

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

DESCRIPCIÓN GENERAL	
Objetivo de la Auditoria:	Verificar el avance, cumplimiento y mejora continua del proceso ATENCION AL USUARIO, así como verificar el cumplimiento frente a los requisitos establecidos por el sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG y la administración de riesgos.
Alcance de la Auditoria:	Se desarrollará auditoria a las herramientas de evaluación de la percepción de los productos y servicios ofrecidos por el fondo en el 2023, en cumplimiento del proceso ATENCION AL USUARIO, lineamientos de MIPG y la normatividad vigente aplicable a FONDECÚN.
Procedimiento de la Auditoria	1. AU-PR-01 CORRESPONDENCIA.
Auditor Líder	Yenny Dianith Barrios Gómez.
Equipo Auditor:	Yenny Dianith Barrios Gómez. Faiber Stivel Moncada Lozano.
Fecha de la Auditoria	Julio de 2024.
Dependencia a cargo del proceso auditado	SUBGERECIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.
Procesos Auditados	Proceso de atención al usuario.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

1. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE DATOS


METODOLOGIA:

Se utilizan técnicas de auditoria generalmente aceptadas como:

- Revisión documental a la formulación, desarrollo, socialización, seguimiento, evaluación y control de:
- Procedimiento “Correspondencia”
- Seguimiento Plan de Acción de FONDECÚN.
- Entrevista con el área encargada para la revisión del proceso y temas transversales del mismo, así:
 - Subdirectora Administrativa y Financiera.
 - Grupo encargado del seguimiento a la gestión de atención al usuario y atención de PQRSDF.
 - Líder del proceso de Atención al Usuario.
- Revisión de la Normatividad aplicable al tema en evaluación.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia, Art 23.
- Ley 2207 de 2022.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1755 de 2015, Art 13 y 14.
- Concepto 222111 de 2022.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

ANEXOS

- Acta de Apertura de Auditoria.
- Plan de Auditoría Interna vigencia 2024.

ANALISIS


En cumplimiento del Programa Anual de Auditoria para la vigencia 2024, se desarrollará auditoria al seguimiento y cumplimiento de la gestión adelantada en la ATENCION AL CIUDADANO, de acuerdo con la información suministrada por medio de entrevista por el líder del proceso de planeación, se cuenta con dos (2) Funcionarios profesionales, los cuales no cuentan con experiencia relacionada directamente con atención al usuario o atención a PQRSDF, aunque la líder del proceso cuenta con un poco de trayectoria en controles de la gestión de atención al usuario, adicional y de acuerdo al sistema de gestión de FONDECÚN, el proceso auditado está conformado por un (1) procedimiento, listados a continuación.

➤ **ANALISIS DE PROCEDIMIENTO RELACIONADOS CON LA ATENCION A LOS USUARIOS.**

1. AU-PR-01 Correspondencia.

Para el presente ejercicio de auditoría, se realizará la revisión de los procedimientos. Es así, que el equipo auditor elabora informe del análisis documental de los procedimientos teniendo como base la entrevista a líder del proceso, información entregada por la Subgerencia Administrativa y Financiera y recolectada por la Oficina de Control Interno por medio de la revisión en la página web de la entidad <https://fondecun.gov.co>, la información será analizada de acuerdo al cumplimiento de los procesos y de la normatividad vigente aplicable.

Se evidencia directamente en la Página Web de FONDECÚN por medio de la siguiente ruta <https://fondecun.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/> los informes elaborados y publicados en la ejecución de la gestión de seguimiento y control que se ejecuta para controlar la atención al Usuario en FONDECÚN, tal como se muestra a continuación.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

fondecun.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/

INICIO NOSOTROS **TRANSPARENCIA** ATENCIÓN AL CIUDADANO PARTICIPA CONTRATACIÓN PROYECTOS NOTICIAS

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

>> Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

2024

2023

2022

2021

2020

2019

Título
Publicación
Descargar
⚙️


[fondecun.gov.co/transparentia-y-acceso-a-la-informacion-publica-2021/](#)

