

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

I CUATRIMESTRE 2022 – ENERO – ABRIL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, MAYO 2022

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 enero y abril del 2022, 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) primer cuatrimestre 2022.

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. 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*
- d. *formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSD, GJA-PD-03-FT-02. Versión No 02 con fecha 15-072021*
- e. *Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha Marzo 2021*
- f. *Decreto 491 del 2020, artículo 5. Ampliación de términos para atender las solicitudes. se aplica a peticiones que se encuentren en curso o se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria*

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, las peticiones allegadas al área de Secretaría General, a través del correo PQRSD y el formulario en línea.

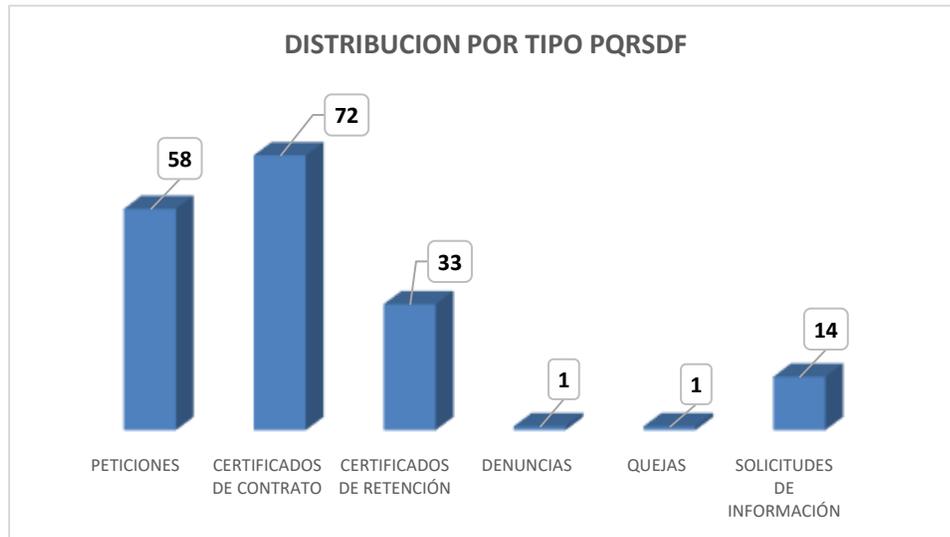
7. Limitaciones

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

8. Desarrollo

8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSDF

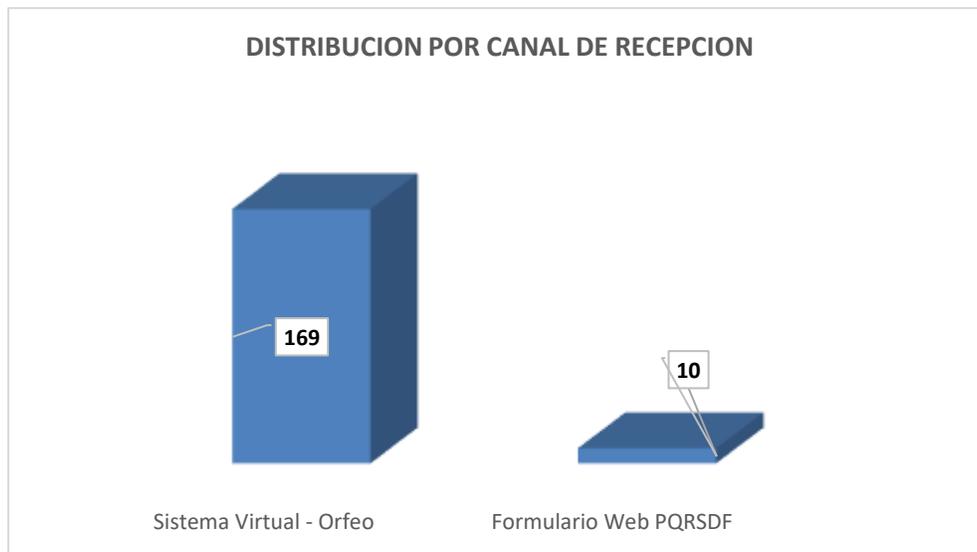
Grafica No. 1. Distribución Por Tipo PQRSDF



Fuente: Oficina de Control Interno

8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción

Gráfico No. 2. Distribución PQRSDF Canal de Recepción



Fuente: Oficina de Control Interno

Cuadro No.1. Porcentaje por Tipo de PQRSDF

TIPO DE PQRSDF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	58	32%
CERTIFICADOS DE CONTRATO	72	40%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	33	18%
DENUNCIAS	1	1%
QUEJAS	1	1%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	8%

Fuente: Oficina de Control Interno

Con un total de 179 solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año, el tipo de petición más presentado por los usuarios fue *certificados de contrato*, con un total de 72 para un 40% de las solicitudes recibidas.

