

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

**I CUATRIMESTRE 2024**  
**ENERO – ABRIL**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA, MAYO 2024**





## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
METODOLOGÍA.....	3
1. DESARROLLO .....	5
1.1. TIPO DE PETICIONES. ....	5
1.2. PETICIONES (PQRSDF) RECIBIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN.....	5
1.3. ASIGNACIÓN POR COMPETENCIA A LOS PROCESOS DE LA FND. ....	6
1.4. RANGO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF.....	6
1.5. GESTIÓN DEL RIESGO.....	7
1.6. OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO.....	8
CONCLUSIONES.....	9



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2024-0524-11-4320-006d23-38668770  
2024-05-24T11:53:58-05:00 - Pagina 3 de 12

## 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 primer 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 primer cuatrimestre del 2024, respecto a lo reportado por el proceso en asunto.

Previo a la elaboración del presente informe, se hace claridad que las observaciones mencionadas fueron objeto de socialización con el líder del proceso.

Agradecemos inmensamente la atención recibida por parte de la Secretaría General, ya que sin su aporte no podríamos haber desarrollado cabalmente nuestro compromiso.

## METODOLOGÍA.

Se efectuó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF durante el primer 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 PQRSDF, allegadas al área de Secretaría General, a través de los correos electrónicos (pqrsd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, federacion@fnd.org.co) y el formulario en línea, durante el primer 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) **Artículo 73 ley 1474 de 2011, 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) **Artículo 53 Ley 190/1995: Sistema de Quejas y Reclamos.** *“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) **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) Los lineamientos establecidos en los artículos 13 al 33 del **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).**



## 1. DESARROLLO

### 1.1. TIPO DE PETICIONES.

Para el desarrollo del presente informe se presentan las peticiones recibidas por tipo de PQRSDf, de la siguiente forma:

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PQRSDf	
CONCEPTO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	39
CERTIFICACIONES DE RETENCIONES	38
CERTIFICACIONES LABORALES	7
CERTIFICACIONES CONTRACTUALES	117
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9
QUEJAS	0
SOLICITUD INFORMES DE CONGRESISTAS	4
CONSULTAS	4
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
FELICITACIONES	0
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>

Fuente: Secretaría General

### 1.2. PETICIONES (PQRSDf) RECIBIDAS POR CANAL DE RECEPCIÓN.

Los canales de atención definidos por la FND son los siguientes:

- a) **Virtual:** En el cual se encuentran el formulario de la página web y los correos electrónicos autorizados:
  - Formulario Web: se recibieron dos (2) solicitudes mediante el formulario de la página web para las PQRSDf.
  - Correos electrónicos: Se recibieron un total de doscientas trece (213) PQRSDf a través de los correos electrónicos oficiales destinados para tal fin: ([pqrstd@fnd.org.co](mailto:pqrstd@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)).
- b) **Presencial:** Se recibieron tres (3) PQRSDf de manera física a través de la ventanilla de radicación.
- c) **Telefónica:** No se recibieron PQRSDf de manera telefónica.



### 1.3. ASIGNACIÓN POR COMPETENCIA A LOS PROCESOS DE LA FND.

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

Áreas / Dependencias	
Secretaría General	11
Subdirección de Proyectos Especiales	35
Subdirección de Fortalecimiento Territorial	7
Oficinas Asesoras- Comunicaciones	4
Dirección ejecutiva	1
Subdirección Administrativa y Financiera	150
Subdirección de Gobierno y Regiones	10
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>

Fuente: Secretaría General

### 1.4. RANGO OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRSDf.

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

CUADRO RANGO DE RESPUESTA				
Semáforo	Estado	No. PQRSDf	Porcentaje	Observaciones
	Resueltas	212	97.25%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Ampliación del término de respuesta	2*	0,92%	se reportan como vencidos en la AZ Digital por un tema técnico de la plataforma.
	Vencidas	4	1.83%	Sin Respuesta fuera del margen de tiempo adecuado y vencidas.
<b>TOTAL</b>		<b>218</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Reporte enviado vía correo electrónico profesional PQRSDf.

**\*Nota Aclaratoria:** De los radicados No. E2024001250 y E2024000811, los cuales fueron asignados a la Subdirección de Fortalecimiento Territorial, los radicados en asunto se reportan como vencidos en la AZ Digital por un tema técnico, el cual no permite ampliar el término de respuesta en la citada plataforma, sin embargo la Subdirección de Fortalecimiento Territorial realizó los trámites



*pertinentes para informar en término al solicitante que se debía ampliar el término de respuesta con el fin de obtener la información solicitada, así las cosas por parte de la OCI, no se evidencia ningún incumplimiento por parte del proceso encargado.*

Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, los radicados que se tramitaron en término oportuno representan el 97,25%, es decir doscientos doce (212) solicitudes radicadas, dos (2) radicadas con ampliación de término de respuesta, las cuales representan 0,92% y cuatro (4) solicitudes que a la fecha del seguimiento se reportan como extemporáneas, las cuales representan el 1,83%.

