

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

II CUATRIMESTRE 2022

MAYO - AGOSTO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTA, SEPTIEMBRE 2022

1. INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Control Interno de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a Ley 87/1993; 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 – agosto 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) segundo 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.*
- d. Procedimiento de Atención Ciudadana Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF). GJA-PD-03 (Versión: 02, Fecha: 25-03-2022).*
- e. formato de seguimiento y trazabilidad de todas las PQRSDF, GJA-PD-03-FT-02. (Versión No 02 con fecha 15-07-2021).*
- f. Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, capítulo 2 Servicio al ciudadano Versión 04 con fecha Marzo 2021.*
- g. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.*
- h. 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 la reportada en el sistema de gestión documental ORFEO, las peticiones allegadas al área de Secretaría General, a través del correo PQRSDF y el formulario en línea.

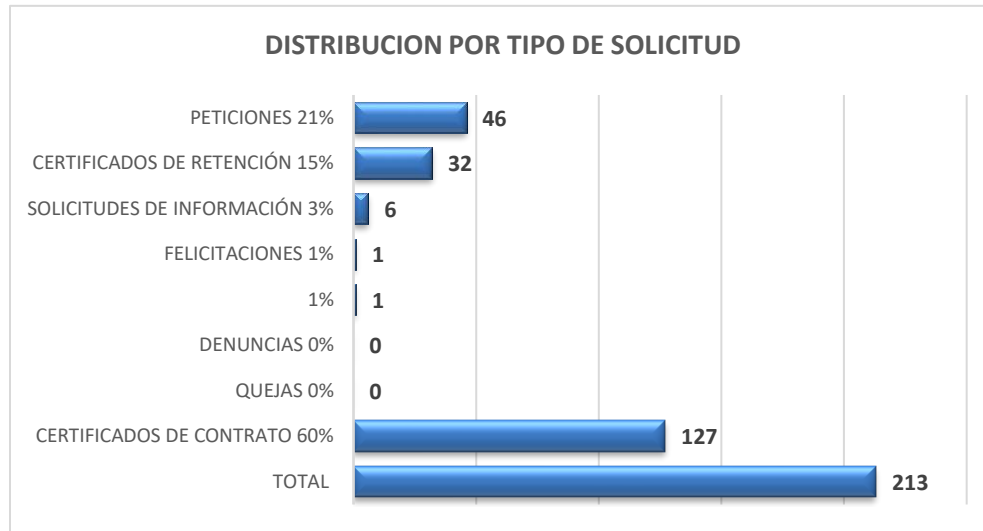
7. Limitaciones

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

8. Desarrollo

8.1.1. Peticiones recibidas por TIPO de PQRSDF

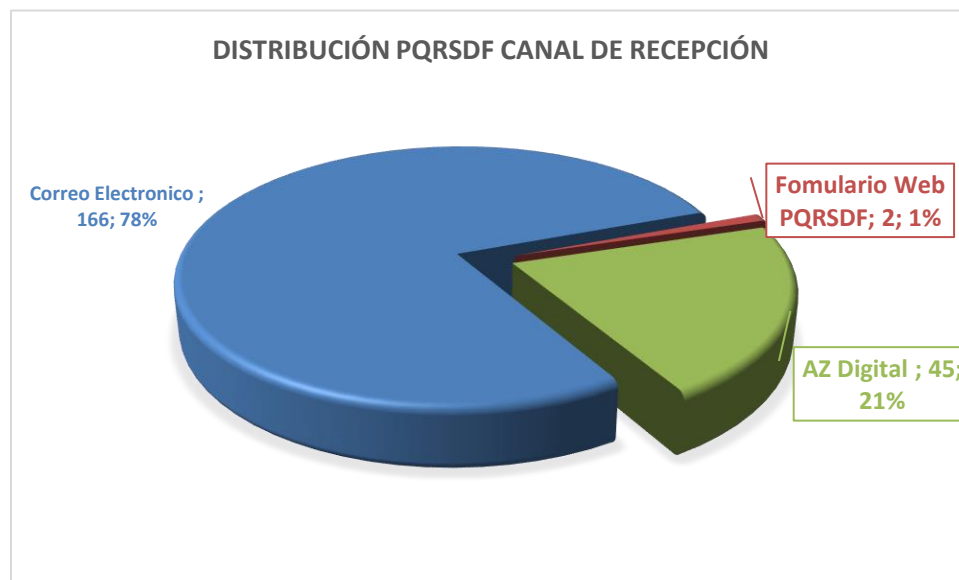
Gráfico No. 1. Distribución Por Tipo PQRSDF



