

INFORME SEMESTRAL
Enero- junio 2021

Julio 31 de 2021

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DERECHOS Y
FELICITACIONES.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 *“La Oficina de control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, la oficina de Control Interno realizó el seguimiento al procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones encontrándose lo siguiente:

1. El Instituto cuenta con 7 medios para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones como son:
 - a. Buzones de sugerencias ubicados en la ventanilla de Operaciones, Oficina de Comunicaciones y recepción.
 - b. La línea telefónica 018000 - 42002
 - c. La cuenta de correo contactenos@idea.gov.co
 - d. La cuenta de correo quejasyreclamos@idea.gov.co ([ambas cuentas de correo se encuentran además disponibles por la página web www.idea.gov.co](#))
 - e. De manera oral en la sede administrativa, a través de la oficina de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
 - f. Por la cuenta de la red social Facebook: Idea Antioquia.
 - g. Por la cuenta de la red social Twiter: @IDEA_Antioquia.
2. El Instituto cuenta dentro de la estructura documental del modelo de operación por procesos del Sistema de Gestión Institucional, con un procedimiento denominado Atención a la Ciudadanía dentro del proceso de Comunicación Estratégica y Mercadeo cuyo líder es el jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
3. En la actualidad existe un Profesional Universitario de la Oficina Asesora de Comunicaciones encargado de la operatividad del procedimiento, quien se encuentra ubicado en la Oficina de Atención al Ciudadano del IDEA.

Este profesional se encarga de recolectar, analizar, clasificar, radicar, registrar, tramitar las PQRSDF.

4. Un profesional Universitario de la Oficina Asesora de Comunicaciones se encarga de recibir los mensajes enviados a través de las redes sociales y luego los remite al profesional encargado de registrar las PQRSDF.

5. Es parte de la estrategia de la Oficina Asesora promocionar los medios para que la comunidad se entere de los canales y vías de participación.

6. Para la realización del informe se tomó la información recibida a partir del 2 de enero al 30 de junio de 2021

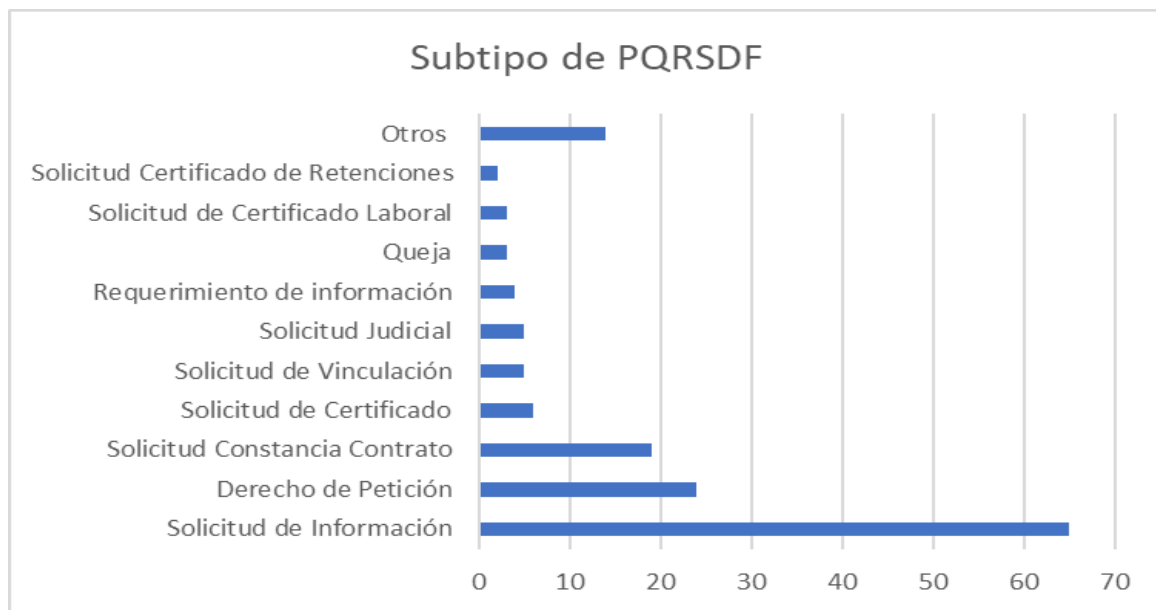
En este tiempo se recolectaron 150 peticiones distribuidas así:

MEDIO	CANTIDAD	SOLICITUD	QUEJA	FELICITACION	DERECHOS PETICION
Línea 01800					
Correo	127	105	3	1	18
Buzones					
Facebook					
Twiter					
Link web	21	13		1	7
Oficina	2				2
TOTAL	150	118	3	2	27
Porcentaje	100%	79%	0.02%	0.013%	19%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	1-8 días	9-15 días	Mas días 15	Sin respuesta no se ha vencido	Sin respuesta vencida	Anónima sin plan de mejoramiento
Comercial	2			2			
Comunicaciones	39	14	6	19			
Control Interno	2	2					
Dirección Contractual	64	36	14	14			
Contabilidad	6	5				1	
Financiera	1	1					
Gerencia	1	1					
Gestión Humana	14	5	3	6			
Dirección Jurídica Comercial	7	4	2	1			
Dirección de Sistemas	2		1	1			
Subgerencia de Convenios y Cooperación	1			1			
Operaciones	10	5	2	3			
Proyectos	1				1		
TOTAL	150	73	28	47	1	1	
Porcentaje	100%	48.7%	18.7%	31.5%	0.01%	0.01%	

OBSERVACIONES

1. Los medios de recepción se están utilizando más para hacer solicitudes (79%), información, derechos de petición y solicitud de constancia contrato.



