



**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

Pereira, diciembre 15 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 Segundo 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 LIBRO RADICADOR , SAIA , página web, buzón de sugerencias y otros PQRDS recibidas y atendidas por cada una de las dependencias del INFIDER durante el segundo 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 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 DEL LIBRO RADICADOR , 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
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 en el INFIDER a través del proceso de Gestión Documental y por medio de la ventanilla única se realiza en 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](http://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



**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

*INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE  
JULIO – DICIEMBRE DEL 2023*

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

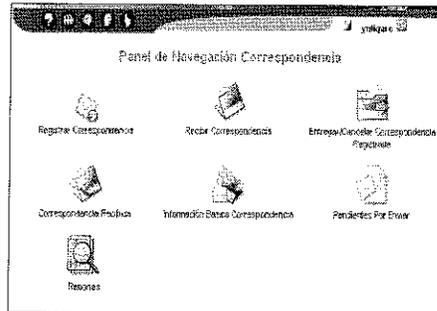
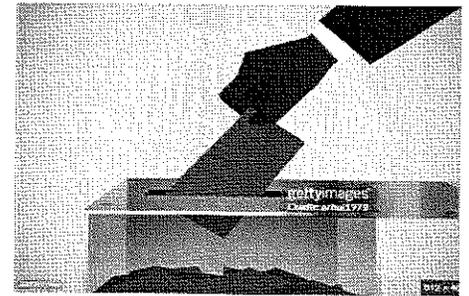
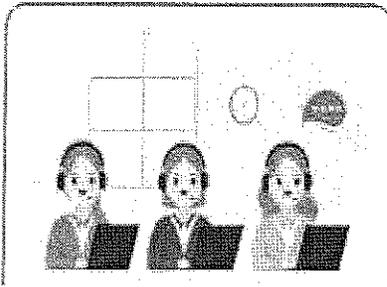
**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN INSTITUTO DE FOMENTO PARA EL DESARROLLO  
DE RISARALDA- INFIDER**

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





PERIODO INFORMADO: SEGUNDO SEMESTRE DE 2023



**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





## INTRODUCCION

El presente seguimiento del informe de PQRS del segundo semestre (julio a diciembre 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 pqs 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 auditoría 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 se encuentra organizada y clasificada en el libro radicador que es manejado por el auxiliar administrativo de la entidad 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 (corte a 30 de noviembre) de 2023

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	8	7,54%
PÁGINA WEB o CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	62	58,50%
TELEFÓNICA	34	32,07%
VERBAL	2	1,88%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera INFIDER (2023)

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 106 en lo corrido del semestre, y segundo la representatividad del canal de las PQRS escritas con el 8% del total las peticiones.

Adicionalmente, se evidenció la existencia de un libro radicador PQRS el cual está diseñado para realizar control a la gestión y respuestas de estas. No obstante, se observa que se atiende de esta manera ya que es un plan de contingencia originado en la suspensión del servicio del work manager. A la fecha se adelanta por parte del área de sistemas y por instrucción del comité directivo un desarrollo que permita radicación a través de la página web.

Imagen 1. Libro radicar de PQRS

Fecha Radicada	Nombre del Remitente	Unidad	Municipio	ASUNTO	Estado	Asistido	Funcionario Responsables	Tiempo Comprobado	
								Inicio	Fin
01/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
02/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
03/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
04/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
05/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
06/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
07/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
08/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
09/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
10/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
11/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
12/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
13/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
14/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
15/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
16/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
17/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
18/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
19/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
20/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
21/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
22/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
23/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
24/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
25/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
26/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
27/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
28/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
29/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020
30/06/2020	...	...	...	...	...	...	...	X	08/06/2020