Así las cosas, se procede a verificar las condiciones y características de cada uno de los informes elaborados y publicados en la página Web de la entidad, los cuales también fueron suministrados por la Subgerencia Administrativa y Financiera, en la reunión sostenida al iniciar el proceso de Auditoría.

fondecun.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/#318-691-2023-1692823380

INICIO NOSOTROS ▾ TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ PARTICIPA ▾ CONTRATACIÓN ▾ PROYECTOS NOTICIAS

acceso a la información

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > 2023

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > 2023 < Atrás

Título	Publicación	Descargar
<input type="checkbox"/> Informe PQRS cuarto trimestre-2023	03-01-2024	Descargar Vista previa
<input type="checkbox"/> Informe PQRS tercer trimestre 2023	14-12-2023	Descargar Vista previa
<input type="checkbox"/> Informe PQRS segundo trimestre 2023	14-07-2023	Descargar Vista previa
<input type="checkbox"/> Informe PQRS primer trimestre 2023	14-04-2023	Descargar Vista previa

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

fondecun.gov.co/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion/#318-755-2024-1716496977

INICIO NOSOTROS ▾ TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ PARTICIPA ▾ CONTRATACIÓN ▾ PROYECTOS NOTICIAS

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

me de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > 2024

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > 2024 < Atrás

Titulo	Publicación	Descargar	
<input type="checkbox"/>  Informe PQRS II Trimestre 2024 (Abril - Junio)	19-07-2024	Descargar 	Vista previa 
<input type="checkbox"/>  Informe PQRS I Trimestre 2024 (Febrero-Marzo)	14-06-2024	Descargar 	Vista previa 
<input type="checkbox"/>  Informe PQRS I Trimestre 2024 (enero-febrero)	05-03-2024	Descargar 	

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

➤ **ANÁLISIS DE LOS INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSDF DE LA VIGENCIA 2023.**

1. Informe primer trimestre de la vigencia 2023.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que se trata del mismo documento, fechado de abril de 2023 según se puede ver en la página publicado el 14 de abril de 2023, en su contenido se evidencia el reporte de cincuenta y cinco (55) PQRSDF de las cuales once (11) se contestaron extemporáneamente, en el total de radicados de correspondencia se contabilizaron 971 en los cuales se incluye lo correspondiente a facturas, correspondencia informativa, revisión de informe entre otros, se concluye el trimestre con una efectividad en la respuesta de 80%.



Bogotá D.C., Abril de 2023

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de atención al usuario, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, la contratista que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el contratista encargado del área de informática ya que, coordina el correo institucional para atención al usuario.

A corte 31 de marzo de 2023, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia, la diferencia que existe esta soportada en correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de **971** documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRS por asunto

CUADRO RESUMEN DE PQRS POR ASUNTO													
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2										11
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0										0
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352										916
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10										43
TUTELAS	0	0											0
DENUNCIAS	0	0	1										1
FELICITACIONES	0	0											0
TOTAL	302	304	365	0	0	0	0	0	0	0	0	0	971

2. Informe segundo trimestre de la vigencia 2023.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que se trata del mismo documento, fechado del 30 de junio de 2023 según se puede ver en la página publicado el 14 de julio de 2023, en su contenido se evidencia el reporte de veintinueve (29) PQRSDF de las cuales ocho (8) se contestaron extemporáneamente, en el total de radicados de correspondencia se contabilizaron 1.628 en los cuales se incluye lo correspondiente a facturas, correspondencia informativa, revisión de informe entre otros, se concluye el trimestre con una efectividad en la respuesta de PQRSDF de 72,41%.

Bogotá D.C., 30 de Junio de 2023

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

A corte 30 de Junio de 2023, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia; La diferencia que existe está soportada en la correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia informativa, alcanzando un consolidado de **(2.599)** documentos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla N°1 - Resumen de PQRSD por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2	2	2	4							10	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0							0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352	358	426	615							2515	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4							64	
TUTELAS	0	0	0	0	0	0							0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0								1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0							0	
TOTAL	302	304	365	367	436	623	0	0	0	0	0	0	2599	0

Es importante mencionar que en este informe se presenta una inexactitud en las cifras reportadas en el cuerpo del texto, toda vez que cuando se hace referencia al total de PQRSD en el detalle de dos tablas diferentes se presenta una diferencia de un (1) número, puesto que en la tabla No. 1 Resumen de PQRSD por asunto detalla el número total de 2.599 y por otro lado la tabla No. 4 Cuadro comparativo de PQRSD 1er Semestre 2022 vs 2023 se detalla un total de 2.600, tal como se muestra en las siguientes imágenes tomadas directamente del informe trimestral.

