

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 1 de 15

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 2025

Control Interno
Arauca, julio 2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 2 de 15

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 IDEAR 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.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 3 de 15

3. Atención y Canales de Recepción de PQRSDF

Criterio	Observación Oficina Control Interno
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. (...)	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 (PQRSDF 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.
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.	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: ✓ Peticiones de información, documentación y consulta. ✓ Queja. ✓ Reclamo. ✓ Sugerencia. ✓ Denuncia. ✓ Felicitación. 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: -La línea telefónica 8853178 extensión 104. -El correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co. -Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEAR.

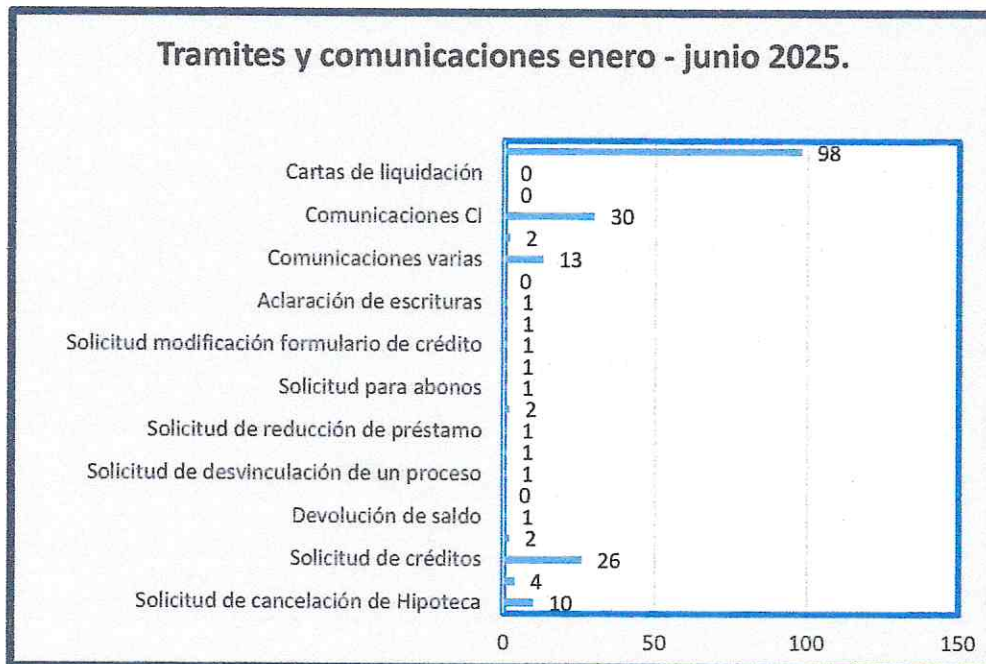
	-Ventanilla única ubicada en la calle 19 No 19-62. -Formule su petición https://www.idear.gov.co/servicio-al-ciudadano/formule-su-peticion-pqrsd -Las redes sociales: Twitter @IDEAR_ y Facebook Idear -
--	--

4. PQRSDF- Primer Semestre de 2025

Se generó desde el sistema de Información ORFEO, el reporte de PQRSDF del 1 de enero al 30 de junio del 2025, con un total de 147 peticiones. Información suministrada por la profesional universitaria de planeación, quien, a pesar de su deber como segunda línea, no presenta evidencias de dicho informe, lo cual permite inferir que la entidad no está cumpliendo con la ley 1755 de 2015, De la revisión de la información se identificó lo siguiente:

4.1 Análisis del Comportamiento de Trámites y Comunicaciones (Ene-Jun 2025)

Grafico 1.



