
 idear <small>OPORTUNIDADES PARA TODOS</small>	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Versión: 02
		Página: 1 de 11

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: II SEMESTRE 2024

Control Interno
Arauca, Enero 2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Página: 2 de 11

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 “Regula el Derecho Fundamental de Petición”

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 3 de 11

- 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 PQRSDf

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 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"> ✓ 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. -El correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co.

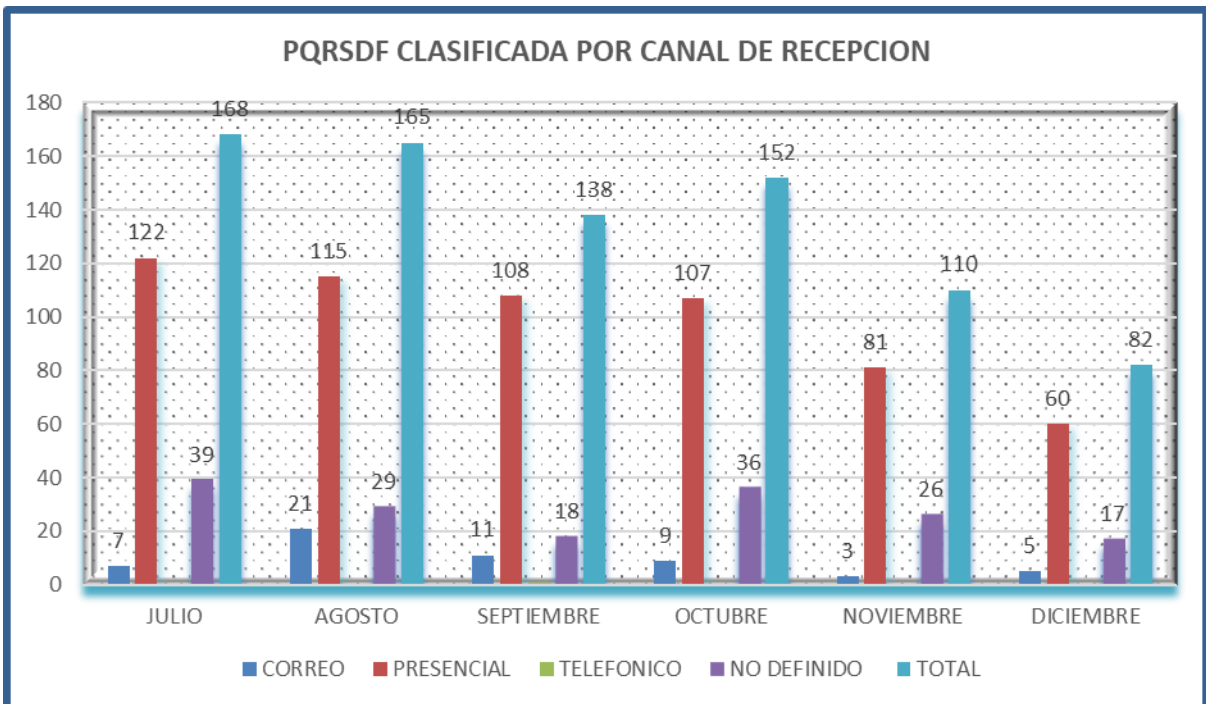
	<p>-Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEAR.</p> <p>-Ventanilla única ubicada en la calle 19 No 19-62.</p> <p>-Formule su petición https://www.idear.gov.co/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd</p> <p>-Las redes sociales: Twitter @IDEAR_ y Facebook Idear -</p>
--	--

4. PQRSDf- Segundo Semestre de 2024


Se generó desde el sistema de Información ORFEO, el reporte de PQRSDf del 1 de julio al 31 de diciembre del 2024, con un total de 815 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 (Radicaciones Presenciales) con un 72.72%.

Grafico No 1.



