



4

Pereira, septiembre 09 de 2020

Doctor

**CARLOS JAIRO BEDOYA NARANJO**

Gerente

**INFIDER**

**ASUNTO:** Informe de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes (PQRDS).

El INFIDER en cabeza de la Gerencia y a través de la Oficina Asesora de Control Interno debe hacer un informe sobre el normal desarrollo que se le dieron a las PQRDS que se presentan en la Entidad y analizar de la manera como fue la celeridad y el cumplimiento que se dieron a las peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes que se presentaron a la entidad.

El INFIDER en su normal desarrollo y haciendo énfasis de que nuestros clientes son la razón de ser de la entidad diseñó e implantó LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO, así como los respectivos mapas de riesgos que se encuentran publicados en la página web del INFIDER.

La responsabilidad de la oficina de Control Interno consiste en estar pendiente de los informes que hay que entregar a los diferentes entes de control y a los cambios normativos que se den en todo lo que tiene que ver con el normal funcionamiento del INFIDER, cumpliendo así los lineamientos de la Ley 87 sistema de control interno y el Modelo Estandar de Control Interno MECI y la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

Lo anterior para efectos de comunicación, divulgación y evaluación en las políticas del INFIDER en todo lo concerniente a la rendición de todos los informes de acuerdo a las acciones contempladas en el plan de acción de la entidad y la Oficina Asesora de Control Interno.

Cordial Saludo,

**GUILLERMO LEON HENAO FLOREZ**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

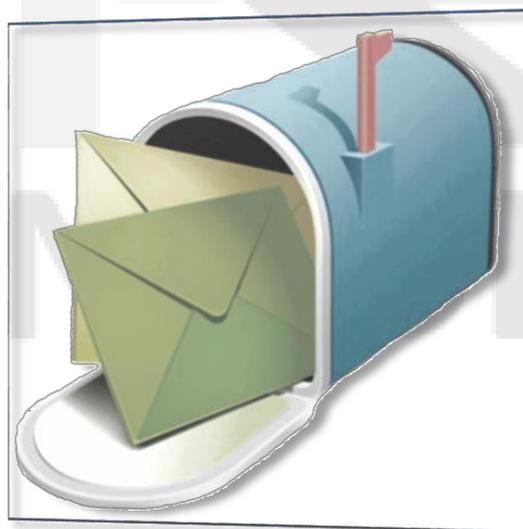




**INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO DE  
RISARALDA INFIDER**

Informe seguimiento al proceso de peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes en el Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda INFIDER, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474, (Estatuto Anticorrupción).

**PERIODO INFORMADO: Segundo semestre de 2019-primer semestre 2020**





## **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

### **TABLA DE CONTENIDO**

#### **INTRODUCCIÓN**

#### **1. OBJETIVO**

#### **2. ALCANCE**

#### **3. METODOLOGIA**

#### **4. EVALUACIÓN**

- *Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la.*
- *Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.*
- *Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQRDS.*

#### **5. CONCLUSIONES**

#### **6. RECOMENDACIONES**





## INTRODUCCION

El Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos, Demandas y Solicitudes es una herramienta gerencial del INFIDER y pilar fundamental de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el control y mejoramiento continuo, que nos permite visualizar e informarse de lo que sucede al interior de nuestra entidad, poder analizar cuáles son las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios, con el fin de fortalecer y mejorar la atención y servicios que presta el INFIDER en cumplimiento de sus objetivos misionales.

El Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, es una normativa integral que incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76, el cual está adoptado por la resolución N° 021 del 31 de enero de 2020 y publicado en la página web del INFIDER.

Así mismo la **circular externa No. 001** de octubre 20 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "**evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana**", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.





### 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular**. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

### 2. ALCANCE.

Con base en inspecciones hechas a la ventanilla única del INFIDER donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones, solicitudes de información, quejas, demandas y estas son dirigidas a la Oficina asesora Jurídica y a la Dirección Administrativa y Financiera para su respectiva respuesta; se realiza inspección a la página web del INFIDER donde hay un Link para las PQRDS, así como el buzón de sugerencias.

### 3. METODOLOGIA.

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoria generalmente aceptadas y establecidas en el Manual de Operaciones de la Oficina asesora de Control Interno; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación.

