

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 1 de 10

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

**II SEMESTRE VIGENCIA 2025
(Julio-Diciembre)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN: 04/02/2025

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 2 de 10

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 87/1993 art 2 numeral b y e, a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, la oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, a través de los diversos mecanismos con los que cuenta el Instituto de Desarrollo de Arauca, para que los usuarios presenten y obtengan respuesta y atención oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ó solicitudes de información.

1. Objetivo:

Realizar seguimiento y evaluación al proceso de atención a los clientes del Instituto en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; en cumplimiento de los mecanismos implementados por este, en el marco de la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en cuanto a oportunidad y materialidad, y el desarrollo de las estrategias al interior del IDEAR, y efectuar las recomendaciones pertinentes a los responsables de los procesos, con fines de mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y la atención oportuna y eficaz a las PQRS.

Marco Normativo

- ❖ Ley 87/1993 art 2 numeral b y e
- ❖ Ley 1474 de 2011 artículo 76
- ❖ Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno

2. Metodología:

Se efectuaron las siguientes actividades:

- a) Verificación normativa
- b) Solicitud de información y recaudo de esta por parte del área de planeación y comunicaciones del instituto
- c) Revisión y confrontación de la información y documentación aportada.
- d) Análisis de resultados, planteamiento de conclusiones y recomendaciones.
- e) Elaboración de informe semestral y publicación

3. Desarrollo:

A continuación, se relacionan los resultados de verificación de cumplimiento así

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 3 de 10

1.CANALES HABILITADOS

CANALES HABILITADOS	
FISICOS	Calle 19 No. 19-62 (Horario de 8:00 a.m. a 11:00 am – 2:00 pm a 5:00 p.m.).
ELECTRONICOS	correspondencia@idear.gov.co atencionalcliente@idear.gov.co www.idear.gov.co

De conformidad con la normatividad vigente frente a los términos para contestar, se indica que estos están sujetos a lo contemplado en el CPACA modificada por la Ley 1755 de 2015 art 14 el cual estipula:

Tipo de Petición	Tiempo legal máximo de respuesta
Derecho de petición Interés General y/o Particular	Quince (15) días hábiles
Solicitud de copia	Diez (10) días hábiles.
Petición de Documentos	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de Información	Diez (10) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.

Conforme a los términos mencionados y los cuales se encuentra sujeto el Instituto para atender las PQRSD allegadas por los diversos canales habilitados, esta oficina realiza el análisis y verifica el comportamiento que las PQRSD han tenido a lo largo del II semestre de la vigencia 2025.

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

DESCRIPCION	PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA						
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Comunicaciones radicadas ORFEO	3	10	5	2	6	12	38
Comunicaciones sin radicar en ORFEO	123	113	42	25	32	28	363
Derechos de petición radicados en ORFEO	-	1	2	-	-	-	3
Solicitudes radicadas en ORFEO	-	12	-	-	-	21	33
Pruebas	-	-	-	-	-	1	1
No definidas radicados en ORFEO	-	4	2	-	-	-	6
TOTAL	126	140	51	27	38	62	444

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 4 de 10

Se denota del cuadro arriba relacionado que:

Durante el segundo semestre de 2025, se gestionaron un total de 444 requerimientos. El comportamiento del semestre muestra una tendencia decreciente en el volumen total hacia el final del año, con un pico de actividad en el bimestre Julio-Agosto que concentra el 59.9% del total de las solicitudes.

Naturaleza de la PQRSDF	Total	Participación(%)
Comunicaciones sin radicar ORFEO	363	81.7%
Comunicaciones radicadas ORFEO	38	8.6%
Solicitudes radicadas en ORFEO	33	7.4%
No definidas radicadas en ORFEO	6	1.4%
Derecho de petición (ORFEO)	3	0.7%
Pruebas	1	0.2%
TOTAL	444	100%

Procesos no ditalizados por sistema:

Es preciso igualmente indicar que el hallazgo más crítico es que el 81.7% (363 casos) de las comunicaciones se gestionan sin radicar en el sistema ORFEO.

Ante lo anterior el Instituto se encuentra frente a:

- Riesgo: Esto genera una brecha en la trazabilidad, posibles pérdidas de información y dificultad en el cumplimiento de los términos de respuesta legales.
- Observación: La gestión fuera del sistema oficial debilita la integridad del archivo institucional.