4.2. Trámites con mayor recurrencia

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 5 de 15

- **Solicitud de créditos (26 casos):**
Representa el trámite más recurrente. Su alta frecuencia evidencia la fuerte demanda ciudadana por servicios financieros, lo cual refleja el papel estratégico del Instituto en la canalización de recursos para el desarrollo económico regional.
- **Comunicaciones CI (30 casos):**
Esta categoría concentra interacciones con la oficina de Control Interno, incluyendo observaciones, advertencias, requerimientos y pronunciamientos. Refleja una **actuación activa de la función de control**, tanto en prevención como en verificación.
- **Comunicaciones varias (13 casos):**
Incluye solicitudes, inquietudes o temas no categorizados, lo que sugiere oportunidades de mejora en la **clasificación documental y en la definición de tipologías estándar**.
- **Solicitud de cancelación de hipoteca (10 casos):**
Demuestra que existe una demanda significativa por la legalización de propiedades una vez canceladas las obligaciones crediticias. Este trámite puede estar sujeto a mejoras en automatización o tiempos de respuesta.

4.3. Trámites sin actividad o con baja gestión

- **Cartas de descuento, devolución de carpetas, siniestros y cartas de liquidación** no registran movimiento, lo cual podría deberse a:
 - Falta de solicitud ciudadana.
 - Clasificación incorrecta o agrupamiento bajo categorías genéricas como "comunicaciones varias".
 - Falta de registro en el sistema ORFEO, lo que afectaría la trazabilidad.

Se requiere una revisión de estos procesos para determinar si realmente no se solicitan o si existe un problema de registro y clasificación.

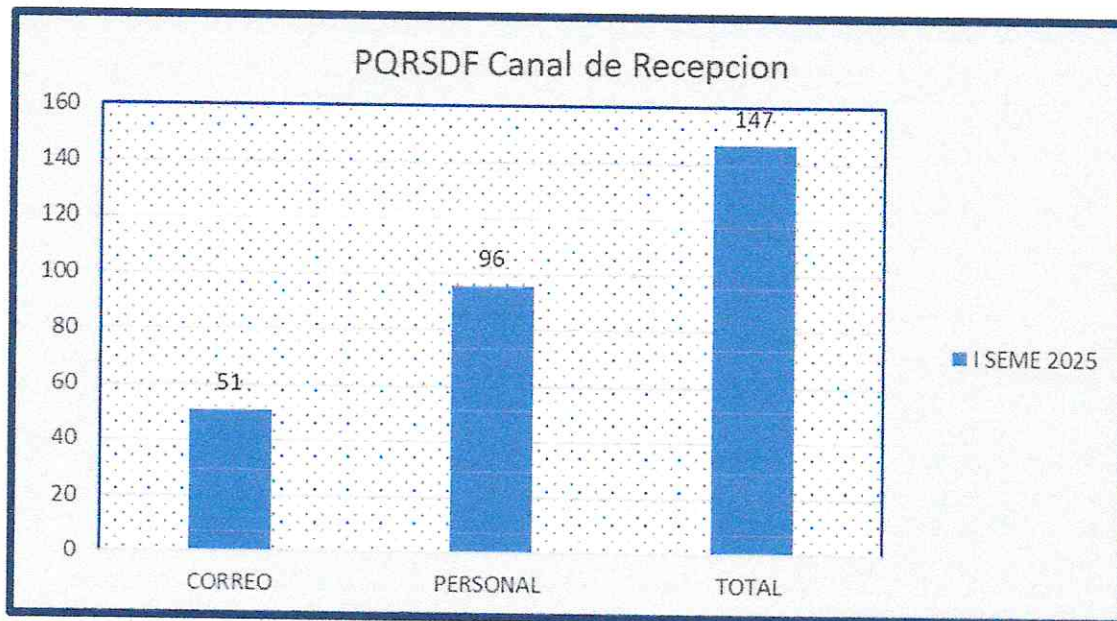
4.4. Análisis mensual

- **Enero** fue el mes con mayor volumen de trámites (**49 registros**), lo cual puede explicarse por el acumulado de solicitudes tras el receso institucional de fin de año.
- A partir de **febrero**, la carga operativa disminuyó, manteniéndose en niveles bajos hasta mayo (**10 trámites**) y cayendo a **cero en junio**, lo cual puede sugerir:
 - Inconsistencias en el registro.
 - Retrasos en el ingreso de información al sistema ORFEO.
 - Falta de cierre documental o consolidación a la fecha del informe.

4.5. Canales de Recepción: El **65.3%** de las PQRSDF fueron recibidas **de forma presencial**, mientras que el **34.7%** llegaron por **correo electrónico**.

