

---

INFORME SEMESTRAL  
Enero- Junio 2016  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ADRIANA ARISTIZABAL VILLALBA  
Profesional Universitario

VICTORIA EUGENIA ARREDONDO YEPES  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA- IDEA

Medellín, Julio 18 de 2016

## INFORME SEMESTRAL

Enero- Junio 2016

### 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 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 y sugerencias encontrándose lo siguiente:

1. El Instituto cuenta con 7 medios para la recepción de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias como son:
  - a. Buzones de sugerencias ubicados en la ventanilla de Tesorería, 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](#))
  - e. De manera oral en la sede administrativa, a través de la oficina de la Oficina de Atención al 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 PQRSD, además de evaluar la satisfacción del cliente y elaborar los informes respectivos.

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 PQRSD.
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 5 de enero hasta el 28 de julio de 2016.

En este tiempo se recolectaron 103 peticiones distribuidas así:

MEDIO	CANTIDAD	SOLICITUD	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	DERECHOS PETICION	DENUNCIA
Línea 01800							
Correo		82	5			8	1
Buzones		1					
Facebook							
Twiter							
Link web		6					
Oficina							
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>89</b>	<b>5</b>			<b>8</b>	<b>1</b>
Porcentaje	100%	86,4%	4,9%			7,8%	0,9%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	1-8 días	9-15 días	Mas 15 días	Sin respuesta, no se ha vencido	Sin respuesta vencida
Administrativa	9	5	1		3 (13, 13 y 19 julio)	
Archivo	5	2	3			

DEPENDENCIA	CANTIDAD	1-8 días	9-15 días	Mas 15 días	Sin respuesta, no se ha vencido	Sin respuesta vencida
Cartera	3	2	1			
Comercial	8	5		1 (18 días)	2(7 y 18 jul)	
Comunicaciones	21	9	3	6 (20-22-24-27-31-32 días)	2 (4 y 7 jul)	1 venció el 22 junio
Contabilidad	24	23	1			
Gestión Humana	5	3	1	1 (11 jul)		
Inversiones	4	1	3			
Jurídica	8	2	6			
Operaciones	5	5				
Proyectos	6	5	1			
Secretaria Gral	1		1			
Sistemas	4	3	1			
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>65</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
Porcentaje	100%	63,1%	21,4%	7,8%	6,8%	0,9%

## OBSERVACIONES

1. El volumen de contactos presentó una disminución de 5.5% al pasar de 109 en el semestre anterior a 103 este semestre y de 7,2 % con respecto al mismo semestre del año anterior.

2. Los medios de recepción se están utilizando más para hacer solicitudes (86,4%), relacionadas con certificados, solicitudes de apoyo, información de proyectos, información laboral, créditos, informes, asesoría, espacios para eventos, extractos, saldos, presentación portafolio y hojas de vida.
3. Los medios línea 018000 y redes sociales no tuvieron movimiento.
4. El medio que más se utiliza es el correo electrónico (93%), seguido del link web (6%) y buzones (1%).
5. 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.
6. Aunque se manejan carpetas donde se lleva el registro de cada petición, los diferentes correos que se les envían a los responsables de darle trámite a las repuestas y la encuesta, no se encuentran actualizadas con toda los correos y notificaciones emitidos, algunos permanecen en el buzón de contáctenos o quejas y reclamos.
7. Cuando se recibe la petición se le envía un correo al peticionario indicando el recibido y dando el número de radicado con que quedó matriculada dicha petición para hacerle el seguimiento.
8. 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.
9. Aunque se tiene establecida una encuesta de satisfacción en la atención de quejas y reclamos, la cual es remitida a la persona que hizo la solicitud, no se recibe retroalimentación a través de la encuesta diligenciada, por parte del peticionario, la mayoría aparecen en el cuadro de registro de las PQRSD, sin respuesta. De las 103 peticiones, a 91 se les envió la encuesta para evaluar la satisfacción, ya que de las 12 restantes, 9 se encontraban sin

darle respuesta al ciudadano y 3 no se les envió encuesta. De las 91 enviadas solo 8 tienen respuesta (9%). Todas las respuestas recibidas en la encuesta de satisfacción, han valorado el servicio del IDEA de una manera favorable, ya que han quedado conformes con la respuesta a la petición realizada y consideran que fue atendida oportunamente.

