

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2022

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

ENERO DE 2023

## 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. Así mismo, dispuso que las entidades públicas tendrían un espacio en la página web de la entidad para que los ciudadanos presenten las denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. El seguimiento a que la atención se realice según las normas vigentes fue asignado por la norma referida a las Oficina de Control Interno, mediante la presentación de un informe semestral a la administración sobre el particular.

De acuerdo con lo anterior, en ejercicio del rol de *evaluación y seguimiento* asignado a estas dependencias por el Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento de la función referida, se presenta el informe de seguimiento a las PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) del IDEA correspondiente al segundo semestre de 2022. En una primera parte se presenta el estado de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, continuando con la clasificación de PQRSDf por tipo, canal de recepción, dependencia, tipo por dependencia, estado y oportunidad de respuesta, finalizando con otros aspectos a considerar referentes a la gestión e informe periódico de área líder del procedimiento, conclusiones y recomendaciones.

## 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.

## 3. Atención y Canales de Recepción de PQRSDf

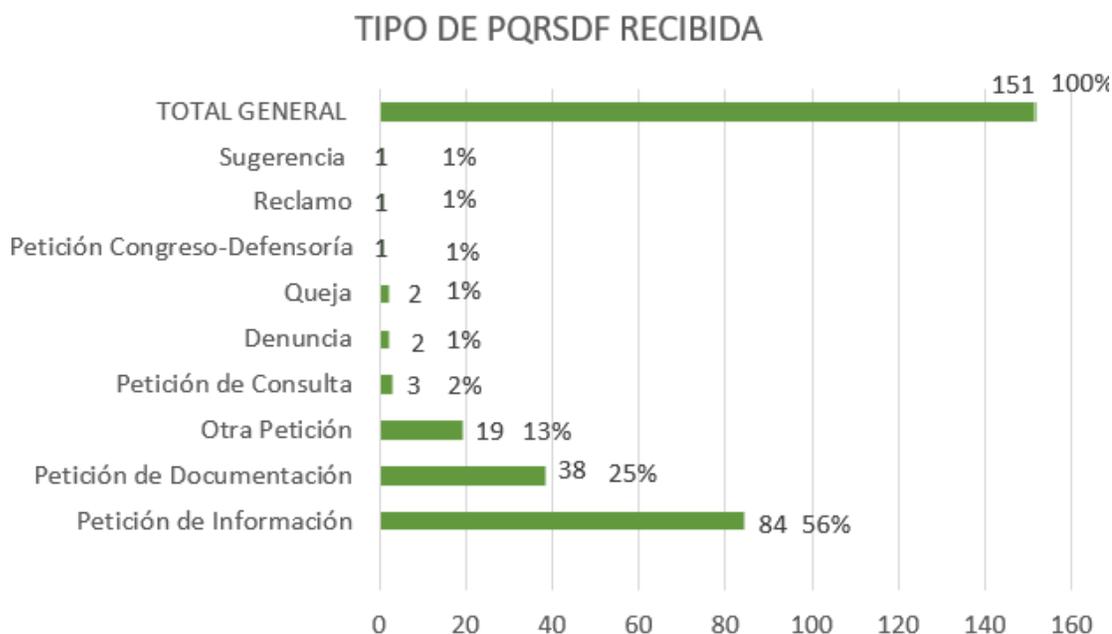
Criterio	Observación Oficina Control Interno
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b></p> <p><b>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda</b></p>	<p>En el IDEA se cuenta con la Oficina Asesora de Comunicaciones como dependencia que lidera el procedimiento denominado “Gestión a las PQRSDf”, en</p>

