

Pereira, enero 25 de 2023

Doctora
MARIA ELENA MARIN GUARIN
Gerente
INFIDER

ASUNTO: Informe de Seguimiento al tratamiento de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, demandas y solicitudes (PQRDS) durante el Segundo semestre del 2022

El INFIDER en cabeza de la Gerencia y a través de la Oficina Administrativa y Financiera. 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 segundo semestre del 2022, 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 las 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 se deben remitir 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
	Dentro de los quince(15) días siguientes a su



Peticiones en interés general y particular	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 en 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,

INFIDER

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO

Jefe Oficina Asesora de Control Interno





RISARALDA
Sentimiento de Todos



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

*INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE
JULIO – DICIEMBRE DEL 2022*

*INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO DE RISARALDA INFIDER
ENERO 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
Enero 2023





PERIODO INFORMADO: Segundo semestre de 2022



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

Seguimiento a los puntos de control del procedimiento adoptado.

Seguimiento a las respuestas oportunas de los PQRDS.

5. **CONCLUSIONES**

6. **RECOMENDACIONES**

INFIDER





INTRODUCCION

El presente seguimiento del informe de PQRS del segundo semestre (julio a diciembre de 2022, 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 pqrs 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.

Tabla 1. Consolidado de PQRS ingresadas a la entidad en el segundo semestre de 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	61	62.2%
PÁGINA WEB	0	0%
TELEFÓNICA	0	0%
VERBAL	37	37.8%
TOTAL GENERAL	98	100%

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera INFIDER (2022)



De la tabla anterior, se pueden llegar a varias conclusiones básicas; la primera radica en el bajo nivel de PQRS ya que solo se radicaron 98 en lo corrido del semestre, y segundo la representatividad del canal de las PQRS escritas con el 62.2% del total las peticiones.

Adicionalmente, se evidencio la existencia de una matriz de control de PQRS la cual está diseñada para realizar control a la gestión y respuestas de estas. No obstante, esta matriz no fue utilizada de manera adecuada, toda vez que como se muestra a continuación existen PQRS sin radicado de entrada y otras sin radicado de salida; lo que dificulta el seguimiento al proceso de respuesta.

Tabla 2. Matriz de seguimiento a las PQRS segundo semestre 2022.

ENTIDAD	NUMERO RADICADO INGRESO SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	OBJETO	DIRIGIDA A	FECHA DE RESPUESTA	Nº RADICADO DE SALIDA
MISIÓN PLUS		JULIO 15 2022	Solicitud de prórroga			
MISIÓN PLUS		AGOSTO 8 DE 2022	Solicitud de prórroga			
CISA		AGOSTO 17	DERECHO DE PETICION INFORME Y DOCUMENTACION LOTE 10 DE LA VILLA OLIMPICA		septiembre 15	
OFICINA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JURÍDICA 006-11	1368	AGOSTO 31	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO Y SANCIONATORIO PAS 51-2022	MARÍA ELENA RUIZ GUARIN	septiembre 06	NICOLAS CORZO SALAZAR
		oct-10	SOLICITUD DE PROYECCIÓN CRÉDITO			
LA CELIA		OCTUBRE 12	SOLICITUD DE APOYO A LAS FIESTAS			
		oct-31	RECORDATORIO RENDICIÓN DE INFORMACIÓN REGLAMENTARIAS			
		nov-16	SOLICITUD DE PRÓRROGA A Y F			
MOVILIDAD PEREIRA		nov-16	SOLICITUD DE APOYO FIESTAS FIN DE AÑO	GERENTE	nov-24	
PROCURADURÍA GRAL NACIÓN		NOVIEMBRE 22	SOLICITUD DE INFORMACIÓN			
		NOVIEMBRE 22 DE	SOLICITUD OFICIO 00472			
ASESORIA EN DERECHO LABORAL Y PENSIONAL (IVÁN ARROYAVE PELÁEZ)	01-01-20221123000003 726	nov-22	SOLICITUD CERTIFICADO CETIL	INFIDER	NOV 28-2022	Enviado por correo electrónico Radicado 02-01-20221130000001 245 de nov 30-2022



ASESORIA EN DERECHO LABORAL Y PENSIONAL (IVÁN ARROYAVE PELÁEZ)	01-01-20221125000003732		SOLICITUD CERTIFICADO CETIL	INFIDER	DIC 22 - 2022	Enviado por correo electrónico Dic 22 - 2022
CONSORCIO JUAN PABLO II		nov-11	SOLICITUD DE PRORROGA	INFIDER	nov-24	DIOMER AUGUSTO SALDARRIAGA
PROCURADURÍA REGIONAL DE RDA	IUS-E (2022-592773)IUC-D-(2022-2654874)	NOVIEMBRE 24	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	INFIDER	CORREO	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA
MAGDALENA ALZATE OSPINA	sin radicado	NOV 28-2022	SOLICITUD CERTIFICADO CETIL	INFIDER	dic-02	02-01-20221202000001247 de Dic 02 - 2022
MINISTERIO DE HACIENDA Y DESARROLLO SOSTENIBLE	OFICIO 31140	3742	INFORMACIÓN Y CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCIÓN N°6366 DE 8 DE DIC 2022	INFIDER	dic-14	
		SEPTIEMBRE 4	DERECHO DE PETICIÓN INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1757 AÑOS 2021-2022			
HOSPITAL SAN RAFAEL	CORREO INSTITUCIONAL	DICIEMBRE 1	SOLICITUD DE COLABORACIÓN FIESTAS FIN DE AÑO	GERENCIA		

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera INFIDER (2022).

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 2022, 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 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 018000182405 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. [https://www.infider-risaralda.gov.co/#:~:text=Tel%C3%A9fono%3A%20\(606\)3402405%20Linea%20nacional%3A%20018000182405](https://www.infider-risaralda.gov.co/#:~:text=Tel%C3%A9fono%3A%20(606)3402405%20Linea%20nacional%3A%20018000182405)

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, eso se traduce en una adecuada utilización de la matriz de seguimiento a las PQRS.
- 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 peticionario.
- 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. 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.





RISARALDA
Sentimiento de Todos



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

LILIANA MARIA JIMENEZ CANO
Jefe Asesor Oficina de Control Interno
INFIDER

Copia: Doctor
FABIAN NOREÑA ARBOLEDA
Director Administrativa y Financiera