Tabla N° 1 - Resumen de PQRSD por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2	2	2	4							19	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0							0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352	358	426	815							2515	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4							64	
TUTELAS	0	0	0	0	0								0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0								1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0							0	
TOTAL	302	304	365	367	438	823	0	0	0	0	0	0	2599	0

Tabla N° 4 - Cuadro comparativo de PQRSD 1er Semestre 2022 vs 2023

PERIODO	TOTAL	
	2022	2023
ENERO	326	302
FEBRERO	401	304
MARZO	488	365
ABRIL	384	367
MAYO	333	438
JUNIO	381	824
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	2313	2600

Es importante prestar atención en el detalle de la información suministrada, puesta y publicada en cada uno de los informes, según la evaluación adelantada por la Oficina de Control Interno esta diferencia radica en los valores dados para el mes de junio de 2023.

3. Informe tercer trimestre de la vigencia 2023.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que se trata del mismo documento, fechado del 30 de septiembre de 2023 según se puede ver en la página publicado el 14 de diciembre

de 2023, en su contenido se evidencia el reporte de veintitrés (23) PQRSD de las cuales tres (3) se contestaron extemporáneamente, en el total de radicados de correspondencia se contabilizaron 1.709 en los cuales se incluye lo correspondiente a facturas, correspondencia informativa, revisión de informe entre otros, se concluye el trimestre con una efectividad en la respuesta de PQRSD de 86.96%.

Bogotá D.C., 30 de Septiembre de 2023

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

A corte 30 de Septiembre de 2023, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia; La diferencia que existe está soportada en la correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia informativa, alcanzando un consolidado de **(4.308)** documentos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla N°1 - Resumen de PQRSD por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	z
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2	2	2	4	1	1	1				22	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
SOLICITUD ROJAS DE	285	279	352	358	426	815	582	511	593				4201	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4	7	3	4				64	
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
TOTAL	302	304	365	367	438	823	590	521	596	0	0	0	4308	0

Al igual que en el anterior informe trimestral, el presente informe arrastra la inexactitud en las cifras reportadas, toda vez, que cuando se hace referencia al total de PQRSD en el detalle de dos tablas diferentes se presenta una diferencia de un (1) número, puesto que en la tabla No. 1 Resumen de PQRSD por asunto detalla el número total de 4.308 y por otro lado la tabla No. 4 Cuadro comparativo de PQRSD 1er Semestre 2022 vs 2023 se detalla un total de 4.309, tal como se muestra en las siguientes imágenes tomadas directamente del informe.


Tabla N° 1 - Resumen de PQRSD por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN	5	4	2	2	2	4	1	1	1				22	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	285	279	352	358	426	815	582	511	593				4201	
SOLICITUDES Y PETICIONES	12	21	10	7	10	4	7	3	4				84	
TUTELAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
DENUNCIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0				1	
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	
TOTAL	302	304	365	367	438	823	590	521	598	0	0	0	4308	0

Tabla N°4 - Cuadro comparativo de PQRSD 1er Semestre 2022 vs 2023

PERIODO	TOTAL	
	2022	2023
ENERO	326	302
FEBRERO	401	304
MARZO	488	365
ABRIL	384	367
MAYO	333	438
JUNIO	381	824
JULIO	372	590
AGOSTO	322	521
SEPTIEMBRE	351	598
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	3358	4309

Claramente se puede identificar que la diferencia radica en el mismo punto que fue detectado en el trimestre anterior, esto quiere decir que se presenta en el mes de junio de 2023.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

4. Informe cuarto trimestre de la vigencia 2023.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que se trata del mismo documento que fue presentado para el tercer trimestre de la vigencia 2023, por tal motivo se determina que para el cuarto trimestre de la vigencia no se cuenta con informe, por ende, no se publicó ningún seguimiento respecto de las PQRSDF para este periodo.