Fuente: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 5 de 11

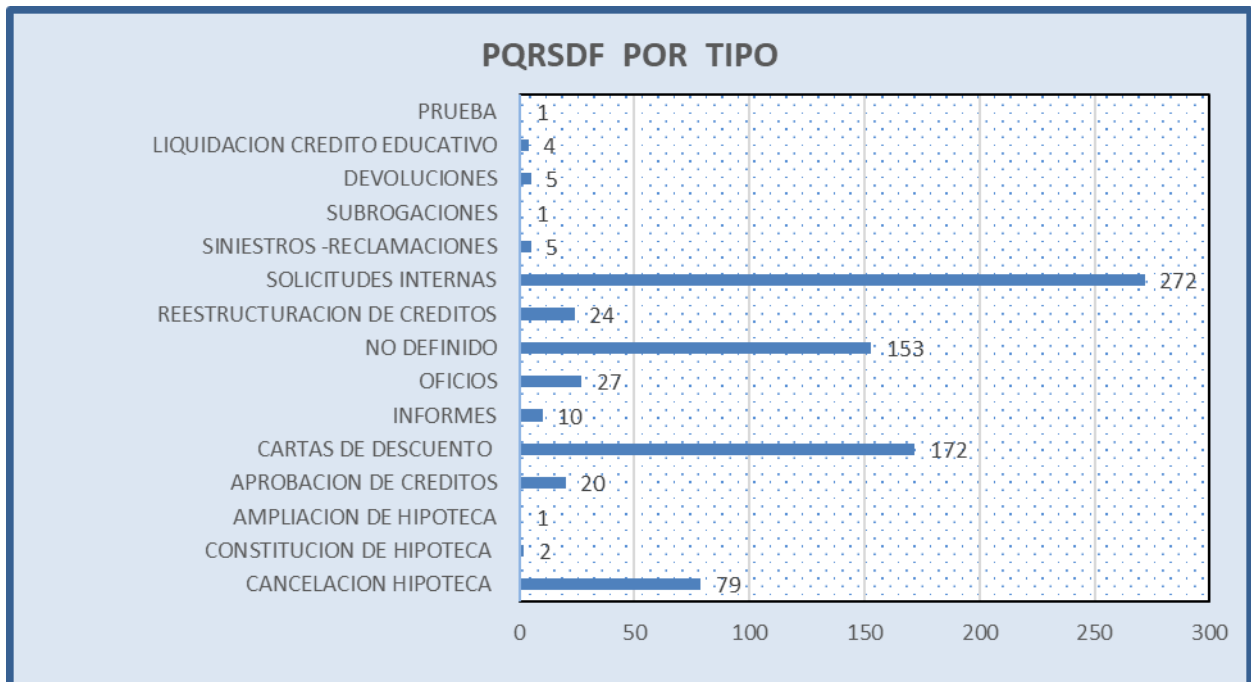
4.2. Tipos de PQRSDF Recibidas: Durante el segundo semestre de 2024, las PQRSDF más recibidas fueron, en su orden:

- **Solicitudes Internas:** 35%
- **Cartas de Descuento:** 22%
- **Solicitudes No Definidas al Momento de la Radicación:** 20%
- **Cancelación de Hipotecas:** 10%

No fue posible determinar los tiempos de respuesta, tal como lo establece la Ley 1755 de 2015, debido a que la profesional de Planeación, quien tiene la responsabilidad de esta función, no elaboró el informe correspondiente.

A continuación, se presenta un gráfico con la información, incluyendo todas las tipologías de PQRSDF recibidas.

Gráfico 2.




FUENTE: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

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

Es muy delicado no tener identificadas 153 solicitudes, esto obedece a la falta de seguimiento por la profesional de planeación quien tiene esta función asignada.

4.3 Derechos de Petición: Durante el segundo semestre del 2024, se recibieron 35 derechos de petición, no fue posible determinar si fueron respondidos en los términos de la Ley 1755 de 2015,

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 6 de 11


debido a que la oficina de jurídica, responsable de la información no suministro las evidencias a la Asesora de Control Interno, sin embargo se conoce que varios derechos de petición fueron respondidos de manera extemporánea, sin cumplir los términos de ley.

Hay 4 derechos de petición radicados por la Asesora de Control Interno a la Oficina Asesora de Jurídica, desde los meses de agosto y septiembre de la vigencia 2024, los cuales a la fecha no han sido respondidos, con lo cual se está incumpliendo con la ley 1755 de 2015.

Igualmente es importante mencionar que la Profesional Universitaria, responsable de 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 requieren sobre este aspecto, Función propia de su cargo según manual de funciones del Idear, no está cumpliendo con esta función. Lo cual expone al Instituto a un alto riesgo legal y disciplinario.


Cuadro No 1. Derechos de Petición.