**Tabla 2.** Matriz de seguimiento a las PQRS de las diferentes áreas del INFIDER en el segundo semestre 2023.

FECHA DE INGRESO	NOMBRE DEL PETICIONARIO E IDENTIFICACIÓN	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO
11/07/2023	Gerencia ESP BALBOA	SOLICITUD INFORMACIÓN DILIGENCIAMIENTO FORMATO	14/07/2023	CORREO ELECTRONICO
14/07/2023	MISION PLUS	SOLICITUD PRORROGA	14/07/2023	CORREO ELECTRONICO
13/07/2023	DIARIO EL EXPRESO	DERECHO DE PETICIÓN	1/08/2023	CORREO ELECTRONICO
17/07/2023	MISION PLUS	SOLICITUD PRORROGA	18/07/2023	CORREO ELECTRONICO
19/07/2023	DISTRITO CAPITAL BOGOT	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	26/07/2023	CORREO ELECTRONICO
21/07/2023	BANCO AGRARIO	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	26/07/2023	CORREO ELECTRONICO
25/07/2023	HOSPITAL SAN JORGE	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	31/07/2023	CORREO ELECTRONICO
31/07/2023	INPEC	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	1/08/2023	CORREO ELECTRONICO
1/08/2023	MUNICIPIO DE MARSELLA	SOLICITUD RECAUDO A LA CUENTA	15/08/2023	CORREO ELECTRONICO





2/08/2023	MINISTERIO DE EDUCACION	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	6/08/2023	CORREO ELECTRONICO
3/08/2023	HOSPITAL SANTA MONICA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	6/08/2023	CORREO ELECTRONICO
8/08/2023	GOBERNACION DE RISARALDA	AUDITORIA RENDICION	15/08/2023	CORREO ELECTRONICO
8/08/2023	ASAMBLEA DE RISARALDA	RENDICION DE CUENTAS	15/08/2023	CORREO ELECTRONICO
9/08/2023	GOBERNACION DE RISARALDA	PROYECTO PRESUPUESTO	25/08/2023	CORREO ELECTRONICO
16/08/2023	FUNDACION CUENCA	SOLICITUD PRORROGA	16/08/2023	CORREO ELECTRONICO
31/08/2023	ESE HOSPITAL SANTANDER	SOLICITUD PRORROGA	31/08/2023	CORREO ELECTRONICO
1/09/2023	MUNICIPIO DE MARSELLA	SOLICITUD INFORMACION	6/09/2023	CORREO ELECTRONICO
2/09/2023	MINISTERIO DE EDUCACION	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	7/09/2023	CORREO ELECTRONICO
3/09/2023	HOSPITAL SANTA MONICA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	8/09/2023	CORREO ELECTRONICO
19/09/2023	CODESURIS	SOLICITUD PRORROGA	21/09/2023	CORREO ELECTRONICO
20/09/2023	GOBERNACION DE RISARALDA	AUDITORIA ESTAMPILLA	22/09/2023	CORREO ELECTRONICO
25/09/2023	LLANOS INGENIERIA ELECTRICOS	SOLICITUD DE INFORMACION	10/09/2023	CORREO ELECTRONICO





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

Fecha	cliente	Entidad	Objeto asesoría	Medio
28/08/2023	Margarita Gallego	Contraloría Municipal Pereira	Asesoría para crédito de libranza	presencial
28/08/2023	Julían Machado	Defensoría del Pueblo	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
29/08/2023	Carlos Alberto Henao	EDOS - Dosquebradas	Asesoría crédito de fomento	Vía telefónica
29/08/2023	Lina	INTEGRA S.A.	Asesoría crédito de fomento	Vía telefónica
31/08/2023	Miguel Angel Caizales	ESE Hospital Mistrató	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
9/05/2023	Deissy	ESE Hospital Sta Mónica	Asesoría crédito de tesorería	Vía telefónica
9/05/2023	Yulieth Paulina Mejía V.	MISION PLUS SAS	Asesoría crédito descuento de actas	Vía telefónica
9/07/2023	Margarita María Gallego Gutierrez	Contraloría Municipal Pereira	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
9/11/2023	Yulieth Paulina Mejía V.	MISION PLUS SAS	Asesoría crédito descuento de actas	Vía telefónica
9/11/2023	Albeiro Nengarabe Palacio	ESE Hospital Mistrató	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
9/12/2023	María Lucidia Muñoz Marín	Municipio de Santuario	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
9/12/2023	Miguel Angel Caizales	ESE Hospital Mistrató	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
19/09/2023	Flor Elay Andrea Rendón E.	Gobernación de Rda.	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
20/09/2023	Omaira	Municipio de Santuario	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