Esto demuestra una marcada preferencia ciudadana por el canal físico, pese a la existencia de herramientas digitales.

Gráfico. No 2.



Fuente: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

5. Derechos de Petición: Durante el primer semestre del 2025, se recibieron 45 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	NÚMERO RADICADO	FECHA RADICADO	CANAL RECEPCION	EXPEDIENTE	ASUNTO	FECHA RESPUESTA
ENERO	20251100063422	2/01/2025	Personal	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	24/01/2025
ENERO	20251100063432	7/01/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	21/01/2025
ENERO	20251100063442	8/01/2025	Personal	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	29/01/2025
ENERO	20251100063862	27/01/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	11/02/2025
ENERO	20251100063772	24/01/2025	Correo		QUEJA DISCIPLINARIA	
ENERO	20251100063792	24/01/2025	Personal		DERECHO DE PETICION- SOLICITUD ELIMINACION REPORTE NEGATIVO CENTRALES DE RIESGO	3/02/2025
FEBRERO	20251100063972	3/02/2025	Correo	2024150180100001E	EXIGENCIA DE RESPUESTA INMEDIATA A DERECHO DE PETICION	3/02/2025
FEBRERO	20251100063982	3/02/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	12/02/2025
FEBRERO	SIN RADICADO	5/02/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	18/02/2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: F- CS - 09
			Versión: 02
			Fecha: 13/12/2024
			Página: 7 de 15

FEBRERO	SIN RADICADO	10/02/2025	Correo			10/02/2025
FEBRERO	20251100064092	17/02/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	3/03/2025
FEBRERO	20251100064132	21/02/2025	Correo		QUEJA POR VIOLACION AL CODIGO DE INTEGRIDAD Y VALORES INSTITUCION	8/05/2025
FEBRERO	20251100064142	24/02/2025	Personal		DERECHO DE PETICION SOLICITUD VERIFICACION PAGOS DE CUOTAS Y SOLI	3/03/2025
FEBRERO	20251100064192	25/02/2025	correo		REMISION QUEJA	3/03/2025
FEBRERO	SIN RADICADO	11/02/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	25/02/2025
FEBRERO	SIN RADICADO	13/02/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	27/02/2025
FEBRERO	SIN RADICADO	13/02/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	27/02/2025
FEBRERO	SIN RADICADO	13/02/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	21/03/2025
MARZO	SIN RADICADO	4/03/2025	Correo			14/03/2025
MARZO	20251100064262	12/03/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	28/03/2025
MARZO	20251100064272	12/03/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	26/03/2025
MARZO	20251100064282	12/03/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	
MARZO	20251100064292	12/03/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	27/03/2025
MARZO	SIN RADICADO	14/03/2025	Personal			21/03/2025
MARZO	SIN RADICADO	14/03/2025	Personal			7/04/2025
MARZO	20251100064322	17/03/2025	Personal		Solicitud devolución de dinero	26/03/2025
MARZO	20251100064302	17/03/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	31/03/2025
MARZO	20251100064312	17/03/2025	Personal		Solicitud devolución de dinero	20/03/2025
MARZO	SIN RADICADO	17/03/2025	Correo			9/04/2025
MARZO	SIN RADICADO	19/03/2025	Correo			4/04/2025
MARZO	SIN RADICADO	19/03/2025	Correo			9/04/2025
MARZO	SIN RADICADO	20/03/2025	Correo			26/03/2025
ABRIL	20251100064402	11/04/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	9/05/2025
ABRIL	SIN RADICADO	22/04/2025	Correo			29/04/2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN		Código: F- CS - 09
			Versión: 02
			Fecha: 13/12/2024
			Página: 8 de 15

