

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSDF

**PRIMER SEMESTRE 01 DE JUNIO AL 30
DE DICIEMBRE 2025**

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993 y atendiendo lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención brindada por parte del Instituto para el Desarrollo del Cesar (IDECESAR) a las peticiones que la ciudadanía, partes interesadas y grupos de valor, con los que interactúa la entidad.

El documento contiene información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSD, evidenciando el adecuado direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y la política de atención al ciudadano, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

La información dispuesta en este informe comprende el seguimiento al trámite de las PQRSD recibidas y atendidas, durante el periodo comprendido entre Junio a Diciembre de 2025, con el objeto de evaluar y verificar su oportuna atención y realizar recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para una adecuada prestación de servicio a los usuarios de la entidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, el cual se norma 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.

2.1 OBJETIVO ESPECIFICO

Verificar y evaluar el cumplimiento de los procesos Gestión de atención al ciudadano de PQRSD durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

3. ALCANCE

Verificar la oportunidad, eficiencia y eficacia de la respuesta oportuna a cada una de las solicitudes allegadas al Instituto para el desarrollo del cesar (IDECESAR) durante el Segundo semestre de la vigencia 2025.

Información que fue suministrada por la Oficina Jurídica del Instituto para el desarrollo del Cesar (IDECESAR), mediante Informe de Gestión de la Oficina Jurídica, en la que indica información de PQRSD, de la vigencia 2025..

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: Artículo 23 dice: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1474 de 2011: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Decreto 1151 de 2008: Sistema de Atención al Ciudadano, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante, las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas, Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: **Segunda Dimensión: *Direccionamiento Estratégico y Planeación***, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión: “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

5. GLOSARIO

- **PQRSDF:** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones.

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **RECLAMO:** Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece Instituto para el desarrollo del cesar (IDECESAR), que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **SUGERENCIA:** Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad del Instituto para el desarrollo del cesar (IDECESAR).
- **DENUNCIA:** Forma de inicialización del proceso penal, consistente en la manifestación, de palabra o por escrito, por la que se comunica al Juez, al Fiscal o a la Policía judicial, la supuesta comisión de un acto delictivo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** documento que orienta la gestión del servidor en su proceso de atención a los ciudadanos logrando mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **CICLO DE SERVICIO:** inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto con la Entidad, esperando un servicio o producto y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos de verdad.
- **CIUDADANO:** Persona natural o jurídica (pública y privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico, que se relaciona o interactúa con el Estado a fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y para cumplir con sus obligaciones.

6. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL CESAR (IDECESAR)



Formulario Web
Accede a nuestro formulario web y radica tus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
www.idecesar.gov.co

PRESENCIAL:
Calle 28 No 6A -15
Barrio Santa Rosa

correo:
gerencia@idecesar.gov.co

Notificaciones judiciales:
juridica@idecesar.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL:
Siguenos y comunícate con nosotros a través de nuestras redes sociales.
Facebook @idecesar
Instagram @idecesar
X @idecesar

Estamos comprometidos con una atención cercana, eficiente y transparente.

¡ Juntos impulsamos el desarrollo del Cesar!

Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias escritas son aquellas en las que la Entidad debe emitir una respuesta escrita de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley. Es decir, son aquellas en las que el ciudadano presenta, su petición, queja, reclamo o denuncia, mediante comunicación escrita que radica la Entidad con el fin de solicitar información de su interés, relacionada con el quehacer institucional.

Para facilitar el ejercicio de los derechos a los ciudadanos que manifiestan su interés en el acceso a los servicios que presta la Entidad, se dispone de los siguientes canales de atención:

- **Correspondencia:** para la recepción de peticiones escritas, el Instituto para el desarrollo del cesar (IDECESAR) tiene dispuesto la sede principal como punto de atención su sede principal.
- **Formulario web de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias** mecanismo dispuesto en la página <http://www.idecesar.gov.co/>, **Notificaciones judiciales:** juridica@idecesar.gov.co
- **Correo electrónico:** a través de este mecanismo, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del correo electrónico gerencia@idecesar.gov.co
- **Canal de atención presencial:** la atención presencial, es la acción la cual el ciudadano establece una interacción física y directa con el servidor público para solicitar información, trámites y servicios, orientación y asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y el Estado. Para este fin, el Instituto para el desarrollo del cesar (IDECESAR) cuenta con su

