



Pereira, 23 de octubre de 2023

Doctora

MARIA ELENA RUIZ GUARIN

Gerente

INFIDER

ASUNTO: Informe de Seguimiento al tratamiento de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes (PQRDS) durante el primer semestre del 2023

La Oficina de Control Interno presenta seguimiento del informe consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes entre otros; recibidas y atendidas mediante el WORK MANAGER, SAIA, página web, buzón de subgerencia y otros PQRD recibidas y atendidas por cada una de las dependencias del INFIDER durante el primer semestre del 2023, con el cual se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995; Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2022, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía, en general, sobre la estadísticas, de acuerdo con el número total de PQRD presentados por los ciudadanos y grupos de interés ante la Entidad, a través de la ventanilla única el WORK MANAGER, página web de la Institución, buzón de subgerencia ubicado en la sede del INFIDER en el cuarto (4) piso

El INFIDER en su normal desarrollo y haciendo énfasis de que nuestros clientes son la razón de ser de la entidad continúa con el diseño de 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.





Para la realización del presente seguimiento considera la Oficina de Control Interno que es necesario tener en cuenta las siguientes definiciones:

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que sea establezcan responsabilidades

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Según el artículo 25 de la ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

BUZÓN DE SUGERENCIA: Es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los trabajadores de una empresa o clientes pueden aportar a la organización de esta sencilla forma de dialogo

De acuerdo al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:



CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince(15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informe a entes de control	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Es de aclarar que el INFIDER a través del proceso de Gestión Documental y por medio de la ventanilla única se realiza la recepción, radicación y registro de documentos, además, el Instituto cuenta con un enlace de fácil acceso en su página web www.infider.gov.co para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias acorde con el programa Gobierno en línea de la Presidencia de la República.

La oficina Asesora Jurídica del INFIDER es la encargada de resolver y tramitar los Derechos de Petición que los ciudadanos formulen ante esta entidad.

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,

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

PRIMER SEMESTRE DEL 2023

**INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA
INFIDER
OCTUBRE 2023**

Normatividad

Artículo 76 de la ley 1474, (Estatuto Anticorrupción). Constitución Política (artículo 23); Ley 1712 de 2014 (artículo 11 literal h) y Decreto 103 de 2015 (artículo 52)

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

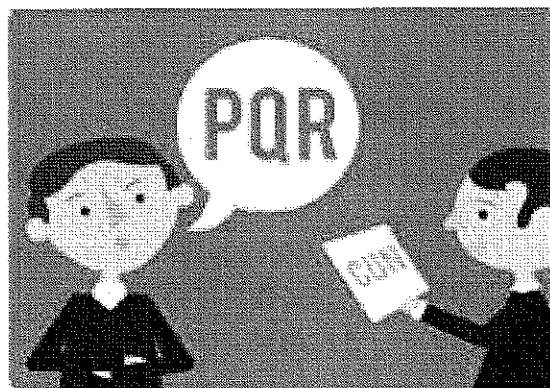
**LILIANA MARIA JIMENEZ CANO
Jefe Asesora de Control Interno
octubre 2023**



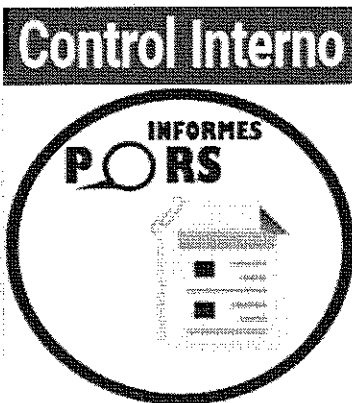
RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda



➤ CRC



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaraldá

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. METODOLOGIA

4. EVALUACIÓN

Seguimiento al correcto funcionamiento de los mecanismos creados

Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQRDS.

5. CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES





INTRODUCCION

El presente seguimiento del informe de PQRS del primer semestre de 2023, da cumplimiento al informe unificado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias, felicitaciones, agradecimientos, entre otras recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Financiero para el Desarrollo de Risaralda – INFIDER a lo establecido en el artículo 11 de la ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y del derecho de acceso a la Información Pública”, dicha información nos permite analizar el número de pqr’s recibidas por cada uno de los canales habilitados por la entidad para su recepción, así mismo, permite determinar la gestión dada a las mismas durante el mismo periodo evaluado.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y tramites ofrecidos por el INFIDER, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de entidad

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”. Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública Nacional y se Dictan otras disposiciones,

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 la correspondencia recibida por la ventanilla única del INFIDER, correo institucional, página web, buzón de sugerencias, LÍNEA 018000182405

- ***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.

A continuación, se muestra el inventario de PQRS suministrado por la Dirección administrativa y financiera del INFIDER; en el cual se especifican los datos básicos de cada PQRS especialmente fecha de recepción y Fecha de respuesta. A su vez se identifican las dependencias con mayor demanda de PQRS en el periodo revisado.





Grafico 1. Distribución de PQRS recibidas por dependencia

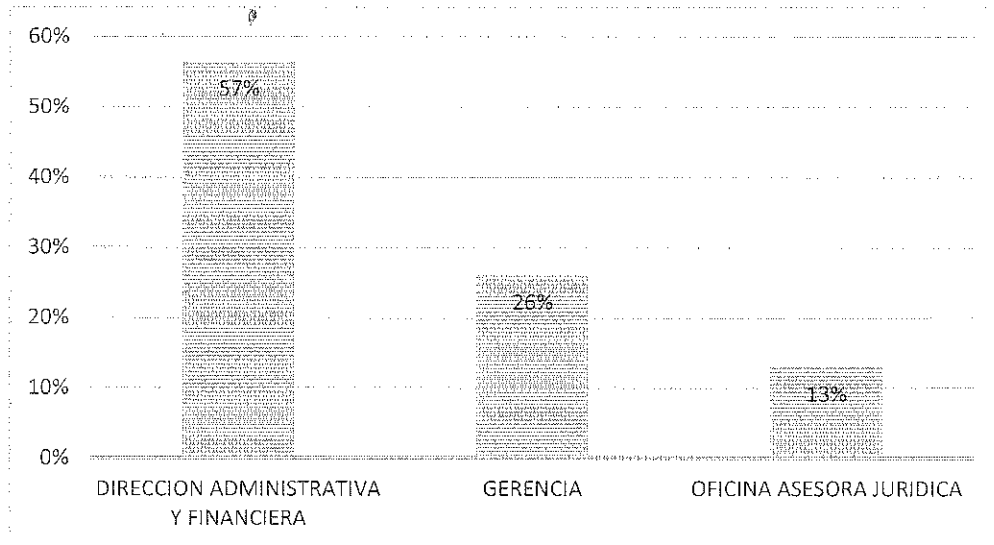


Tabla 2. Matriz de seguimiento a las PQRS primer semestre 2023.

N	ENTIDAD	FECHA SOLICITUD	OBJETO	DIRIGIDA A	FECHA DE RESPUESTA	DIAS PARA DAR RESPUESTA
1	HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	5/01/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11/01/2023	6
2	HOSPITAL SANTANDER CAICEDONIA	5/01/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11/01/2023	6
3	ALCALDIA DE PEREIRA	13/01/2023	Solicitud informe de ejecución	GERENCIA	sin fecha	



N	ENTIDAD	FECHA SOLICITUD	OBJETO	DIRIGIDA A	FECHA DE RESPUESTA	DIAS PARA DAR RESPUESTA
			convenio 4477 2017			
4	CONTRALORIA GENERAL DE RISARALDA	23/01/2023	Solicitud de información de toda pública	GERENCIA	25/01/2023	2
5	CONTRALORIA GENERAL DE RISARALDA	26/01/2023	Presentación auditoría financiera vigencia 2022	GERENCIA	15/02/2023	20
6	CONTRALORIA GENERAL DE RISARALDA	8/02/2023	Solicitud de Información	GERENCIA	15/02/2023	7
7	MISION PLUS S.A.S	14/02/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15/02/2023	1
8	FUNDACION CUENCA	27/02/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28/02/2023	1
9	MISION PLUS S.A.S	16/03/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17/03/2023	1
10	CONTRALORIA GENERAL	21/03/2023	Solicitud de Información	GERENCIA	30/03/2023	9



