

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

III CUATRIMESTRE - SEPTIEMBRE-DICIEMBRE

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, DICIEMBRE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. <i>Introducción</i>	3
2. <i>Objetivo</i>	3
3. <i>Líder del Proceso</i>	3
4. <i>Alcance</i>	3
5. <i>Criterios de Auditoría</i>	3
6. <i>Metodología</i>	4
7. <i>Limitaciones</i>	4
8. <i>Desarrollo</i>	5
8.1.1. <i>Peticiones recibidas por TIPO de PQRSF</i>	5
8.1.2. <i>Peticiones recibidas por canal de recepción</i>	5
8.1.3. <i>PQRSF rango de oportunidad en la respuesta</i>	6
8.1.4. <i>PQRSF por tipo de usuario</i>	7
8.1.5. <i>PQRSF recibidas en la FND mensualmente</i>	8
9. <i>OBSERVACIONES</i>	10
10. <i>RECOMENDACIONES</i>	10
11. <i>CONCLUSIÓN</i>	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; realizó seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre 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

Secretaría General

4. Alcance

- Informe de seguimiento a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) por el periodo comprendido de septiembre a diciembre 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 PQRSD, GJA-PD-03-FT-02. Versión No 02 con fecha 15-072021*
- *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha Marzo 2021*
- *Documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Del DAFP*

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 Secretaría General, a través del correo PQRSD

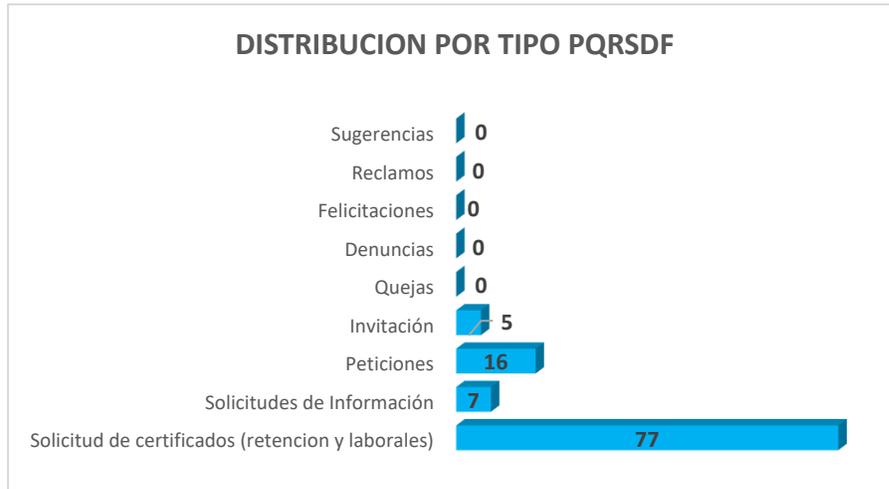
7. Limitaciones

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

8. Desarrollo

8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSDF

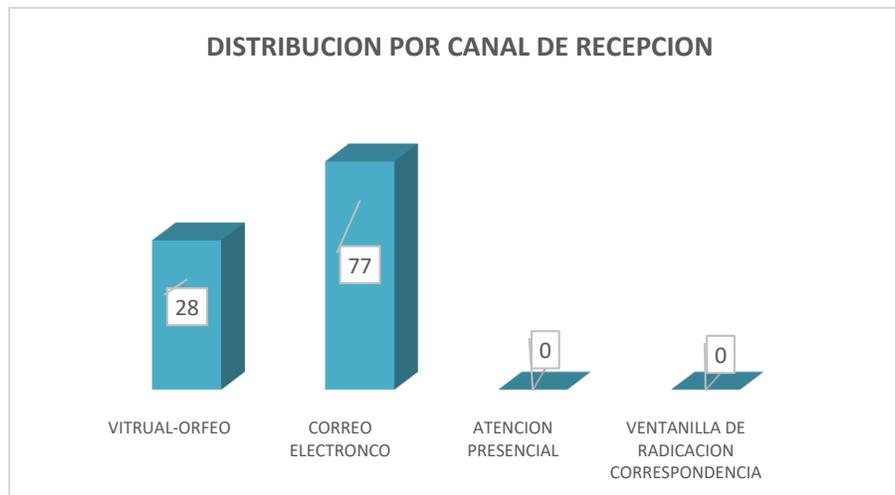
Cuadro No. 1. DISTRIBUCION POR TIPO PQRSDF



Fuente: Oficina de Control Interno

8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción:

Gráfico No. 2. DISTRIBUCION PQRSDF CANAL DE RECEPCIÓN



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla No.1. PORCENTAJE POR TIPO DE PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD	%
Sugerencias	0	0%
Reclamos	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Denuncias	0	0%
Quejas	0	0%
Invitación	5	5%
Comunicación Externa	7	7%
Peticiones	16	15%
Solicitudes de Información (retención y Laborales)	77	73%

