

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

II CUATRIMESTRE 2023 MAYO – AGOSTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, SEPTIEMBRE 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 mayo y agosto 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) segundo 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.

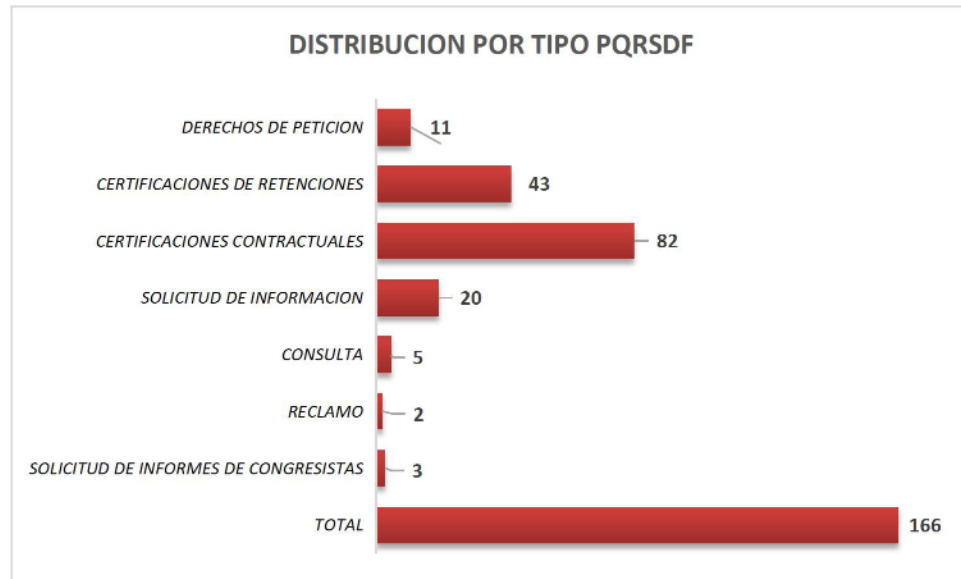
7. Limitaciones

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

8. Desarrollo

8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSDF

GRAFICA DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE PQRSDF



Fuente: Secretaria General





8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción

Se recibieron un total de ciento sesenta y seis (166) PQRSDF en el segundo cuatrimestre a través de atención virtual mediante los correos electrónicos oficiales destinados para tal fin: (pqrspd@fnd.org.co, radicacion@fnd.org.co, secretaria.general@fnd.org.co, federacion@fnd.org.co). Se recibieron 3 solicitudes mediante formulario web PQRSDF y 1 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	140	84%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	13	8%	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	2	1%	Se surtió la respuesta próxima a vencerse el término de esta.
	Vencidas	3	2%	Vencidas
	Sin respuesta, pero dentro de los términos establecidos	8	5%	
TOTALES		166	100%	

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDF



Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSDF, los radicados que se tramitaron en términos representan el 98%, es decir ciento sesenta y tres (163) solicitudes y tres (3) solicitudes se tramitaron fuera de términos es decir el 2%.

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDF

8.1.4 PQRSDf con respuesta extemporánea

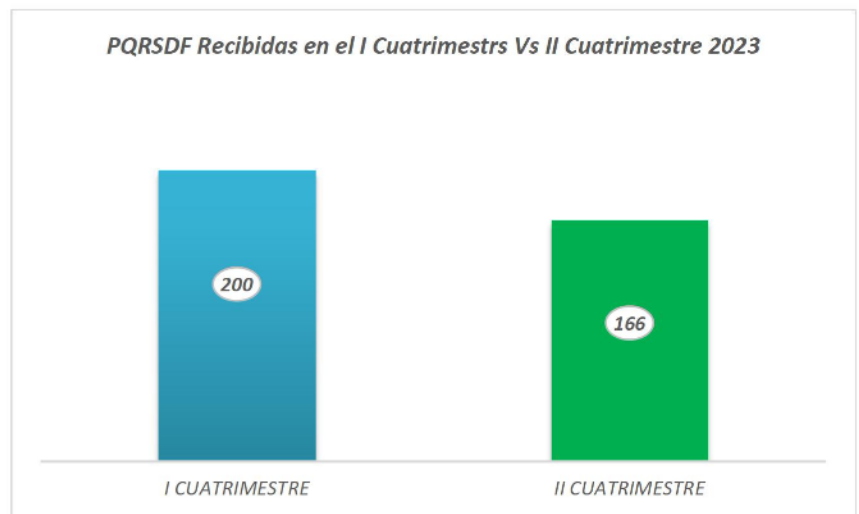
Con un total de ciento sesenta y seis (166) solicitudes recibidas en el segundo cuatrimestre del 2023, se evidencian tres (3) con respuesta extemporánea.