- única sede, ubicada en la ciudad de Valledupar
- **Canal de atención virtual:** Este canal está conformado por los medios de atención virtual que pueden utilizar los ciudadanos para el acceso a la información de manera clara, oportuna y completa. Los siguientes mecanismos, dispuestos a través de este canal, cuentan con la misma capacidad, efectividad y formalidad en la respuesta que los otros canales de atención antes citados
- **Redes Sociales:** son empleadas como canales de comunicación para transmitir información de manera permanente y promover la participación en temas de opinión.

7. ANALISIS DE LAS PQRSDF RECIBIDAS

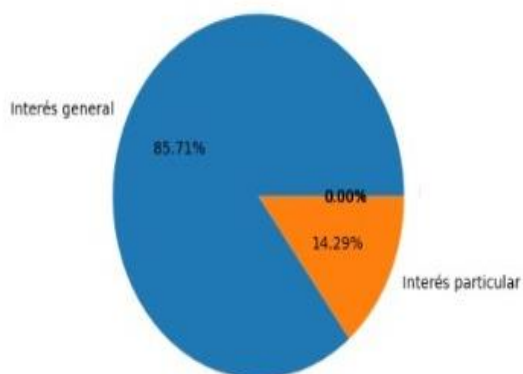
Como resultado de los mecanismos para atención al ciudadano establecidos en la recepción de las PQRSDF por parte del Instituto para el desarrollo del Cesar (IDECESAR), se estableció que durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de siete (7) peticiones, de las cuales seis (6) eran peticiones de interés general y una (1) de interés particular.

8. CANTIDAD DE PQRSDF POR CLASIFICACIÓN

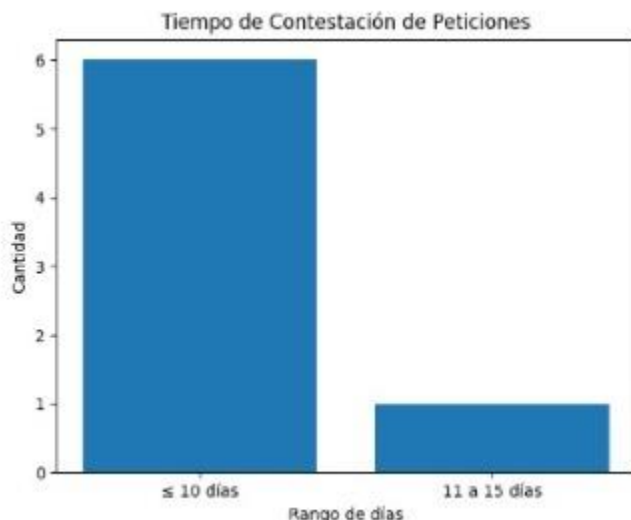
Según consolidado se recibieron un total de seis (7) solicitudes, de las cuales el 17% corresponden a peticiones de interés particular y el 83% corresponden a peticiones de interés general.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Peticiones de interés general	6
Peticiones de interés particular	1
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Invitaciones	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0

Distribución de tipos de requerimientos



9. SEGÚN EL TIEMPO DE CONTESTACION:



10. CANTIDAD Y MOTIVOS DE PETICIONES RECIBIDAS:

Luego de revisada la matriz de Excel presentada por secretaria general, los tramites que ingresaron durante el periodo de tiempo analizado, se presenta un resumen de la cantidad y temas con mayor frecuencia:

N° DE PETICIONES	ASUNTOS
7	Las peticiones recibidas se enfocaron principalmente en solicitudes de información de carácter social y económico, relacionadas con emprendimiento, acceso a microcréditos y población vulnerable, así como en requerimientos institucionales de entidades de control en el marco de actuaciones preventivas.
1	Solicitud de levantamiento de embargo
1	Solicitud de Información sobre Madres Cabeza de Familia y Emprendimientos en Valledupar
1	Solicitud de microcréditos
1	Oficio No. 65279
1	Respuesta a solicitud de actuación preventiva
1	Solicitud de derecho de vivienda digna
1	Respuesta a solicitud de actuación preventiva