Ítem	No. Radicado	Fecha de Recepción	Medio de Recepción	Tema o Asunto	Fecha Límite de Respuesta
1	20241100059402	19/07/2024	Correo	Derecho de Petición	02/08/2024
2	20241100059842	5/08/2024	Correo	Derecho de Petición	28/08/2024
3	20241100059882	6/08/2024	Correo	Derecho de Petición	29/08/2024
4	20241100059962	8/08/2024	Correo	Derecho de Petición	30/08/2024
5	20241100060572	29/08/2024	Correo	Derecho de Petición	12/09/2024
6	20241100061412* Desistimiento	06/09/2024	Personal	Derecho de Petición	N/A
7	20241100061472* Información de Desistimiento Petición	09/09/2024	Correo	Derecho de Petición	N/A
8	20241100061522	11/09/2024	Correo	Derecho de Petición	02/10/2024
9	20241100061562	11/09/2024	Personal	Derecho de Petición	02/10/2024
10	20241100061742	26/09/2024	Personal	Derecho de Petición	10/10/2024
11	20241100062052	11/10/2024	Personal	Derecho de Petición	28/10/2024
12	20241100062112	15/10/2024	Correo	Derecho de Petición	06/11/2024
13	20241100062152	16/10/2024	Correo	Derecho de Petición	30/10/2024
14	20241100062172	17/10/2024	Correo	Derecho de Petición	08/11/2024
15	20241100062212	18/10/2024	Correo	Derecho de Petición	01/11/2024
16	20241100062402	28/10/2024	Correo	Derecho de Petición	20/11/2024
17	20241100063202	12/12/2024	Correo	Derecho de Petición	07/01/2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO			Código: F- CS - 09
				Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			Fecha: 13/12/2024
				Página: 7 de 11

18	20241100059362	18/07/2024	Personal	Solicitud Concepto	N/A
19	20241100059612	29/07/2024	Correo		21/08/2024
20	20241100060042	12/08/2024	Correo	Solicitud Información	20/08/2024
21	20241000051681	15/08/2024	Personal	Derecho de Petición	30/08/2024
22	20241100060172 No es Derecho de Petición.	15/08/2024	Correo	Derecho de Petición	N/A
23	20241100060252 No es Derecho de Petición.	20/08/2024	Personal	Derecho de Petición	N/A
24	20241000051721 Tramite en ORFEO	21/08/2024	Orfeo	N/A	N/A
25	20241100060302 Correos remitidos	21/08/2024	Correo	N/A	N/A
26	20241100060402	26/08/2024	Correo	Derecho de Petición	16/09/2024
27	20241000052941 Tramite en ORFEO	25/09/2024	Orfeo	N/A	N/A
28	20241000052951 Tramite en ORFEO	25/09/2024	Orfeo	N/A	N/A
29	20241000052981 Tramite en ORFEO	26/09/2024	Orfeo	N/A	N/A
30	20241100062472	1/11/2024	Correo	Derecho de Petición	26/11/2024
31	20241100062722	12/11/2024	Personal	Derecho de Petición	03/12/2024
32	20241100063112	6/12/2024	Correo	Derecho de Petición	30/12/2024
33	20241100063352 Tramite en ORFEO	19/12/2024	Orfeo		N/A
34	20241100063392	27/12/2024	Correo	Derecho de Petición	14/01/2025
35	20241100063402 *	27/12/2024	Correo	Derecho de Petición	14/01/2025

*La respuesta al Radicado 20241100063402, se realizará en el I Trimestre de 2025, en cumplimiento de los plazos establecidos por la ley 1755 de 2011.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 8 de 11

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 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

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 9 de 11

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. Igualmente solicite esta información a la Jefe de la Oficina Jurica y tampoco la suministro.

Conclusiones

- 1. Generación de informes trimestrales:** Desde la Oficina de Planeación, no se están elaborando los informes trimestrales de PQRSDF conforme 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. Dicha resolución regula los estándares de publicación y divulgación de información, específicamente en el numeral 4, "Planeación, Presupuesto e Informes", subnumeral 4.10, que establece la obligación de presentar informes trimestrales sobre el acceso a la información, quejas y reclamos. Estos informes deben incluir:

 - Número de solicitudes recibidas.
 - Número de solicitudes trasladadas a otras entidades.
 - Tiempos de respuesta de cada solicitud.
 - Número de solicitudes con acceso a la información negado. Actualmente, estos aspectos no han sido presentados en los informes, lo cual afecta el cumplimiento de la norma.
 - Derechos de petición respondidos de manera extemporánea.
 - Evidencias de las respuestas a los derechos de petición, donde esta oficina pueda constatar que se está dando cumplimiento a los tiempos de respuesta tal como lo indica la ley 1755 de 2015, según su clasificación.
- 2. Cumplimiento en la gestión de derechos de petición:** La Oficina Jurídica, encargada de responder los derechos de petición según lo dispuesto en la Resolución 542 del 28 de diciembre de 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", no está cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley


	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 10 de 11

1755 de 2015. Además, no se reportan con evidencias las respuestas emitidas, lo cual representa un riesgo de incumplimiento normativo.

