

# INFORME

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

(Ley 1474 de 2011- Ley 1455 de 2015- Ley 1437 de 2011- La Circular del 22 de junio del 2023,  
emitida por la Gerencia. )

**PERIODO: II SEMESTRE 2023**

**Control Interno**

Arauca, enero 2023

## INTRODUCCIÓN

La 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” en su artículo 76 estableció que, en toda entidad pública, debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, dispuso que las entidades públicas tendrían un espacio en la página web de la entidad para que los ciudadanos presenten las denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. El seguimiento a que la atención se realice según las normas vigentes fue asignado por la norma referida a las Oficina de Control Interno, mediante la presentación de un informe semestral a la administración sobre el particular.

De acuerdo con lo anterior, en ejercicio del rol de evaluación y seguimiento asignado a estas dependencias por el Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento de la función referida, se presenta el informe de seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) del IDEAR correspondiente al primer semestre de 2023. En una primera parte se presenta el estado de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, continuando con la clasificación de PQRSDF por tipo, estado y oportunidad de respuesta, finalizando con otros aspectos a considerar referentes a la gestión de la dependencia líder del procedimiento, conclusiones y recomendaciones.

### 1. Objetivo

Verificar que la atención de las PQRSDF presentadas al IDEA por los ciudadanos, clientes y otras partes interesadas se realice conforme a la normativa nacional e institucional vigente.

### 2. Marco Normativo

- 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,” Art.76.
- Ley 1455 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”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- La Circular del 22 de junio del 2023, emitida por la gerente, lineamientos para dar respuesta a PQRSDF – en el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

### 3. Atención y Canales de Recepción de PQRSDF

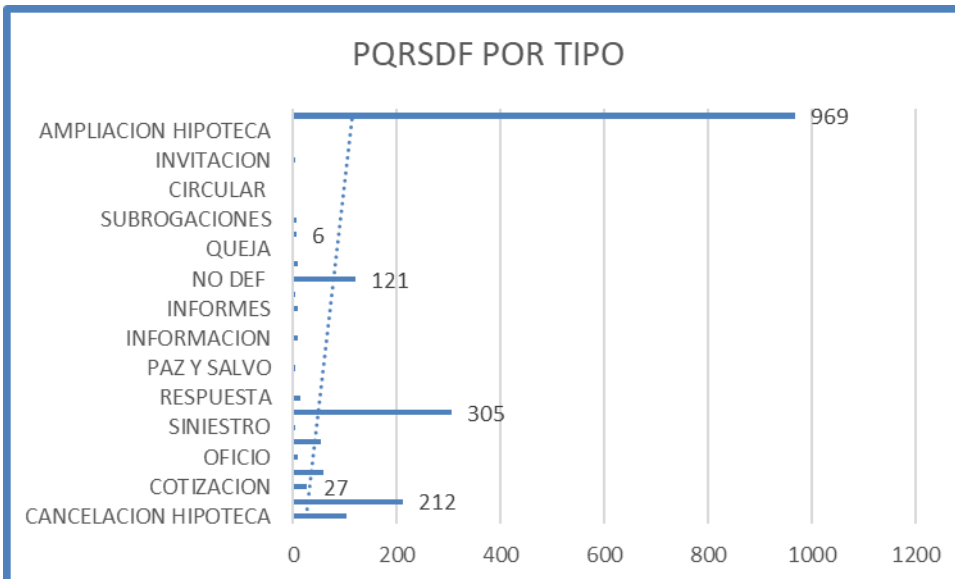
Criterio	Observación Oficina Control Interno
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b>  <b>ARTÍCULO 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)</p>	<p>En el IDEAR se cuenta con la Profesional de Planeación como persona responsable de Recibir y verificar la atención de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que realice el ciudadano por cualquier medio, en relación con las competencias del instituto y realizar los informes que se requieran sobre este aspecto. Y realizar las labores de medición y atención al cliente en conjunto con la Subgerencia Comercial y de Cartera y elaborar los informes de acciones de mejora.</p>
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b>  <b>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b>      “(...)”      En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.      Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	<p>En la página Web principal del IDEAR <a href="http://www.idear.gov.co">www.idear.gov.co</a> se tiene a disposición en el submenú “Ciudadano” enlace denominado PQRSDF que direcciona a esta sección en la cual el ciudadano selecciona el tipo de petición que desea presentar, entre ellas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Peticiones de información, documentación y consulta.</li> <li>✓ Queja.</li> <li>✓ Reclamo.</li> <li>✓ Sugerencia.</li> <li>✓ Denuncia.</li> <li>✓ Felicitación.</li> </ul> <p>Con relación a los servicios que presta el Instituto.      Se tienen también a disposición del público otros canales para para la presentación de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La línea telefónica 8853178 extensión 104.</li> <li>-El correo electrónico <a href="mailto:atencionalcliente@idear.gov.co">atencionalcliente@idear.gov.co</a>.</li> <li>-Un buzón de sugerencias en la sede</li> </ul>

	física del IDEAR.  -Ventanilla única ubicada en la calle 15 No 13-46.  -Formule su petición <a href="https://www.idear.gov.co/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd">https://www.idear.gov.co/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd</a>  -Las redes sociales: Twitter @IDEAR_ y Facebook Idear -
--	--