Durante el periodo evaluado de 2025, las solicitudes más frecuentes estuvieron relacionadas con información de carácter social y económico, especialmente en temas de emprendimiento, acceso a microcréditos y condiciones de población vulnerable. Por otro lado, se destacaron requerimientos institucionales por parte de entidades de control en el marco de actuaciones preventivas. Finalmente, se presentó una solicitud de carácter particular asociada al ejercicio del derecho a vivienda digna.

11. ANALISIS DE RIESGO:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, especialmente en su artículo 14 relacionado con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y el artículo 31 referente a las faltas disciplinarias de los servidores públicos, se identifica como riesgo potencial el incumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD, así como la inobservancia de las disposiciones normativas aplicables en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

Este riesgo podría generar consecuencias como afectación a los derechos de los ciudadanos, pérdida de confianza en la entidad, posibles acciones disciplinarias contra los funcionarios responsables y debilidades en la gestión institucional.

No obstante, una vez realizado el seguimiento y análisis correspondiente al primer segundo de la vigencia 2025, se evidenció que dicho riesgo no se materializó, toda vez que las PQRSD fueron atendidas dentro de los términos legales establecidos, cumpliendo con los lineamientos normativos vigentes.

Se recomienda continuar con el fortalecimiento de los controles existentes, así como mantener estrategias de seguimiento y monitoreo permanente que garanticen la oportunidad y calidad en las respuestas, previniendo la materialización de este riesgo en futuros periodos.

12. OBSERVACIONES

Considerando la información suministrada por el área encargada en el presente informe y dando cumplimiento a los lineamientos normativos vigentes, se manifiestan las siguientes conclusiones y observaciones:

1. El Instituto para el desarrollo del Cesar (IDECESAR) cuenta con cuatro canales de recepción electrónica de la información, Correos electrónico de Gerencia, Cuenta del Administrador, Correo electrónico de notificaciones Judiciales y Correo electrónico de Fortalecimiento empresarial, esta situación genera riesgos asociados a la falta de centralización de la información, pérdida de trazabilidad, debilidades en el seguimiento oportuno. Por tal motivo no es recomendable disponer de varios canales de recepción escrita de PQRSD, se debe establecer un único canal oficial institucional o plataforma definida que garantice la adecuada gestión, control trazabilidad y oportunidad en la atención de las comunicaciones.
2. En la página web de IDECESAR no se encuentra disponible el menú de atención al ciudadano, el cual es un componente fundamental para garantizar el acceso a la información y la interacción efectiva entre la entidad y los grupos de valor o interés. La ausencia de este menú limita la visibilidad y accesibilidad de los canales oficiales, así como otros servicios de atención que puede afectar la transparencia, la participación ciudadana.



3. El formulario de PQRSD vinculado en la Pagina web de IDECESAR, no cumple con los requisitos establecidos en los lineamientos de Gobierno Digital definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, lo anterior puede generar riesgos asociados a la inadecuada captura de información, incumplimiento de criterios de accesibilidad, falta de estandarización en la gestión de las solicitudes y posibles situaciones en incumplimiento normativo en materia de servicio al ciudadano.



Según el ANEXO 2: ESTANDARES DE PUBLICACION Y DIVULGACION DE INFORMACION la sección de PQRSD, debe cumplir con lineamientos claros para garantizar acceso, transparencia y trazabilidad. Se recomienda fortalecer el formulario web de PQRSD de IDECESAR, garantizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Anexo 2, asegurando accesibilidad, generación de radicado, trazabilidad, protección de datos personales y publicación de tiempos de respuesta, con el fin de mejorar la transparencia, la atención al ciudadano y el cumplimiento normativo.