Fecha	cliente	Entidad	Objeto asesoría	Medio
20/09/2023	Deissy	ESE Hospital Sta Mónica	Asesoría crédito de tesorería	Vía telefónica
21/09/2023	José Arbey Salazar b.	Asamblea Departamental	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
22/09/2023	Norma Constanza Laiseca Lebro	ESE Hospital Santuario	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
26/09/2023	Ángela María Echeverry	Consorcio Gamma - Corales	Asesoría crédito de tesorería	Vía telefónica
27/09/2023	Deissy	ESE Hospital Sta Mónica	Asesoría crédito de tesorería	Vía telefónica
28/09/2023	María Nancy Ospina Ledesma	Municipio de Santuario	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
10/02/2023	Claudia Patricia Carvajal Jaramillo	Municipio de Guática	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
10/10/2023	Yulieth Paulina Mejía V.	MISSION PLUS SAS	Asesoría crédito descuento de actas	Vía telefónica
10/11/2023	Victoria Batero	Alcaldía Dosquebradas	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
10/12/2023	Johan Waldir Ospina	Gobernación de Rda.	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
20/10/2023	Carlos Alberto Henao	EDOS - Dosquebradas	Asesoría crédito de fomento	Vía telefónica
11/02/2023	José Fernando Ospina Rivas	Fundación CUENCA	Asesoría crédito de fomento	Vía telefónica
11/07/2023	José Roa	Municipio de Riohacha	Asesoría administración convenio	Vía telefónica
11/08/2023	Luis Albeiro Nengarabe Palacio	ESE Hospital Mistrató	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

28/09/2023	QUINTERO Y ASOCIADOS	PAGO CARTERA PENDIENTE	5/10/2023	CORREO ELECTRONICO
3/10/2023	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	6/10/2023	CORREO ELECTRONICO
6/10/2023	GOBERNACION DE RISARALDA	INFORME DE MIPG	20/10/2023	CORREO ELECTRONICO
12/10/2023	ESP LA VIRGINIA	SUGERENCIA ENVIOS EXTRACTOS BANCARIOS Y TRANSFERENCIAS		CORREO ELECTRONICO
18/10/2023	MISION PLUS	SOLICITUD PRORROGA	19/10/2023	CORREO ELECTRONICO
19/10/2023	DISTRITO CAPITAL BOGOTA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	27/10/2023	CORREO ELECTRONICO
21/10/2023	BANCO AGRARIO	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	27/10/2023	CORREO ELECTRONICO
23/10/2023	NUEVA EPS	ESTADO DE MORA SRA. MARTHA LUCIA BEDOYA	24/10/2023	CORREO ELECTRONICO
24/10/2023	GOBERNACION DE RISARALDA	AUDITORIA DE ESTAMPILLA	15/11/2023	CORREO ELECTRONICO
25/10/2023	EMPRESA DE ENERGIA	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS	5/10/2023	CORREO ELECTRONICO
25/10/2023	CONTRALORIA DE RISARALDA	PETICION CERTIFICADO	27/10/2023	CORREO ELECTRONICO
2/11/2023	WILLIAM FRANCO CASTAÑEDA	CERTIFICADO TIEMPO LABORADO	9/11/2023	CORREO ELECTRONICO
3/11/2023	MINISTERIO DE EDUCACION	SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE	9/11/2023	CORREO ELECTRONICO





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

			OPERACIONES RECIPROCAS		
8/11/2023	MUNICIPIO DE APIA		SOLICITUD DE INFORMACION SOPORTE PAGO	15/11/2023	CORREO ELECTRONICO
9/11/2023	GOBERNACION DE RISARALDA		AUDITORIA ESTAMPILLA	17/11/2023	CORREO ELECTRONICO
9/11/2023	SPORT CENTER		SOLICITUD DE INFORMACION TRANSFERENCIA	15/11/2023	CORREO ELECTRONICO
14/11/2023	MISION PLUS		SOLICITUD PRORROGA	14/11/2023	CORREO ELECTRONICO
24/11/2023	URIBE PANESSO		SOLICITUD DE INFORMACION SALDOS DE OPERACIONES RECIPROCAS		CORREO ELECTRONICO





