



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSDF

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2022

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

JULIO DE 2022

INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* en su artículo 76 estableció que en toda entidad pública, debe 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, y asignó a las oficinas de control interno el deber de vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se realice según las normas vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el asunto.

En cumplimiento de la función referida, la Oficina de Control Interno del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA presenta el informe correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

1. Objetivo

Verificar que la atención de las PQRSDF presentadas al IDEA por los ciudadanos, clientes y otras partes interesadas se realice conforme a la normativa nacional e institucional vigente.

2. Marco Normativo

- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública,”* Art.76.
- La Ley 1455 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”*.
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- La Resolución de Gerencia 0219 del 1 de junio de 2020 *“Por medio de la cual se deroga la resolución de Gerencia N°0056 del 2013 y se reglamenta en trámite de los derechos de petición en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-”*.
- El Procedimiento “Gestión a las PQRSDF” versión 4.
- El Decreto Legislativo 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”* Art. 5.
- Ley 2207 de 2022 *“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”,* Art. 2.

3. Procedimiento y Responsables

Uno de los procesos estratégicos del Modelo de Operación por Procesos del IDEA es la “*Comunicación Estratégica y Mercadeo*” a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia responsable del procedimiento denominado “*Gestión a las PQRSDF*”, liderado por un profesional que recolecta, radica (recibidas por buzón de sugerencias y correo electrónico), analiza y direcciona al líder del proceso o dependencia correspondiente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones para su gestión y envío de respuesta al peticionario.

Lo anterior, resulta coherente con la exigencia contenida en la Ley 1474 de 2011 al establecer:

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.(...)

Ver Anexo.

4. Canales de recepción de PQRSDF

El Instituto cuenta con diversos medios para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, estos son:

- La línea telefónica 018000942002.
- El correo electrónico contactenos@idea.gov.co.
- Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEA.
- El Centro de Administración Documental.
- La red social Twitter: @IDEA_Antioquia.

- La red social: Facebook Idea - Antioquia.
- El enlace en la página Web del IDEA www.idea.gov.co, canal que da respuesta a lo establecido en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011 que indica:

“(…) 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.

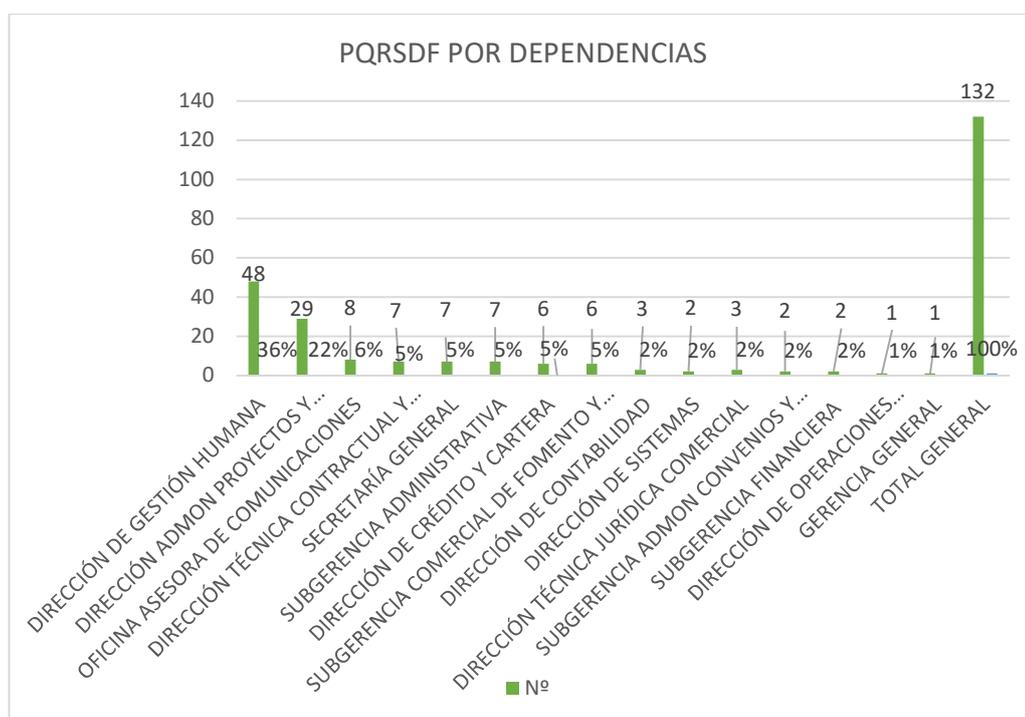
Ver Anexo.

5. PQRSDf- Primer semestre 2022

La Oficina Asesora de Comunicaciones remitió el 05 de julio de 2022 a la Oficina de Control Interno dos archivos denominados “*REPORTE TOTAL IDEAL 2 – 2022*” y “*Reporte Datos PQRSDf -G+ del 9 DE MAYO AL 30 DE JUNIO DE 2022*” con 90 y 42 PQRSDf respectivamente, para un total de 132 recibidas en el primer semestre del año 2022. Dicha información fue generada desde los Sistemas IDEAL 2 y G+, siendo este último el vigente para el proceso.