ABRIL	20251100064422	23/04/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	7/05/2025
ABRIL	20251100064452	23/04/2025	Correo	2024150180100001E	DERECHO DE PETICION	6/05/2025
ABRIL	20251100064432	23/04/2025	Correo		DERECHO DE PETICION	15/05/2025
ABRIL	SIN RADICADO	28/04/2025	Personal			5/05/2025
ABRIL	SIN RADICADO	28/04/2025	Correo			8/05/2025
ABRIL	SIN RADICADO	30/04/2025	Correo			5/05/2025
MAYO	SIN RADICADO	5/05/2025	Correo			19/05/2025
MAYO	2025-110-006451-2	7/05/2025	PERSONAL		OBSERVACIONES A LA RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICION PRESENTADO EL DIA 10 FEBRERO	19/05/2025
MAYO	SIN RADICADO	21/05/2025	personal			22/05/2025
MAYO	SIN RADICADO	26/05/2025	Correo			10/06/2025
JUNIO	20251100064652	27/06/2025	Correo		SOLICITUD COPIA ACTUACIONES PROCESOS DISCIPLINARIOS	

Fuente: Informe presentado por la Profesional de Planeación.

En el primer semestre de 2025 no se recibieron peticiones clasificadas como denuncias.

5.1. Estados de PQRSDf: Ha pesar de haber solicitado las evidencias para la verificación de la información al señor Gerente, a la Asesora de la Oficina de Jurídica y a la Profesional de Planeación ninguno quiso entregar las evidencias a la Asesora de Control Interno, lo que demuestra una violación a la ley 87 de 1993 y a la ley 1755 de 2015.

5.2. Incumplimiento en la entrega de evidencias por parte de la Profesional de Planeación y la Asesora de la Oficina de Jurídica.

La señora **Yeimmy Lorena Aguirre Delgadillo**, profesional universitaria de Planeación y responsable de la consolidación del informe semestral de PQRSDf, **no presentó las evidencias de respuesta** a los derechos de petición requeridas por esta Oficina de Control Interno, a pesar de múltiples solicitudes formales , incluso programe un seguimiento personal el día 12 de junio en el módulo de planeación, y la señora AGUIRRE, se negó a recibirme, de manera grosera no permitió que se realizara dicho seguimiento. Hecho que se informo al señor Gerente como responsable del control interno tal como lo indica el articulo 6 de la ley 87 de 1993, sin que tome acciones. Esta omisión impidió la verificación objetiva del cumplimiento de los términos legales establecidos.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 9 de 15

5.3. Ausencia de evidencia de cumplimiento de términos legales

A pesar de los informes suministrados por Planeación y la Oficina Jurídica, **no fue posible evidenciar que los derechos de petición hayan sido respondidos en los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015**. En particular, el caso de la señora **Rocío Castañeda**, cuya solicitud fue radicada el **19 de marzo de 2025** con vencimiento legal el **11 de abril de 2025**, **no cuenta con evidencia de respuesta por el mismo canal de recepción (correo electrónico)**. La asesora de la Oficina Jurídica afirmó haber dado respuesta mediante **publicación en página web**, lo cual:

- No corresponde al canal por el cual se recibió la solicitud.
- No cumple los parámetros del artículo 21 de la Ley 1755, que exige respuesta directa al peticionario.
- **No aportó prueba de la fecha de publicación**, ni captura de pantalla, ni acta de publicación, ni trazabilidad del acceso del peticionario a la respuesta.

5.4. Inexistencia de evidencia a pesar de requerimientos

La Oficina de Control Interno requirió en varias oportunidades, a la Oficina Jurídica, a planeación y al señor Gerente del Instituto, evidencia de cumplimiento en los términos legales. **Ninguna respuesta incluyó pruebas** de que los derechos de petición fueron respondidos oportunamente ni con acuse de recibo, contraviniendo lo estipulado por el artículo 14 de la Ley 175

- Radicado 20251100064132 (21/02/2025) → Respuesta el 08/05/2025 → **Término: 52 días hábiles aprox.** Esto representa un **incumplimiento evidente**.
- Radicado 20251100064132 A la fecha no presenta respuesta, a pesar de esta oficina solicitar su trámite en varios correos. Esto presenta incumplimiento evidente.
- Derecho de petición sin radicado de la señora Castañeda, a pesar de que la oficina de control interno solicitó evidencias a la Jefe de la Oficina de Jurídica, del trámite no se presentaron, esto presenta incumplimiento evidente. Llama la atención este caso, ya que la señora Castañeda presentó el derecho de petición al correo electrónico del idear, nunca recibió respuesta por este medio.
- Derechos de petición interpuestos por la asesora de control interno, no han sido respondidos en los términos de ley.