Comportamiento Estacional

Se observa una reducción drástica del volumen de entrada a partir de septiembre:

- Julio - Agosto: Promedio de 133 solicitudes/mes.
- Septiembre - Diciembre: Promedio de 44.5 solicitudes/mes.
- Análisis: Se debe investigar si esta caída responde a una mejora en la prestación del servicio o a una posible falla en los canales de recepción de la ciudadanía durante el último trimestre.

Debilidad en la Clasificación "No Definidas"

Aunque es un número bajo (6), la existencia de radicados "No definidos" sugiere una oportunidad de mejora en el proceso de recepción y clasificación inicial (ventanilla única o recepción virtual).

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 5 de 10

3. ANALISIS DE LAS PQRSD GESTIONADAS POR SISTEMA ORFEO

Naturaleza de la PQRSD	Total	Participación(%)
Comunicaciones radicadas ORFEO	38	8.6%
Solicitudes radicadas en ORFEO	33	7.4%
No definidas radicadas en ORFEO	6	1.4%
Derecho de petición (ORFEO)	3	0.7%

Análisis:

Durante el segundo semestre de 2025, la gestión de trámites a través de la plataforma ORFEO estuvo marcada por un predominio de Comunicaciones y Solicitudes, las cuales representan el 16% de la participación total del periodo. El bajo índice de Derechos de Petición (0.7%) sugiere que la ciudadanía está utilizando canales informativos y de gestión documental para resolver sus inquietudes antes de escalar a mecanismos de exigibilidad legal. No obstante, la existencia de un 1.4% de registros 'No Definidos' señala una ventana de mejora en la fase de radicación y clasificación inicial para garantizar la trazabilidad absoluta de la información.

Frente a lo los setenta y un (71) registros correspondientes a solicitudes (33) y comunicaciones (38) fueron radicados en el Sistema ORFEO, tal y como lo manifiesta el área de planeación no es posible dar fe del cierre efectivo de la totalidad de los trámites, debido a la ausencia de la trazabilidad completa (entrada–gestión–salida) en el sistema, toda vez que dichos registros figuran como abiertos, lo cual afecta la confiabilidad de la información, el seguimiento institucional y la consolidación real de los informes de PQRSD.

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
solicitud de cancelación de Hipoteca	-	-	-	-	-	5	5
Solicitud retroactivo salarial	-	1	-	-	-	-	1
solicitud de créditos	-	-	-	-	-	11	11
Solicitud valoración medicina general	-	1	-	-	-	-	1
Solicitud garantías laborales	-	1	-	-	-	-	1
Solicitud pago de seguro por enfermedad	-	1	-	-	-	-	1
Solicitud de información-impedimento	-	1	-	-	-	-	1
Solicitud certificado ICA	-	-	-	-	-	1	1
Devolución de saldo	-	4	-	-	-	1	5
Solicitud de capacitación	-	3	-	-	-	-	3
Solicitud de información pagare	-	-	-	-	-	1	1
Solicitud de información de crédito	-	-	-	-	-	2	2

	CONTROL Y SEGUIMIENTO					Código: F- CS - 09	
						Versión: 02	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN					Fecha: 13/12/2024	
						Página: 6 de 10	

Solicitud de liquidación de créditos	1	2	3			1	7
Cartas de descuento	1	1	2	2	5		11
Comunicaciones - informes	1	-	-	-	-	2	3
Comunicaciones varias	-	5	-	-	-	9	14
Siniestros-Reclamación	-	2	-	-	1	-	3
cartas de liquidación	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3	22	5	2	6	33	71

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR - ORFEO.

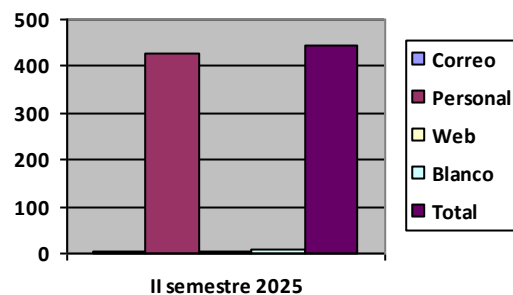
El comportamiento de las solicitudes durante este periodo muestra una tendencia de crecimiento hacia el cierre del año, con una concentración específica en temas de cartera y servicios financieros es decir la dinámica administrativa y operativa del Instituto. En los demás meses del semestre se presentó un volumen moderado y estable de registros, sin variaciones atípicas.

De otro lado se puede evidenciar que la dinámica del segundo semestre de 2025 revela una alta dependencia operativa en el último mes del año, donde se gestionó casi el 50% del volumen total de solicitudes. El área de Crédito y Cartera es el principal motor de interacción con el usuario, requiriendo un refuerzo en la capacidad de respuesta durante los meses de agosto y diciembre para mantener los niveles de servicio.

