

# **Informe de**

## **Auditoría de Seguimiento a los PQRS**

### **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes**

**Realizada a FONDESER – Retiro**  
**(Periodo Julio – Septiembre de 2024)**

### **Equipo Auditor:**

**Auditor Líder:** Rubén Antonio Castaño Serna, Asesor de Control Interno

**Auditora:** María del Pilar Ríos Montoya, Profesional de Apoyo a la Gestión.

**OCTUBRE de 2024**

## **Auditoría a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS (Julio- Septiembre de 2024)**

### **Tabla de Contenido**

<b>1. Introducción</b>	<b>03</b>
<b>2. Objetivos</b>	<b>03</b>
<b>3. Alcance</b>	<b>03</b>
<b>4. Criterios de Auditoría</b>	<b>03</b>
<b>5. Técnicas de Auditoría</b>	<b>05</b>
<b>6. Desarrollo de la Auditoría</b>	<b>05</b>
<b>7. Observaciones</b>	<b>05</b>
<b>8. Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría</b>	<b>06</b>
<b>9. Recomendaciones</b>	<b>06</b>

## **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS (Julio - Septiembre de 2024)**

### **Introducción**

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Programa Anual de Auditorías vigencia 2024, presentado y socializado por el Asesor de Control Interno al Comité Institucional de Control Interno de Fondeser y aprobado mediante acta 001 de enero 29 de 2024, se presenta el informe de auditoría correspondiente al Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes - PQRS, Aspectos Críticos - Hallazgos, Riegos Inherentes Detectados en la Auditoría y las Recomendaciones correspondientes a que dé lugar. En orden de lo anterior se adelantó la auditoría al Procedimiento de Participación Ciudadana y Acceso a la Información, Rendición de Cuentas, PQRS, del Proceso Direccionamiento Estratégico, aprobado mediante Resolución N° 008 de julio 18 de 2018.

Lo anterior, según lo establecido en la ley 87 de 1993, donde la Oficina de Control Interno tiene el deber de verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la entidad, así como velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

### **Objetivo**

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS, presentados a FONDESER, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2024.

### **Alcance de la Auditoría:**

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de PQRS, dentro del periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2024.

### **Criterios de Auditoría:**

Los parámetros o criterios que serán tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:

- ✓ **Constitución Política de Colombia.**

- ✓ **Ley 190 de 1995**, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- ✓ **Decreto 2232 de 1995**, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- ✓ **Ley 734 de 2002**, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- ✓ **Ley 962 de 2005**, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- ✓ **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- ✓ **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ **Decreto 1081 de 2015, Anexo 2**. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- ✓ **Guía para la Administración del Riesgo y diseño de Controles en Entidades Públicas V6 de 2022**.
- ✓ **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**.
- ✓ **Modelo Estándar de Control Interno - MECI**
- ✓ **Resolución N° 008 de julio 18 de 2018**, por medio del cual se adoptó el Procedimiento de Participación Ciudadana y Acceso a la Información, Rendición de Cuentas, PQRS.
- ✓ **Política de Servicio al Ciudadano**, vigente desde noviembre de 2019 para Fondeser.

## Técnicas de Auditoría

En el Desarrollo de la Auditoría a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes – PQRS, se aplicaron técnicas como: **verbales, oculares, documentales y físicas**, que contribuyeron a la comprensión y análisis del procedimiento que se lleva, con el fin de presentar a la entidad, las observaciones, hallazgos, recomendaciones y conclusiones para el mejoramiento de los objetivos estratégicos de Fondeser.

## Desarrollo de la Auditoría:

Se verificó que para el **periodo julio a septiembre de 2024**, se han Tramitado los siguientes PQRS, los cuales se llevan debidamente diligenciados en una Planilla en Formato Excel, denominado “**Informe de Radicado de Entrada y Salida de PQRS**”, que contiene: N° Solicitud, Fecha Ingreso Solicitud, N° Radicado Entrada, Tipo Solicitud, Nombre Solicitante, Fecha Respuesta, Medio Solicitud, N° Radicado Salida, Tiempo Respuesta, Descripción.

Actualmente está encargada de gestionar los trámites correspondientes de estos recursos en Fondeser, la **Contratista de Apoyo a la Gestión Jesús Antonio Bedoya Mejía**, la cual puso a disposición la siguiente información:

1. Para el mes de julio de 01 al 31 **se presentaron PQRS, así: 71** por correo Electrónico, las que se comprenden a Solicitudes de: Paz y Salvo, Información de Créditos y Certificados de Deuda.
2. Para el mes de agosto del 1 al 31 **se presentaron PQRS, así: 36** por correo Electrónico para Certificado de Deuda, Solicitud de Ampliación de Tiempo de Deuda y Certificados de Paz y Salvo.
3. Para el mes de septiembre del 1 a 30 **se presentaron PQRS, así: 33** por correo Electrónico. Para Solicitud de Paz y Salvo.
4. **Durante el Periodo se Tramitaron un Total de 140 PQRS.**

## Observaciones

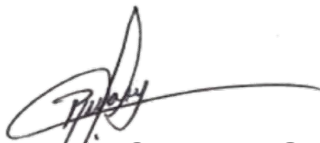
1. **En el Tiempo de Respuesta** se encuentra sobre la normativa de ley.

## Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría

- ✓ **DEMORA:** Tardanza en el cumplimiento de algo.
- ✓ **ERROR:** Idea, opinión o creencia falsa. Acción equivocada, o desobedecer una normas establecida.
- ✓ **INEXACTITUD:** Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.
- ✓ **INCOMPLETO:** Información sin los datos necesarios
- ✓ **INCUMPLIMIENTO:** No realizar aquello a que se está obligado.
- ✓ **EXTEMPORÁNEA:** Se rinde información fuera de las fechas establecidas.

## Recomendaciones

1. **Los PQRS Solicitados a Fondeser**, se deben presentar de forma escrita en cualquiera de los medios que disponga la entidad, Página Web, Correo Electrónico, WhatsApp, otro
2. **Los PQRS Solicitados a Fondeser de Forma Verbal**, la entidad debe disponer de un formato para ser diligenciado por el solicitante, para tener la trazabilidad de éste.
3. **Elaborar una Guía metodológica para los diferentes PQRS** que se tramiten en Fondeser, con los Tipos de Trámites y Servicios, Tiempo de Respuesta máximo, otros, que complementen el Procedimiento vigente desde 2018.
4. **Cumplir con la Política de Servicio al Ciudadano**, vigente desde noviembre de 2019 para Fondeser.
5. **Actualizar constantemente el cuadro de alimentación de Excel de las PQRS**, para tener la información disponible al instante cuando se solicite, lo que permitirá tomar decisiones de manera oportuna y en tiempo real.



**Rubén Antonio Castaño Serna**  
**Asesor Control Interno**



**María del Pilar Ríos Montoya**  
**Profesional de Apoyo**

El Retiro, Octubre de 2024