**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos



**INFIDER**  
Instituto de Fomento para el Desarrollo de Risaralda

FECHA DE INGRESO	RUTA DE INGRESO	NOMBRE DEL PETICIONARIO O IDENTIFICACIÓN	ASUNTO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE EMITIR LA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RUTA DE SALIDA PARA DAR RESPUESTA
11-jul-23	<a href="mailto:notificacionjuridica@moviaval.com">notificacionjuridica@moviaval.com</a>	MOVIIVAL S.A.S DEPARTAMENTO JURIDICO	SOLICITUD INFORMACIÓN VINCULO LABORAL DE SOFIA ROLDAN ORDUZ	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	19/07/2023	<a href="mailto:notificacionjuridica@moviaval.com">notificacionjuridica@moviaval.com</a>
13-jul-23	<a href="mailto:alvaroelexpreso@gmali.com">alvaroelexpreso@gmali.com</a>	ALVARO WILLIAM LÓPEZ OSSA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS OFRECIDAS PARA DESEMBOLSOS	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	4/08/2023	<a href="mailto:alvaroelexpreso@gmali.com">alvaroelexpreso@gmali.com</a>
9/08/2023	<a href="mailto:alvaroelexpreso@gmali.com">alvaroelexpreso@gmali.com</a>	ALVARO WILLIAM LÓPEZ OSSA	INSISTENCIA EN SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS OFRECIDAS PARA DESEMBOLSOS	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	23/08/2023	<a href="mailto:alvaroelexpreso@gmali.com">alvaroelexpreso@gmali.com</a>
11/08/2023	<a href="mailto:olga.ruiz@risaralda.gov.co">olga.ruiz@risaralda.gov.co</a>	OLGA BEATRIZ RUIZ SIERRA	OFICIO TRASLADO DERECHO DE PETICIÓN	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	00/08/2023	<a href="mailto:juridico@infider.gov.co">juridico@infider.gov.co</a>
14/09/2023	<a href="mailto:localizacion1@inverst.co">localizacion1@inverst.co</a>	INVERSIONISTAS ESTRATÉGICOS S.A.S	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE VINCULO LABORAL DE ALIRIO SANCHEZ PÉREZ	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	45197	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@infider.gov.co">notificacionesjudiciales@infider.gov.co</a>
29/09/2023	<a href="mailto:julianceballos@msn.com">julianceballos@msn.com</a>	Julian Ceballos Ocampo	Solicitud carta laboral	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	3/10/2023	<a href="mailto:juridico@infider.gov.co">juridico@infider.gov.co</a>
3/10/2023	<a href="mailto:olga.ruiz@risaralda.gov.co">olga.ruiz@risaralda.gov.co</a>	OLGA BEATRIZ RUIZ SIERRA	SOLICITUD INFORMACIÓN, CONTRATACIÓN TERAPIA NEURAL	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	6/10/2023	<a href="mailto:juridico@infider.gov.co">juridico@infider.gov.co</a>





FECHA DE INGRESO	RUTA DE INGRESO	NOMBRE DEL PETICIONARIO O IDENTIFICACIÓN	ASUNTO	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE EMITIR LA RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RUTA DE SALIDA PARA DAR RESPUESTA
9/10/2023	olga.rui@risaralda.gov.co	OLGA BEATRIZ RUIZ SIERRA	SOLICITUD COPIA ELECTRONICA DE CONTRATOS FIRMADOS DESDE 2020 CON DETERMINADAS PERSONAS	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	10/10/2023	juridico@infider.gov.co
17/10/2023	edgarsuarez8805@gmail.com	Edgar Suarez Restrepo	Solicitud de información sobre si como cantante puede ejercer su actividad en el Municipio de Pereira	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	19/10/2023	juridico@infider.gov.co
23/10/2023	Gobernación de Risaralda- Comunicación externa	Cruz Mary Galvis Rios	Cobro persuasivo estampillas departamentales	DIANA MARCELA ISAZA GÓMEZ	9/11/2023	juridico@infider.gov.co

Fecha	cliente	Entidad	Objeto asesoría	Medio
13/07/2023	Mauricio Mejía	Municipio de Pereira	Asesoría crédito de tesorería	Vía telefónica
27/07/2023	Valentina Hurtado	Municipio de Dosquebradas	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
8/08/2023	Juan Carlos Cabrera	SENA	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica
16/08/2023	Edwin Mauricio Agudelo Ballesteros	Municipio de Guática	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica





Fecha	cliente	Entidad	Objeto asesoría	Medio
11/10/2023	Yulieth Paulina Mejía V.	MISION PLUS SAS	Asesoría crédito descuento de actas	Vía telefónica
14/11/2023	Marino de Jesús Ospina Rivas	Fundación CUENCA	Asesoría crédito de fomento	Vía telefónica
16/11/2023	Humberto de Jesús González Aguirre	Municipio de Pereira	Asesoría para crédito de libranza	presencial
20/11/2023	Genaro Siagama Enevia	ESE Hospital Mistrató	Asesoría para crédito de libranza	Vía telefónica

