

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

**III CUATRIMESTRE 2023
SEPTIEMBRE – DICIEMBRE**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, DICIEMBRE 2023

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 auditorías; realizó seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDf durante el periodo comprendido entre septiembre a diciembre del 2023, 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 2023.

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-01 (Versión: 05, Fecha: 05-04-2023).*
- e. *Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF, GJA-PD-01-FT-01. (Versión No 04 con fecha 05-04-2023).*
- f. *Formato Seguimiento para PQRSDF GJA-PD-01-FT-02. (Versión No 05 con fecha 05-04-2023).*
- g. *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha Marzo 2021.*
- h. *Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- i. *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(pqrstd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, 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 DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PQRSDf

| CONCEPTO | CANTIDAD |
|---------------------------------------|------------|
| DERECHOS DE PETICIÓN | 19 |
| CERTIFICACIONES DE RETENCIONES | 17 |
| CERTIFICACIONES LABORALES | 1 |
| CERTIFICACIONES CONTRACTUALES | 69 |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 2 |
| SOLICITUD INFORMACIÓN | 4 |
| QUEJA | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMES DE CONGRESISTAS | 4 |
| TOTAL | 117 |

Fuente: Secretaría General

8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción

Se recibieron un total de ciento once (111) PQRSDf a través de los correos electrónicos oficiales destinados para tal fin: (pqrstd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, federacion@fnd.org.co). Se recibió una (1) solicitud mediante formulario web PQRSDf y cinco (5) por ventanilla de radicación.

8.1.3. PQRSDf rango de oportunidad en la respuesta:

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

CUADRO 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 | 90 | 77% | Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento. |
|  | Transcurrido el 70% del término para el vencimiento | 12 | 10% | 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 | 15 | 13% | Se surtió la respuesta próxima a vencerse el término de esta. |
|  | Vencidas | 0 | 0% | Vencidas |
| | Sin respuesta, pero dentro de los términos establecidos | 0 | 0% | |
| TOTALES | | 117 | 100% | |

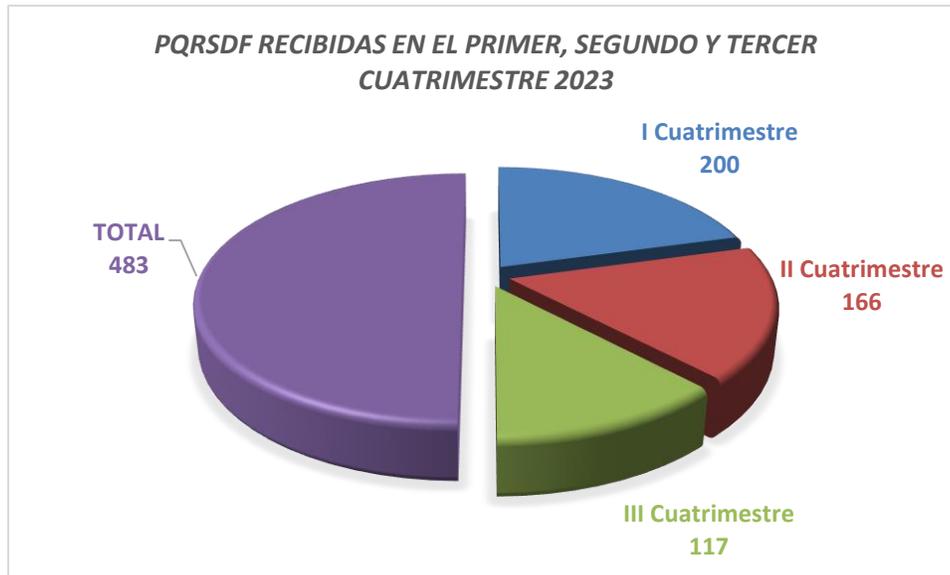
Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, los radicados que se tramitaron en términos representan el 100%, es decir de ciento diecisiete (117) solicitudes radicadas todas se respondieron dentro de los términos establecidos.

Porcentaje de Cumplimiento en Respuestas 100%

8.1.4. PQRSDf recibidas durante la vigencia 2023

Se evidencia que en el primer cuatrimestre se recibieron doscientas (200) PQRSDf, en el segundo cuatrimestre ciento sesenta y seis (166) PQRSDf y en el tercer cuatrimestre ciento diecisiete (117) PQRSDf, para un Total de 483 PQRSDf recibidas en la vigencia del 2023.



Fuente: Secretaria General

9. GESTION DEL RIESGO

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.

| RIESGO | | Controles Existentes | Sin Control | Con Control |
|---------------------------|--|---|-----------------|-------------|
| RIESGOS DE SOBORNO | <i>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.</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento y control por parte del supervisor del proceso. 2. Aplicación Normativa ISO 37001 | Moderado | Bajo |

| | | | | |
|---------------------------|---|--|-----------------|-------------|
| RIESGOS DE GESTION | <i>Probabilidad de que no se registren en los sistemas de información la totalidad de las PQRSDF recibidas.</i> | <i>Seguimiento al trámite dado a las PQRSDF recibidas, Comités jurídicos de seguimiento.</i> | Moderado | Bajo |
| | <i>Probabilidad de que no se respondan las PQRSDF dentro del plazo establecido por Ley.</i> | | | |

Fuente: Matrices de Riesgos 2023

10. TIPS AUTOCONTROL

¿Sabes qué significa PQRSDF ?

Es la abreviatura para Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación. Aquí te explicamos más:



| | |
|----------|---|
| P | PETICIÓN: Solicitud respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular. |
| Q | 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. |
| R | RECLAMO: Derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. |
| S | SUGERENCIA: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. |
| D | 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. |
| F | FELICITACIÓN: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. |



Tabla de tiempos para responder las PQRSDF según su clasificación

| SOLICITUDES | | | |
|-------------------------|------------------------------------|----------------|----------------|
| TÉRMINO GENERAL | Petición de interés general | 15 días | HÁBILES |
| | Petición de interés particular | | |
| | Queja | | |
| | Reclamo | | |
| | Sugerencia | | |
| | Denuncia | | |
| TÉRMINO ESPECIAL | Felicitación | 5 días | |
| | Solicitud información congresistas | 10 días | |
| | Petición documentos | 10 días | |
| | Solicitud de información | 10 días | |
| | Consulta | 30 días | |



CONCLUSIÓN

Esta oficina de Control, evidencia que durante el tercer cuatrimestre la Secretaria General, ha gestionado de manera oportuna y con calidad, la respuesta a las PQRSDF, radicadas en la FND, lo cual demuestra un adecuado seguimiento, control y compromiso por parte del líder del proceso y de sus colaboradores.

Atentamente,



CLARA CONSUELO OVALLE JIMÉNEZ

Jefe Oficina Control Interno

| <i>Elaboro:</i> | <i>Revisó:</i> | <i>Aprobó</i> |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <i>Clara Ovalle Jiménez</i> | <i>N/A</i> | <i>Clara Ovalle Jiménez</i> |
| <i>Fecha: Diciembre 2023</i> | <i>Fecha: Diciembre 2023</i> | <i>Fecha: Diciembre 2023</i> |