4. CANALES DE RECEPCION PQRSD

Durante el II semestre de la vigencia 2025, el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR- recibió un total de cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) registros, correspondientes a PQRSD y comunicaciones, a través de los diferentes canales de recepción habilitados por la entidad así:

CANAL DE RECEPCION	
CORREO	6 (1%)
PERSONAL	427 (96%)
PAGINA WEB	3 (1%)
VACIAS (EN BLANCO)	8(2%)
TOTAL	444



El análisis del periodo demuestra que la entidad mantiene un modelo de atención eminentemente presencial. Mientras que el canal personal centraliza casi la totalidad de las interacciones (96%), los canales digitales permanecen en un estado de subutilización. Este fenómeno sugiere que el esfuerzo operativo de la entidad debe seguir volcado a la atención en ventanilla, aunque no se puede perder de vista el reto institucional de incentivar la migración hacia el canal virtual para optimizar tiempos y costos.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 7 de 10

5. ATENCION A PQRSDF RECIBIDAS

Se cuenta con la siguiente información dentro del informe presentado por el área de planeación:

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Cerradas en Orfeo	Abiertas en Orfeo
Derechos de petición radicados en Orfeo	3	3	0
Solicitudes radicadas en ORFEO	33	1	32
Quejas	0	0	0
Comunicaciones radicadas en ORFEO	38	NA	NA
Comunicaciones radicadas en físico	363	NA	NA
No definidas	6	0	6
Pruebas del sistema*	1	1	0

Tras el análisis estadístico de los registros en el sistema ORFEO, esta oficina de Control Interno identifica un cumplimiento del 100% en la resolución de Derechos de Petición, lo cual mitiga riesgos jurídicos inmediatos por vencimiento de términos legales. No obstante, se observa un represamiento crítico en la tipología de "Solicitudes", donde el índice de cierre es apenas del 3% (1 de 33 registros). Es imperativo que las dependencias competentes procedan con la gestión de respuesta y el respectivo cierre administrativo en la plataforma para evitar posibles hallazgos por omisión de trámites.

Se evidencia la persistencia de seis (6) requerimientos bajo la categoría "No definidas". La falta de una clasificación taxonómica precisa al momento de la radicación dificulta la trazabilidad y la asignación de responsabilidades institucionales. Asimismo, se recomienda excluir de los reportes de gestión las "Pruebas del sistema", con el fin de garantizar que los indicadores de desempeño reflejen exclusivamente la interacción real con el ciudadano y no generen ruidos estadísticos en la medición de la eficiencia institucional.

Llama la atención el alto volumen de comunicaciones recibidas en formato físico (363 folios) en comparación con los radicados digitales. Esta tendencia representa una oportunidad de mejora en la implementación de la política de Gobierno Digital y Cero Papel. Se sugiere fortalecer los canales de recepción electrónica para optimizar los tiempos de radicación, distribución y respuesta, así como para reducir los costos operativos asociados al manejo de archivo físico, e igualmente se denota con ello la no utilización del sistema de correspondencia ORFEO por parte del área de ventanilla lo que impide a esta oficina la verificación de cumplimiento de términos para respuestas que denote así el cierre de la atención.

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 8 de 10

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en líneas arriba se puede establecer que:

- Predomina la Informalidad Documental:** Se evidencia que el 81.7% de la gestión documental del semestre (363 de 444 registros) se realiza mediante "Comunicaciones sin radicar en ORFEO". Esto representa un riesgo alto de pérdida de trazabilidad y dificulta la auditoría del cumplimiento de los términos de ley.
- La omisión en el uso de la plataforma Orfeo para la radicación y gestión de PQRSD se reitera que constituye un riesgo crítico de seguridad jurídica. Al procesar solicitudes por fuera del sistema oficial, la entidad pierde la capacidad de garantizar la integridad de los documentos y el cumplimiento de los términos legales de respuesta. Esta mala práctica no solo invalida la cadena de custodia de la información, sino que expone al instituto.
- De otro lado, se evidencia una ausencia total de trazabilidad en las solicitudes gestionada de manera externa sin uso del sistema de gestión documental, lo que imposibilita determinar el estado en tiempo real de las PQRSD, identificar responsables la cadena de trámite o generar indicadores de gestión veraces.
- La gestión paralela de PQRSD genera un escenario de no organizado de los documentos, donde no existe garantía de respuesta oportuna ni soporte probatorio ante futuras reclamaciones
- Concentración Operativa:** Existe una asimetría marcada en la carga de trabajo: el 60% de los requerimientos ingresaron en los meses de julio y agosto. La disminución drástica a partir de septiembre (llegando a solo 27 registros en octubre) sugiere o una mejora sustancial en el servicio o una posible barrera de acceso en los canales de recepción que debe ser investigada.
- Los "Derechos de Petición" representan menos del 1% del total. Esto podría indicar que la mayoría de los requerimientos ciudadanos son de carácter informativo o trámites sencillos, y no reclamaciones de fondo que escalen a instancias legales.
- La existencia de 6 registros "No definidos" en ORFEO, sumada a la categoría de "Pruebas" con un solo registro, indica que el proceso de clasificación en la ventanilla única carece de criterios estandarizados, lo que afecta la calidad de la estadística institucional.
- Con un 96% de participación, el canal personal es, por un margen abrumador, la vía principal de radicación. Esto indica que el ciudadano prefiere el contacto directo o que la naturaleza de los trámites requiere la entrega de documentos físicos originales.
- El uso combinado del correo electrónico y la página web apenas alcanza el 2%. Existe un área de oportunidad crítica o una resistencia cultural/tecnológica por parte de los usuarios para adoptar los canales virtuales.
- Un 2% de las raditaciones no cuentan con el registro del canal de origen. Aunque es un porcentaje bajo, representa una falla menor en el proceso de captura de información al momento de la radicación en el sistema.
- La dinámica del segundo semestre de 2025 revela una alta dependencia operativa en el último mes del año, donde se gestionó casi el 50% del volumen total de solicitudes. El área de Crédito y Cartera es el principal motor de interacción con el usuario, requiriendo un refuerzo en la capacidad de

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 9 de 10

respuesta durante los meses de agosto y diciembre para mantener los niveles de servicio."

- l) El desconocimiento de los procedimientos de gestión documental conlleva a riesgos de responsabilidad disciplinaria, administrativa y seguridad de la información.

5. RECOMENDACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

TEMAS	RECOMENDACIONES
IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL -ORFEO-	<u>Migración obligatoria:</u> - Se recomienda a la alta gerencia en asocio con la subgerencia administrativa emitir una directriz para que el 100% de las comunicaciones sean canalizadas a través del sistema de gestión documental "Orfeo" donde adicionalmente se indique: - La necesidad de centralizar toda comunicación en la herramienta institucional, garantizando que cada actuación deje una huella digital auditable recuperable en el tiempo (SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN). - Que el incumplimiento del uso del ORFEO vulnera el principio de transparencia y eficiencia administrativa Lo anterior en razón a la alta cifra de comunicaciones sin radicar y el cual genera un riesgo de control alto. - Implementar una política de "Radicación manual Cero". Todo requerimiento que entre por canales oficiales (correo electrónico, físico o web) debe generar un número de radicado en ORFEO de forma obligatoria. NOTA: Lo que se busca Reducir el porcentaje de comunicaciones sin radicar del 81% a menos del 10% en el primer trimestre de 2026. - Configurar alertas automáticas en ORFEO para el vencimiento de términos, especialmente para "Solicitudes" y "Derechos de Petición", garantizando que la oficina responsable responda dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015. <u>Capacitación:</u> - Se recomienda implementar una jornada de actualización para los responsables -todos los

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

	funcionarios de las áreas, de la ventanilla única y gestión documental en el sistema ORFEO-. (desde la radicación, aceptación, traslados, cierre, cargue de documentos entre otras actividades)
CLASIFICACIÓN DE PQRSD	- Realizar jornadas de re-inducción al personal de archivo y correspondencia sobre la clasificación de PQRSD. Es v - ital eliminar la categoría "No definida" mediante una tabla de criterios clara.
POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL PARA DISMINUIR LA PRESENCIALIDAD EN TRÁMITES DE PQRSD	Si la entidad busca reducir filas y congestión física, es necesario promover el uso de la Página Web mediante tutoriales o incentivos de tiempo de respuesta más rápidos para trámites digitales.
CUMPLIMIENTO DE POLITICA DE MIPG	Se recomienda dar uso al sistema de gestión documental toda vez que este es un requisito para la dimensión de gestión con valores para el resultado.

Sin otro particular


TATIANA MARIA MARTINEZ BALLESTEROS
 Asesora de Control Interno -IDEAR-