Fuente: Secretaria General

8.1.2. Peticiones recibidas por canal de recepción

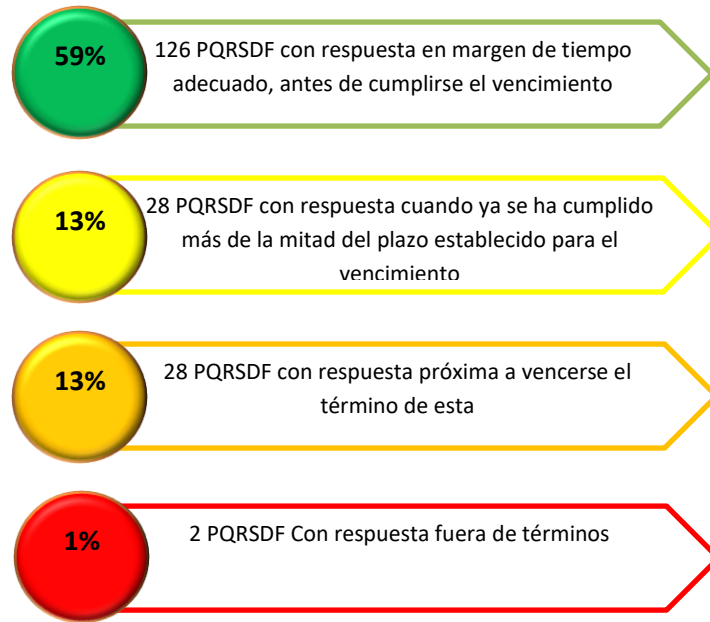
Gráfico No. 2 Distribución PQRSDF Canal de Recepción



Fuente: Secretaria General

8.1.3. PQRSDf rango de oportunidad en la respuesta:

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

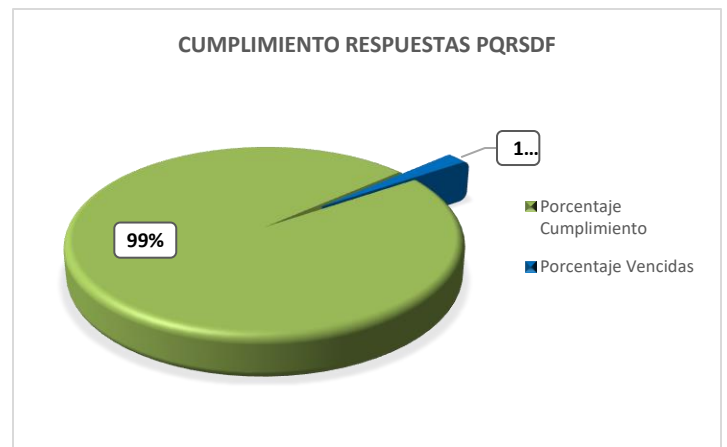


Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

❖ 29 PQRSDf Sin respuesta, pero dentro de los términos establecido

Gráfico No.3. Cumplimiento Respuestas PQRSDf

Con un total de 213 solicitudes recibidas en el primer cuatrimestre del año, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento fue del 99%, mientras que el porcentaje de respuestas extemporáneas fue del 1 %.



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

8.1.4 PQRSDf con respuesta extemporánea

Con un total de 213 solicitudes recibidas en el segundo cuatrimestre del año, se evidencian dos (2) con respuesta extemporánea.

Cuadro No. 1. PQRSDf Con respuesta Fuera de Términos

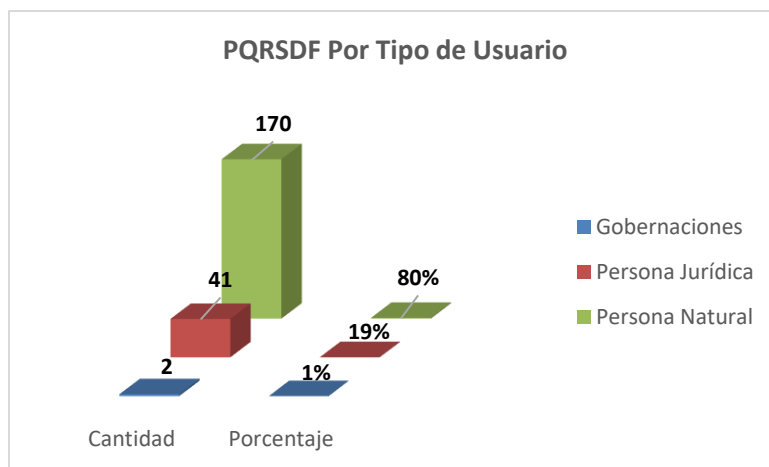
No Radicado	Asunto	Dependencia Implicada	Fecha de Recepción	Fecha Final de Respuesta	Días de Respuesta
20223060097092	Recomendación Laboral	Convenio 277	31/5/2022	24/6/2022	17
20223060101202	Certificaciones	Subdirección Gobierno Y Regiones	13/6/2022	8/7/2022	16

Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

8.1.5 PQRSDf Por Tipo de Usuario

Gráfico No.4. PQRSDf Por Tipo de Usuario

Tipo Usuario	Cantidad	Porcentaje
Persona Natural	170	80%
Persona Jurídica	41	19%
Gobernaciones	2	1%

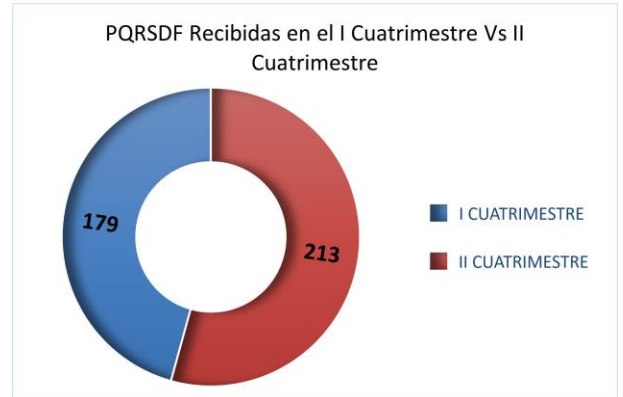


Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

8.1.6 Comparativo PQRSDf recibidas en el I y II Cuatrimestre

Se evidencia que en el primer cuatrimestre se recibieron 179 PQRSDf y en el segundo cuatrimestre 213 PQRSDf, teniendo un aumento del 16%.

Gráfico No.5. Comparativo PQRSDf recibidas



Fuente: Matriz Seguimiento PQRSDf

9. GESTION DEL RIESGO

a. Riesgos de Gestión

Riesgo	Controles Existentes	Sin Control	Con Control
Probabilidad de que no se registre en los sistemas de información la totalidad de las PQRSDf recibidas	Establecer cronograma de actividades, para creación de Plan Anticorrupción y Mecanismos de Seguimiento al trámite dado a las PQRSDf recibidas de la página web, revisión constante de los sistemas de correspondencia con el fin de asignar requerimientos en tiempo, y planeación de actividades del área, comités jurídicos de seguimiento.	Moderado	Bajo

b. Riesgos de Soborno

Acto Soborno	Controles Existentes	Sin Control	Con Control
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.	Seguimiento por parte del supervisor del proceso a las PQRSDf que ingresan a la entidad por los canales dispuestos para ello.	Moderado	Bajo

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.

10. Planes De Mejoramiento.

De acuerdo con el seguimiento efectuado a los planes de mejoramiento, durante el periodo evaluado, no se identificaron planes de mejora por concepto de PQRSDf.

11. OBSERVACIONES

1. *Se observa que el canal mas usado por los usuarios para la recepción de las PQRSDf es el correo electrónico con un 78%.*
2. *Durante el periodo del presente informe, se normalizan los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para atender las peticiones a partir del 18 de mayo 2022; se expide la 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.*

12. RECOMENDACIONES

1. *Dar cumplimiento a los términos establecidos 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.*

2. Continuar con campañas internas de sensibilización dirigida a todos los colaboradores, recordando los deberes relacionados con el trámite de PQRSDF.
3. Realizar seguimiento al estado de PQRSDF para identificar claramente con oportunidad las peticiones próximas a vencer y dar celeridad a su atención, por parte del área Líder.
4. Continuar y afianzar los canales de comunicación apropiados (físicos y digitales) para la atención de PQRSDF.
5. Fortalecer mecanismos de control para mejorar los tiempos de respuesta y prevenir la extemporaneidad en la atención de la PQRSDF.

13. CONCLUSIÓN

Durante el segundo cuatrimestre del 2022 la FND recibió un total 213 PQRSDF, para un porcentaje de cumplimiento del 99% 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

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