



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20161200202803

Pública  Privada  Confidencial

Bogotá D.C, 29-08-2016

### MEMORANDO

PARA: **Ing. JUAN DAVID BARAHONA**  
Subgerente Administrativo (E)

**Dr. HECTOR AMAR GIL**  
Gerente Senior Área de Servicios Administrativos

DE: **LUIS E. HERNANDEZ**  
Asesor de Control Interno

ASUNTO: **Notificación Informe Final Auditoria Reclamaciones Administrativas 2016**

Cordial Saludo,

Adjunto para su conocimiento el Informe Final de la Auditoria sobre reclamaciones administrativas 2016.

De conformidad con lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas de Control Interno, se solicita:

\*Proceder con la formulación de las acciones correctivas y preventivas, que de acuerdo con su criterio sean necesarias para subsanar las debilidades descritas en las No Conformidades y observaciones expuestas en el informe.

\*Remitir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la presente comunicación, el respectivo Plan de Acción, el cual deberá indicar: Actividades, responsables y plazos, según cuadro anexo.

Cordialmente,

**LUIS E. HERNANDEZ**  
Asesor de Control Interno

Preparó: Sonia Lobo M  
Revisó: Adriana María Ocampo

Código: FAP322

Versión: 02

Vigencia: 29-06-2011



# Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

## INFORME FINAL

### AUDITORÍA

#### RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS - 2016

## 1. INTRODUCCIÓN

La reclamación administrativa es uno de los privilegios de la Administración, convirtiéndose en un presupuesto procesal, ya que la acción que se pretenda entablar contra la Administración Pública deberá ir precedida de la debida reclamación ante la propia administración, la cual se ha de formular por escrito ante la Administración Pública que corresponda.

Respecto a las reclamaciones administrativas que se adelanten en materia laboral, el artículo 4 de la Ley 712 de 2000 establece que: *"Las acciones contenciosas contra la Nación las entidades territoriales y cualquiera otra entidad de la administración pública sólo podrán iniciarse cuando se haya agotado la reclamación administrativa. Esta reclamación consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda y se agota cuando se haya decidido o cuando transcurrido un mes después de su presentación no ha sido resuelta. Mientras esté pendiente el agotamiento de la reclamación administrativa se suspende el término de prescripción de la respectiva acción"*.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, contempla los reclamos que constituyen el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio a la falta de atención de una solicitud, concepto adoptado por la Entidad mediante el artículo 16 de la Resolución 317 de 2015 y cuya respuesta debe ser atendida dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo.

Por ello, la Asesoría de Control Interno, siguiendo las disposiciones del procedimiento *"Auditorías de control interno"* PAU001 y lo dispuesto en el Plan Anual de Auditorías 2016, realiza la Auditoría Interna a las Reclamaciones Administrativas vigencia 2016, la cual se constituye en una herramienta de retroalimentación del Sistema de Control Interno, que analiza las debilidades y fortalezas del control, así como el desvío de los avances de las metas y objetivos trazados, influyentes en los resultados y operaciones propuestas en la Entidad.

## 2. OBJETIVO GENERAL

### 2.1 Objetivo general

Verificar aspectos relacionados con la gestión adelantada frente a las Reclamaciones Administrativas, a través de los mecanismos establecidos para tal efecto por la Entidad.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el estado actual de las Reclamaciones Administrativas dirigidas a la Entidad.
- Establecer la oportunidad en la respuesta de la Entidad frente las Reclamaciones Administrativas.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

- Examinar la concordancia entre la información reportada por el Área de Servicios Administrativos y la reportada por las Subgerencias y Asesoría Jurídica de la Entidad.
- Verificar como se ha realizado la gestión por las Áreas que tienen designadas reclamaciones administrativas.

### 3. ALCANCE

La presente auditoría aplica para la verificación del cumplimiento en la Gestión de las reclamaciones Administrativas durante la vigencia 2016

### 4. CRITERIOS

Para la evaluación de los procesos a auditar se tomarán como referencia los siguientes aspectos:

- Ley 87 de 1993, y sus Decretos Reglamentarios
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Código Sustantivo del Trabajo
- Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 317 de 2015.