The screenshot shows a PDF document viewer interface. The browser tab is titled 'Informe-PQRS-cuarto...' and the document name is 'Informe-PQRS-cuarto-trimestre-2023.pdf'. The document content includes the FONDECUN logo and the following text:

Bogotá D.C., 30 de Septiembre de 2023

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

A corte 30 de Septiembre de 2023, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia; La diferencia que existe está soportada en la correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia informativa, alcanzando un consolidado de **(4.308)** documentos, clasificados de la siguiente manera:

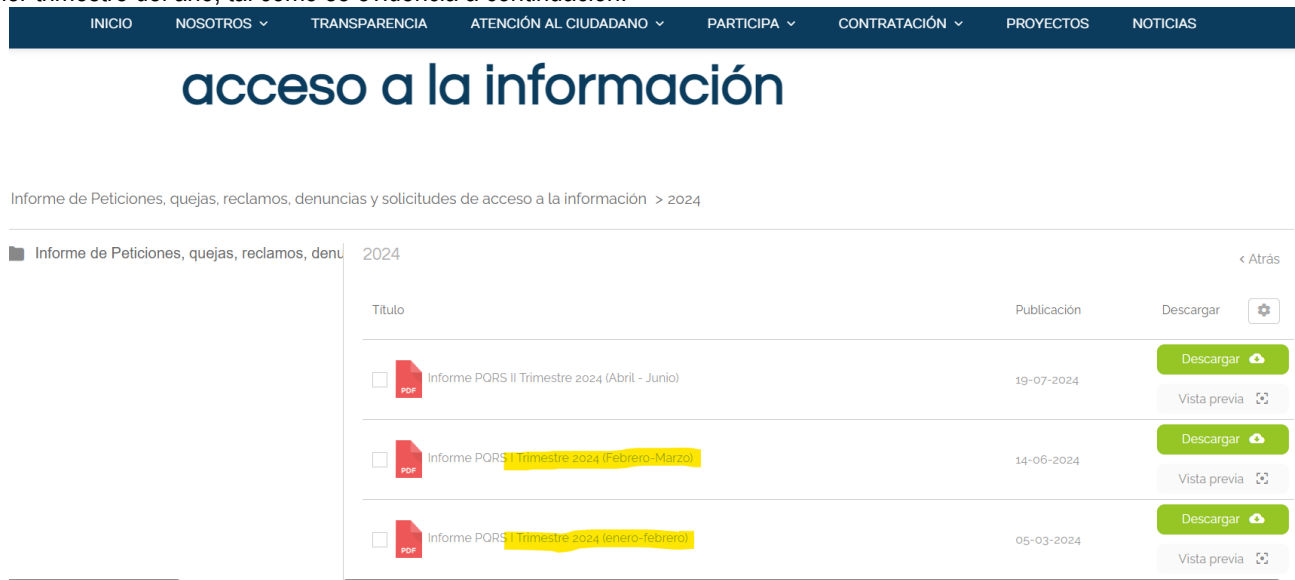
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

Con esto se determina el incumplimiento a la publicación de los informes de manera trimestral, puesto que en la página web de la entidad pareciera existir el informe publicado, con la revisión adelantada por la Oficina de Control Interno se pudo establecer que en realidad el informe para el cuarto trimestre vigencia 2023 no existe.

➤ **ANÁLISIS DE LOS INFORMES TRIMESTRALES DE PQRSDF DE LA VIGENCIA 2024.**

1. Informe primer trimestre de la vigencia 2024.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que no se trata del mismo documento en un principio, toda vez, que en la página web de la entidad se evidencian dos archivos con corte dentro del primer trimestre del año, tal como se evidencia a continuación.