5.5. Falta de radicación en ORFEO

Durante la verificación documental, se evidenció 19 derechos de petición recibidos **vía correo electrónico no fueron radicados por Ventanilla Única**, contraviniendo lo dispuesto en la **Resolución Interna No. 542 de 2023**, que exige el registro de todas las solicitudes en el sistema institucional de gestión documental, lo cual evidencia incumplimiento por la Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica, quien no cumple con la resolución elaborada por ella misma.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 10 de 15

5.6. información inexacta.

Durante las labores de revisión y verificación realizadas sobre el manejo de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD**, se identificó una **inconsistencia sustancial** entre la información reportada por dos áreas directamente involucradas en la gestión de este proceso. Específicamente, la **profesional de Planeación reporta 45 registros**, mientras que la **Oficina Jurídica informa 38**, lo cual **evidencia un desorden funcional y de reporte**, así como una **falta de articulación y control** en el flujo de la información entre ambas dependencias.

Dicha situación, además de generar **pérdida de confiabilidad en los datos institucionales**, representa un **riesgo jurídico, legal, disciplinario y de control** para la entidad, al dejar en evidencia el **incumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, responsabilidad, transparencia y coordinación interinstitucional**, consagrados en la **Ley 87 de 1993**, la **Ley 489 de 1998** y la **Ley 1755 de 2015** sobre el Derecho de Petición.

Cabe resaltar que la profesional de Planeación, encargada como **segunda línea de defensa del Sistema de Control Interno**, no realiza un **seguimiento técnico, verificable ni basado en evidencias**. Su actuación se ha limitado, como ha sido señalado en varios informes de esta Oficina Asesora, a **insertar un cuadro resumen proporcionado por la Oficina Jurídica**, sin validar la veracidad, oportunidad ni trazabilidad de la información entregada. Esta conducta configura un incumplimiento directo de sus funciones de seguimiento, evaluación y aseguramiento, tal como lo dispone el **Decreto 648 de 2017**, el **Manual Operativo del MECI**, y los principios establecidos en el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**.

5.7. 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.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 11 de 15

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.

- No corresponde al canal por el cual se recibió la solicitud.
- No cumple los parámetros del artículo 21 de la Ley 1755, que exige respuesta directa al peticionario.
- **No aportó prueba de la fecha de publicación**, ni captura de pantalla, ni acta de publicación, ni trazabilidad del acceso del peticionario a la respuesta.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 12 de 15

CONCLUSIONES Y/O HALLAZGOS CONSOLIDADOS – PROCESO DE GESTIÓN DE PQRSDF EN IDEAR

Hallazgo 1. Inconsistencias y desarticulación entre áreas responsables del proceso PQRSDF

Se detecta una discrepancia significativa en el número de PQRSDF reportadas por la Oficina de Planeación (45) y la Oficina Jurídica (38), lo cual evidencia una ausencia de control cruzado, coordinación interinstitucional y trazabilidad en el manejo de las solicitudes. Esta situación impide una evaluación objetiva del proceso y compromete su confiabilidad institucional.

Hallazgo 2. Incumplimiento normativo por parte de la Oficina Jurídica en la gestión de derechos de petición

La Jefatura de la Oficina Asesora Jurídica, encargada de coordinar y dar respuesta a los derechos de petición conforme a la Resolución Interna No. 542 de 2023, presenta reiterados incumplimientos de dicha norma, así como de la Ley 1755 de 2015. Esto afecta directamente el derecho fundamental de petición y debilita los deberes funcionales del Instituto. Esta situación ha sido conocida por la Gerencia, sin que se evidencien acciones correctivas por parte de la alta dirección.

Hallazgo 3. Ausencia de evidencia documental en derechos de petición recibidos por correo electrónico

Se encontraron 19 derechos de petición recibidos vía correo electrónico que no fueron radicados en el sistema ORFEO, ni cuentan con evidencias que permitan su trazabilidad documental. Esta omisión vulnera los artículos 14 y 31 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), y constituye una falla crítica en la gestión documental y de atención ciudadana del IDEAR.