8.1.3. PQRSDF rango de oportunidad en la respuesta:

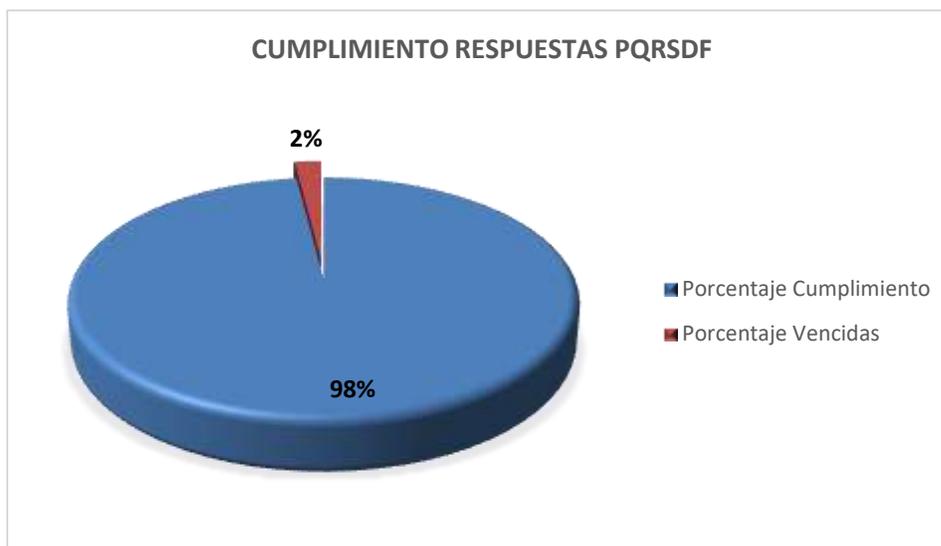
En la siguiente tabla se representa el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento e incumplimiento con respecto al total de PQRSDF atendidas.

Cuadro 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	153	86%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	2	1%	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	4	2%	Vencidas
	Sin respuesta fuera de los términos establecidos	1	1%	Sin respuesta fuera de los términos establecidos
	Sin respuesta, pero dentro de los términos establecidos	19	10%	
TOTALES		179	100%	

Fuente: Secretaria General

Gráfico No.3. Cumplimiento Respuestas PQRSDF



Fuente: Oficina de Control Interno

Con un total de 179 solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento fue del 98%, mientras que el porcentaje de respuestas extemporáneas fue del 2 % (incluyendo respuesta fuera de términos y sin respuesta vencidas).

8.1.4 PQRSDF con respuesta extemporánea

Con un total de 179 solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año, se evidencia cuatro (4) con respuesta extemporánea.

Cuadro No. 4. PQRSDF Con respuesta Fuera de Términos

No Radicado	Asunto	Dependencia Implicada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Días de Respuesta
20223060075062	Me Gustaría Conocer Como Acceso al Sistema SIANCO Para el Registro y Reporte de Importación de Alcohol	SIANCO	28/2/2022	20/4/2022	33
20223060070182	Derecho De Petición - Posible Fecha de Operatividad Completa De Sianco	SIANCO	2/2/2022	25/3/2022	35
20223060073312	Solicito Cuando Entra en Funcionamiento la Plataforma SIANCO	SIANCO	14/2/2022	11/4/2022	38
20223060071662	Solicitud de Información de Acceso a Servicio de Energía de las Instituciones Educativas Del Departamento.	FORTALECIMIENTO TERRITORIAL	14/2/2022	13/4/2022	40

Fuente: PQRSFD

De un total de 179 solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año, se evidencia que una solicitud se encuentra fuera de tiempo sin respuesta.

