INFORME SEMESTRAL

Enero- Junio de 2015

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:
   1. Buzones de sugerencias ubicados en la ventanilla de Tesorería, Oficina de Comunicaciones y recepción.
   2. La línea telefónica 018000 - 42002
   3. La cuenta de correo [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co)
   4. 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)
   5. De manera oral en la sede administrativa, a través de la oficina de la Oficina de Atención al Ciudadanía.
   6. Por la cuenta de la red social Facebook: Idea Antioquia.
   7. 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 9 de enero al 25 de junio de 2015.

En este tiempo se recolectaron 111 peticiones distribuidas así:

| **MEDIO** | **CANTIDAD** | **SOLICITUD** | **QUEJA** | **SUGERENCIA** | **RECLAMO** | **DERECHOS PETICION** | **DENUNCIA** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Línea 01800 |  |  |  |  |  |  |  |
| Correo | 102 | 85 | 6 |  |  | 10 | 1 |
| Buzones | 5 | 1 | 4 |  |  |  |  |
| Facebook | 1 | 1 |  |  |  |  |  |
| Twiter |  |  |  |  |  |  |  |
| Link web | 3 | 2 |  |  |  | **1** |  |
| **TOTAL** | **111** | **89** | **10** |  |  | **11** | **1** |
| Porcentaje | 100% | 80.1% | 9% |  |  | 10% | 0.9% |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD** | **1-8 días** | **9-15 días** | **Mas 15 días** | **Sin respuesta, no se ha vencido** | **Sin respuesta vencida** |
| Administrativa | 5 | 2 | 2 | 1 (16) |  |  |
| Archivo | 6 | 4 | 1 |  | 1 |  |
| Banco Oportunidades | 5 | 3 | 2 |  |  |  |
| Cartera | 6 | 1 | 5 |  |  |  |
| Comercial | 2 | 2 |  |  |  |  |
| Comunicaciones | 13 | 8 | 2 | 3(19,23,27) |  |  |
| Contabilidad | 33 | 15 | 15 | 3 (17,19,19) |  |  |
| Gestión Humana | 6 | 4 | 1 | 1 (16) |  |  |
| Inversiones | 3 | 3 |  |  |  |  |
| Jurídica | 11 | 7 | 4 |  |  |  |
| Proyectos | 8 | 8 |  |  |  |  |
| Sistemas | 7 | 4 | 1 |  | 1 | 1 (no se puede dar respuesta) |
| Tesorería | 6 | 4 | 1 | 1(18) |  |  |
| **TOTAL** | **111** | **65** | **34** | **9** | **2** | **1** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Porcentaje | 100% | 58.56% | 30.63% | 8.11% | 1.80% | 0,9% |

**OBSERVACIONES**

1. El volumen de contactos presentó un aumento de 46% al pasar de 76 en el semestre anterior a 111 este semestre y un incremento 28 % con respecto al mismo semestre del año anterior.
2. Los medios de recepción están siendo utilizados más para solicitar información (80,1%), certificados, documentos, solicitudes de apoyo, información de proyectos, información laboral, información banco de las oportunidades, citas, créditos, espacios para eventos, extractos, saldos, cartillas.
3. La línea 018000 y Twiter no tuvieron movimiento.
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.
5. 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, así mismo el envío de la encuesta. Esto con el fin de poder tener la trazabilidad de todo lo acontecido con cada petición.
6. 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.
7. 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 permite consultar a la profesional que administra las PQRSD las peticiones por diferentes filtros como fecha tipo de petición, medio de recepción, entre otras.
8. 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 111 peticiones, a 100 se les envió la encuesta para evaluar la satisfacción, ya que de las 11 restantes, 2 se encontraban sin darle respuesta al ciudadano y 9 no se les envió encuesta. De las 100 enviadas solo 5 tienen respuesta (5%). 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.
9. 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 111 peticiones 9 sobrepasaron el tiempo de respuesta de 15 días hábiles (8,11%) y 34 de ellas (30,63%), aunque no sobrepasan los 15 días hábiles si están por encima de los 8 días establecidos como de eficiencia administrativa.
10. A finales de mayo de 2015 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 ha permitido que las respuestas se den en el tiempo establecido.
11. De las 10 quejas que se presentaron 4 tienen relación con el servicio de internet en el parque (40%), las demás tienen que ver con la difícil comunicación con el IDEA, mal servicio de la recepción, fiduciaria central. Hay una denuncia relacionada con la utilización de cemento de la Gobernación de Antioquia por parte del alcalde de Caramanta y Granada para hacer proselitismo político.
12. 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
13. Todas las PQRSD son recibidas en el Centro de Administración documental para su radicación y la respuesta es enviada por esta misma dependencia.
14. La comunicación entre el CAD y la Oficina de Atención al Ciudadano ha mejorado notoriamente para la notificación del envío de la respuesta al peticionario, lo cual ha permitido que el archivo donde se registran las peticiones sea alimentado a tiempo.
15. Se solicitó a la Oficina de Riesgos incluir dentro del pliego de condiciones del software de riesgos un módulo que permita manejar las PQRSD.
16. No se evidenció en el comité de gerencia No 006 del 20 de marzo de 2015, donde se presentó el plan estratégico de comunicaciones, el informe de los principales hallazgos y la gestión PQRSD en el año anterior como parte de la justificación o diagnostico que soporta dicho plan, tal como lo establece el procedimiento de atención a la ciudadanía en la actividad 6.13 Elaborar informes PQRSD.

**RECOMENDACIONES**

1. Dejar registro de las reuniones donde se le informa al Gerente de los servicios que más quejas y reclamos se están presentando y los inconvenientes que se han suscitado cuando se sobrepasan los tiempos de respuesta, con el fin de mejorar la prestación del servicio al cliente y tomar los correctivos a que haya lugar de manera inmediata.
2. Se reitera la recomendación del semestre anterior relacionada con publicar en la página la dirección y 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, en cumplimiento a las disposiciones de Gobierno en línea.
3. Chequear periódicamente el correcto funcionamiento del Link que se encuentra en la página Web donde se registran las PQRSD.
4. Tener cuidado de informarle siempre al peticionario el radicado con que quedó registrada la petición para que se pueda hacer el seguimiento respectivo.
5. Coordinar con la Dirección de Sistemas el mejoramiento y estabilidad de la herramienta donde se registra el estado de las PQRSD y con la Oficina de Riesgos los requerimientos que debe cumplir el módulo de PQRSD en el pliego de condiciones del software de riesgos.
6. 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