

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

**I CUATRIMESTRE 2023 ENERO – ABRIL**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA, MAYO 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 enero y abril 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) primer 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](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)) y el formulario en línea.*

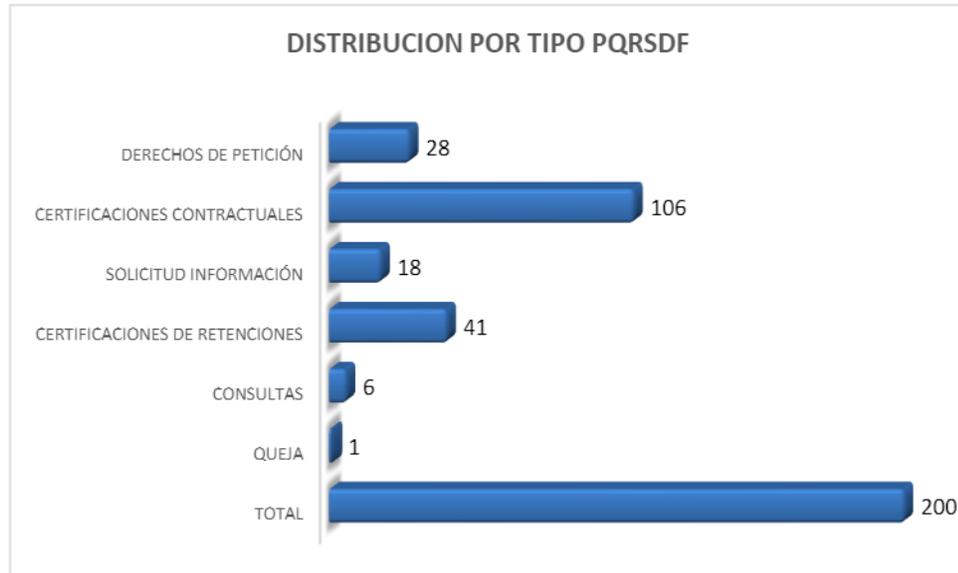
## 7. Limitaciones

*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 200 PQRSDF en el primer cuatrimestre a través de atención virtual mediante los correos electrónicos ([pqrsd@fnd.org.co](mailto:pqrsd@fnd.org.co), [radicacion@fnd.org.co](mailto:radicacion@fnd.org.co), [federacion@fnd.org.co](mailto:federacion@fnd.org.co)), una vez recibidas esta PQRSDF se radican en AZ Digital para su respectiva conservación y tramite.

### 8.1.3. PQRSDF rango de oportunidad en la respuesta:

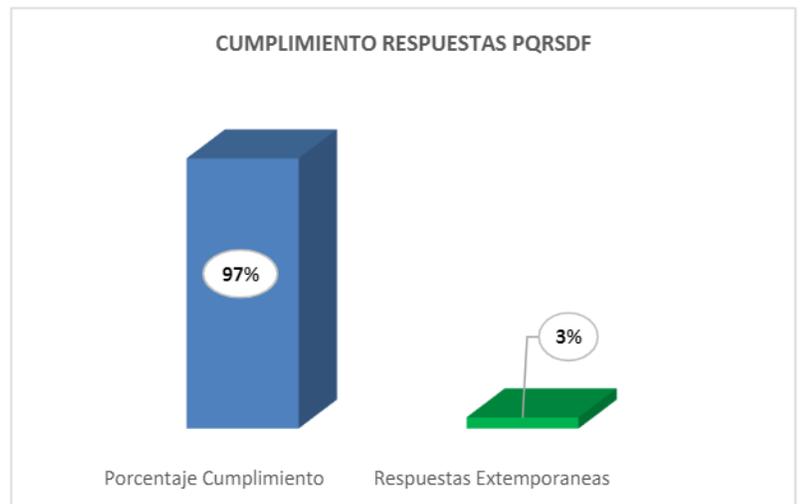
En la siguiente tabla se representa el porcentaje de respuestas que dieron cumplimiento e incumplimiento con respecto al total de PQRSDF atendidas.