The screenshot shows a website navigation bar with the following menu items: INICIO, NOSOTROS, TRANSPARENCIA, ATENCIÓN AL CIUDADANO, PARTICIPA, CONTRATACIÓN, PROYECTOS, and NOTICIAS. Below the navigation bar is the main heading 'acceso a la información'. Underneath, there is a breadcrumb trail: 'Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información > 2024'. A sidebar on the left shows 'Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias' for the year '2024'. The main content area displays a table of reports:

Título	Publicación	Descargar
<input type="checkbox"/> Informe PQRS II Trimestre 2024 (Abril - Junio)	19-07-2024	Descargar Vista previa
<input type="checkbox"/> Informe PQRS I Trimestre 2024 (Febrero-Marzo)	14-06-2024	Descargar Vista previa
<input type="checkbox"/> Informe PQRS I Trimestre 2024 (enero-febrero)	05-03-2024	Descargar Vista previa

Por otra parte la subdirección solamente suministra el segundo informe del trimestre, aunque es necesario aclarar que este informe se encuentra completo con la información de los tres meses del periodo, por medio de indagación en la entrevista sostenida con el líder del proceso se aclara la situación presentada y obedece al momento en el cual se queda sin personal para atender la recepción, la persona que se retira del cargo deja el informe trimestral a corte del 20 de febrero de 2024 y al entregarlo se procede a subir esté, cuando se realiza la contratación de la nueva colaboradora y se concluye el periodo del trimestre se consolida la información y se elabora el informe trimestral para ser subido a la página web de la entidad.

Así las cosas, la Oficina de Control Interno realiza una verificación de los datos incluidos en cada informe, determinando que el primer informe y el segundo se complementan y se utilizan los mismos datos para poder determinar el total de la información trimestral. Con esta claridad no es necesario dejar ninguna observación al respecto en la conclusión del presente proceso de auditoría. A continuación, se muestran los informes con la información comprara.

Bogotá D.C., 20 de Febrero de 2024

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

A corte 20 de Febrero de 2024, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia; La diferencia que existe está soportada en la correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia informativa, alcanzando un consolidado de (867) documentos, clasificados de la siguiente manera:

Tabla N°1 - Resumen de PQRSD por asunto

CLASIFICACIÓN	2024												TOTAL	%	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
DERECHO DE PETICIÓN	12	7												19	
QUEJA Y RECLAMOS	0	0												0	
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	465	378												843	
SOLICITUDES Y PETICIONES	2	3												5	
TUTELAS	0	0												0	
DENUNCIAS	0	0												0	
FELICITACIONES	0	0												0	
TOTAL	479	388												867	0

Bogotá D.C., 14 de junio de 2024.

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de atención al usuario, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, la contratista que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el contratista encargado del área de informática ya que, coordina el correo institucional para atención al usuario.

A corte 30 de marzo de 2024, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia, la diferencia que existe esta soportada en correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de 1084 documentos, así:

Tabla N°1 cuadro resumen de PQRs por asunto

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	12	7	5										24
QUEJA Y RECLAMOS	0	0	0										0
SOLICITUD HOJAS DE RUTA	465	378	209										1052
SOLICITUDES Y PETICIONES	2	3	3										8
TUTELAS	0	0	0										0
DENUNCIAS	0	0	0										0
FELICITACIONES	0	0	0										0
TOTAL	479	388	217										1084

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

Una vez, Aclarado el tema anterior la Oficina de Control Interno, procede a evaluar la información de los dos informes del primer trimestre, evidenciando que tiene fecha del 20 de febrero de 2024 y del 14 de junio de 2024, según se puede ver en la página web de la entidad, publicados en los días 05 de marzo y 14 de junio de 2024 respectivamente, en su contenido se evidencia el reporte consolidado de veintinueve (29) PQRSDF de las cuales todas fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos, en el total de radicados de correspondencia se contabilizaron 1.084 en los cuales se incluye lo correspondiente a facturas, correspondencia informativa, revisión de informe entre otros, se concluye el trimestre con una efectividad en la respuesta de PQRSDF de 100%.