**Porcentaje de Cumplimiento en  
Respuestas 98.17%**

Ahora bien, respecto de las cuatro (04) solicitudes en estado vencidas anteriormente relacionadas es importante hacer la siguiente aclaración:

- ✓ Del **radicado No. E2024000309**, asignado al proceso GAF - Jefatura de Talento Humano y los **radicados No. E2024000543 y E2024000554**, asignados al proceso GAF - Jefatura de Contratación, se les dio respuesta por fuera del término legal establecido, generando un incumplimiento a la normatividad jurídica que enmarca el derecho de petición en la legislación colombiana, sin embargo, a la fecha del seguimiento, los radicados en asunto, se encuentran en estado de solicitud cerrada según lo reporta el archivo descargado de la plataforma AZ Digital.
- ✓ Del **radicado No. E2024001269**, se tiene que el proceso Gestión Estratégica de las Comunicaciones no dio respuesta al radicado de acuerdo con el procedimiento establecido por parte de la FND, por lo cual a la fecha se reporta como vencido en la AZ digital. Asimismo, aclara que la profesional encargada de la PQRSDf a través de correos electrónicos emitió las respectivas alertas al proceso Gestión Estratégica de las Comunicaciones, para que procediera de conformidad y diera respuesta al radicado en asunto.

## 1.5. 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.

<b>RIESGOS</b>		<b>Descripción del Control</b>
<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>

#### 1.6. OBSERVACIONES OFICINA CONTROL INTERNO.

Una vez realizado el ejercicio de seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2024 a las PQRSDF, se realizan las siguientes observaciones por parte de la oficina de control interno:

- ✓ Se observó que los siguientes radicados fueron contestados extemporáneamente:

<b>Radicado de Solicitud</b>	<b>Fecha de Radicación</b>	<b>Fecha de Contestación</b>	<b>Proceso</b>
<b>E2024000309</b>	30/01/2024	23/02/2024	GAF- Jefatura de Talento Humano
<b>E2024000543</b>	12/02/2024	05/03/2024	GAF- Jefatura de Contratación
<b>E2024000554</b>	12/02/2024	05/03/2024	GAF- Jefatura de Contratación

Respecto a los anteriores radicados a cargo de las jefaturas de Talento Humano y de Contratación, se evidencia que se contestaron fuera del término las peticiones, la OCI le recomienda al proceso Gestión Jurídica y Asuntos legales remitir copia del presente informe a las referidas jefaturas para que procedan a validar las razones por las cuales estas respuestas se presentaron extemporáneamente, y las medidas correctivas a implementar para que no se vuelva a presentar esta situación, el resultado de dicho análisis deberá ser remitido a la Oficina de Control Interno.

- ✓ La oficina de control interno evidenció que el **radicado No. E2024001269**, asignado al proceso Gestión Estratégica de las Comunicaciones, a la fecha del seguimiento continúa en trámite vencido de acuerdo con los pasos del procedimientos GJAPD-01 Procedimiento de Atención Ciudadana (PQRSDF) establecidos por la FND, no obstante, es importante mencionar que la profesional de las PQRSDF ha reenviado tres (3) requerimientos vía correo electrónico al proceso de Gestión Estratégica de la Comunicaciones, con el fin de que se le diera trámite al radicado en asunto.



Se hace claridad que las observaciones anteriormente relacionadas fueron objeto de socialización con el líder del proceso.

### **1.7. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones contenidas en este documento constituyen una expresión profesional que podría ser o no ser compartida y/o aceptada por el líder el proceso. En razón a lo anterior, no asumimos responsabilidad y/o consecuencias de cualquier tipo derivadas del uso y/o aplicación de nuestra recomendación.

Así mismo las recomendaciones aquí dadas, no tienen ningún tipo de fuerza vinculante y obedece a un criterio orientador que hace la suscrita basada en la información suministrada por los procesos, sus conocimientos y experiencia profesional.