### 5. METODOLOGIA

- Muestra de Auditoria

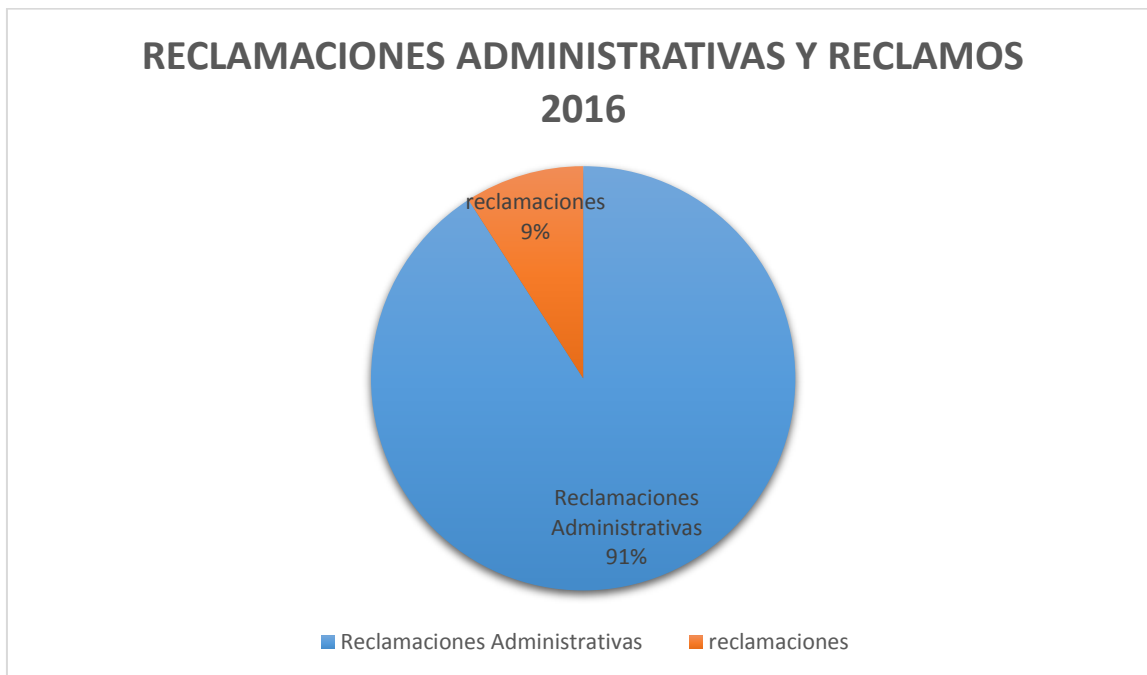
Para la muestra de Auditoria, se consultó el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, encontrándose radicadas durante la vigencia 2016, sesenta (60) reclamaciones administrativas, hasta el mes de mayo de 2016.

Adicionalmente, mediante correo electrónico del 01 de julio de 2016, se solicitó al Área de Servicios Administrativos, la base datos de los reclamos, estipulados mediante la Resolución 317 de 2015, encontrándose radicados siete (7) reclamos

El porcentaje de las reclamaciones administrativas y los reclamos durante la vigencia 2016 es el siguiente:



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE



De un total de sesenta (60) reclamaciones administrativas se tomó una muestra aleatoria de Veinte (20), que son las siguientes:

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
1	<a href="#">20164300104812</a>	<a href="#">2016-02-17 18:04 PM</a>	22F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA RUBEN MURILLO - SOLICITA SE DECLARE SOLIDARIAMENTE RESPONSABLE OBLIGACIONES DERIVADAS CONTRATO OPC 185-2012 - GUIA 700007445662 INTERAPIDISIMO	Subgerencia Técnica – Infraestructura Social
2	<a href="#">20164300106632</a>	<a href="#">2016-02-18 11:20 AM</a>	5F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA Y/O AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA DAVID JIMENEZ - SOLICITA SOLICITA EL PAGO DE PRIMAS DE SERVICIOS, VACACIONES, AUXILIOS, CESATIAS, INTERESES, APORTES A SEGURIDAD SOCIAL ASOCIADAS AL CONVENIO 211041	Gerencia Talento Humano