2. Informe segundo trimestre de la vigencia 2024.

El equipo auditor realiza la revisión de la documentación soporte de la debida elaboración y el documento suministrado por la Subgerencia Administrativa y Financiera y el publicado, evidenciando que se trata del mismo documento, fechado del 07 de julio de 2024 según se puede ver en la página web publicado el 19 de julio de 2024, en su contenido se evidencia el reporte de veintinueve (29) PQRSDF de las cuales existen tres (que se deben contestar en el mes de julio de 2024), en el total de radicados de correspondencia se contabilizaron 1.106 en los cuales se incluye lo correspondiente a facturas, correspondencia informativa, revisión de informe entre otros, se concluye el trimestre con una efectividad en la respuesta de 100%

Bogotá D.C., 07 de julio de 2024.

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO

Atención y servicios en modalidad presencial, telefónica y virtual

Para llevar a cabo los componentes de atención al usuario, la entidad actualmente cuenta con dos colaboradores, la contratista que cumple las funciones de atención al usuario y radicación de correspondencia y el contratista encargado del área de informática ya que, coordina el correo institucional para atención al usuario.

A corte 30 de junio de 2024, se presenta el estado de la documentación de ingreso y salida de la entidad con radicados de correspondencia, la diferencia que existe esta soportada en correspondencia de la radicación de facturación, remisión de informes, oficios correspondientes a cada área, soportes de facturas y correspondencia que es informativa, los cuales alcanzaron un número de **1.106** documentos, así:

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

➤ **ANÁLISIS DE LA HERRAMIENTA ESTABLECIDA PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF ANÓNIMOS Y NO ANÓNIMAS EN LA PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.**

En el proceso de auditoría se realizó prueba en la página web de la entidad por medio del sitio ubicado en la siguiente ruta <https://fondecun.gov.co/pqrsd/?wpsc-section=new-ticket#1629493376037-e8c2bebf-f8981633529313841> el cual ayudaría a poner una PQRSDF a la entidad, después de llenar el formulario que se despliega y que se muestra más adelante, se procede a radicar la solicitud de prueba y el aplicativo se queda dando vuelta tratando de cargar la información, pero esta nunca se carga ni se envía a la entidad, incluso esperando una hora, no fue posible el envío, como se muestra en las imágenes a continuación.

Para realizar una petición, queja, reclamo o sugerencia, diligencie el siguiente formulario PQRS (Ingresa como invitado).

Los campos con * son obligatorios.

[Consulte el Plan Estratégico de Comunicaciones y de Atención al Usuario](#)

Usuario Anónimo...

Categoría * <input type="text"/>	Solicitud * <input type="text"/>	
Tipo de Solicitante * <input type="text"/>	Dirección de correo electrónico * <input type="text"/>	
Nombre Completo * <input type="text"/>	Asunto * <input type="text"/>	
Tipo de Identificación * <input type="text"/>	Número de Identificación * <input type="text"/>	
País * <input type="text"/>	Departamento <input type="text"/>	Ciudad y/o Municipio <input type="text"/>
Dirección * <input type="text"/>	Teléfono: Fijo o Móvil * <input type="text"/>	



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Código: EI-FR-07

Versión: 01

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

Con lo anterior se evidencia que la herramienta dispuesta en la página web de la entidad no se encuentra en funcionamiento y en la actualidad no es un canal válido para la radicación de PQRSDf en FONDECÚN, cosa que limita la interacción con los usuarios o grupos de interés y todo lo que esto puede significar y acarrear, es importante que se adelante de manera inmediata las actividades que sean necesarias para arreglar esta desviación en página web y que los usuarios o quien desee pueda realizar la radicación de una PQRSDf a través de la herramienta dispuesta por FONDECÚN en la página, para este fin.

TEMAS TRANSVERSALES.

➤ **TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES DE LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON PQRSDf HISTÓRICO.**

Por medio de prueba de auditoría de indagación a través de entrevista, se determinó que en la entidad no se mantiene un archivo anterior al año 2023, en la actualidad no se tiene conocimiento si existió una entrega de información relacionada con los documentos históricos de las PQRSDf allegadas a la entidad en años anteriores, con lo anterior es importante que se adelante jornadas en pro de recuperar la mayor cantidad de información posible relacionada con las PQRSDf en la historia, y así poder elaborar un archivo central de los mismos.