2. Los medios línea 018000, Facebook, Twiter y oficina atención al ciudadano no tuvieron movimiento.

3. El medio que más se utiliza sigue siendo el correo electrónico (85%), seguido por la página web (14%).

4. Se publica en la página web del IDEA un informe semestral donde se consolida la información de las PQRSDf, sin embargo, cuando las peticiones ingresan por el área de archivo es allí donde alimenta esta herramienta sin que dicha profesional se entere de lo registrado. Los estados de las peticiones no se están actualizando oportunamente.

5. El procedimiento contempla 8 días hábiles como eficiencia administrativa para dar respuesta a las peticiones y la ley establece 15 días hábiles. Durante el periodo aquí evaluado se observó que, de 150, 47 sobrepasaron el tiempo de respuesta de 15 días hábiles (31.5%) y 28 de ellas (18.7%), aunque no sobrepasan los 15 días hábiles si están por encima de los 8 días establecidos como de eficiencia administrativa.
6. En procedimiento de atención al ciudadano se estableció el control de enviar recordatorio a los encargados de dar la respuesta 2 días antes de cumplirse el tiempo de los 15 días establecidos por la ley, con copia a la Oficina de Control Interno, esta copia no se está enviando
7. De acuerdo con lo establecido en la ley 190 de 1995 art 54 "Se debe informar al jefe de la entidad sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos". Esta actividad la realizan con la información que se le pasa a la Oficina Asesora de Planeación para el informe de revisión por la Dirección, en el cual se muestra del año anterior el número de peticiones por tipo, medios utilizados y dependencias que gestionaron la respuesta.
8. Todas las PQRSDf son recibidas en el Centro de Administración documental para su radicación y la respuesta es enviada por esta misma dependencia.
9. Semanalmente la profesional encargada de las PQRSDf abre en compañía de un funcionario de la Oficina de Control Interno los buzones internos del Instituto, de esto se deja registro en una planilla, para el primer semestre de 2021 al momento de revisar no se encontró ninguna PQRSDf.
10. Mediante Resolución de Gerencia 0219 del 01 de junio de 2020, se reglamentó el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y demás solicitudes que presenten las personas ante el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA, conforme a los postulados constitucionales y legales.
11. Es de anotar que en la Resolución 0219 de 2020, no se determinó un responsable de llevar a cabo el control y seguimiento a las respuestas oportunas de los derechos de petición y PQRSDf.

12. Se está dando cumplimiento al registro de los derechos de petición, sin embargo, no se registra el nombre del quejoso y el asunto, pero si aparece la información de las fechas de respuestas, los radicados y los responsables de resolverlas.

13. Se recibieron 16 derechos de petición de los cuales se respondieron oportunamente 9 y los 7 restantes no se habían respondido con corte 31 de marzo, además se encontraron derechos de petición con 69 días sin responder, originándose un incumplimiento a la ley 1755 Derechos de Petición. Esta situación podría ocasionar acciones jurídicas que afectarían a la Institución.

RECOMENDACIONES

1. Se ratifica las recomendaciones dadas en el informe anterior:

- Mantener actualizada oportunamente la herramienta que se tienen para que el peticionario puede consultar el estado de su petición.
- Continuar gestionando una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRSDF generando alertas y avisos.
- Establecer estrategias que permitan que las respuestas a las PQRSDF se den en el tiempo establecido por la ley de 15 días.
- Socializarle a cada área el envío de la copia a la profesional encargada de las PQRSDF, de las respuestas al peticionario cuando se remita al archivo para su entrega, esto con el fin de llevar un adecuado control de las mismas.
- Unificar su gestión en una sola área, donde se lleve el registro y control de cada petición que se genera en el Instituto y su oportuna respuesta, para ello se debe establecer un trabajo coordinado entre la Dirección Técnica Jurídica Contractual, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Subgerencia Administrativa.



2. Reforzar el entrenamiento a la persona que sirve de par de la profesional encargada de las PQRSDF, con el fin de minimizar los errores en el registro y control de las peticiones.
3. Aunque se da a conocer al Gerente el estado de las PQRSDF en el informe de revisión por la Dirección, se debe establecer un informe más periódico y ejecutivo que dé a conocer las PQRSDF que más se presentan y los tiempos de respuesta.
4. Realizar una campaña para recordarle a cada área citar en las respuestas a las peticiones que corresponde a una PQRSDF y el número de solicitud, para que pueda quedar adecuadamente enlazada la petición con la repuesta en el software documental IDEAL.
5. El número peticiones con tiempo de respuesta mayor a 15 días aumento en 5 con respecto al semestre anterior, se deben llevar un control más estricto y establecer estrategias para que este número disminuya.

JOSE IGNACIO CANO MARIN
Jefe Oficina de Control Interno