En la revisión de la información recibida se identificó lo siguiente:

5.1 PQRSDf por dependencias: Las dependencias que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Gestión Humana con 48 que representan el 36% y la Dirección de Administración de Proyectos y Convenios con 29 correspondiente al 22%, la sumatoria de ambas corresponden al 58% del total:



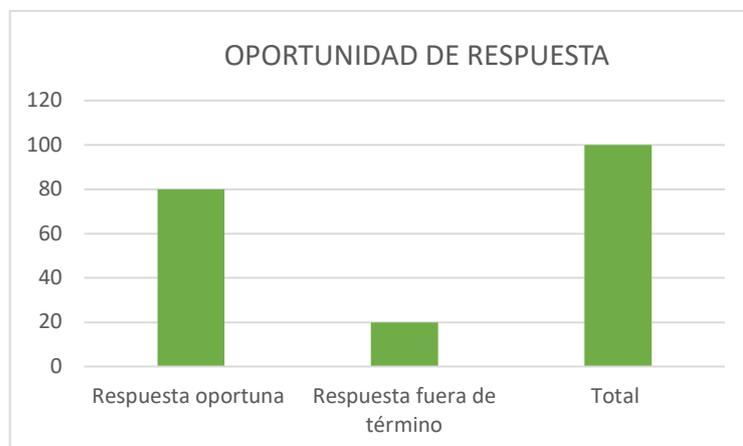
5.2. Tipos de PQRSDF recibidas: Los dos mayores tipos de PQRSDF recibidas, fueron las peticiones de información que ascendieron a 83 correspondiente al 63% del total y las solicitudes de documentación que fueron 31 representando el 23%. En el siguiente gráfico se muestran las respectivas participaciones, incluyendo las otras tipologías:



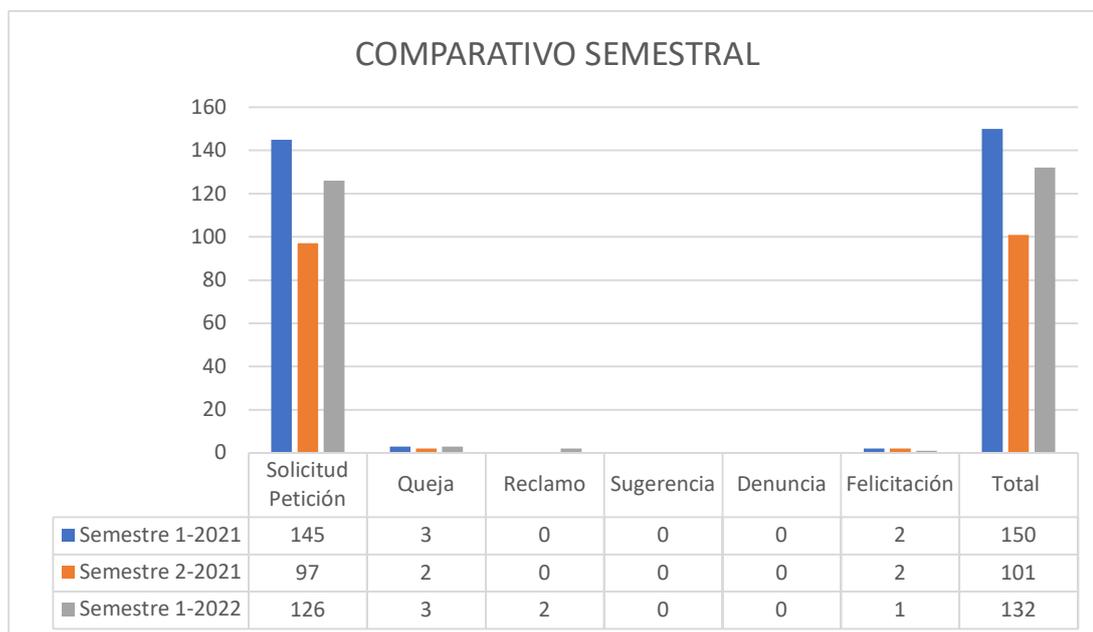
En el gráfico no se observan denuncias, ya que en este periodo no se recibió este tipo de PQRSDF.

5.3 Oportunidad en la respuesta: Los términos para la atención de las peticiones señalados en la Ley 1455 de 2015, modificatoria del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, habían sido ampliados temporalmente por el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 durante la vigencia de la emergencia sanitaria por Covid-19, no obstante, por medio de la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 se derogó el artículo 5 del decreto citado, retornando los plazos para las respuestas de las peticiones a tu término normal a partir del pasado 18 de mayo.