Fuente: Oficina de Control Interno

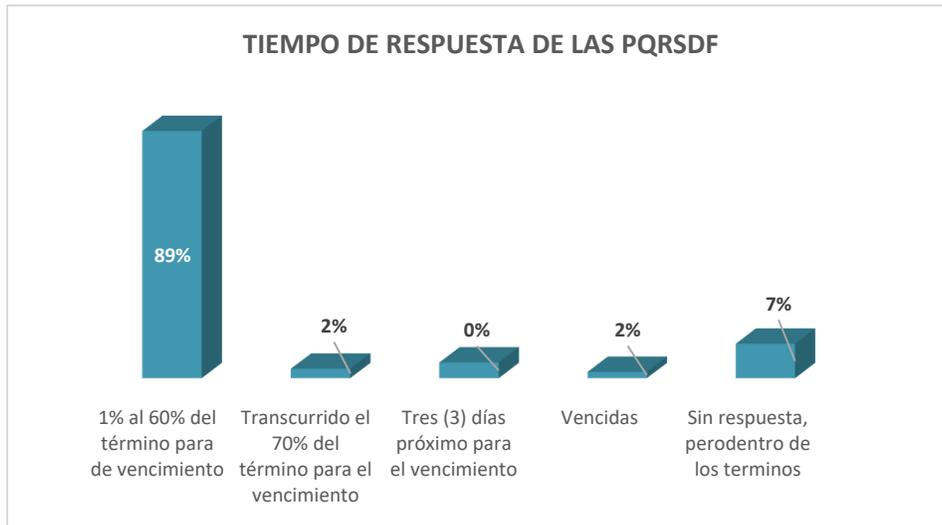
8.1.3. PQRSDF Rango de oportunidad en la respuesta:

Tabla No. 2. 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	93	89%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	2	2%	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	0	0%	Se surtió la respuesta próxima a vencerse el término de esta.
	Vencidas	2	2%	Vencidas sin respuesta (SIANCO)
	Sin respuesta, pero dentro de los términos	8	7%	
TOTALES		177	100%	

Fuente: Secretaria General

Gráfico No. 3. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF



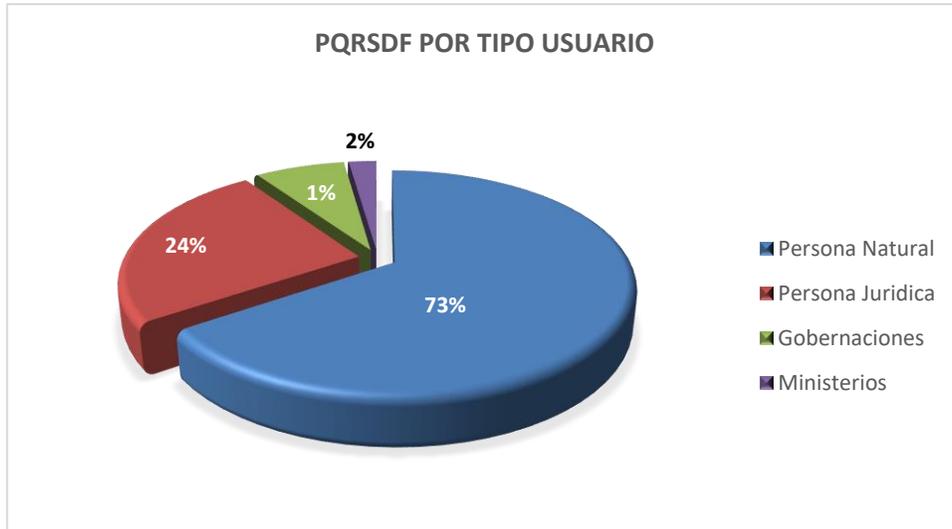
Fuente: Oficina de Control Interno

8.1.4. PQRSDF Por Tipo de Usuario

Tabla No. 3. DISTRIBUCION PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo Usuario	Cantidad	Porcentaje
Persona Natural	77	73%
Persona Jurídica	25	24%
Gobernaciones	1	1%
Ministerios	2	2%