3. **Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:** El Instituto de Desarrollo de Arauca (IDEAR) da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, al contar con una dependencia encargada de liderar el procedimiento de gestión de PQRSD, con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto según la materia asignada a cada una. Asimismo, se ha dispuesto un espacio en la página web institucional para que los ciudadanos y demás partes interesadas puedan presentar quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás peticiones de manera directa y sencilla.
4. **Falta de seguimiento a las PQRSD:** Se evidencia que la profesional de Planeación, a pesar de tener entre sus funciones recibir y verificar la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) realizadas por los ciudadanos a través de cualquier medio o canal, en relación con las competencias del Instituto, no está realizando el seguimiento necesario para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015, adicional a esto no presenta las evidencias para que esta Oficina pueda realizar los seguimientos propios de las actividades de control. Aparecen 153 solicitudes identificadas como no definidas a la cuales no se realizó seguimiento.
5. **Gestión y control del proceso de atención a PQRSD:** Es fundamental fortalecer la gestión del proceso de atención a las PQRSD, asegurando el seguimiento oportuno a cada caso, la implementación de controles eficaces en el sistema ORFEO y otros aspectos relacionados. Esto permitirá administrar los riesgos asociados al incumplimiento de la normatividad vigente y mitigar los efectos que tal incumplimiento podría generar tanto para los servidores del Instituto como para su imagen institucional, en concordancia con la Ley 1755 de 2015.
6. **Restricciones en el acceso al sistema ORFEO:** Se identificó que el usuario asignado a la Asesora de Control Interno en el sistema ORFEO no cuenta con los permisos necesarios para consultar los radicados relacionados con los derechos de petición ingresados al Instituto. Adicional a esto la Jefe de la Oficina de Jurídica no presenta las evidencias que permitan cumplir a la Oficina de Control Interno con las actividades de monitoreo. Esta limitación obstaculiza el seguimiento efectivo a dichos trámites.

Recomendaciones

1. **Seguimiento por parte del Profesional de Planeación:** El Profesional de Planeación debe realizar un seguimiento riguroso a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) con el fin de:
 - Verificar los tiempos de respuesta y asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 11 de 11

- Identificar las dependencias que concentran un mayor número de solicitudes.
 - Monitorear el estado de las solicitudes mediante el sistema ORFEO, verificando la información en las bandejas de entrada y salida.
 - De acuerdo con el Manual de Funciones (Versión 07, 03/04/2024), el Profesional de Planeación tiene la responsabilidad de recibir y verificar la atención de las peticiones ciudadanas realizadas por cualquier medio, en relación con las competencias del Instituto, y elaborar los informes pertinentes.
2. **Actualización del procedimiento "Gestión de PQRSDf":** La Oficina de Planeación debe actualizar el procedimiento "Gestión de PQRSDf" conforme a la normativa vigente. Esta acción contribuirá a mejorar la eficiencia en la atención de estas solicitudes. Además, esta evaluación está alineada con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, específicamente con la **Dimensión Evaluación de Resultados**, que enfatiza la importancia de evaluar la gestión institucional para garantizar derechos y fortalecer la política de servicio al ciudadano.
 3. **Revisión y socialización de la normativa interna:** Es fundamental continuar con la revisión de los aspectos normativos internos relacionados con la gestión de PQRSDf, garantizando su coherencia con la normativa vigente. Posteriormente, se debe socializar esta normativa con los servidores del Instituto para asegurar su correcta aplicación.
 4. **Incorporación en el proceso de inducción y reinducción institucional:** Se debe incluir en los procesos de inducción y reinducción institucional la temática relacionada con la **Gestión de Peticiones**, abordando su reglamentación legal, las consecuencias del incumplimiento de la normativa, y su adecuada recepción y atención en las entidades públicas.
 5. **Campañas de información interna:** Los Profesionales de Planeación y Comunicaciones del IDEAR, deben desarrollar campañas informativas mediante los canales internos, como la intranet, con el objetivo de brindar información relevante que fortalezca la gestión de las PQRSDf. Adicionalmente, se deben generar espacios de reunión con el personal del Instituto para reforzar este proceso y asegurar una atención eficiente y oportuna de las solicitudes ciudadanas.
 6. **Apoyo desde la Gerencia:** El Gerente como representante legal de este instituto debe definir estrategias para dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015.

Por su amable atención, gracias.

Cordialmente,



MIRYAN VELASQUEZ FRANCO
Asesora Control Interno