



**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



INSTITUTO DE FOMENTO  
PARA EL DESARROLLO  
DE RISARALDA

Pereira, julio 2022

Doctor

**BENJAMIN FERNANDO VILLA RAMIREZ**

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 Estándar de Control Interno MECI y la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, entre otros.

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 mente,

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO  
Jefe Asesora de Control Interno





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



INSTITUTO DE FOMENTO  
PARA EL DESARROLLO  
DE RISARALDA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER  
TRIMESTRE ENERO – JUNIO DEL 2022

NORMATIVIDAD

Constitución política, (artículo 23)  
Ley 1474 de 2011 (artículo 76)  
Ley 1712 de 2014 (artículo 11 literal h)  
Decreto 103 de 2015 (artículo 52)

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION  
INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA- INFIDER

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO  
Jefe Asesora de Control Interno  
Julio 2022

INFIDER





## **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

Informe seguimiento al proceso de peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes en el Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda INFIDER en el Municipio de Pereira / Risaralda, el cual cuenta con un módulo de Word Manager recibido y direccionado por ventanilla única y un módulo de SAIA recibido y direccionado por Secretaría de Gerencia; para la efectiva administración el trámite de las PQRDS, el cual está establecido dentro de la Institución para el manejo, direccionamiento y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, demandas, solicitudes, es por esto que la oficina de Control Interno de Gestión, siguiendo con los lineamientos del debido proceso en los términos establecidos por Ley, utiliza esta herramienta gerencial del INFIDER y pilar fundamental de la estrategia de la 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 funcionarios y usuarios con el fin de fortalecer y mejorar la atención y el servicio 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 pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueva la construcción de una cultura de la legalidad.

Se permite presentar el informe de las solicitudes manifestadas por los usuarios en el primer semestre del año 2022, esta plataforma cuenta para atender las peticiones, quejas, reclamos, consultas e información referente al servicio prestado a los funcionarios de la Alcaldía, Gobernación, entidades públicas y comunidad en general y estos tienen la oportunidad de instaurar las PQRS por medio verbal, escrita, telefónica, página web, correo electrónico, buzón de subgerencias, así mismo la entidad entrega respuestas oportunas siguiendo los lineamientos y los términos previstos por ley atendiendo la responsabilidad de la oficina de Control Interno de Gestión de hacerle control y seguimiento a todas las PQRDS interpuestas por los funcionarios públicos (Gobernación, alcaldías, funcionarios) y la comunidad en general entre otros. Por las diferentes modalidades de comunicación del primer semestre de 2022,

### 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, y demás decretos y acuerdos reglamentados de la misma. 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 realizará 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 informaciones suministradas por cada uno de los dueños de los procesos, mientras se realice la auditoria de acuerdo al 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, buzón de sugerencias, Word Manager y SAIA.

- **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 Word 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.

Atendiendo la responsabilidad de la Oficina de Control interno de Gestión de hacerle Control y seguimiento a todas las PQRDS interpuestas por los usuarios por las diferentes modalidades de comunicación del primer semestre de 2022, tenemos lo siguiente:





**PRIMER SEMESTRE INFIDER WORD MANAGER**

**VENTANILLA ÚNICA**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0
PÁGINA WEB	6	0.6
TELEFÓNICA	0	0
VERBAL	0	0
SOLICITUDES	58	0.58
TOTAL, GENERAL	64	0.64

**PRIMER SEMESTRE INFIDER WORD MANAGER**  
**VENTANILLA ÚNICA**

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	37	0.37
PÁGINA WEB	0	0
TELEFÓNICA	0	0
VERBAL	0	0
TOTAL, GENERAL	37	0.37





**CANTIDAD DE PQRDS POR MES  
WORD MANAGER  
VENTANILLA ÚNICA  
VIGENCIA 2022**

MES	ESCRITA	PÁGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL	TOTAL
ENERO	3	0	0	0	3
FEBRERO	1	0	0	0	1
MARZO	2	0	0	0	2
ABRIL	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0
TOTAL	6	0	0	0	6

**CANTIDAD DE PQRDS POR MES SAIA  
VIGENCIA 2022**

MES	ESCRITA	PÁGINA WEB	TELEFÓNICA	VERBAL	TOTAL
ENERO	5	0	0	0	5
FEBRERO	8	0	0	0	8
MARZO	5	0	0	0	5
ABRIL	8	0	0	0	8
MAYO	5	0	0	0	5
JUNIO	6	0	0	0	6
TOTAL	37	0	0	0	37







De la misma manera al revisar los informes pasados por los dueños de los procesos se identifican en el primer semestre del año 2022, que los seis (6) informes que se recibieron por Word Manager son peticiones,

### **PETICIONES, QUEJAS, SOLICITUDES Y RECLAMOS VERBALES Y ESCRITOS**

Se dio tramite en total a 43 PQRDS recibidos por medios telefónicos, escrito, verbal y por la página web en el Instituto de Fomento Para el Desarrollo de Risaralda - INFIDER durante el primer semestre del año 2022, de los cuales fueron:

Como se puede observar el medio mas utilizado en el INFIDER durante este primer semestre del año 2022 como se muestra en la imagen.

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ESCRITA PÁGINA WORD MANAGER Y SAIA	43	0.43
TELEFÓNICA Y VERBAL	0	0
TOTAL	43	0.43

El tiempo promedio para resolver peticiones, solicitudes, quejas y reclamos es durante los términos y tiempos establecidos durante este primer semestre del 2022; hasta el momento según la información enviada por los dueños de los procesos no manifiestan que se hayan atrasado hasta la fecha de este informe. Como lo manifiesta en la gráfica enviada por los dueños del proceso.





**PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRDS**

MES	DIAS DE RESPUESTAS PROMEDIO
ENERO	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
FEBRERO	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
MARZO	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
ABRIL	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
MAYO	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
JUNIO	La entidad dio la respuesta en los tiempos establecidos
TOTAL	

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 2021 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.

4. 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.

## 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 primer semestre de 2022 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 periodo de tiempo establecido, quedando la radicación del oficio contestado en el Word Manager, SAIA y cada uno de los asesores comerciales con las solicitudes. 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, no se pudo verificar debido a que se ha tenido problemas con esta página, 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 en este momento se esta cambiando de operadores por lo tanto no se pudo verificar este proceso; se tendrá en cuenta para el próximo informe para dar cumplimiento 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.





## 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 proyectadas al derecho de petición sean revisadas 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 peticionario.
- d. En el INFIDER está en funcionamiento el Word 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.
- f. Activar el funcionamiento de la línea 018000

**LILIANA MARIA JIMENEZ CANO**  
Jefe Asesor Oficina de Control Interno  
**INFIDER**

Copia: Doctora

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

Proyecto: JHON ALEJANDRO SERNA FRANCO  
Contratista - INFIDER