10. Aunque 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 103 peticiones 8 sobrepasaron el tiempo de respuesta de 15 días hábiles (7,8%) y 22 de ellas (21,4%), aunque no sobrepasan los 15 días hábiles si están por encima de los 8 días establecidos como de eficiencia administrativa.

11. 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. Este control no se está aplicando.

12. En muchas ocasiones cuando la dependencia envía respuesta al Centro de administración documental no se envía copia al correo contáctenos, así como lo especifica la actividad 6.9. del procedimiento atención al ciudadano.

13. De las 5 quejas que se presentaron 3 tienen relación con el servicio de internet en el parque (60%), 2 con inconformidad con la coordinadora de la empresa de aseo (40%). Hay una denuncia en contra de un funcionario del IDEA.

14. 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 ", No se encontró evidencia de esta socialización

15. Todas las PQRSD son recibidas en el Centro de Administración documental para su radicación y la respuesta es enviada por esta misma dependencia.

16. 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.

17. De acuerdo al procedimiento atención al ciudadano actividad 6.13 Elaborar informe, en los primeros meses del año se realiza un informe sobre la gestión de las PQRSD del año anterior y se presenta al comité de gerencia como justificación y diagnóstico del plan estratégico de comunicaciones. Este informe no se ha presentado ante el comité, únicamente se tuvo en cuenta dicha información para el informe de revisión por la dirección que se le envía a la Oficina Asesora de Planeación.

18. Semanalmente se realiza respaldo en un disco externo que se encuentra en la Oficina Asesora de Comunicaciones de las carpetas donde se lleva el registro de cada petición.

19. En virtud del informe realizado por la Oficina de Control Interno al seguimiento de las PQRSD del segundo semestre de 2015, se realizó un plan de mejoramiento donde se establecieron 7 acciones de las cuales 5 hacen relación a la reestructuración del procedimiento con vencimiento a junio 30 de 2016, las cuales se encuentran abiertas, se cerró la relacionada con la publicación en la página web de la dirección, los datos de contacto y el horario de atención de la oficina o dependencia en donde se puede realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Hay una Acción vencida desde mayo 15 respecto a la elaboración de un informe que recopile los aspectos más representativos para socializarlos con el Gerente.

## **RECOMENDACIONES**

1. Guardar en la carpeta donde se lleva el registro de cada petición todos los correos que se cruzan entre las dependencias y la profesional que administra las PQRSD, para poder llevar una mejor trazabilidad a cada petición.
2. Mantener actualizada oportunamente la herramienta que se tienen para que el peticionario puede consultar el estado de su petición.
3. Continuar gestionando una herramienta que permita realizar una adecuada administración de las PQRSD generando alertas y avisos.

4. Revisar el procedimiento de Atención al Ciudadano y ajustarlo a la operatividad actual y la ley, identificando y asignando los roles adecuados para su correcto funcionamiento.
5. Establecer estrategias que permitan que las respuestas a las PQRSD se den en el tiempo establecido por la ley de 15 días.
6. Darle estricto cumplimiento a la actividad 6.8 relacionada con el envío de alertas a los responsables de dar respuesta a las peticiones cuando llegue el día 13 con copia a la Oficina de Control Interno.
7. 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.
8. Informar periódicamente al gerente sobre la situación de las PQRSD
9. Darle cumplimiento al plan de mejoramiento establecido a raíz del informe remitido por la Oficina de Control Interno sobre el estado de las PQRSD del segundo semestre del 2015.

Este informe será enviado a la Oficina Asesora de Comunicaciones para que tomen las acciones de mejoramiento pertinentes.

**VICTORIA EUGENIA ARREDONDO YEPES**  
Jefe Oficina de Control Interno