

INFORME

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

(Ley 1474 de 2011- Ley 1455 de 2015- Ley 1437 de 2011- Ley 1755 de 2015, Resolución 542 de 2023, emitida por la Gerencia.)

PERIODO: I SEMESTRE 2024

Control Interno

Arauca, julio 2024

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 2024. 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

- Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- 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”.
- Ley 1755 de 2015 de 2011 “Regula el Derecho Fundamental de Petición”
- La Resolución 542 del 28 de diciembre del 2023, emitida por la gerente, Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSDF – en el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.

3. Atención y Canales de Recepción de PQRSD

| Criterio | Observación Oficina Control Interno |
|--|--|
| <p>Ley 1474 de 2011: ARTÍCULO 76. 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 Oficina de Planeación, dependencia que Recibe y verifica la atención de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSD de información que realice el ciudadano por cualquier medio, en relación con las competencias del instituto y realizar los informes que se requieran sobre el aspecto. Manual de funciones versión: 07 del 0/04/2024. La profesional de Planeación es la responsable de consolidar el informe mensual.</p> |
| <p>Ley 1474 de 2011: ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. “(...) En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace 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 www.idear.gov.co se tiene a disposición en el submenú “Ciudadano” enlace denominado PQRSD 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"> ✓ Peticiones de información, documentación y consulta. ✓ Queja. ✓ Reclamo. ✓ Sugerencia. ✓ Denuncia. ✓ Felicitación. <p>Con relación a los servicios que presta el Instituto.</p> <p>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"> -La línea telefónica 8853178 extensión 104. -El correo electrónico |

atencionalcliente@idear.gov.co.

-Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEAR.

-Ventanilla única ubicada en la calle 15 No 13-46.

-Formule su petición <https://www.idear.gov.co/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd>

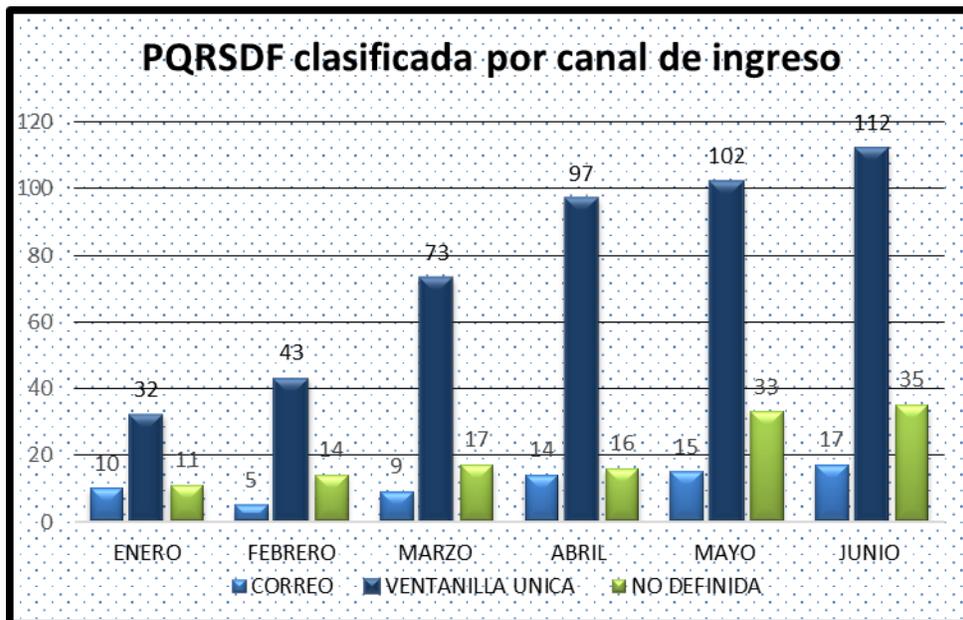
-Las redes sociales: Twitter @IDEAR_ y Facebook Idear -