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
			CONTRATOS 2141422 - 20141799 - 2150270	
3	<a href="#">20164300191162</a>	<a href="#">2016-03-23 16:46 PM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590415CO 472	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
4	<a href="#">20164300191172</a>	<a href="#">2016-03-23 16:48 PM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590455CO 472	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
5	<a href="#">20164300191192</a>	<a href="#">2016-03-23 16:50 PM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590407CO 472	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
6	<a href="#">20164300260292</a>	<a href="#">2016-04-22 08:05 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
7	<a href="#">20164300260302</a>	<a href="#">2016-04-22 08:07 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
8	<a href="#">20164300260362</a>	<a href="#">2016-04-22 08:26 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
9	<a href="#">20164300260372</a>	<a href="#">2016-04-22 08:26 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
10	<a href="#">20164300260392</a>	<a href="#">2016-04-22 08:27 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
11	<a href="#">20164300260402</a>	<a href="#">2016-04-22 08:28 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SO-	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
			CIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	
12	<a href="#">20164300260412</a>	<a href="#">2016-04-22 08:29 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
13	<a href="#">20164300260432</a>	<a href="#">2016-04-22 08:32 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
14	<a href="#">20164300260442</a>	<a href="#">2016-04-22 08:34 AM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
15	<a href="#">20164300260472</a>	<a href="#">2016-04-22 08:36 AM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
16	<a href="#">20164300260492</a>	<a href="#">2016-04-22 08:38 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
17	<a href="#">20164300260512</a>	<a href="#">2016-04-22 08:41 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
18	<a href="#">20164300260522</a>	<a href="#">2016-04-22 08:41 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
19	<a href="#">20164300260542</a>	<a href="#">2016-04-22 08:42 AM</a>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidi-simo	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
20	<a href="#">20164300260552</a>	<a href="#">2016-04-22 08:43 AM</a>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO -	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social





## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	No. de Radicado	Fecha	Asunto	Área Responsable
			GUIA 700008163482 interapidi-simo	

Así mismo del total de siete (7) reclamos se tomó la misma cantidad para la muestra de auditoria, que son los siguientes:

Numeral	Fecha	Radicado	Remitente	Área Responsable
1	12/01/2016	20164300015642	Mónica Villanueva	Subgerencia Técnica – Ciencia, Tecnología y Emprendimiento
2	10/02/2016	20164300087932	Lucia del Rosario Vargas Trujillo	Subgerencia Técnica – Infraestructura Social
3	16/02/2016	20161110100262	Iván Macías	Subgerencia Técnica – Desarrollo Territorial
4	16/02/2016	20161110100272	Iván Macías	Subgerencia Técnica – Desarrollo Territorial
5	04/04/2016	20161110210892	Arturo Martínez	Subgerencia Técnica – Gestión Contractual
6	13/06/2016	20161110376902	Anderson Rojas	Subgerencia Técnica – Ciencia, Tecnología y Emprendimiento
7	14/07/2016	20161110406842	Ana Bucheli	Subgerencia Administrativa-Contabilidad

Para la presente Auditoria se desarrollaron las siguientes actividades:

- Entrevistas a los responsables y colaboradores de las áreas auditadas, como son: Luis Guillermo Alfaro, Alejandra Cabrales, Olga Rocío Acuña, Milton Rodríguez y Carlos René Tovar
- Solicitud de información verbal o por correo electrónico sobre las reclamaciones administrativas y los reclamos.
- Verificación documental de las reclamaciones y reclamos administrativos, con las áreas responsables de efectuar la respuesta correspondiente.
- Visitas a las áreas que tienen a su cargo el trámite de las reclamaciones administrativas y los reclamos, como lo son: Servicios Administrativos, Asesoría Jurídica, Infraestructura Social, Contabilidad y Área de Seguimiento Controversias Contractuales y Liquidaciones.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

### 7. DESARROLLO

#### 7.1 ESTADO ACTUAL DE LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS Y RECLAMOS

##### 7.1.1. ESTADO ACTUAL DE LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

El estado actual de las reclamaciones administrativas, recibidas en la vigencia del año 2016, conforme al Sistema de Gestión Documental – ORFEO, es el siguiente:

<b>Remitente</b>	Rubén Darío Murillo Ruiz
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300104812</a>
<b>Asunto</b>	22F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA RUBEN MURILLO - SOLICITA SE DECLARE SOLIDARIAMENTE RESPONSABLE OBLIGACIONES DERIVADAS CONTRATO OPC 185-2012 - GUIA 700007445662 INTERAPIDISIMO
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica- Infraestructura Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162200059231 del 01 de marzo de 2016

<b>Remitente</b>	David Angelo Jimenez Franco
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300106632</a>
<b>Asunto</b>	5F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA Y/O AGOTAMIENTO VIA GUBERNATIVA DAVID JIMENEZ - SOLICITA EL PAGO DE PRIMAS DE SERVICIOS, VACACIONES, AUXILIOS, CESATIAS, INTERESES, APORTES A SEGURIDAD SOCIAL ASOCIADAS AL CONVENIO 211041 CONTRATOS 2141422 - 20141799 - 2150270
<b>Area</b>	Gerencia Talento Humano
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 2016440048581 del 24 de febrero de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Mirlanda Inés Fuentes Jimenez
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300191162</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590415CO472
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300098251 del 13 de abril de 2016

<b>Remitente</b>	Licet Margarita Fuentes Jimenez
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300191172</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590455CO 472
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300098221 del 13 de abril de 2016

<b>Remitente</b>	Lorena Luz Rivera Zapata
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300191192</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA RB761590407CO 472
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300098231 del 13 de abril de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Ibis Delina Barros Lopez
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260292</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapido-
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136591 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	María Claudia Doria Cujía
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260302</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapido-
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136581 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Virginia Cure Gallardo
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260362</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapido-
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136571 del 21 de mayo de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Giola Kenelia Fragozo Díaz
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260372</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136561 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Olga Elena Rumbo
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260392</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136551 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Luz Celis Añez Celedón
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260402</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136541 del 21 de mayo de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Oriana Luz Carrillo Oñate
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260412</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136531 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Emaline Mindiola Mejía
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260432</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136521 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Marelbis Ariza Lucia Orozco
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260442</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136511 del 21 de mayo de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Dilenis Daza Guerra
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260472</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136501 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Yeletza López Amaya
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260492</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136491 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Kelly Paola Quintero Santana
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260512</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 inter-rapidísimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136481 del 21 de mayo de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Luz Ena Molina Fragozo
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260522</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136471 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Yaneth Fuentes Liñan
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260542</a>
<b>Asunto</b>	3F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136461 del 21 de mayo de 2016

<b>Remitente</b>	Rosa Edith Chona
<b>Radicado</b>	<a href="#">20164300260552</a>
<b>Asunto</b>	2F - RECLAMACION ADMINISTRATIVA - SOLICITA RECONOCER LIQUIDAR Y ORDENAR EL PAGO DE CESANTIAS, INTERESES, PRIMAS, VACACIONES, AUXILIO DE TRANSPORTE, SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DERIVADOS DE LA TERMINACION DEL CONTRATO - GUIA 700008163482 interapidisimo
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Área de Desarrollo Económico y Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162300136441 del 21 de mayo de 2016

De lo anterior se encuentra que la reclamaciones administrativas tuvieron que ser consultadas en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO ya que no se presenta información consolidada sobre las mismas, por el Área de Servicios Administrativos a quien de acuerdo a lo manifestado por la Asesoría Jurídica mediante correo electrónico del 30 de junio del año en curso se le traslado este tema, como se enuncia a continuación:





## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

“..Respecto del tema de las Reclamaciones Administrativas correspondientes a las que realizan los contratistas de prestación de servicios al vencimiento del contrato pretendiendo se les reconozca realidad, no son de competencia de la Asesoría Jurídica, sino que corresponden a Servicios Administrativos...”

Evidenciándose que actualmente no existe seguimiento y control por parte de la Entidad sobre las reclamaciones administrativas, ya que se desconoce la cantidad de reclamaciones allegadas y cuál fue el trámite que se surtió sobre las mismas.