Así las cosas, se le recomienda lo siguiente:

- ✓ Remitir informe al área de Gestión Documental con el fin de que se implementen mejoras en la plataforma tendientes a la unificación de criterios para radicación de las PQRSDF.
- ✓ Remitir copia del informe a la Oficina de Gestión Documental o al área encargada de administrar la plataforma Az Digital, con el fin de que se implementen los ajustes necesarios para que el reporte generado incluya una casilla que refleje el estado de las peticiones con ampliación de plazo de respuesta de acuerdo con los criterios legales. Toda vez que a la fecha el reporte generado desde el sistema no permite hacerlo y las peticiones con prórroga del plazo figuran vencidas en el programa, lo que genera alteraciones en el informe estadístico de respuesta de PQRSDF.

Finalmente, estas recomendaciones buscan destacar los logros alcanzados por el proceso, asimismo, identificar las posibles oportunidades de mejora y brindar orientación para futuros pasos resaltando la importancia de la transparencia en la trazabilidad de las PQRSDF, a las cuales se les debe dar trámite y respuesta de acuerdo con los términos establecidos por el ordenamiento jurídico colombiano.

### **CONCLUSIONES.**

El informe cuatrimestral sobre las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) en el proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales evidencia varios aspectos positivos y algunas áreas de la Entidad deben mejorar. En términos generales, se recibieron la mayoría de las solicitudes a través de correos electrónicos oficiales, mientras que una mínima cantidad llegó por medio del formulario web y de manera presencial, no se recibieron solicitudes telefónicas. Las solicitudes que se respondieron oportunamente cuentan con un alto porcentaje del 98.17%, aunque hubo un pequeño porcentaje (1.83%) de solicitudes vencidas.



Las solicitudes prolongadas fueron tramitadas de forma oportuna a los solicitantes, de acuerdo al marco jurídico legal colombiano que contempla el derecho de petición. No obstante, por parte de la OCI, se evidenciaron 3 radicados con respuestas fuera del plazo estipulado. Además, un radicado quedó sin respuesta adecuada de acuerdo con el procedimiento de la FND, por lo cual se recomienda socializar el presente informe con los procesos que tiene PQRSDF con respuestas extemporánea y/o vencidas.

Finalmente, por parte de la Oficina de Control Interno se destacan tanto los logros como las mejoras en la gestión del proceso GJA. La atención a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno y el seguimiento riguroso a las PQRSDF son fundamentales para garantizar la eficacia y la eficiencia en las respuestas de estas a los interesados, por lo cual agradecemos su oportuno cumplimiento en el envío de la información y evidencias que permitieron un correcto ejercicio por parte de la Oficina de Control Interno.

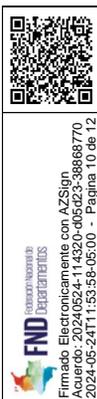
Atentamente

**JOHANNA RODRÍGUEZ PRADA**

Jefe de Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Raúl Durán Corredor – Profesional de Control Interno

Revisó: Johanna Rodríguez Prada – Jefe de Oficina de Control Interno (E)



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2024-0524-11-4320-005d23-38868770  
2024-05-24T11:53:58-05:00 - Página 10 de 12

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME\_I\_CUATRIMESTRE\_PQRSDF

FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS

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



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20240524-114320-d05d23-38868770

Creación: 2024-05-24 11:43:20

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-05-24 11:53:57

## Firma: Jefe de Control Interno (E)

Johanna Rodriguez

1071608498

[johanna.rodriguez@fnd.org.co](mailto:johanna.rodriguez@fnd.org.co)

Jefe de Control Interno (E)

Federación Nacional de Departamentos

## Elaboración: Profesional de Control Interno

RAUL DURAN CORREDOR

1101696067

[raul.duran@fnd.org.co](mailto:raul.duran@fnd.org.co)

Profesional de Control Interno

Federación Nacional de Departamentos





REPORTE DE TRAZABILIDAD		INFORME_I_CUATRIMESTRE_PQRSDF	
FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS		gestionado por: <a href="https://azsign.com.co">azsign.com.co</a>	
Id Acuerdo: 20240524-114320-d05d23-38868770		Creación: 2024-05-24 11:43:20	
Estado: Finalizado		Finalización: 2024-05-24 11:53:57	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	RAUL DURAN CORREDOR raul.duran@fnd.org.co Profesional de Control Interno Federación Nacional de Departamentos	Aprobado	Env.: 2024-05-24 11:43:21 Lec.: 2024-05-24 11:51:35 Res.: 2024-05-24 11:53:40 IP Res.: 181.204.226.43
Firma	Johanna Rodriguez johanna.rodriguez@fnd.org.co Jefe de Control Interno (E) Federación Nacional de Departamentos	Aprobado	Env.: 2024-05-24 11:53:40 Lec.: 2024-05-24 11:53:52 Res.: 2024-05-24 11:53:56 IP Res.: 181.204.226.43



Escanee el código para verificación