4. PQRSDf- Primer Semestre de 2024

Se generó desde el sistema de Información ORFEO, el reporte de PQRSDf del 1 de enero al 30 de junio del 2024, con un total de 655 peticiones. De la revisión de la información se identificó lo siguiente:

4.1. Canales de Recepción: El canal que decepcionó más PQRSDf fue Ventanilla única con un 70%.

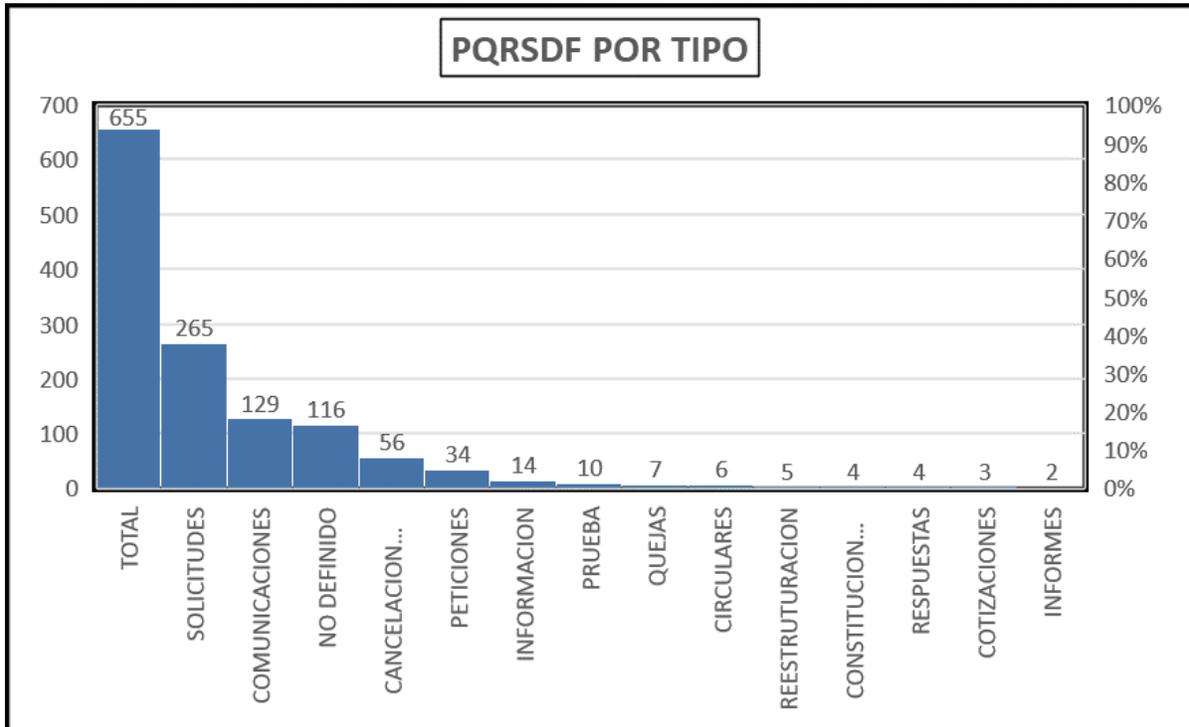
Grafico No 1.



Fuente: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

4.2. Tipos de PQRSDf recibidas: Los dos mayores tipos de PQRSDf recibidas, fueron las peticiones de tipo solicitudes y comunicaciones corresponden al 40.46% y 19.69% respectivamente, En el siguiente gráfico se presenta la información incluyendo todas las tipologías:

Gráfico 2.



FUENTE: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

En el primer semestre de 2024 no se recibieron peticiones catalogadas como denuncias.

4.3 Derechos de Petición: Durante el primer semestre del 2024, se recibieron 34 derechos de petición de los cuales fueron respondidos en los términos de ley, sin embargo, no fue posible verificar la respuesta de todas las peticiones que también deben ser respondidas como derecho de petición por ser una petición tal como lo indica la ley 1755 de 2015.