### 7.1.2. ESTADO ACTUAL DE LOS RECLAMOS

En cuanto a los reclamos, conforme a la información suministrada por el Área de Servicios Administrativos mediante correo electrónico del 01 de julio de 2016, el estado actual es el siguiente:

<b>Remitente</b>	Mónica Villanueva
<b>Radicado</b>	20164300015642
<b>Asunto</b>	Se envía consignación por valor de \$1.495.826,74 efectuada el día 24 de noviembre de 2015 a favor de la fidupervisora de Fondo Emprender, del proyecto Tienda de Café Cartago ID 36561, por devolución de maquinaria al proveedor al no cumplir las condiciones requeridas. Solicitud de manera URGENTE para agilizar el trámite de reasignación de este recurso al proyecto, teniendo en cuenta que hasta el mes de enero del 2016 se pueden solicitar avances por terminación del proceso de ejecución en febrero 10 de 2016.
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Ciencia, Tecnología y Emprendimiento
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162400021511 del 28 de enero de 2016

<b>Remitente</b>	Lucia del Rosario Vargas Trujillo
<b>Radicado</b>	20164300087932
<b>Asunto</b>	Reclamación Administrativa de Lucia Vargas solicita copia contratos de trabajo, y demás documentos de la empresa Proyectos de Ingeniería - Guía 999025099994 deprecia
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Infraestructura Social
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162200056221 del 26 de febrero de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Iván Macías
<b>Radicado</b>	20161110100262
<b>Asunto</b>	Solicitud de la póliza de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnización.
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Desarrollo Territorial
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162700059631 del 01 de marzo de 2016

<b>Remitente</b>	Iván Macías
<b>Radicado</b>	20161110100272
<b>Asunto</b>	Solicitud de la póliza de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnización.
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Desarrollo Territorial
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162700059631 del 01 de marzo de 2016

<b>Remitente</b>	Arturo Martínez
<b>Radicado</b>	20161110210892
<b>Asunto</b>	Observación Proceso OPC-016 de 2016
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Gestión Contractual
<b>Estado Actual</b>	Se respondió al remitente mediante documento de respuestas a las observaciones de las Reglas de Participación del proceso OPC-016 de 2016 el día 06 de abril del año en curso.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

<b>Remitente</b>	Anderson Rojas
<b>Radicado</b>	20161110376902
<b>Asunto</b>	Convocatoria realizada por el fondo finalizado en el mes de abril
<b>Area</b>	Subgerencia Técnica – Ciencia, Tecnología y Emprendimiento
<b>Estado Actual</b>	Respuesta Radicado 20162400159891 del 23 de junio de 2016

<b>Remitente</b>	Ana Bucheli
<b>Radicado</b>	20161110406842
<b>Asunto</b>	Solicitud sobre devolución del dinero correspondiente a 15 mil pesos por concepto de pago de certificación laboral
<b>Area</b>	Subgerencia Administrativa – Contabilidad
<b>Estado Actual</b>	En trámite de respuesta del área de Contabilidad

De acuerdo al cuadro anterior, se evidenció que no se presenta una adecuada clasificación de los reclamos, dado que:

- En el documento con radicado No. 20161110376902 del 13 de junio de 2016, el señor Anderson Rojas en el asunto de su escrito señaló que interponía una queja y no un reclamo.
- En el documento con radicado No. 20161110210892 del 04 de abril de 2016, del señor Arturo Martínez se clasificó como un reclamo cuando fue una observación que se realizó al proceso OPC-016 de 2016, la cual fue respondida por la Subgerencia de Contratación mediante documento de respuestas a las observaciones de las Reglas de Participación del 06 de abril de 2016, publicado en la página web de FONADE.
- En el documento radicado No. 20164300087932 del 10 de febrero de 2016, de la señora Lucía del Rosario Vargas Trujillo, se clasificó como una reclamación administrativa, siendo que se encuentra dentro de la información relacionada con los reclamos.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Lo anterior denota que no existen criterios claros sobre la clasificación de los reclamos, lo que genera que no se sigan los lineamientos establecidos por la Entidad mediante la Resolución 317 de 2015, artículo 16.

Así mismo, se evidencia que se radican varias veces los mismos reclamos, como es el caso del señor Ivan Macías quien dirigió a la Entidad igual reclamo dos veces, el mismo día, generándose para la Entidad un desgaste administrativo.

