

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 1 de 7

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

**I SEMESTRE VIGENCIA 2026
(Enero-Junio)**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FECHA DE EMISIÓN: 28/07/2026

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 2 de 7

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 PQRSD.

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 7

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 I semestre de la vigencia 2026.

2. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación integral del informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2026 emitido por la oficina de planeación. De la revisión realizada se concluye que **existe una adecuada gestión de fondo en la atención a las solicitudes de la ciudadanía** (alta oportunidad y efectividad en la resolución), pero se evidencia una **grave falencia en la gestión documental y en la administración del aplicativo ORFEO**, la cual distorsiona los reportes institucionales, afecta la trazabilidad y compromete la confiabilidad de la información.

CALIDAD, DEPURACIÓN Y CONSISTENCIA DE LOS DATOS

De los **470 registros iniciales** arrojados por el sistema ORFEO para el semestre, únicamente **267 corresponden a PQRSD reales de entrada**:

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 4 de 7

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE/Observación
PQRSDF efectivamente recibidas (entrada)267	PQRSDF efectivamente recibidas (entrada)267	PQRSDF efectivamente recibidas (entrada)267
Radicados de salida contabilizados como entrada	196	41,7% (Inconsistencia técnica del sistema)
Pruebas internas de Sistemas	7	1,5% (Falta de depuración en la base de datos)
TOTAL REGISTROS ANALIZADOS	470	100%

OBSERVACION CONTROL INTERNO: El aplicativo ORFEO no diferencia adecuadamente los radicados de entrada y salida dentro de sus reportes consolidados. Además, las áreas operativas están registrando las respuestas como radicados independientes de salida sin asociarlos al radicado de entrada inicial.

3. DISTRIBUCIÓN Y NATURALEZA DE LAS SOLICITUDES

Naturaleza de la PQRSDF	Total	Participación(%)
Solicitudes de información / trámites:	223	83,5%
Peticiones de crédito de libranza (63), cancelación de hipoteca (52), devolución de saldos (35), crédito educativo (31), entre otros.		
Derechos de petición	28	10,5%
Comunicaciones	15	5,6%
Reclamos	1	0,4%
Quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones	0	0%

OBSERVACION CONTROL INTERNO: La ausencia de quejas y denuncias es un indicador favorable en términos de satisfacción o baja conflictividad; sin embargo, la alta concentración en solicitudes repetitivas de crédito e información técnica evidencia la falta de herramientas de autogestión en la página web institucionales (como simuladores o portales de consulta de estado de cartera).

4. COMPORTAMIENTO MENSUAL Y CANALES DE RECEPCIÓN

Encuentra esta oficina que al verificar la distribución mensual, el pico más alto de radicación se dio en **febrero con 70 solicitudes (26,2%)**, mientras que el punto más bajo fue **mayo con 32 solicitudes (12,0%)**. Los demás meses (enero, marzo, abril y junio) mantuvieron una media de 41 solicitudes.

Frente a los Canales de Recepción se denota:

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 5 de 7

- **Atención Presencial:** 225 solicitudes (84,3%).
- **Correo Electrónico:** 40 solicitudes (15,0%).
- **Sin Información Registrada:** 2 solicitudes (0,7%).

OBSERVACION CONTROL INTERNO: Se evidencia una dependencia casi absoluta de la atención presencial. Asimismo, la presencia de 2 radicados sin canal de recepción demuestra fallas en los controles de calidad al momento de la radicación inicial en Ventanilla Única.

5. EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD Y CIERRE DOCUMENTAL

Frente a la Oportunidad en la Respuesta: Se destaca que el 96,4% de los derechos de petición (27 de 28) fueron contestados dentro de los términos legales fijados por el CPACA. Únicamente un (1) derecho de petición (Radicado 2026-110-006632-2, correspondiente a copias solicitadas por Voz del Cinaruco) fue respondido fuera de término legal, aunque se otorgó respuesta de fondo.

Estado de Cierre en Sistema: De las 223 solicitudes generales, solo 72 figuran formalmente "Cerradas" en el aplicativo ORFEO (32,3%), dejando 151 solicitudes (67,7%) con estado "Abierto".

Brecha Gestión vs. Sistema: La verificación efectuada por Planeación demostró que la mayoría de estas 151 solicitudes ya fueron atendidas de fondo, pero los funcionarios omitieron asociar la respuesta y cerrar el expediente en la plataforma.

5. CONCLUSIONES

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

1. Inconsistencia en el Sistema de Gestión Documental (ORFEO):

Falta de asociación de respuestas a los radicados de entrada y no ejecución del procedimiento de cierre documental en la plataforma. Esto distorsiona las estadísticas institucionales y puede proyectar una falsa imagen de mora o incumplimiento ante entes de control externos.

2. Deficiencia en la Parametrización y Reportes de TI:

El reporte que genera ORFEO incluye radicados de salida y registros de pruebas desarrollados por el área de Sistemas (7 registros) como si fuesen solicitudes de la ciudadanía.

3. Fallas de Control en Ventanilla Única:

Registro incompleto de atributos obligatorios en la radicación (como la omisión del canal de

	CONTROL Y SEGUIMIENTO	Código: F- CS - 09
		Versión: 02
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Fecha: 13/12/2024
		Página: 6 de 7

ingreso en 2 casos).

4. **Baja Apropiación de Canales Digitales:**

Subutilización de la sede electrónica/correo institucional (solo 15% de uso), generando mayor carga operativa presencial en las instalaciones del Instituto.

5. **Gestión de Fondo Efectiva:**

Las dependencias del IDEAR atienden de manera sustancial y oportuna las peticiones de los usuarios, respetando en su gran mayoría los términos legales fijados por el CPACA.

6. **Riesgo en la Gestión Documental e Información:**

Existe un riesgo administrativo y de control interno asociado a la confiabilidad de la información almacenada en ORFEO. La falta de cierre formal de los radicados vulnera la trazabilidad y dificulta las labores de auditoría.

7. **Cumplimiento Normativo:**

El Instituto da cumplimiento formal al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y a la Resolución 503 de 2024 al mantener el seguimiento semestral y contar con los canales habilitados.

5. RECOMENDACIONES OFICINA CONTROL INTERNO

Para subsanar las desviaciones detectadas, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones de obligatorio cumplimiento

TEMAS	RECOMENDACIONES
Jornada Institucional de Depuración y Cierre en ORFEO:	Realizar el cargue masivo de evidencias y el cierre formal en el sistema ORFEO de las 151 solicitudes que actualmente figuran como "abiertas"
Ajuste Técnico y Parametrización (Gestión TI)	Restringir/eliminar usuarios de prueba en entornos de producción y configurar los reportes del aplicativo para que segreguen automáticamente los radicados de entrada de los de salida.
Estandarización en Ventanilla Única:	Implementar la obligatoriedad en los campos de captura de datos (canal de entrada, tipología correcta) durante el proceso de radicación inicial.
Capacitación en Gestión Documental y Trazabilidad:	Capacitar a todos los funcionarios de cada dependencia sobre el flujo documental en

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

	ORFEO (radicación de respuesta vinculada al radicado de origen y cierre de expediente).
Estrategia de Transformación Digital y Autogestión	Diseñar campañas para incentivar la radicación virtual y publicar en el portal web (https://idear.gov.co/pqrsdf/) guías de consulta rápida para reducir peticiones de información técnica repetitiva sobre créditos de libranza y cancelaciones de hipoteca.

Sin otro particular


TATIANA MARIA MARTINEZ BALLESTEROS
Asesora de Control Interno -IDEAR-