

## INFORME SEMESTRAL ACUMULADO Enero- diciembre 2020

Marzo 24 de 2021

### QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 con 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 peticiones, 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](mailto:contactenos@idea.gov.co)
  - d. La cuenta de correo [quejasyreclamos@idea.gov.co](mailto:quejasyreclamos@idea.gov.co) (ambas cuentas de correo se encuentran además disponibles por la página web [www.idea.gov.co](http://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 diciembre de 2020

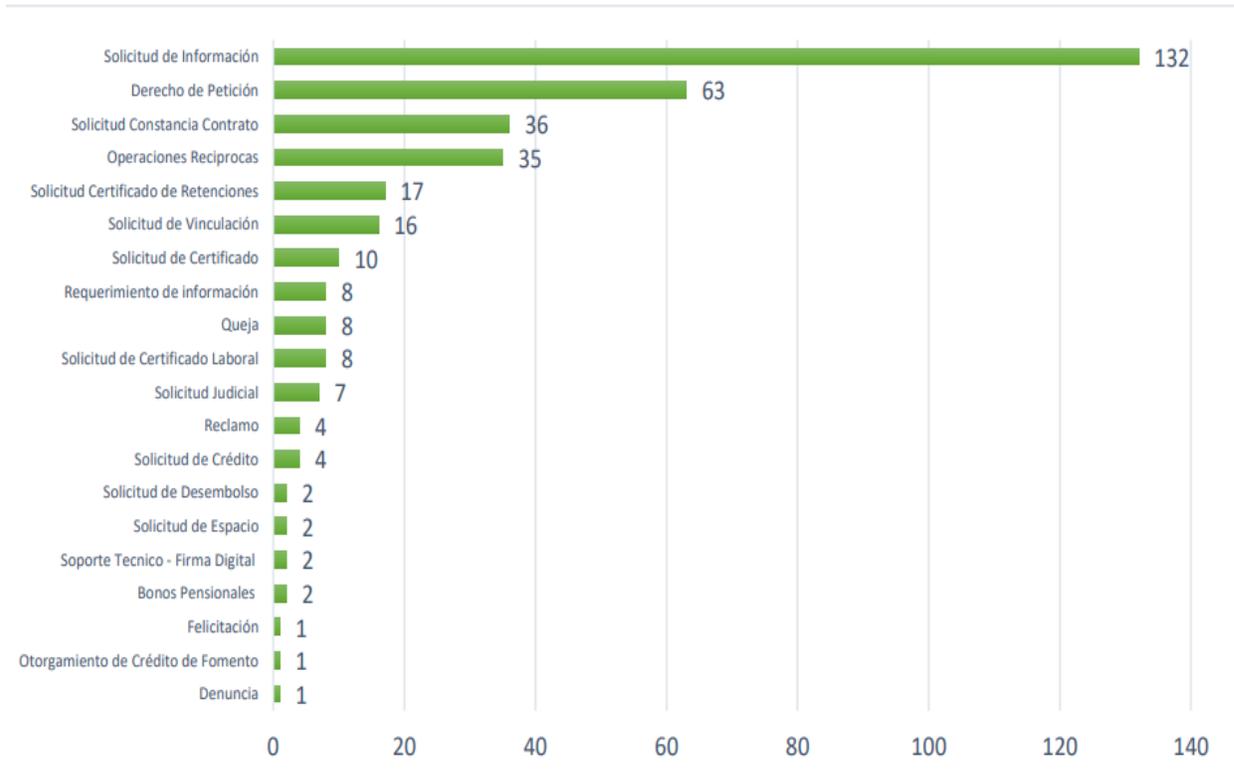
En este tiempo se recolectaron 359 peticiones distribuidas así:

MEDIO	CANTIDAD	SOLICITUD	QUEJA		FELICITACIÓN	RECLAMO	DERECHOS PETICION	DENUNCIA
Línea 01800								
Correo	256	212	2			1	40	1
Buzones								
Facebook								
Twiter								
Link web	51	28	4		1	3	15	
Oficina	52	42	2				8	
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>282</b>	<b>8</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>1</b>
Porcentaje	100%	79%	2%		0.3%	1%	17.5%	0.3%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	1-8 días	9-15 días	Mas 15 días	Sin respuesta no se ha vencido	Sin respuesta vencida	Anónima sin plan de mejoramiento
Comercial	12	8	3	1		4	
Comunicaciones	33	32	1		7	3	
Control Interno	3	2	1				
Dirección Contractual	169	121	33	15		14	
Contabilidad	49	46	3			1	
Financiera	3	3					
Gestión Humana	45	39	4	2	4	1	
Dirección Jurídica Comercial	21	16	3	2	1	5	
Operaciones	20	17	3			7	
Proyectos	4	4			4		
<b>TOTAL</b>	<b>359</b>	<b>288</b>	<b>51</b>	<b>20</b>			
Porcentaje	100%	80.2%	14.2%	5.5%			

## OBSERVACIONES

1. Los medios de recepción se están utilizando más para hacer solicitudes (79%), información, diferencias saldo operaciones recíprocas, certificados, solicitudes de apoyo y vinculación, espacios para eventos y estado de cuentas



2. Los medios línea 018000, Facebook y Twitter no tuvieron movimiento.

3. El medio que más se utiliza sigue siendo el correo electrónico (71.3%).

4. Se publica en la página web del IDEA un informe semestral donde se consolida la información de las PQRSD y los derechos de petición, dando cumplimiento a la ley de transparencia. Sin embargo, durante el año 2020 no se pudo realizar el respectivo seguimiento a los derechos de petición.

5. La hoja de Excel donde se registran y se hace seguimiento a las PQRDS contiene 50 registros sin radicado de salida
6. Se cuenta con una herramienta, diseñada por la Dirección de Sistemas, que permite registrar el estado en que se encuentra cada petición (recibida, en trámite y resuelta), con ello el peticionario puede conocer en que va su petición. Esta herramienta es administrada por la profesional responsable de las PQRDS, 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.
7. evaluado se observó que de 359, 20 sobrepasaron el tiempo de respuesta de 15 días hábiles (5.5%) y 51 (14.2%), aunque no sobrepasan los 15 días hábiles si están por encima de los 8 días establecidos como de eficiencia administrativa.
8. 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
9. De acuerdo a 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.
10. Todas las PQRSD son recibidas en el Centro de Administración documental para su radicación y la respuesta es enviada por esta misma dependencia.
11. Semanalmente la profesional encargada de las PQRSD 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. En semestre se recibieron 2 peticiones por este medio.

12. 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.

## **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 PQRSD generando alertas y avisos.
- Establecer estrategias que permitan que las respuestas a las PQRSD 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 PQRSD, 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 PQRSD, 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 PQRSD en el informe de revisión por la Dirección, se debe establecer un informe más periódico y

ejecutivo que dé a conocer las PQRSD 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 PQRSD y el número de solicitud, para que pueda quedar adecuadamente enlazada la petición con la repuesta en el software documental IDEAL.

JOSE IGNACIO CANO MARIN  
Jefe Oficina de Control Interno