### 7.2 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LA ENTIDAD FRENTE LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS Y LOS RECLAMOS

#### 7.2.1 TERMINO DE RESPUESTA RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

De las reclamaciones administrativas auditadas, se evidenciaron de acuerdo a la fecha de radicación de las mismas, las siguientes fechas de respuesta:

Numeral	Nombre	Fecha de Radicado	Fecha de Respuesta por la Entidad	Cumplimiento en la Respuesta (30 días)
1	Rubén Darío Murillo Ruiz	17 de febrero de 2016	01 de marzo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (14 días)
2	David Angelo Jimenez Franco	18 de febrero de 2016	24 de febrero de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (7 días)
3	Mirlanda Inés Fuentes Jimenez	23 de marzo de 2016	13 de abril de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (22 días)
4	Licet Margarita Fuentes Jimenez	23 de marzo de 2016	13 de abril de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (22 días)
5	Lorena Luz Rivera Zapata	23 de marzo de 2016	13 de abril de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (22 días)
6	Ibis Delina Barros Lopez	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)
7	María Claudia Doria Cujía	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)
8	Virginia Cure Gallardo	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)
9	Giola Kenelia Fragozo Díaz	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)
10	Olga Elena Rumbo	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)
11	Luz Celis Añez Celedón	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Termino para la Respuesta (29 días)



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	Nombre	Fecha de Radicado	Fecha de Respuesta por la Entidad	Cumplimiento en la Respuesta (30 días)
12	Oriana Luz Carrillo Oñate	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
13	Emaline Mindiola Mejía	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
14	Marelbis Ariza Lucía Orozco	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
15	Dilenis Daza Guerra	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
16	Yeletzta López Amaya	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
17	Kelly Paola Quintero Santana	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
18	Luz Ena Molina Fragozo	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
19	Yaneth Fuentes Liñan	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)
20	Rosa Edith Chona	22 de abril de 2016	21 de mayo de 2016	Cumple Terminó para la Respuesta (29 días)

De lo anteriormente expuesto, se evidenció que las reclamaciones administrativas se responden en tiempo por la Entidad evitando incumplimientos de carácter legal.

### 7.2.2. TERMINO DE RESPUESTA DE LOS RECLAMOS

En cuanto a los reclamos, se evidenciaron de acuerdo a la fecha de radicación de los mismos, las siguientes fechas de respuesta:

Numeral	Fecha	Radicado	Área Responsable	Estado Actual
1	12/01/2016	20164300015642	Mónica Villanueva	Respuesta Radicado 20162400021511 del 28 de enero de 2016
2	10/02/2016	20164300087932	Lucía del Rosario Vargas Trujillo	Respuesta Radicado 20162200056221 del 26 de febrero de 2016



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

Numeral	Fecha	Radicado	Área Responsable	Estado Actual
3	16/02/2016	20161110100262	Iván Macías	Respuesta Radicado 20162700059631 del 01 de marzo de 2016
4	16/02/2016	20161110100272	Iván Macías	Respuesta Radicado 20162700059631 del 01 de marzo de 2016
5	04/04/2016	20161110210892	Arturo Martínez	Se respondió al remitente mediante documento de respuestas a las observaciones de las Reglas de Participación del proceso OPC-016 de 2016 el día 06 de abril del año en curso.
6	13/06/2016	20161110376902	Anderson Rojas	Respuesta Radicado 20162400159891 del 23 de junio de 2016
7	14/07/2016	20161110406842	Ana Bucheli	Tramite de Respuesta

De lo anteriormente expuesto, se evidenció que los reclamos se respondieron en tiempo por la Entidad evitando incumplimientos de carácter legal.

### 7.3 CONCORDANCIA ENTRE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR EL ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LA REPORTADA POR LAS SUBGERENCIAS Y ASESORÍA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

Dado que no se presenta un seguimiento y control por el Área de Servicios Administrativos en relación a las reclamaciones administrativas no se pudo evidenciar la concordancia entre la información reportada por dicha Área y las Subgerencias y Asesoría Jurídica de la Entidad ya que como se dejó evidenciado la información solo queda consignada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, una vez es gestionada por el Área encargada.