4. No se cuenta con sistema de gestión documental que le permita generar, recibir, almacenar y comunicar documentos electrónicos en la entidad, en la que se respalde su autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad y contenido estable. Se recomienda implementar un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), conforme a la normatividad archivística vigente, que permita asegurar la adecuada gestión del ciclo de vida documental, fortaleciendo la trazabilidad, seguridad de la información y eficiencia administrativa en la entidad.

CONCLUSIONES Y ASPECTOS POR MEJORAR

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se identifica la necesidad de fortalecer las dimensiones de Gestión con Valores para Resultados y Evaluación de Resultados, garantizando que la atención al ciudadano se desarrolle bajo criterios de eficiencia, transparencia y mejora continua.

- **Mejora en los canales de atención:** Diversificar y fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía, promoviendo su uso y asegurando accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención. Lo anterior, mediante la implementación de estrategias que promuevan el uso efectivo de los canales presenciales y virtuales, así como el monitoreo continuo de su desempeño, en concordancia con los lineamientos de la Política de Atención al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.
- **Implementación del protocolo de atención al ciudadano**
Adoptar y socializar un protocolo de atención al ciudadano, que establezca criterios claros de calidad en la atención, asegurando respuestas completas, coherentes, oportunas y alineadas con las necesidades del ciudadano.
- **Fortalecimiento del uso de lenguaje claro**
Adoptar las cartilla de lenguaje claro, como instrumento orientador para estandarizar la producción de documentos, contenidos institucionales en ras de garantizar que la información emitida por la entidad sea clara, precisa y comprensible para la ciudadanía, se sugiere que incluya estrategias de socialización, capacitación y seguimiento a su aplicación en las diferentes dependencias e integrarla con la política de atención al ciudadano.
- **Adoptar e implementar la carta de trato Digno al ciudadano:** Instrumento que establezca de manera clara los derechos de los usuarios y los compromisos de la entidad frente a la calidad de la atención, con el propósito de promover una cultura institucional, basada en el respeto, equidad y la dignidad en la atención al ciudadano.
- **Acompañamiento Profesional TIC:** el área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de IDECESAR, brinde acompañamiento permanente al proceso de PQRS, mediante la implementación y fortalecimiento de herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia y eficacia en la gestión de las solicitudes. Asimismo, se sugiere adoptar medidas que permitan identificar, prevenir y mitigar riesgos asociados a la seguridad digital, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Creación o fortalecimiento de la dependencia de Relacionamento al Ciudadano:** Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 2052 de 2020, particularmente en su artículo 17, mediante la creación o fortalecimiento de la dependencia responsable de liderar la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado–Ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Lo anterior, con el fin de garantizar una adecuada articulación institucional, mejorar la atención al ciudadano y promover la eficiencia en la gestión pública.
- **Implementación de encuestas de percepción y satisfacción Ciudadana:** establecer como práctica obligatoria la implementación periódica de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios, con el propósito de recolectar información relevante sobre la calidad, oportunidad y efectividad en la atención brindada. Esta herramienta resulta fundamental para identificar oportunidades de mejora, fortalecer la gestión institucional y garantizar el enfoque al ciudadano, es importante que los resultados obtenidos sean analizados, documentados y utilizados como insumo para

la toma de decisiones, la formulación de planes de mejora y el seguimiento a la calidad del servicio, en cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y participación ciudadana.

- **Optimizar la gestión documental y archivística asociada al proceso de PQRSD**, tanto en su componente físico como electrónico, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), mediante la implementación de instrumentos archivísticos, la adecuada organización, conservación, clasificación y disposición final de las solicitudes, así como el fortalecimiento de los sistemas de información que garanticen la integridad, disponibilidad y trazabilidad de cada caso desde su recepción hasta su cierre.
- **Fortalecer las competencias institucionales mediante la capacitación continua de los servidores públicos en la Política de Atención al Ciudadano**, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con el fin de garantizar una atención oportuna, efectiva, incluyente y orientada al ciudadano, así como el cumplimiento de los principios de transparencia, calidad y mejora continua en la prestación de los servicios.

Sin otro particular;



GILMA MARQUEZ MONTERROSA
Jefe Control Interno
IDECESAR.