OBSERVACION:

Una vez terminado el proceso de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno de FONDECÚN, Se evidencia la exposición que se tiene a que se materialicen algunos riesgos en la entidad, por desconocimiento o no tratamiento adecuado en la actualidad de los pasos en la gestión para la atención al usuario, para lo cual se requiere capacitación, análisis de la posible modificación y/o creación de controles que permitan asegurar una correcta gestión del proceso, evitando de esta manera la materialización de riesgos que afecten a la entidad.

Se presentan debilidades en las herramientas tecnológicas para la gestión de atención al usuario, frente a la radicación de PQRSDf y los controles que se deben adoptar para garantizar la correcta gestión y respuesta de los mismo, inherentes a los ingresos y el tratamiento que se debe dar por medio de la página web.

No existe un archivo histórico de las PQRSDf que se han tramitado en la entidad ni de manera física ni digital, por lo tanto, es importante adelantar actividades de control que permitan contar con la gestión documental correcta y así poder generar un archivo de las PQRSDf para consultas y soportes de cualquier requerimiento posterior.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

2. RECOMENDACIONES

El equipo auditor genera recomendaciones al proceso de tal forma que se evalúen y se proyecten actividades de mejoramiento preventivas y correctivas, en procura de evitar o mitigar la materialización del riesgo.

1. El informe publicado para el tercer trimestre de la vigencia 2023, que tiene corte del 30 de septiembre de 2023 tiene fecha de publicación en la página Web de la entidad el 14 de diciembre de 2023 con más de dos (2) meses después de la fecha de corte, así las cosas, se considera que el tiempo transcurrido para hacer efectiva la publicación es muy amplio.
2. Se evidencia en la página Web de la entidad que para el primer trimestre de la vigencia 2024 se cuenta con dos informes siendo distintos, aclarando que uno de ellos comprende el lapso entre el 01 enero y el 20 de febrero de 2024 y el segundo informe indica fecha de febrero a marzo de 2024, pero este completa la información del trimestre, los mismos se complementan pero no fueron unificados en un solo documento.
3. Se evidencia que no existe transferencia documental histórica relacionada con toda la documentación de las PQRSDF a treves del tiempo, no existe un archivo central de la entidad que mantenga la información de FONDECÚN.

Para las anteriores observaciones se generaliza la recomendación de adelantar las acciones necesarias en pro de mejorar el proceso, esto para que se articulen las diferentes etapas del mismo y se convierta en un proceso con excelentes controles que ayuden a la mitigación del riesgo, dentro de esta acciones es importante actualizar el proceso alineándolo a la realidad de las acciones ejecutadas hoy día, implementar formatos que ayuden a proporcionar la completitud de información, generar responsabilidades para el paso a paso en la elección del proceso.

Para la gestión de la generación y publicación de los informes de PQRSDF, es importante articular el proceso para poder garantizar que la información este completa sea veraz verificable y no de opciones a las malas interpretaciones de los usuarios de dicha información, adicional determinar la responsabilidad en un colaborador para la debida publicación en tiempos establecidos.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: EI-FR-07
		Versión: 01

3. HALLAZGOS

No. Hallazgo	Causa	Descripción del hallazgo
1	Falta de control para la debida publicación de los informes de seguimiento de PQRSDF de Fondecún.	En la página Web de Fondecún no existe la publicación del informe de seguimiento a las PQRSDF del periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2023 y el 31 de diciembre de 2023 correspondiente al cuarto trimestre de esta vigencia.
2	Fallas en los medios tecnológicos para la radicación de PQRSDF por parte de los grupos de interés (usuarios)	No se garantiza la participación ciudadana respecto de la imposibilidad de radicación de una PQRSDF por medio de la página web de la entidad, aun cuando se cuenta con el espacio para general el formulario de radicación.

La Auditoría al Proceso de Atención al Usuario se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría elaborado para tal fin, y se cumplió con el objetivo y alcance previsto en el mismo. Se genera Informe con dos (2) hallazgos a los cuales se debe Generar Plan de Mejoramiento, y tres (3) recomendaciones a las cuales se les debe generar acciones de mejora.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de julio del año 2024.


YENNY DIANITH BARRIOS GÓMEZ
Jefe Oficina de Control Interno
 Faiber Stivel Moncada Lozano - Contratista Oficina Control Interno