Cuadro No. 5. Solicitudes Fuera de Tiempo sin Respuesta

No Radicado	Asunto	Dependencia Implicada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Fecha de Vencimiento	Observaciones
20223060078972	Derecho de Petición - Información Sianco	SIANCO	11/3/2022	Sin Respuesta	27/04/2022	Se requirió 15/3/2022 - 4/4/2022 - 18/4/2022 - 27/4/2022 se envió a control interno

Fuente: PQRSD

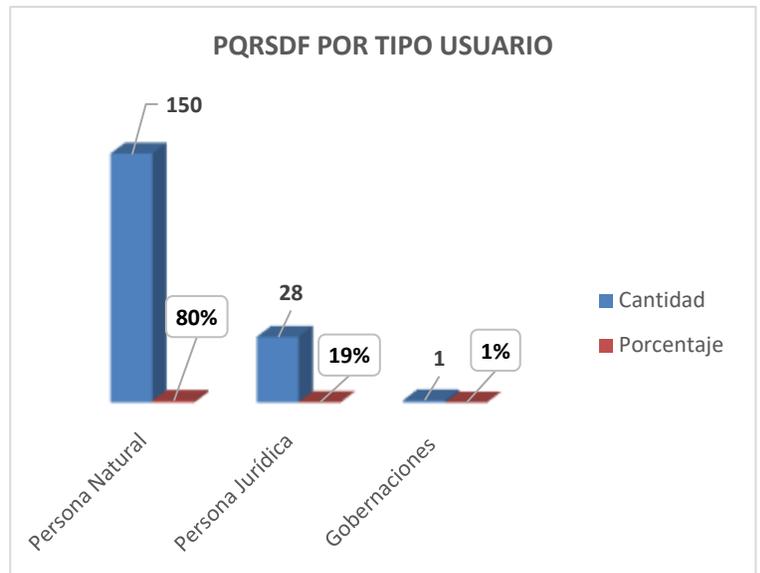
8.1.4. PQRSD Por Tipo de Usuario

Cuadro No. 6. Distribución PQRSD Por Tipo De Usuario

Tipo Usuario	Cantidad	Porcentaje
Persona Natural	150	80%
Persona Jurídica	28	19%
Gobernaciones	1	1%

Fuente: Oficina de control interno

Gráfico No. 4. PQRSD Por Tipo de Usuario



9. OBSERVACIONES

1. Se evidencian PQRSDF próxima a vencer tales como:

No Radicado	Asunto	Dependencia Implicada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Fecha de Vencimiento
20223060081022	Solicitud	SIANCO	23/3/2022	Sin Respuesta	6/05/2022

2. Se evidencia el incumplimiento del Decreto 491 del 2020, artículo 5 Ampliación de términos para atender las solicitudes, por parte de SIANCO
3. La FND, cuenta con el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía GJA-PD-03 (Versión No 02 del 25-03-2022), el cual se actualizó en “Revisión y ajustes al procedimiento, se cambia redacción, se ajustan pasos y se organizan responsables”
4. Se actualizaron los siguientes formatos:
 - a. Formato PQRSDF - GJA- PD-03-FT-01 (Versión No 02 del 25-03-2022), se le incluyó la palabra anónimo.
 - b. Formato Seguimiento PQRSDF – GJA-PD-03-FT-02 (Versión No 02 del 15-07-2021), Se agrega al formato la Columna R Número Radicado Salida

10. RECOMENDACIONES

1. Realizar por parte de la Oficina de Planeación y GTE mesas técnicas donde se involucren todos los procesos de la FND, para definir qué proceso y/o área será responsable de las respuestas con oportunidad y calidad que llegan a la FND a través del correo SIANCO; teniendo en cuenta que es una actividad donde involucra la totalidad de los procesos de la FND.
2. Continuar fortaleciendo a los colaboradores de la FND, por parte de la Secretaria General a través de capacitaciones y/o tips y/o circular entre otros en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
3. Dar atención por parte de los procesos GTE, GAF y AIG de aquellas PQRSDF que se encuentran “vencidas”; así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se estén “en términos para responder”.

4. Diseñar y/o fortalecer los controles por parte de los procesos GAF-GTE y AIG, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y evitar vencimiento de términos y/o la materialización de riesgos.
5. Trasladar por parte de la Secretaria General el presente informe, a los procesos GAF-GTE y AIG, para que estos levanten un plan de mejoramiento, con el fin que esta situación no se presente al interior de a FND, para que a su vez los responsables de los procesos los remitan a la oficina de control interno, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del informe.

11. CONCLUSIÓN

Durante el primer cuatrimestre del 2022 la FND recibió un total 179 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, persisten debilidades por parte de SIANCO, para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley , efectuar seguimiento por parte de los procesos GAF-GTE y AIG, de 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

Preparó:	Revisó:	Aprobó:
Carolina Navarrete	Clara Ovalle Jiménez	Clara Ovalle Jiménez
Fecha: Mayo 2022	Fecha: Mayo 2022	Fecha: Mayo 2022