

Informe de

Auditoría a los PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes

**Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión
Administrativa realizada a FONDESER – Retiro
(Periodo Enero – Febrero 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.

El Retiro, Abril de 2024

Auditoría a los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Auditoría a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS
(Enero - Febrero de 2024)

Tabla de Contenido

1. Introducción	03
2. Objetivos	03
3. Alcance	03
4. Criterios de Auditoría	03
5. Técnicas de Auditoría	05
6. Desarrollo de la Auditoría	05
7. Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)	05
8. Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría	06
9. Recomendaciones	06
10. Plan de Mejora	06

Auditoría a los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS
(Enero - Febrero 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 enero y febrero 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 enero al 29 de febrero 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.**

Auditoría a los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

- ✓ **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.

Auditoría a los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

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 Auditoria:

Se verificó que para el **periodo enero - febrero 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 Tatiana Morales Sánchez**, la cual puso a disposición la siguiente información:

1. Para el mes de enero de 01 al 31 **se presentaron 16 PQRS**, así: **13** por correo Electrónico, **1** por WhatsApp y **2** de forma Verbal.
2. Para el mes de febrero **se presentaron 12 PQRS**, así: **9** por correo Electrónico y **3** de forma Verbal.
3. **Durante el Periodo se Tramitaron un Total de 28 PQRS.**

Puntos Críticos Analizados – (Debilidades)

1. Se presenta una inconsistencia con un usuario de Crédito con Fondeser, el señor Héctor Darío Rendón, quien presentó una Petición Verbal el Pasado 03 de febrero de 2024, sobre unos dineros de pago por Intereses por Mora, que no corresponden a la realidad, debido a que en el Sistema SAYMIR, aparece con un valor bastante desproporcionado y que a la fecha marzo 11, no han podido solucionar, para darle una respuesta oportuna y el saldo real a pagar, si es que presenta.
2. En el Tiempo de Respuesta aparecen también otros dos usuarios por solicitud de Crédito, uno con 24 días y el otro con 16 días que tardó Fondeser en darle trámite a la solicitud presentada del 22 y el 31 de enero respectivamente.

Auditoría a los PQRS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes
Resultados del Primer Ciclo de Auditorías de Gestión Administrativa realizada a
FONDESER – Retiro - (Periodo Enero – Febrero de 2024)

Riesgos Inherentes Detectados en la Auditoría

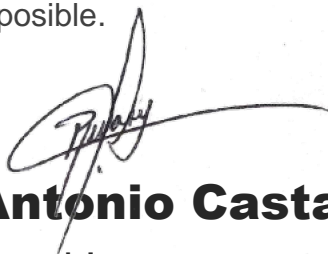
- ✓ **DEMORA:** Tardanza en el cumplimiento de algo.
- ✓ **ERROR:** Idea, opinión o creencia falsa. Acción equivocada, o desobedecer una normas establecida.
- ✓ **INEXACTITUD:** Presentar datos o estimaciones equivocadas, incompletas o desfiguradas.
- ✓ **INCOMPLETO:** Información sin los datos necesarios
- ✓ **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.

Plan de Mejora

Elaborar y desarrollar un Plan de Mejora de los numerales 1 al 3 de las Recomendaciones plasmadas en el Ítem anterior, para dar cumplimiento a las normas legales vigentes en el menor tiempo posible.



Rubén Antonio Castaño Serna
Asesor Control Interno

El Retiro, Abril de 2024