#### 4. PQRSDf- Segundo Semestre de 2023


Se generó desde el sistema de Información ORFEO, el reporte de PQRSDf del 1 de julio al 31 de diciembre del 2023, con un total de 969 peticiones. De la revisión de la información se identificó lo siguiente:

**4.1 Tipos de PQRSDf recibidas:** Los dos mayores tipos de PQRSDf recibidas, fueron las solicitudes varias, comunicaciones, no definidas y cancelación de hipotecas con un porcentaje de 31.48%, 21.88%, 12.49% y 10.63% respectivamente, En el siguiente gráfico se presenta la información incluyendo las otras tipologías:



FUENTE: Informe presentado por la profesional de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas.

En el segundo semestre de 2023 no se recibieron peticiones catalogadas como denuncias.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	CODIGO: R-196
		VERSIÓN: 01
		FECHA: Enero - 2023
		PAGINA: 5 DE 6

**5.3 Estados de PQRSDf:** De acuerdo con la información revisada con base en el reporte de PQRSDf generado ORFEO para el segundo semestre de 2023, el 41.49% de las peticiones recibidas fueron atendidas cumpliendo los términos de ley.

**5.4 Oportunidad en la respuesta:** La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición-, indica que salvo norma especial, el término para la atención de las peticiones es de quince (15 ) días siguientes a su recepción, consagra a su vez términos especiales de diez (10) días para la resolución de peticiones de documentos e información (incluye peticiones entre autoridades) y de 30 días para resolución de consultas en materias a cargo de la respectiva entidad artículos 14 y 30. Para la atención de solicitudes de congresistas y de la Defensoría del Pueblo se cuenta con cinco (5) días, según lo establecido en la Ley 5 de 1992 artículo 258 y la Ley 24 de 1992 artículo 15, respectivamente.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas a las PQRSDf en los términos aplicables, se revisó el reporte del segundo semestre 2023 generado desde ORFE y se observó que 233 peticiones que representan el 24.05% de 969 solicitudes recibidas, tuvieron respuesta por fuera del término aplicable.

#### Conclusiones ▪

- El Instituto de Desarrollo de Arauca -IDEAR, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dado que cuenta con una dependencia encargada de liderar el procedimiento de Gestión de PQRSDf con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto para la atención de estas según la materia a su a cargo. Así mismo, tiene dispuesto en la página web un espacio para que los ciudadanos y otras partes interesadas presenten quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás peticiones.
- Es importante continuar con la gestión del proceso de atención a PQRSDf, realizando seguimiento en cuanto a la oportunidad en la atención de estas, implementación de los controles en el sistema ORFEO entre otros aspectos, de forma que se administre el riesgo de incumplimiento legal y los efectos que puede conllevar su materialización para los servidores del instituto y la imagen institucional (Ley 1437 de 2011 art. 14 y 31).

#### Recomendaciones

- ✓ De la misma manera, es recomendable afinar y ajustar la base de datos que genera ORFEO, en cuanto en cuanto a los indicadores que se puedan extraer del mismo. Lo anterior con respecto a los lineamientos que establece la Matriz ITA- Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría.
- ✓ - Así mismo, es recomendable tener presente que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud de información en los plazos señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término estipulado en la Ley, expresando

los motivos del retraso e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- ✓ Continuar con la revisión de aspectos de la normativa interna que regulan la gestión de las PQRSDF de forma que haya total coherencia entre estas y socializarlo a los servidores del Instituto.
- ✓ Continuar con el seguimiento a la operación del sistema ORFEO para la debida operación y control del procedimiento de gestión de las PQRSDF y obtener los datos para refuerzo a la encuesta de satisfacción del cliente externo, fuente de información para la evaluación y mejora de este. Actualizar en la página Web del IDEAR el procedimiento vigente de atención de PQRSDF. Tener presente lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 que en su artículo 13 establece: "(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. (...)".
- ✓ La Profesional de Planeación como persona responsable de recibir y verificar la atención de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que realice el ciudadano por cualquier medio, en relación con las competencias del instituto y realizar los informes que se requieran sobre este aspecto. Y realizar las labores de medición y atención al cliente en conjunto con la Subgerencia Comercial y de Cartera y elaborar los informes de acciones de mejora. Tal como lo indica en manual de funciones vigente.
- ✓ La Oficina de Comunicaciones del IDEAR, debe realizar campañas a través de los canales de internos, brindando información relevante para el fortalecimiento del proceso de atención de las PQRSDF. Así mismo, generar espacios de reunión con personal del instituto para el mismo fin.
- ✓ Es necesario que la Oficina de Comunicaciones actualice el procedimiento "GESTIÓN A LAS PQRSDF" de acuerdo con la normatividad. Lo cual ayudaría para el refuerzo de esta gestión de forma más eficiente. Evaluación que se considera coherente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Dimensión Evaluación de Resultados: "Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, (...) y la política de Servicio al Ciudadano.

## Original Firmado

**MIRYAN VELASQUEZ FRANCO**

Asesora Control Interno