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaraldá

N	ENTIDAD	FECHA SOLICITUD	OBJETO	DIRIGIDA A	FECHA DE RESPUESTA	DIAS PARA DAR RESPUESTA
	DE RISARALDA					
1 1	GUSTAVO RIOS BEDOYA	30/03/2023	Derecho de petición	OFICINA ASESORA JURIDICA	10/04/2023	11
1 2	MISION PLUS S.A.S	14/04/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/04/2023	0
1 3	VEEDOR CIUDADANO (ANONIMO)	14/04/2023	Derecho de petición	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/04/2023	0
1 4	EPS SURAMERICANA	4/05/2023	Derecho de petición	GERENCIA	4/05/2023	0
1 5	MISION PLUS S.A.S	15/05/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15/05/2023	0
1 6	ASMET SALUD EPS	24/05/2023	Derecho de petición	OFICINA ASESORA JURIDICA	24/05/2023	0
1 7	FUNDACION CUENCA	25/05/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	26/05/2023	1
1 8	HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	9/06/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9/06/2023	0



N	ENTIDAD	FECHA SOLICITUD	OBJETO	DIRIGIDA A	FECHA DE RESPUESTA	DIAS PARA DAR RESPUESTA
19	MISION PLUS S.A.S	14/06/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14/06/2023	0
20	COODESURIS	22/06/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23/06/2023	1
21	HOSPITAL MENTAL DE FILANDIA	25/06/2023	Solicitud de prórroga	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27/06/2023	2
22	GUSTAVO RIOS BEDOYA	29/06/2023	Derecho de petición	OFICINA ASESORA JURIDICA	29/06/2023	0
Promedio de días para dar respuesta						5

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera INFIDER (2023).

De la tabla anterior, se pueden llegar a varias conclusiones, la primera radica en indicar que las PQRS reportadas tienen una buena oportunidad en el tiempo de respuesta (5 días en promedio) y no se evidencia incumplimiento en los términos de ley. No obstante, llama la atención que no se tengan reportes de los demás canales para la radicación de PQRS establecidos en la normatividad (correo electrónico, pagina web, verbales entre otras).

A continuación, se muestran los resultados del muestreo aleatorio de expedientes, esto con el propósito de verificar fechas de recepción y fechas de respuesta

- **Expediente 1 – Contraloría General de Risaralda**

Petición:



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

CGR
CONTRALORÍA
GENERAL DEL RISARALDA

Guardianes de los Recursos Públicos

Perseira, Risaralda, 21 de marzo de 2023

AL COMITENTAN CITE:
Radicado No: 314

Doctor
MARIA ELENA RUIZ GUARIN
Gerente
Calle 19 N° 7-53 Piso 4
Instituto Financiero para el Desarrollo de Risaral
Perseira, Risaralda.

21-03-23 10:52 Oficio No. 1 Archivo y
CONSEJO DE ADMINISTRACION INFIDER
RADICADO 314 CONTRALORIA
Perseira 21-03-23 10:52:00
Código: 00000004

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION 192-168-1-26-811-Publicar/Radicacion 1/1

Cordial saludo.

El Grupo de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva de la Contraloría General del Risaralda, adelantó el Proceso de Cobro Coactivo 154 de 2020, el cual se archivó por pago total de la obligación mediante Auto 437 del 29 de noviembre de 2022.

Respuesta:

RISARALDA
Sentimiento de Todos

INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

Perseira, Marzo 30 de 2023

2023-03-30 Oficio No. 1 Archivo y
CONSEJO DE ADMINISTRACION INFIDER
RADICADO 314 CONTRALORIA
Perseira 20-03-2023 10:52:00
Código: 00000004

Doctor
MATEO CADAVID JARAMILLO
Contralor (E)
CONTRALORIA GENERAL DE RISARALDA
E.S.D

192-168-1-26-811-Publicar/Radicacion 1/1

REFERENCIA: Respuesta Oficio radicado No. 314 de marzo 22 de 2023-Solicitud Información.

Cordial saludo.

Dando respuesta al oficio citado en la referencia, nos permitimos informar que entre la Empresa EMILIO GARTNER GÓMEZ ESP del Municipio de Balboa y el Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda, existe el convenio Interadministrativo de Administración de Recursos y Pagos No. 07 de febrero 26 de 2019.