FECHA	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	LÍNEA	ENTIDAD CANAL	ANALIZADO	RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN
11/08/2023	CARLOS FERNANDO FLOREZ MONTES	LIBRANZA	MUNICIPIO DE MARSELLA	11/08/2023	162	18/08/2023
30/08/2023	GUSTAVO ADOLFO GARCIA CIFUENTES	LIBRANZA	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	31/08/2023	164	12/09/2023
7/09/2023	NELSON JIMENEZ QUINTERO	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	7/09/2023	164	12/09/2023
1/09/2023	INTEGRA S.A	FOMENTO	INTEGRA S.A	4/09/2023	ACUERDO #4	2/10/2023
28/09/2023	WILMER CAIZALES NARIQUIAZA	LIBRANZA	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	28/09/2023	189	10/10/2023
10/10/2023	LUZ ESTELA CARMONA ARENAS	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	10/10/2023	195	12/10/2023





21/10/2023	LUZ STELLA YEPES GARCÍA	LIBRANZA	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	21/10/2023	199	23/10/2023
23/10/2023	WALDIR JOHAN OSPINA	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	23/10/2023	199	23/10/2023
23/10/2023	FLOR MARIA LIBREROS	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	23/10/2023	199	23/10/2023
26/10/2023	ADRIANA MILENA GARCIA QUINTERO	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	26/10/2023	202	27/10/2023
27/10/2023	GERMAN PEÑA GAVIRIA	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	27/10/2023	210	31/1/2023
27/10/2023	MARIA NATALIA DEL PILAR BOLIVAR	LIBRANZA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	27/10/2023	210	31/1/2023

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera INFIDER (2023).





## 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 2023, se evidencia lo siguiente:

- a. Se verifica mediante respuesta verbal del encargado de los procesos, manifiesta que 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 libro radicador del INFIDER, 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 (4) 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 se ha realizado Algunos requerimientos que reposan en el área jurídica manifestado por el ingeniero de sistemas y la jurídica del INFIDER, es de anotar que la entidad ha avanzado con la 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. Se recomienda instalar el mismo software u otro En el INFIDER, 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.
- f. De acuerdo con la estructura de la ventanilla única , la entidad debe realizar el proceso correspondiente, que gestione y normalice los servicios de recepción, radicación y distribución de la correspondencia, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de Gestión Documental y a los programas de conservación , integrándose a los procesos que se llevaran a cabo en los archivos de Gestión, centrales e históricos, también se recomienda que la unidad de correspondencia debe continuar a cargo por una persona de planta, delegada por parte de la Dirección Administrativa de la Entidad.
- g. Se recomienda que toda correspondencia que ingrese, se despache o circule dentro de las áreas del INFIDER, deberá ser tramitada a través de la unidad de correspondencia.
- h. Todo tramite de correspondencia interna o externa debe quedar registrada en el sistema o en los libros correspondientes, con el fin de asegurar la calidad de la información, su oportunidad, seguimiento y control.
- i. Radicar todos los documentos que ingresen a la entidad obligatoriamente en la unidad de correspondencia, quienes reciban documentos directamente en las otras áreas, serán responsables de las implicaciones que ello ocasione como consecuencia de esta acción.
- j. Fijar en un lugar visible el horario y lugar donde se reciben los documentos de atención al público





- k. Dar inducción y re inducción de los procedimientos para la radicación de la correspondencia, donde el objetivo primordial es el de controlar, coordinar el proceso informativo para impedir acumulación de documentos.
- l. Revisar el manual de procesos y procedimientos, para sus respectivas actualizaciones
- m. Se recomienda al dueño del proceso y al ingeniero de sistemas guardar y realizar un backup para proteger las carpetas extraídas de este programa y proteger la información del INFIDER.
- n. se recomienda destinar extensiones de la línea telefónica y la línea 018000182405, ya que estas solo se utilizan para pasar a los funcionarios hasta la dependencia de sistemas para contestar o responder alguna solicitud.
- o. 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.
- p. Se recomienda subir este informe a la página web del INFIDER para dar cumplimiento de acuerdo a la normatividad antes mencionada.

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

Copia: Doctor (a)  
MARIA ELENA RUIZ GUARIN  
Gerente  
FABIAN NOREÑA ARBOLEDA  
Director Administrativo y Financiero