CUADRO PQRSDf CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS

No	No Radicado	Asunto	Asignada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Días de Respuesta
1	E2023003534	Solicitud Información	Carolina Franco	27/07/2023	24/08/2023	8
2	E2023003170	Solicitud Información	Camilo Valcárcel	6/07/2023	25/07/2023	2
3	E2023003023	Solicitud Información	Camilo Valcárcel	29/06/2023	17/07/2023	1

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

Se evidencia que en el primer cuatrimestre se recibieron 200 PQRSDf y en el segundo cuatrimestre 166 PQRSDf, teniendo una disminución del 17%.



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

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	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.	1. Seguimiento y control por parte del supervisor del proceso. 2. Aplicación Normativa ISO 37001	Moderado	Bajo
RIESGOS DE GESTION	Probabilidad de que no se registren en los sistemas de información la totalidad de las PQRSDF recibidas. Probabilidad de que no se respondan las PQRSDF dentro del plazo establecido por Ley.	Seguimiento al trámite dado a las PQRSDF recibidas, Comités jurídicos de seguimiento.	Moderado	Bajo

Fuente: Matrices de Riesgos 2023

10. RECOMENDACIONES

1. *Realizar mesas técnicas y/o seguimiento por parte de Gestión Documental/ Analítica - Documental (Az Digital) / Secretaria General; en cuanto, a la actualización del reporte en lo referente a que área es el responsable de la solicitud dentro del flujo de PQRSDF, con el fin de realizar el respectivo seguimiento a aquellas solicitudes asignadas.*
2. *Fortalecer por parte de los procesos, mecanismos de control para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de la PQRSDF.*
3. *Informar por parte de el personal de radicación a los peticionarios mediante correo electrónico el número de radicado (esto en los casos donde el solicitante se dirige a cualquiera de los correos autorizados para hacer la solicitud). (Gestión Documental)*
4. *Dar continuidad a las notificaciones y alertas generadas por el SGDEA/ AZ digital , en lo referente a los tiempos establecido en el procedimiento de PQRSFD GJA-PD-01 versión 5 de fecha 5/4/2023. (Gestión Documental).*
5. *Revisar, validar, ajustar y/o actualizar el procedimiento de atención ciudadana peticiones quejas y reclamos, sugerencia, denuncias, felicitaciones si hay lugar a ello (Secretaria General).*

CONCLUSIÓN

Durante el segundo cuatrimestre del 2023 la FND recibió un total 166 PQRSDF, para un porcentaje de cumplimiento del 98% en oportunidad de respuesta; lo cual muestra el compromiso por parte de la Secretaria General y de los colaboradores que participan del mismo; sin embargo, hay que hacer seguimiento a aquellas solicitudes que a la fecha están vencidas y/o próximas a vencer y, determinar las acciones a seguir; para que en lo sucesivo esta situación no se presente al interior de a FND.

Atentamente,


CLARA CONSUELO OVALLE JIMÉNEZ
Jefe Oficina Control Interno

<i>Elaboro:</i>	<i>Revisó:</i>	<i>Aprobó</i>
<i>Clara Ovalle Jiménez</i>	<i>Clara Ovalle Jiménez</i>	<i>Clara Ovalle Jiménez</i>
<i>Fecha: Septiembre 2023</i>	<i>Fecha: Septiembre 2023</i>	<i>Fecha: Septiembre 2023</i>