Los términos que habían sido objeto de ampliación para las respuestas de las peticiones no fueron actualizados en el sistema IDEAL 2, ni en el actual sistema G+ por el periodo en que aplicaron, es decir hasta el 17 de mayo de 2022. No obstante, con el fin de verificar el cumplimiento en la gestión y emisión de las respuestas a las PQRSDF en los plazos aplicables a cada periodo, se revisó una muestra aleatoria de 20 de ellas según tabla de muestreo de Casal. El resultado obtenido fue que 16 correspondiente al 80% de estas fueron atendidas dentro del término aplicable y 4 que representan el 20% superaron el plazo para su respuesta:



5.4 Comparativo de PQRSDf: En el primer semestre de 2022 se observó un aumento de 31 PQRSDf con relación al segundo semestre de 2021 que representan un 31%, con relación al primer semestre de 2021 hay reducción de 18 PQRSDf correspondiente al 12% así:



6. Otros aspectos a considerar

- ✓ La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza seguimiento a las PQRSDf y remite mensualmente reporte a las dependencias que presentan respuestas pendientes de enviar.

- ✓ Como producto del ciclo PHVA del procedimiento “*Gestión a las PQRSDf*” versión 4 se estableció el “*Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo*”, en el primer semestre de 2022 la Oficina Asesora de Comunicaciones diseñó y aplicó una encuesta de 8 preguntas a los peticionarios, recibiendo respuesta de 20; no obstante desde la implementación de la gestión por el sistema G+ en mayo de 2022 el informe disponible desde este aplicativo para la Oficina Asesora de Comunicaciones no presenta el correo electrónico del petionario, dato necesario para la remisión de la encuesta, mejora que requieren para dar continuidad a esta gestión.

Conclusiones

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA cumple lo dispuesto en el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, dado que cuenta con una dependencia que lidera en la entidad la gestión de PQRSDf con la corresponsabilidad de las diferentes áreas para su debida atención. De igual manera se tienen dispuestos canales que permiten a los ciudadanos, clientes y demás partes interesadas presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

- La gestión PQRSDf requiere que de manera continua se fortalezca en los responsables de la atención de estas, el conocimiento y/o recordación sobre los términos legales aplicables en la materia, con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento, con eventuales consecuencias de índole disciplinaria para el servidor público (artículo 14 y 31 Ley 1437 de 2011, y 23 de la Resolución de Gerencia 0219 de 2020) y de carácter jurídico y reputacional para el IDEA.

Recomendaciones

◆ Se reiteran las siguientes recomendaciones planteadas en el informe generado por la Oficina de Control Interno correspondiente al segundo semestre de 2021:

- Es conveniente que la Oficina Asesora de Comunicaciones solicite a la Secretaría General del Instituto y/o a las Direcciones a su cargo, apoyo para fortalecer en las dependencias el conocimiento e importancia de la atención de las PQRSDF en los términos establecidos en las disposiciones vigentes, dado que su incumplimiento puede generar efectos adversos de carácter jurídico y reputacional para la entidad, y disciplinario frente al servidor público.

- Reforzar en la Oficina Asesora de Comunicaciones el empoderamiento en cuanto a la operación y reportes del nuevo sistema que soporta la gestión de las PQRSDF.

- Definir acciones que permitan la continuidad en la realización de la encuesta de satisfacción del cliente externo como producto del procedimiento, insumo que permite evaluar la gestión del proceso y establecer acciones de mejora.

◆ Como nueva recomendación se plantea:

Revisar y actualizar el procedimiento “GESTIÓN A LAS PQRSDF” de acuerdo con la operación actual en el Sistema G+ y en concordancia con la Resolución de Gerencia 0219-20, lo cual debe coordinarse con Secretaría General y/o sus Direcciones.

Proyecta: Gloria Helena Giraldo Villa - Profesional Universitario - Oficina de Control Interno - IDEA.	Aprueba: Haver González Barrero - Jefe Oficina de Control Interno - IDEA.
--	---

Anexo

<https://www.idea.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>



The screenshot shows a web browser window with the URL [idea.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx](https://www.idea.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx). The page content includes:

- PQRSD**
- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**
- Text: "En esta sección usted podrá interponer su solicitud, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, con respecto al servicio que presta el Instituto. Si desea puede dirigirse a la Oficina Asesora de Comunicaciones en nuestro horario habitual. También está disponible la Línea gratuita: 01 8000 94 2002, el correo contactenos@idea.gov.co y el formulario digital para registrar o consultar una solicitud."
- Buttons: **REGISTRAR SOLICITUD** and **CONSULTAR SOLICITUD**
- Definitions:
 - SOLICITUD**: Requerimiento que puede hacer un ciudadano, con el fin de que se le brinde orientación o información relacionada con la misión o con los servicios propios de la entidad.
 - QUEJA**: Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta presuntamente irregular desplegada por uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones (Resolución 2278 de 2013).
 - RECLAMO**: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad (Resolución 2278 de 2013).
 - SUGERENCIA**: Manifestación que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio, la atención brindada o la gestión del Instituto.
 - DENUNCIA**: Es la puesta en conocimiento ante 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 de que se establezcan responsabilidades.
 - FELICITACIÓN**: Manifestación de satisfacción ante un reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.
 - DERECHO DE PETICIÓN**: Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.