiente manera:

- **Riesgos de Gestión: 1**

Este riesgo se encuentra bajo vigilancia mediante tres controles específicos establecidos en la matriz de riesgos de gestión. Tras la evaluación de los controles, se ha determinado que el nivel de riesgo es moderado. Esto significa que, si bien el riesgo existe, su impacto y probabilidad son gestionables.

Es fundamental que el proceso continúe con la revisión constante de las acciones y controles implementados, para abordar de manera oportuna las causas que originaron los riesgos



identificados. Además, es necesario mantener un monitoreo continuo sobre la probabilidad e impacto de dichos riesgos, con el objetivo de prevenir su materialización y asegurar la correcta gestión de las solicitudes de PQRSDF.

RIESGOS		Descripción del Control
<b>RIESGOS DE GESTIÓN</b>  <b>GJAL-RG-03</b>	Omisión o respuesta extemporánea y/o imprecisa a las PQRSDF	<p><b>GJAL-RG-03-01:</b> La profesional de PQRSDF revisa diariamente el sistema SGDEA para asignar las solicitudes a las áreas competentes para dar respuesta.</p> <p><b>GJAL-RG-03-02:</b> 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><b>GJAL-RG-03-03:</b> 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

## 6.8 Plan anticorrupción y atención al ciudadano

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

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

En cumplimiento con las disposiciones establecidas, el proceso de Atención al Ciudadano llevó a cabo el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), con especial atención a la verificación del reporte cuatrimestral sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), el cual fue entregado por la Secretaría General.

En este contexto, el proceso presentó su reporte correspondiente al cuarto componente de la Matriz PAAC, donde se evidenció una adecuada gestión y transparencia en la atención al ciudadano. Este análisis destacó la eficacia y eficiencia del área encargada de la gestión de las PQRSDF, subrayando 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 solicitudes.

Este apartado resalta el compromiso institucional con la **transparencia** y **eficiencia** en el manejo de las solicitudes de los ciudadanos, en línea con el marco normativo del **PAAC**.



## 7. RECOMENDACIONES

### 1. Promover el uso del formulario web para la recepción de PQRS

Aunque el correo electrónico continúa siendo el canal más utilizado por los usuarios para presentar sus PQRS, se recomienda fomentar el uso del **formulario web oficial** como medio principal de atención. Este canal permite **estandarizar la información recibida**, asegurando que los datos clave estén completos y estructurados, lo que facilita su clasificación, análisis y respuesta oportuna.

Además, el uso del formulario contribuye a la eficiencia del proceso, reduce errores en la captura de información y mejora la trazabilidad de las solicitudes, optimizando así la gestión integral del sistema PQRS.

### 2. Capacitación al equipo encargado del manejo de PQRSDF

Implementar **capacitaciones** dirigidas a los trabajadores responsables de la gestión del sistema PQRSDF. El objetivo es **fortalecer sus competencias técnicas y comunicativas**, garantizando una atención oportuna, clara y de calidad a los ciudadanos o usuarios.

Esta formación debe incluir temas como:

- Normativa vigente en materia de atención al ciudadano.
- Manejo adecuado de cada tipo de solicitud.
- Habilidades en redacción administrativa.
- Técnicas de atención empática y resolución de conflictos.
- Uso eficiente de las herramientas tecnológicas asociadas al sistema.

Una adecuada capacitación no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también optimiza los tiempos de respuesta y fortalece la imagen institucional.



## 8. CONCLUSIÓN

Durante el primer cuatrimestre del año 2025, la gestión de las PQRSDf por parte de la Secretaría General evidenció un alto grado de compromiso institucional con la atención oportuna y efectiva a la ciudadanía. El **100%** de las solicitudes fueron tramitadas dentro de los plazos establecidos, lo cual refleja eficiencia en los tiempos de respuesta y un estricto cumplimiento normativo.

Aunque algunos canales de atención presentan un nivel de uso reducido, el sistema general de recepción y respuesta ha funcionado adecuadamente, garantizando una atención integral a las solicitudes ciudadanas.

En ese sentido, promover el uso del formulario web como canal principal puede contribuir a estandarizar la información recibida y optimizar los procesos de gestión. Asimismo, realizar capacitaciones si hay lugar a ello al personal encargado de la atención de PQRSDf permitirá fortalecer sus capacidades, garantizando una atención más eficiente, empática y alineada con los principios institucionales.

Estas acciones, integradas a una estrategia de mejora continua, permitirán consolidar un sistema PQRSDf más robusto, transparente y orientado a las necesidades del ciudadano, reforzando la confianza en la gestión pública y el compromiso de la FND con la excelencia en el servicio.

Atentamente.



**JEIMMY SOLÉY QUIROGA RAMÍREZ**  
Jefe de Oficina de Control Interno.



# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME I CUATRIMESTRE PQRSDf 2025 final

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20250520-114930-a5e898-22078415

Creación: 2025-05-20 11:49:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-05-20 11:51:00

**Firma: Jefe Oficina de Control Interno**

Jimmy Soley Quiroga

53130409

[jeimmy.quiroga@fnd.org.co](mailto:jeimmy.quiroga@fnd.org.co)

Jefe Oficina Control Interno

Federación Nacional de Departamentos



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.: 2025-05-20 11:49:35 Lec.: 2025-05-20 11:50:55 Res.: 2025-05-20 11:51:00 IP Res.: 181.204.226.42

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

## INFORME I CUATRIMESTRE PQRSDF 2025 final FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20250520-114930-a5e898-22078415      Creación: 2025-05-20 11:49:30  
Estado: Finalizado      Finalización: 2025-05-20 11:51:00



Escanee el código para verificación