Hallazgo 4. Ausencia de seguimiento técnico y verificable por parte de la Oficina de Planeación

La profesional encargada de Planeación, como segunda línea de defensa, no realiza seguimiento técnico basado en evidencias. Su función se limita a reproducir cuadros resumen entregados por la Oficina Jurídica, sin validación ni control. Esta actuación representa un incumplimiento de sus funciones establecidas en el Decreto 648 de 2017, el Manual Operativo del MECI y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Hallazgo 5. Incumplimiento de entrega de evidencias que respalden la trazabilidad y cierre de solicitudes

Tanto la Oficina Jurídica como la Oficina de Planeación no entregan las evidencias verificables, completas y oportunas requeridas por la Oficina de Control Interno para el seguimiento al proceso de PQRSDF. Esta omisión afecta la evaluación objetiva, interrumpe el ciclo de control y contraviene la Ley 87 de 1993, que regula el Sistema de Control Interno.

Hallazgo 6. Riesgos institucionales derivados del incumplimiento del proceso PQRSDF

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 13 de 15

Como consecuencia de las omisiones detectadas, se configuran riesgos de alto impacto para el IDEAR:

1. **Riesgo Jurídico:** Posibilidad de acciones de tutela, demandas contencioso-administrativas y sanciones por parte de entes de control, derivados del incumplimiento del derecho de petición (Ley 1755 de 2015).
2. **Riesgo Disciplinario:** Las omisiones funcionales en seguimiento y respuesta podrían constituir faltas disciplinarias gravísimas, conforme a la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario).
3. **Riesgo de Control:** Se debilita el Sistema de Control Interno Institucional, afectando la eficiencia, independencia y eficacia del mismo.
4. **Riesgo Reputacional:** La falta de respuesta oportuna y trazable puede deteriorar la percepción ciudadana de transparencia y eficacia institucional.
5. **Riesgo de Subregistro:** La ausencia de registros formales en el mes de junio y la clasificación inadecuada de trámites bajo "comunicaciones varias" sugieren fallas en la tipificación y trazabilidad del proceso.

Hallazgo 7. Incumplimiento de la publicación obligatoria de informes trimestrales de PQRSDF

La Oficina de Planeación no ha cumplido con la obligación de publicar informes trimestrales conforme al numeral 4.10 del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 (MinTIC), lo cual representa una omisión frente a los deberes de transparencia activa y acceso a la información pública.

Hallazgo 8. Oportunidades de mejora no gestionadas en el proceso PQRSDF

No se ha avanzado en la automatización de trámites frecuentes (constitución y cancelación de hipotecas, solicitudes de paz y salvo o crédito), ni en la promoción del canal digital institucional. Estas omisiones generan congestión en la atención presencial, afectan la eficiencia y dificultan la trazabilidad de la información.

RECOMENDACIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS ANTE HALLAZGOS EN LA GESTIÓN DE PQRSDF

Dada la gravedad de los hallazgos detectados en la gestión y seguimiento de las PQRSDF, se hace necesario que el IDEAR implemente de manera inmediata una serie de **acciones correctivas y preventivas** que permitan mitigar los riesgos jurídicos, disciplinarios, administrativos y reputacionales que enfrenta la entidad. Estas medidas deben atender de forma urgente a lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, la **Ley 87 de 1993**, la **Ley 1474 de 2011**, la **Resolución Interna No. 542 de 2023**, y los lineamientos del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.

1. Inconsistencias en el reporte de PQRSDF

Se identifica que la **profesional de Planeación reporta 45 PQRSDF**, mientras que la **Oficina Asesora Jurídica reporta 38**, lo que evidencia un desorden en el registro, clasificación y control de estos trámites. Esta inconsistencia deja en evidencia que:

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 14 de 15

- No hay una **validación cruzada de la información** entre las áreas responsables.
- La **profesional de Planeación no realiza un seguimiento efectivo** y se limita a replicar la información que le suministra Jurídica.
- Se incumplen las responsabilidades como **segunda línea de defensa** del sistema de control interno.