### 4. EVALUACION.

- **Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados para la recepción de las PQRDS.**

Se encuentran establecidos los mecanismos para la recepción de los PQRDS como son, correspondencia recibida por la ventanilla única del INFIDER, página web, buzón de sugerencias, LÍNEA 018000.

- **Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.**

**“Artículo 14. Ley 1755 de 2015** 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”

En consonancia con el artículo 22. Ley 1755 de 2015 el INFIDER tiene estandarizado el procedimiento de PQRDS, que se lleva a cabo en la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección Administrativa y Financiera las cuales establecen puntos de control acordes con lo establecido en el artículo 14 de la citada ley.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

- ***Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQRDS.***

Este proceso se lleva de la siguiente forma: El derecho de petición, solicitud de información, demanda, queja o reclamo es radicado en la ventanilla única y es subido al work manager que es una plataforma tecnológica para el archivo de la documentación que entra y sale del INFIDER esto con el fin de poder verificar la trazabilidad de la información, después de ser archivado se remite a la dependencia encargada de responder dicho documento y este se responde en los tiempos establecidos por la ley.

## 5. CONCLUSIONES.

Se analizó el 100% de la muestra de la base de datos de los PQRDS que fueron radicados por el INFIDER a través de la ventanilla única correspondiente al segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020 y se evidencia lo siguiente:





- a. Se verificó que en la ejecución del procedimiento de PQRDS de acuerdo a los parámetros establecidos en la ley 1755 de 2015 se está dando cumplimiento con el período de tiempo establecido, quedando la radicación del oficio contestado en el work manager, es así como el INFIDER a través de las dependencias encargadas ha dado respuesta a todos los requerimientos de PQRDS.
- b. Revisando el buzón de sugerencias que hay colocado en el piso cuarto del INFIDER se pudo verificar que no había ningún documento que acreditara una PQRDS.
- c. En la Página Web del INFIDER [www.infider.gov.co](http://www.infider.gov.co) existe un link que remite al usuario a la página PQRDS, también se verificó que por este procedimiento no se ha realizado ningún requerimiento de PQRSD al INFIDER, es de anotar que la entidad está en un proceso de actualización de la página web para cumplir con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional).
- d. LA línea 018000 está instalada en el INFIDER para dar cumplimiento a la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), también se verificó y por este medio tampoco ha habido requerimientos de PQRDS.

INFIDER





## 6. RECOMENDACIONES.

- a. Continuar con el manejo que se está dando a las PQRDS con el fin de seguir cumpliendo con lo establecido en la ley 1474 del 2011 en su artículo 76 y continuar con los mecanismos para llevar su control y seguimiento.
- b. Se sugiere que las respuestas proyectada al derecho de petición sea revisada por la Oficina Asesora Jurídica para tener la seguridad de que en lo legal se esté contestando bien para así evitar posibles demandas o acusaciones y las solicitudes de entrega de información sea revisada por la Dirección Administrativa y Financiera.
- c. Anexar la respuesta dada a la PQRDS al expediente de cada petionario.
- d. En el INFIDER está en funcionamiento el work manager que es un software o plataforma tecnológica para el archivo de la documentación que entra y sale del INFIDER, sería conveniente que se estableciera un sistema de alertas tempranas al vencimiento de la respuesta de las PQRDS para un mejor control, para así evitar que se adelante una investigación en el caso de incumplimiento a la respuesta de alguna PQRDS en los términos contemplados en la ley.
- e. Continuar con la Implementación y actualización del link en la página web del INFIDER para que los ciudadanos y nuestros grupos de valor presenten las PQRDS de un posible acto de corrupción que llegara a pasar al interior de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones para una mejora continua a la manera como se presta el servicio público en el INFIDER.

INFIDER

**GUILLERMO LEON HENAO FLOREZ**  
Jefe Asesor Oficina de Control Interno  
**INFIDER**

Copia: Doctora

**LUZ OMAIRA SALAZAR PELÁEZ**  
Directora Administrativa y Financiera





RISARALDA  
Sentimiento de Todos



INSTITUTO DE FOMENTO  
PARA EL DESARROLLO  
DE RISARALDA