### 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	85	42,5%	Respuesta con margen de tiempo adecuado, antes de cumplirse el vencimiento.
	Transcurrido el 70% del término para el vencimiento	52	26%	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	50	25%	Se surtió la respuesta próxima a vencerse el término de esta.
	Vencidas	6	3%	Vencidas
	Sin respuesta, pero dentro de los términos establecidos	7	3,5%	
<b>TOTALES</b>		<b>200</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

Respecto a la oportunidad de respuesta de las PQRSDf, los radicados que se tramitaron en términos representan el 97%, es decir ciento noventa y dos (194) solicitudes y seis (6) solicitudes se tramitaron fuera de términos es del 3%.



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

### 8.1.4 PQRSDF con respuesta extemporánea

Con un total de doscientas (200) solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del 2023, se evidencian seis (6) con respuesta extemporánea.

#### CUADRO PQRSDF CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS

No	No Radicado	Asunto	Dependencia Implicada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Fuera de Término (Días)
1	E2023001274	Derecho de petición	Asignación a usuario (camilo. Valcárcel) desde Flujo de Trabajo	31/03/2023	26/04/2023	1
2	E2023000946	Solicitud de información	Asignación a usuario (Carolina. Español) desde Flujo de Trabajo	14/03/2023	5/04/2023	5
3	E2023000673	Solicito información	Asignación a usuario (Carolina. Español) desde Flujo de Trabajo	2/03/2023	21/03/2023	2
4	E2023000535	Certificación de ejecución contractual	Asignación a usuario (Diana. Camargo) desde Flujo de Trabajo	22/02/2023	16/03/2023	1
5	E2023000298	Solicitar Certificación laboral Contrato 210 del año 2021 finalización contrato CONTRATISTA: DONALD ALEXIS GARCÍA RODRÍGUEZ C.C. 13.748.307	Asignación a usuario (Diana. Camargo) desde Flujo de Trabajo	6/02/2023	21/02/2023	1
6	E2023000029	Solicitud de información - Eduardo Prieto	Respuesta Definitiva de usuario (lida. Figueroa)	10/01/2023	25/01/2023	1

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDF

## 9. OBSERVACIONES

1. El proceso GJA cuenta con el Procedimiento de Atención Ciudadana Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDF - GJA-PD-01 (Versión No 05 del 05-04-2023), este se actualizo según la nueva estructura organizacional de la FND.
2. Se actualizaron los siguientes formatos de acuerdo con la nueva estructura organizacional de la FND.
  - Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades - PQRSDF, GJA-PD-01-FT-01. (Versión No 04 con fecha 05-04-2023).

- *Formato Seguimiento para PQRSDf GJA-PD-01-FT-02. (Versión No 05 con fecha 05-04-2023).*
3. *Se evidencia que las dependencias no están dando respuesta en forma oportuna a las PQRSDf, dentro de los términos establecidos, lo que puede generar materialización de riesgos de gestión.*
  4. *Se desconoce por parte del proceso GJA si la plataforma AZ digital, remite la alerta del vencimiento próximo por concepto de la PQRSDf*

## **10. RECOMENDACIONES**

1. *Evaluar los motivos de los incumplimientos a las peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas disciplinarias de los casos presentados y reportados de manera general y puntal.*
2. *Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales y/o materialización de riesgos.*
3. *Evaluar a aquellas PQRSDf las cuales se encuentran “sin respuesta vencida” así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran “en términos para responder”, actividad que debe realizar cada líder de proceso.*
4. *Socializar por parte de la secretaria general el presente informe a los procesos que tienen PQRS con respuesta extemporánea y/o vencidas.*
5. *Ajustar por parte de la Coordinación de Gestión Documental la plataforma AZ Digital de acuerdo con lo solicitado por la secretaria general, en cuanto al tema de las PQRSDf, para que evidencie el traslado de las peticiones entre áreas y que la plataforma realice las alertas frente al vencimientos de estas.*

## CONCLUSIÓN

*Durante el primer cuatrimestre del 2023 la FND recibió un total 200 PQRSDf, para un porcentaje de cumplimiento del 97% 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, se debe efectuar seguimiento por parte de los procesos, de aquellas solicitudes que a la fecha están vencidas y/o próximas a vencer y, determinar las acciones a seguir.*

*Atentamente,*



*Clara Consuelo Ovalle Jiménez*  
Jefe Oficina Control Interno

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó</b>
<i>Carolina Navarrete/Clara Ovalle</i>	<i>Clara Ovalle Jiménez</i>	<i>Clara Ovalle Jiménez</i>
<i>Fecha: Mayo 2023</i>	<i>Fecha: Mayo 2023</i>	<i>Fecha: Mayo 2023</i>