En cuanto a los reclamos, si se encuentra la concordancia entre la información reportada por el Área de Servicios Administrativos y la reportada por las Subgerencias y Asesoría Jurídica de la Entidad, debido a que una vez se radica, se empieza a hacer el seguimiento por la Subgerencia encargada o Asesoría Jurídica y el Área de Servicios Administrativos para que la respuesta al remitente, se realice en los términos legales.



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

### 7.4 GESTIÓN DE LAS ÁREAS QUE TIENEN DESIGNADAS LAS RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS

Se evidenció que las Áreas encargadas de resolver las reclamaciones administrativas o los reclamos, gestionan oportunamente las respuestas a los mismos, contando con una persona encargada cuya función es la de advertir al responsable de emitir la respuesta, su término de vencimiento, lo que conlleva a que las reclamaciones administrativas o los reclamos sean respondidos en su totalidad.

### 8. CONFORMIDADES, NO CONFORMIDADES, OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

#### 8.1 CONFORMIDADES

- Las reclamaciones administrativas y los reclamos se responden en tiempo por la Entidad evitando incumplimientos de carácter legal.
- Sobre los reclamos, se encontró la concordancia entre la información reportada por el Área de Servicios Administrativos y la reportada por las Subgerencias y Asesoría Jurídica de la Entidad, debido a que una vez se radica, se empieza a hacer el seguimiento por la Subgerencia encargada o Asesoría Jurídica y el Área de Servicios Administrativos para que la respuesta al remitente, se realice en los términos legales.
- Se evidenció que las Áreas encargadas de resolver las reclamaciones administrativas o los reclamos, cuentan con una persona encargada cuya función es la de advertir al responsable de emitir la respuesta, su término de vencimiento, lo que conlleva a que las reclamaciones administrativas o los reclamos sean respondidos en su totalidad.

El día 16 de agosto de 2016, se efectuó mesa de trabajo con las áreas auditadas, Servicios Administrativos, Subgerencia técnica, Subgerencia Administrativa y la Asesoría Jurídica, en donde se aclaró a cargo de cual Área debe estar el trámite de las reclamaciones administrativas y otras no conformidades y observaciones del Informe.

De acuerdo a lo anterior, el Gerente de Servicios Administrativos, mediante correo electrónico del 22 de agosto de 2016, aceptó las no conformidades y observaciones e indicó que efectuara el correspondiente Plan de Acción, como se transcribe a continuación:

*“... Teniendo en cuenta la mesa de trabajo efectuada con Control Interno, la Subgerencia Administrativa, la Asesoría Jurídica y el Área de Servicios Administrativos se estableció que nuestra área se hará responsable de la recepción y consolidación de las reclamaciones administrativas por lo tanto se realizara de parte nuestra el plan de acción correspondiente.....”.*

Por lo tanto se **MANITENEN** las siguientes No Conformidades y Observaciones:



## Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE

### 8.2 NO CONFORMIDADES

- Se evidenció que actualmente no existe seguimiento y control por parte de la Entidad sobre las reclamaciones administrativas, ya que no se puede determinar la cantidad de reclamaciones allegadas y cuál fue el trámite que se surtió sobre las mismas. Lo anterior, genera confusión al no encontrarse la concordancia entre la información reportada por el Área de Servicios Administrativos, las Subgerencias y Asesoría Jurídica de la Entidad ya que la información solo queda consignada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, una vez es gestionada por el Área encargada.
- Se confirmó que no existen criterios claros sobre la clasificación de los reclamos, lo que genera que no se sigan los lineamientos establecidos por la Entidad mediante la Resolución 317 de 2015, artículo 16, los cuales se radican varias veces generando duplicidad de información para la Entidad y un desgaste administrativo.

### 8.3 OBSERVACIÓN

- Documentar y formalizar el trámite de las reclamaciones administrativas con el fin de que exista lineamientos concreto que permitan a la Entidad tener claridad sobre la gestión que debe realizar frente a las mismas.

Elaboró:

Revisó:

Aprobó:

**(Original Firmado)**

**SONIA A. LOBO M**

Auditor- Control Interno

**(Original Firmado)**

**ADRIANA MARÍA OCAMPO L.**

Líder Auditorías SGC – SCI

**(Original Firmado)**

**LUIS E. HERNÁNDEZ LEÓN.**

Asesor de Control Interno