<p><i>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. (...)</i></p>	<p>esta un profesional es responsable de radicar (cuando son 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 petionario.</p>
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b></p> <p><b>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b></p> <p>“(…)</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<p>En la página Web principal del IDEA <a href="http://www.idea.gov.co">www.idea.gov.co</a> se tiene a disposición en el submenú “Ciudadano” enlace denominado PQRSD que direcciona a esta sección en la cual el ciudadano puede interponer solicitud, queja, reclamo, sugerencia, <i>denuncia</i> o felicitación, con respecto al servicio que presta el Instituto.</p> <p>Adicionalmente se tiene a disposición otros canales para el efecto, esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La línea telefónica 018000942002.</li> <li>-El correo electrónico <a href="mailto:contactenos@idea.gov.co">contactenos@idea.gov.co</a>.</li> <li>-Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEA.</li> <li>-El Centro de Administración Documental.</li> <li>-Las redes sociales: Twitter @IDEA_Antioquia y Facebook Idea - Antioquia.</li> </ul> <p><i>Ver Anexo.</i></p>

#### 4. PQRSDf- Segundo Semestre de 2022

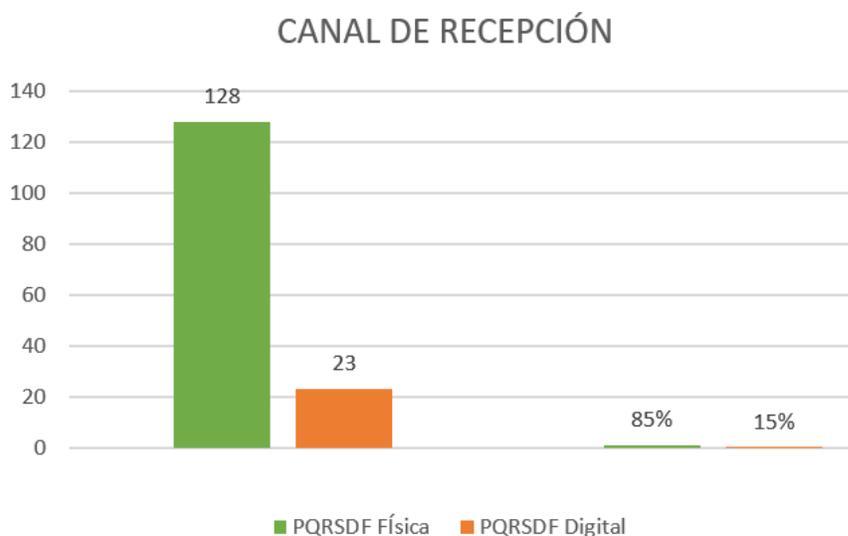
La Oficina Asesora de Comunicaciones del IDEA remitió el 3 de enero de 2023 a la Oficina de Control Interno el archivo “*Reporte Datos Formulario PQRS - segundo semestre 2022*” generado desde el sistema de Información Gestión Positiva - G+, nuevo en el soporte del procedimiento de “*Gestión a las PQRSDf*”, este contiene 151 registros correspondientes al segundo semestre del año 2022. En la revisión de la información se identificó lo siguiente:

**4.1 Tipos de PQRSDf recibidas:** Los dos mayores tipos de PQRSDf recibidas, fueron las peticiones de información que ascendieron a 84 correspondiente al 56% del total y las solicitudes de documentación que fueron 38 representando el 25%. En el siguiente gráfico se muestran las respectivas participaciones, incluyendo las otras tipologías:

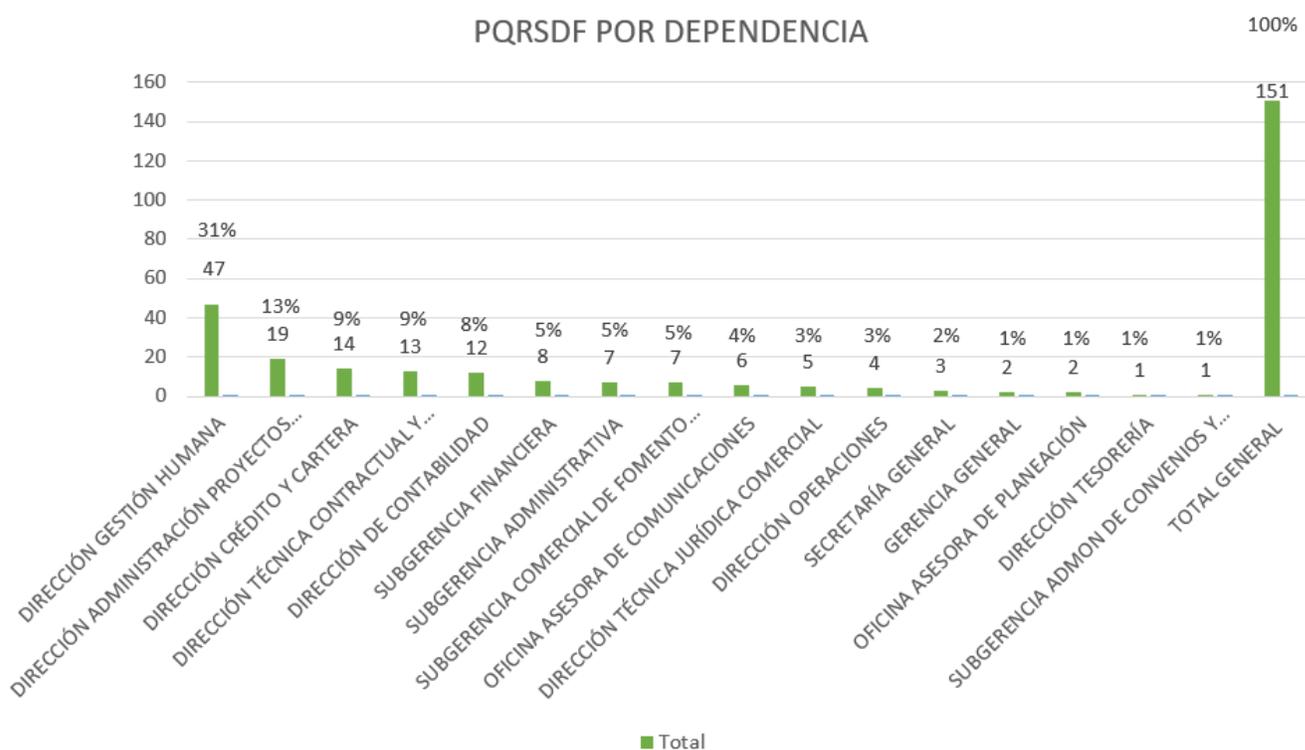


En el segundo semestre de 2022 se recibieron dos (2) manifestaciones catalogadas como denuncias, una (1) de estas fue trasladada por el IDEA a la Contraloría General de Antioquia y a la Procuraduría Regional de Antioquia; el otro caso, de acuerdo a la revisión interna no implicó traslado a otra entidad, se emitió respuesta a la solicitud.

**4.2 Canal de Recepción:** de acuerdo a los datos contenidos en el reporte de PQRSDf, 128 de estas se identifican como recibidas por medio físico (comprenden correo electrónico y Centro de Administración Documental) representando el 85%, para el número restante de 23 se utilizó la vía digital:



**4.3 PQRSDf por dependencias:** Las áreas del IDEA que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Gestión Humana con 47, que representan el 31%, y la Dirección de Administración de Proyectos y Convenios con 19, correspondiente al 13%, la sumatoria de ambas constituyen el 44% del total, la tercera dependencia en número de PQRSDf recibidas fue la Dirección de Crédito y Cartera. En la siguiente gráfica se presenta la participación por dependencia:



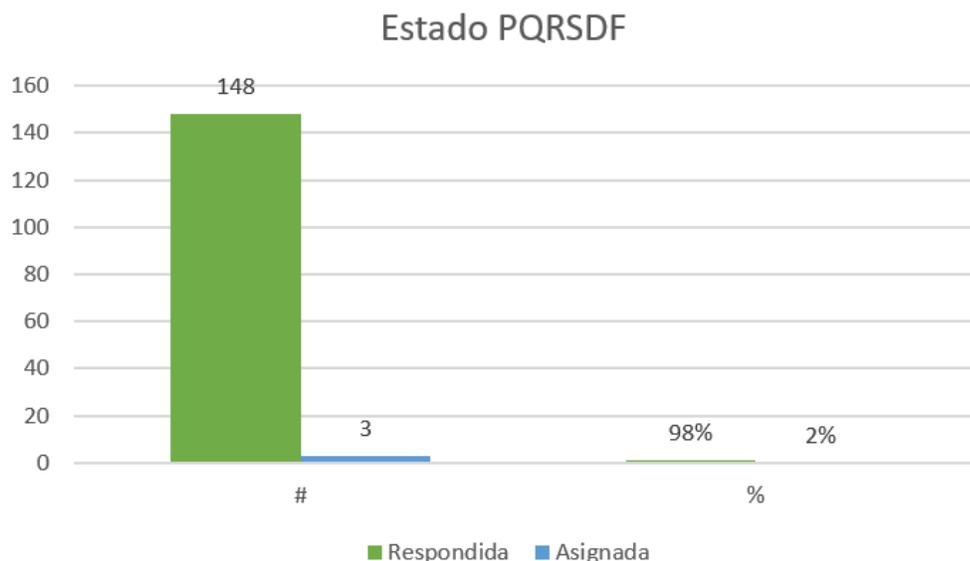
**4.4 Tipo de PQRSDf por dependencia:** Las tres dependencias que para el segundo semestre de 2022 recibieron mayor número de PQRSDf fueron la Dirección de Gestión

Humana con 47 PQRSD, 35 de estas son peticiones de información que representan para esta dependencia el 74%; la Dirección de Administración de Proyectos y Convenios que tiene asignadas 19 PQRSD, 13 corresponden a petición de documentación que para su caso equivalen al 68%, y la Dirección de Crédito y Cartera con 14 PQRSD asignadas, todas fueron peticiones de información. Las 151 PQRSD se distribuyen por tipo y dependencia como se presenta a continuación:



**5.5 Estados de PQRSD:** De acuerdo a la información proporcionada por el reporte recibido y cuya fuente es el Sistema Gestión Positiva G+, se encuentra que al 31 de

diciembre de 2022 el 98% (148) de las peticiones están respondidas y el 2% (3) estaban asignadas sin vencerse:



**5.6 Oportunidad en la respuesta:** La Ley 1437 de 2011 “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición-, indica que salvo norma especial, el término para la atención de las peticiones es de quince (15 ) días siguientes a su recepción, consagra a su vez términos especiales de diez (10) días para la resolución de peticiones de documentos e información (incluye peticiones entre autoridades) y de 30 días para resolución de consultas en materias a cargo de la respectiva entidad artículos 14 y 30. Para la atención de solicitudes de congresistas y de la Defensoría del Pueblo se cuenta con cinco (5) días, según lo establecido en la Ley 5 de 1992 artículo 258 y la Ley 24 de 1992 artículo 15, respectivamente.

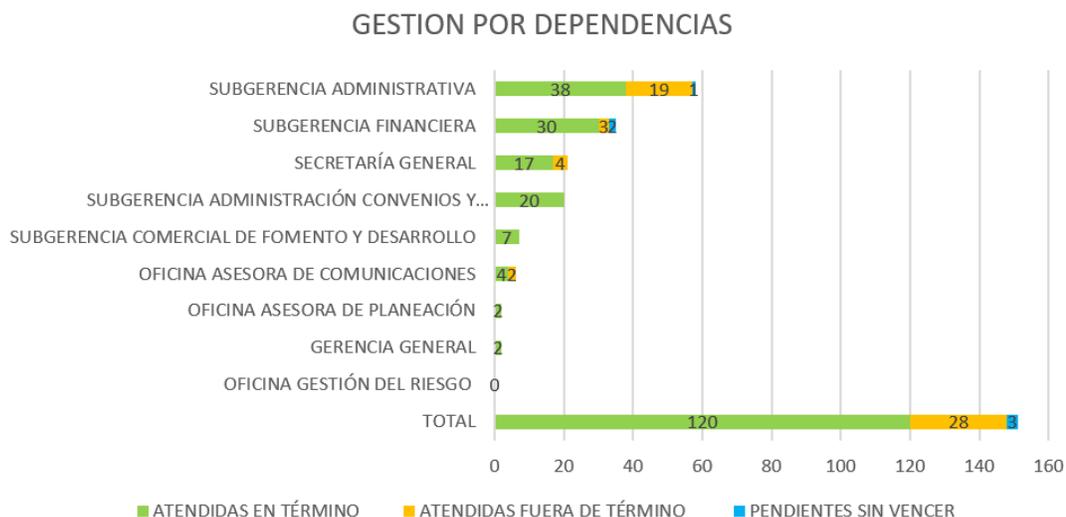
Con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas a las PQRSDF en los términos aplicables, se revisó el archivo “*Reporte Datos Formulario PQRS - segundo semestre 2022*” generado desde Gestión Positiva - G+, y se observó lo siguiente:

- El Sistema Gestión Positiva - G+ para el control y alerta de los tiempos de respuesta de las PQRSDF aplicó de manera general como plazo para la atención de estos 15 días para todos los tipos de peticiones, *no consideró los términos especiales* consagrados en la ley para las solicitudes específicas ya referenciadas, situación que pudo generar confusión en los responsables de la atención de las PQRSDF y respuesta inoportuna de aquellas sometidas a plazos específicos.

Sobre el particular, el 19 de enero de 2023 el profesional líder del procedimiento de atención a PQRSDF en el IDEA realizó reunión virtual en la cual participaron personal de la Dirección de Sistemas, Subgerencia Administrativa y de la Dirección Técnica Jurídica Contractual y Administrativa del Instituto, y el delegado del contratista que provee la plataforma Gestión Positiva G+, en esta se presentó la necesidad de la realización de ajustes en el sistema G+ de los tiempos legales de respuesta de acuerdo con la tipología de la solicitud y la activación de los mensajes de alertas a los responsables de su gestión y respuesta.

- De las 151 PQRSDF registradas en el reporte referido anteriormente, 84 son peticiones de información (3 de estas al 31 de diciembre de 2022 estaban asignadas sin vencerse), 38 peticiones de documentación, 1 Petición Congreso – Defensoría, 3 peticiones de consulta y 25 fueron enmarcadas en las siguientes tipologías: otra petición, queja, denuncia, reclamo y sugerencia. Al revisar la oportunidad de las respuestas en los términos legales aplicables al tipo de PQRSDF registrada, se encontró que 30 (20%) de 148 (100%) registros atendidos al 31 de diciembre de 2022

figuran con fecha de respuesta que supera el plazo respectivo, como se ilustra en la siguiente gráfica:



*Nota: Tres (3) peticiones recibidos en el segundo semestre de 2022 aún en término para respuesta.*

En socialización de la anterior información con personal de las diferentes dependencias se resaltó por parte de estas la importancia de la clasificación de las PQRSDF según su real contenido, de forma que el control de los tiempos y alertas apliquen de manera adecuada; situación evidenciada en casos asignados a la Secretaría General y para considerar como mejora en el proceso mediante estrategias tales como capacitación al personal encargado de la clasificación de las PQRSDF que brinde parámetros desde una orientación jurídica.

## 6. Otros aspectos

- ✓ Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se ha generado informes semestrales de PQRSDf de la vigencia 2022. Sobre la periodicidad de estos informes el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 -emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-, que trata de *los estándares de publicación y divulgación de información*, en su numeral 4. sobre “Planeación, Presupuesto e Informes” subnumeral 4.10 hace referencia a *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, y a temas que debe considerar como son: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- ✓ Durante el segundo semestre de 2022, la Oficina Asesora de Comunicaciones en conjunto con la Dirección Técnica Contractual y Administrativa, adelantaron reuniones y análisis con el fin de actualizar la normativa interna que regula la atención de PQRSDf, así como gestiones para corrección del canal de atención telefónico-línea 018000.
- ✓ Como producto del ciclo PHVA del procedimiento “*Gestión a las PQRSDf*” versión 4 se estableció el “*Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo*”, de acuerdo con la información del líder del procedimiento, esta ha tenido baja respuesta y el informe disponible desde el aplicativo G+ para la Oficina Asesora de Comunicaciones no presenta el correo electrónico del peticionario en campo independiente, lo cual es importante para el refuerzo de esta gestión de forma más eficiente.