Adjuntamos:

Se pudo establecer que tanto la fecha de entrada como la de salida corresponden a la reportada en la matriz de seguimiento y el termino de respuesta estuvo acorde a la normatividad

- Expediente 2 – Contraloría General de Risaralda

Petición:



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda



GUARDIANES DE LOS RECURSOS PÚBLICOS

Pereira Risaralda, 23 de enero de 2023

AL CONTESTAR CITE:

Radicado No: 78

Doctora
MARIA ELENA RUIZ GUARIN
Gerente
Instituto Financiero para el Desarrollo de Risaralda
Pereira, Risaralda.

23/1/23, 16:19 Piso No.1 Archivo y...
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - INFIDER
Radicado: 01-01-2023 02:00:07718
Fecha: 23/01/2023 02:19:24 p. m.
Uso: 0. 00000000

192.168.1.25:81/Publish/Radicacion/... 1/1

Asunto: Solicitud de Información Deuda Pública

Atento saludo señora Gerente.

Dentro del análisis que efectúa la Contraloría General del Risaralda a la deuda pública que posee cada una de las entidades del departamento, se hace necesaria la confrontación y verificación de la información, por lo que me permito solicitarle, muy comedidamente, el movimiento del servicio de la deuda en la vigencia 2022, en los siguientes aspectos:

1. Por concepto de saldo inicial, amortizaciones, intereses corrientes, intereses de mora y otros

Respuesta:



RISARALDA
Sentimiento de Todos



Pereira / Risaralda, veinticuatro (24) de enero de dos mil veintitrés (2023).

Doctor:
MATEO CADAVID JARAMILLO
Contralor General de Risaralda 010-14 (e)
Contraloría General de Risaralda
Calle 19 N° 13-17 Piso 5°
Pereira / Risaralda.
E. S. D.

REF: Contestación al oficio radicado N° 78 "Por medio del cual se solicita información de deuda pública" fechado enero veintitrés (23) de dos mil veintitrés (2023)

Cordial saludo.

MARIA ELENA RUIZ GUARIN identificada con la cédula de ciudadanía N° 42.654.162 expedida en Pereira / Risaralda, en mi calidad de Representante Legal del Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda.- **INFIDER** identificada con Nit. 800.019.922-1, me permito pronunciarle y despojar el traslado dado en el oficio de la referencia. **ESTANDO EN TERMINO HABIL** para ello, en los siguientes aspectos:

Se pudo establecer que tanto la fecha de entrada como la de salida corresponden a la reportada en la matriz de seguimiento y el termino de respuesta estuvo acorde a la normatividad

5. CONCLUSIONES.





- b. Se sugiere que las respuestas proyectadas a los derechos 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, y posterior a la oficina de Control Interno para realizar su respectivo control.
- 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. Se hace necesario en el punto de Atención al Usuario/ ventanilla única clasificar adecuadamente la radicación de los oficios recibidos, respeto a la naturaleza o intención de la comunicación y su respectiva incorporación al registro electrónico que se lleva de estos.
- f. El INFIDER cuenta 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.
- g. Se recomienda sistematizar e integrar los sistemas de información disponibles del INFIDER a nivel de recepción, traslado y respuestas, el servicio de atención al usuario.
- h. Diseñar e implementar, en el menor plazo, una nueva base de datos o sistema que integre y clasifique adecuadamente tanto el recibo de las PQRS, su archivo digital como el archivo de las respuestas emitidas por la



RISARALDA
Sentimiento de Todos



INFIDER
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaraldá

Institución. De igual forma conectar en red a la oficina de control interno con el sistema de gestión de información, en específico con la ventanilla única respecto al seguimiento en tiempo real que requiere hacer la Oficina Asesora de Control Interno a la gestión de PQRS.

- i. Publicar en la página WEB Institucional el presente informe de seguimiento al servicio de atención a los usuarios, en cumplimiento de la ley 1474 de 2014

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO
Jefe Asesor Oficina de Control Interno
INFIDER

Copia: Doctora

MARIA DOLLY GRISALES CONTRERAS
Directora Administrativa y Financiera (E)