Cuadro No 1. Derechos de Petición.

| Mes | Numero_Radic | Fecha_Radi | Canal | Expendientede | Asunto | Tipo_Documento |
|--------|----------------|------------|----------|-------------------|--|---------------------|
| ENERO | 20241100054902 | 26/01/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| FEBRER | 20241100055442 | 19/02/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| FEBRER | 20241100055082 | 5/02/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| FEBRER | 20241100055092 | 5/02/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| FEBRER | 20241100055212 | 7/02/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100055742 | 6/03/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100055912 | 11/03/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100056072 | 15/03/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100055882 | 11/03/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100055892 | 11/03/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MARZO | 20241100056142 | 20/03/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056472 | 8/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | SOLICITUD DE DOCUMENTOS(derecho de peticion) | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056492 | 9/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056902 | 23/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056552 | 10/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056702 | 16/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| ABRIL | 20241100056892 | 23/04/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057182 | 6/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057332 | 9/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057362 | 10/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057372 | 10/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057422 | 14/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057582 | 21/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057592 | 21/05/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057602 | 21/05/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100050151 | 27/05/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION SEGÑN ARTICULO 23 DE | Derecho de Petición |
| MAYO | 20241100057792 | 29/05/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION SEGUN ARTICULO 23 DE | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100057952 | 5/06/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058002 | 6/06/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058012 | 6/06/2024 | Correo | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058022 | 6/06/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058142 | 12/06/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058372 | 14/06/2024 | Personal | 2023150180100001E | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |
| JUNIO | 20241100058392 | 17/06/2024 | Correo | | DERECHO DE PETICION | Derecho de Petición |

4.4 Estados de PQRSDF: De acuerdo con la información revisada con base en el reporte de PQRSDF generado ORFEO para el primer semestre de 2024, No fue posible realizar el seguimiento del estado debido a que la Profesional de Planeación no presento este informe, con fechas de respuesta.

4.5 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.

Se destacan los siguientes artículos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este

| | | |
|---|---|---------------------|
|  | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | CODIGO: R-196 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: Enero - 2023 |
| | | PAGINA: 7 DE 9 |

Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas a las PQRSDF en los términos aplicables, no fue posible verificar esta información ya que no fue suministrada por la profesional de planeación, encargada de presentar el respectivo informe de manera mensual.

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 PQRSD, 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

- ✓ Profesional de planeación debe realizar seguimiento a todas las PQRSD, con el fin de establecer los tiempos de respuesta, las respondidas en el tiempo establecido según la ley 1474 del 2011, las dependencias que concentran mayor numero de solicitudes y el estado de estas, este seguimiento se debe realizar desde ORFEO, y verificación de la información en las bandejas de entrada y salidas. En cumplimiento del Manual de Funciones Versión 07 del 03/04/2024, Recibir y verificar la atención de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSD) 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.
- ✓ Es necesario que la Oficina de Planeación actualice el procedimiento “GESTIÓN A LAS PQRSD” 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.
- ✓ Continuar con la revisión de aspectos de la normativa interna que regulan la gestión de las PQRSD de forma que haya total coherencia entre estas y socializarlo a los servidores del Instituto.
- ✓ La profesional de Planeación del IDEAR debe realizar compañías a través de los canales de internos como la intranet, brindando información relevante para el fortalecimiento del proceso de atención de las PQRSD. Así mismo, generar espacios de reunión con personal del instituto para el mismo fin.
- ✓ Desde la Oficina de Planeación se deben generar los informes trimestrales de PQRSD, en atención a la periodicidad establecida en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 -emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-, que trata de los estándares de publicación y divulgación de información, en su numeral 4. sobre “Planeación, Presupuesto e Informes” subnumeral 4.10 que hace referencia a Informes trimestrales sobre



acceso a información, quejas y reclamos, y a temas que debe considerar como son: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Por su amable atención, gracias.

Cordialmente,

Original Firmado

MIRYAN VELASQUEZ FRANCO

Asesora Control Interno