## **Conclusiones**

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA tienen en su Modelo de Operación por Proceso establecido el procedimiento de Gestión de PQRSDF el cual es liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto para la atención de estas según la materia a su a cargo. Por otra, se tiene dispuesto en la página web un espacio para que los ciudadanos y otras partes interesadas presenten quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás peticiones, dándose de esta manera cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Se requiere mejorar la gestión del proceso de atención a PQRSDF en cuanto a la oportunidad en la atención de estas, realizando seguimiento a la implementación de las mejoras de los controles en el sistema Gestión Positiva G+ relacionadas con el ajuste de términos de ley y alertas; realizar inducción - reinducción al personal en cuanto a la temática de PQRSDF, tipología, adecuada clasificación y tiempos de respuesta, de forma que se administre el riesgo de incumplimiento legal y los efectos adversos que puede conllevar su materialización para los servidores del instituto y la imagen institucional (Ley 1437 de 2011 art. 14 y 31 y Resolución de Gerencia 0219 de 2020 artículo 23).

## **Recomendaciones**

Se emiten cuatro recomendaciones, las dos primeras dirigidas a la Oficina Asesora de Comunicaciones y a la Dirección Técnica Contractual y Administrativa, las dos restantes para la primera dependencia:

-Avanzar en las actividades que se están coordinando entre la oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección Técnica Jurídica Contractual y Administrativa para materializar el fortalecimiento en las dependencias de la gestión de PQRSDf a partir del conocimiento (inducción-reinducción) sobre los términos de atención según las disposiciones vigentes, tipología, clasificación -brindando parámetros orientadores para ello- y los efectos jurídicos tanto para la entidad como respecto al servidor(es) responsable(s) por su indebida o falta de atención.

Tener presente lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 que en su artículo 13 establece: “(...) *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. (...)*”

-Culminar la actualización del procedimiento y normativa interna que regula la gestión de las PQRSDf de acuerdo con la operación actual del proceso y en concordancia con las leyes pertinentes, que permita a todos los interesados la consulta de los lineamientos institucionales aplicables y socializarlo a los servidores del Instituto.