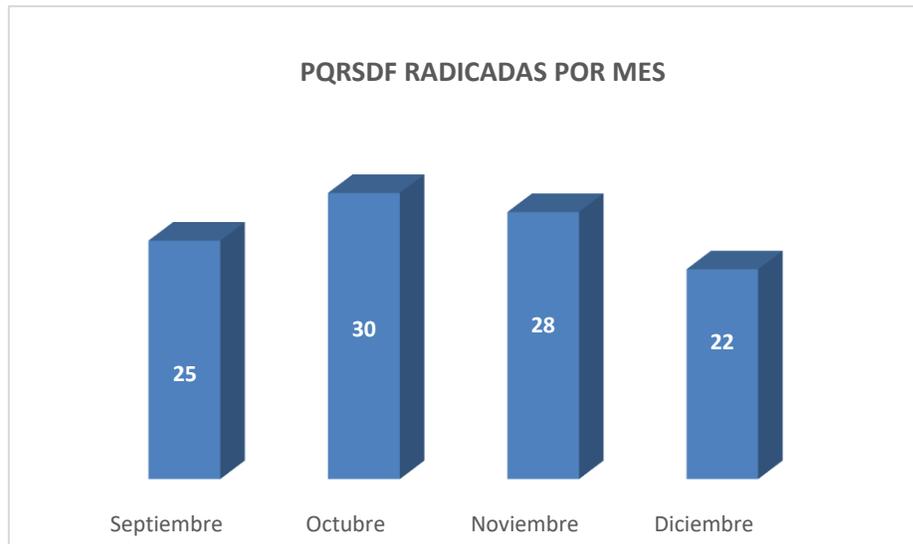
Gráfico No. 4. PQRSDF POR TIPO USUARIO



Fuente: Oficina de Control Interno

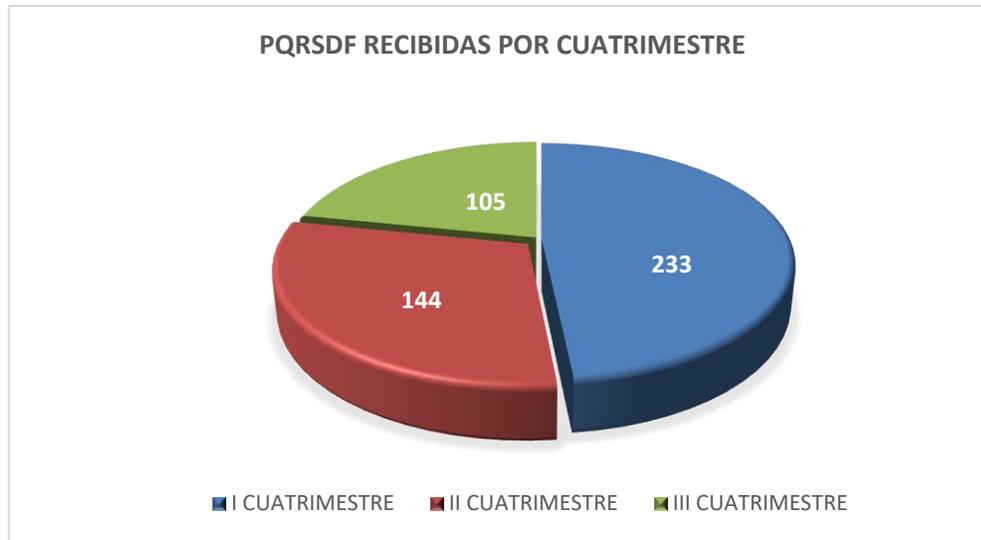
8.1.5. PQRSDF recibidas en la FND mensualmente.

Gráfico No. 5. PQRSDF RADICADAS POR MES



Fuente: Oficina de Control Interno

Gráfico No. 6. PQRSDF RECIBIDAS I CUATRIMESTRE Vs II CUATRIMESTRE



Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla No. 5. SOLICITUDES FUERA DE TIEMPO SIN RESPUESTA

No RADICADO	ASUNTO	FECHA DE RECEPCION	FECHA FINAL DE RESPUESTA	DEPENDENCIA IMPLICADA
20213060040962	Consulta declaración participación alcohol potable de origen nacional y extranjero	10/09/2021	Sin Respuesta	SIANCO
20213060050532	Consulta Implementación SIANCO	22/10/2021	Sin Respuesta	SIANCO

Fuente: PQRSDF

9. OBSERVACIONES

1. No se evidencia por parte de Sianco la devolución de las PQRSDf, que no son de su competencia la respectiva respuesta al aplicativo Orfeo – PQRSDf.

10. RECOMENDACIONES

2. Remitir por parte de las dependencias al aplicativo Orfeo – PQRSDf, aquellas que no son de su competencia para que estas sean reasignadas al área correspondiente y dar respuesta en los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015.
3. Requerir por parte de Secretaria General a los encargados del proceso SIANCO, para que informen las causas de la no respuesta de estas en los términos establecidos por la Ley 1755 del 2015 y el Decreto Presidencial No. 491 del 2020 artículo 14 “... mientras dure la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, toda petición se deberá resolver dentro de los 30 días siguientes a su recepción; las de documentos en 20 días; y las peticiones que consultan a las autoridades en relación con las materias a su cargo en...” (el subrayado es mío).
4. Continuar con campañas internas de sensibilización dirigida a todos los colaboradores, recordando los deberes relacionados con el trámite de PQRSDf
5. Revisar por parte de la Oficina de Planeación los indicadores de las PQRSDf, resueltas por la FND, con respecto al total de PQRSDf 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 PQRSDf, si hay lugar a ello.

11. CONCLUSIÓN

Durante la vigencia 2021 la FND recibió un total 482 PQRSDf, para un porcentaje de cumplimiento del 97.36% en oportunidad de respuesta; sin embargo, persisten debilidades por parte del proceso SIANCO, para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Periodo	PQRSDf Recibidas	Porcentaje de Cumplimiento
I CUATRIMESTRE	233	99.57%
II CUATRIMESTRE	144	94.44%
III CUATRIMESTRE	105	98.09%

Fuente: Oficina de Control Interno

Atentamente,


CLARA CONSUELO OVALLE JIMÉNEZ
 Jefe Oficina Control Interno

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