Esta situación constituye una debilidad crítica, ya que **exponen al IDEAR a sanciones jurídicas y disciplinarias**, por posibles vulneraciones al derecho fundamental de petición (Ley 1755 de 2015) y a los principios de legalidad, eficacia y transparencia de la función pública.

2. Incumplimiento de normatividad y entrega de evidencias

Es fundamental que la **Oficina de Planeación**, como responsable del seguimiento a la gestión de las PQRSDF, y la **Jefatura de la Oficina Jurídica**, como responsable de la coordinación y respuesta oportuna, cumplan con:

- **Ley 87 de 1993** (Sistema de Control Interno).
- **Ley 1755 de 2015** (Reglamenta el Derecho de Petición).
- **Ley 1474 de 2011** (Anticorrupción).
- **Resolución Interna No. 542 de 2023.**
- **Resolución 1519 de 2020** del Ministerio TIC.

Ambas dependencias deben **entregar a la Oficina de Control Interno las evidencias verificables, completas y con trazabilidad** que soporten la gestión, respuesta y cierre de las solicitudes.

La falta de estas evidencias:

- Obstruye las funciones de control interno.
- **Debilita la tercera línea de defensa** institucional.
- Genera **riesgos jurídicos, disciplinarios, de control y reputacionales** al IDEAR.
- Limita la capacidad de evaluación y mejora del proceso.

3. Medidas correctivas necesarias

Ante los hallazgos descritos, se recomienda la implementación inmediata de las siguientes acciones:

- **Fortalecer el proceso de seguimiento de PQRSDF** por parte de la Oficina de Planeación, incluyendo revisión cruzada de la información y análisis de trazabilidad desde ORFEO.
- **Verificar los tiempos de respuesta**, conforme a la Ley 1474 de 2011 y establecer alertas tempranas sobre vencimientos o respuestas extemporáneas.
- **Actualizar el procedimiento de “Gestión de PQRSDF”**, garantizando su alineación con el MIPG – Dimensión Evaluación de Resultados y la Política de Servicio al Ciudadano.
- **Revisar y mejorar la clasificación documental**, evitando el exceso de registros en la categoría “comunicaciones varias”.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
		Fecha: 13/12/2024
		Página: 15 de 15

- **Verificar registros correspondientes al mes de junio**, donde no se reportan trámites formales, lo cual podría constituir un subregistro que afecte la trazabilidad institucional.
- **Generar los informes trimestrales de PQRSDF**, conforme al Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020, numeral 4.10.
- **Promover campañas internas** a través de intranet y otros canales institucionales, que refuercen el conocimiento y aplicación del procedimiento de PQRSDF entre los servidores públicos.
- **Automatizar trámites frecuentes**, como cancelación y constitución de hipotecas, solicitudes de crédito y paz y salvo, para descongestionar la atención y fortalecer la trazabilidad.

4. Riesgos institucionales asociados

El incumplimiento de las obligaciones legales y funcionales señaladas anteriormente puede derivar en los siguientes riesgos:

- **Riesgos jurídicos:** demandas por vulneración del derecho fundamental de petición (Art. 23 Constitución Política, Ley 1755 de 2015).
- **Riesgos disciplinarios:** por omisión en el cumplimiento de funciones asignadas (Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único).
- **Riesgos reputacionales:** por pérdida de confianza ciudadana ante la falta de respuestas, inexactitud en la información y manejo inadecuado de las solicitudes.
- **Riesgos de control:** al impedir que la Oficina de Control Interno cumpla su función de evaluación independiente, afectando la eficacia del sistema.

Se insiste en la **urgencia del cumplimiento efectivo de los roles funcionales**, bajo los principios de legalidad, integridad, responsabilidad, celeridad y coordinación, según lo establecido en el **Código de Ética del Servidor Público – Ley 2016 de 2020** y el **Código de Integridad del IDEAR**.

La situación actual requiere una intervención inmediata y coordinada por parte de las áreas responsables, para garantizar la transparencia, trazabilidad, y efectividad en la atención de las PQRSDF.

Cordialmente,


MIRYÁN VELÁSQUEZ FRANCO
 Aseora Control Interno