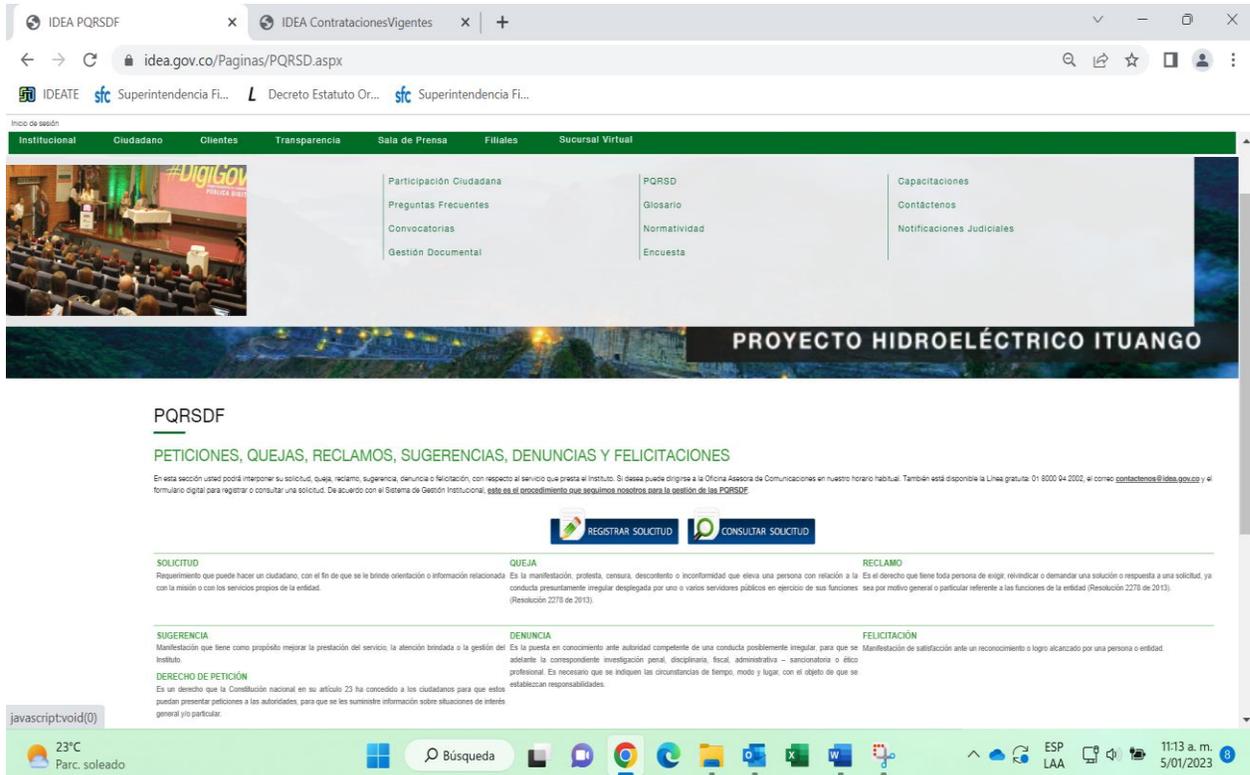
-Hacer seguimiento a la operación del sistema G+ para la debida operación y control del procedimiento de gestión de las PQRSDf, generar las solicitudes correspondientes para contar con reportes que permitan evaluar la gestión de este, y de datos para refuerzo a la encuesta de satisfacción del cliente externo, fuente de información para la mejora del mismo.

-Atender la periodicidad trimestral con la cual se debe realizar el informe de PQRSDf por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dependencia líder del procedimiento, en atención a lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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

## Anexos

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



**PQRSD**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

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 04 2002, el correo: [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co) y el formulario digital para registrar o consultar una solicitud. De acuerdo con el Sistema de Gestión Institucional, [este es el procedimiento que seguimos nosotros para la gestión de las PQRSD](#).

[REGISTRAR SOLICITUD](#) [CONSULTAR SOLICITUD](#)

<b>SOLICITUD</b> 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.	<b>QUEJA</b> 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 sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad (Resolución 2278 de 2013).	<b>RECLAMO</b> 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).
<b>SUGERENCIA</b> Manifestación que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio, la atención brindada o la gestión del Instituto.	<b>DENUNCIA</b> Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta problemáticamente irregular para que se adopte 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.	<b>FELICITACIÓN</b> 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.

23°C  
 Parc. soleado

Búsqueda

11:13 a. m.  
 5/01/2023

gmas.idea.gov.co/gmas/RegistroPQRS.public

IDEATE sfc Superintendencia Fi... Decreto Estatuto Or... sfc Superintendencia Fi...

### Registro PQRSDF

Tipo Solicitud: Seleccione

- Selección
- DENUNCIA
- FELICITACIÓN
- Otra Peticón
- Peticón Congreso-Defensoría
- Peticón de Consulta
- Peticón de Documentación
- Peticón de Información
- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA

Es Anónimo:

*Radicalizar su información personal*

CONSULTAR

Primer Nombre:

Primer Apellido:  Segundo Apellido:

Telefono Fijo:  Telefono Celular:

Dirección:  Municipio, Departamento - País: Seleccione

E-mail:  Confirmar E-mail:

Asunto:

Radical

23°C Parc. soleado

Búsqueda

ESP LAA

11:18 a. m. 5/01/2023