

MEMORANDO



OCI - 202101010120833

Bogotá, 09-12-2021

PARA: MAURICIO MARIN BARBOSA
Director General

DE: CIRO JORGE EDGAR SÁNCHEZ CASTRO
Control Interno

ASUNTO: INFORME AUDITORIA SEGUIMIENTO A LAS PQRS DEL FPS-FNC PRIMER SEMESTRE DE 2021

Cordial saludo, Respetado Doctor:

Por medio de la presente, y de acuerdo al Plan Anual de Auditorias basado en Riesgos 2021, atentamente se informa que el seguimiento a las PQRS I semestre de 2021 y de acuerdo a la información reportada por el proceso Atención al Ciudadano por medio del memorando **ACGD – 202102200101763 del 27-10-2021**, se realizó por medio de la Auditoria Interna ejecutada al proceso de Atención al Ciudadano del 18 al 26 de noviembre de 2021 y socializada por medio del memorando **OCI – 202101010119483 del 06-12-2021**, teniendo las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones:

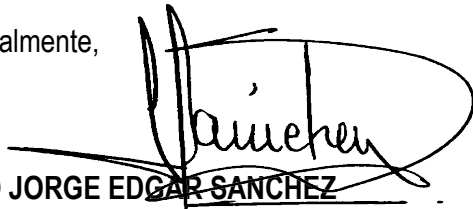
Se evidencia que la respuesta oportuna a las PQRS de acuerdo al informe del GIT de Atención al Ciudadano socializado mediante el memorando ACGD-202102200101763 del 27-10-2021, durante el primer semestre de 2021 se respondieron 904 PQRS fuera de termino equivalente al 67.2%, por lo anterior, se observa un incumplimiento con el decreto 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones”. se evidencia supuestamente desarticulación en los procesos, procedimientos y controles generando posibles retrasos de respuesta de peticiones a la ciudadanía.

Recomendaciones:

Se solicita responder por parte de las divisiones del FPS-FNC las PQRS de forma oportuna para dar cumplimiento al decreto 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones”.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



CIRO JORGE EDGAR SANCHEZ
Profesional Especializado Grado 16
Control Interno

Proyecto: Jonathan Obregoso Forero/JohannaCR
Reviso: Ciro Jorge Edgar Sánchez Castro
Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.