

## INFORME SEMESTRAL Julio- diciembre 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 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 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 1 de Julio al 28 de diciembre de 2016

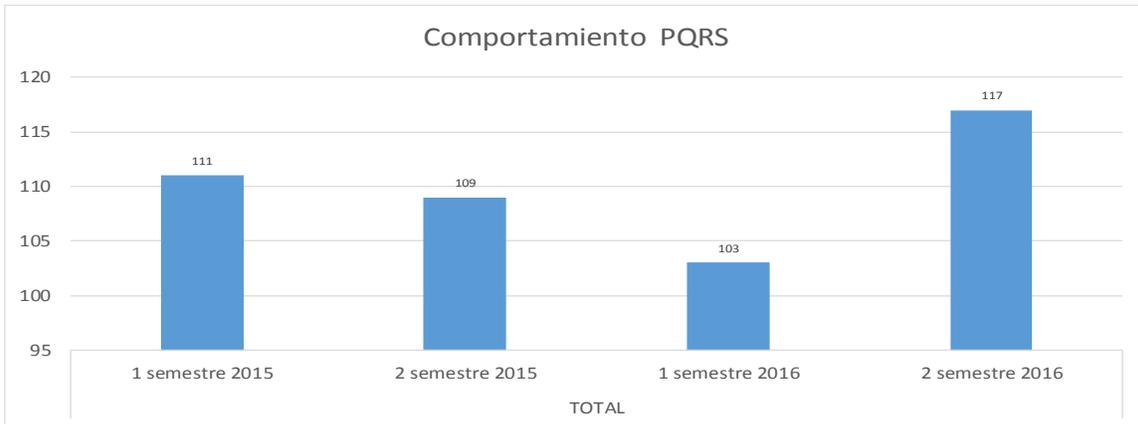
En este tiempo se recolectaron 117 peticiones distribuidas así:

MEDIO	CANTIDAD	SOLICITUD	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	DERECHOS PETICION	DENUNCIA
Línea 01800							
Correo		77	5			20	
Buzones			1				
Facebook		1					
Twitter							
Link web		10				3	
Oficina							
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>88</b>	<b>6</b>			<b>23</b>	
Porcentaje	100%	75,21%	5,13%			19,66%	

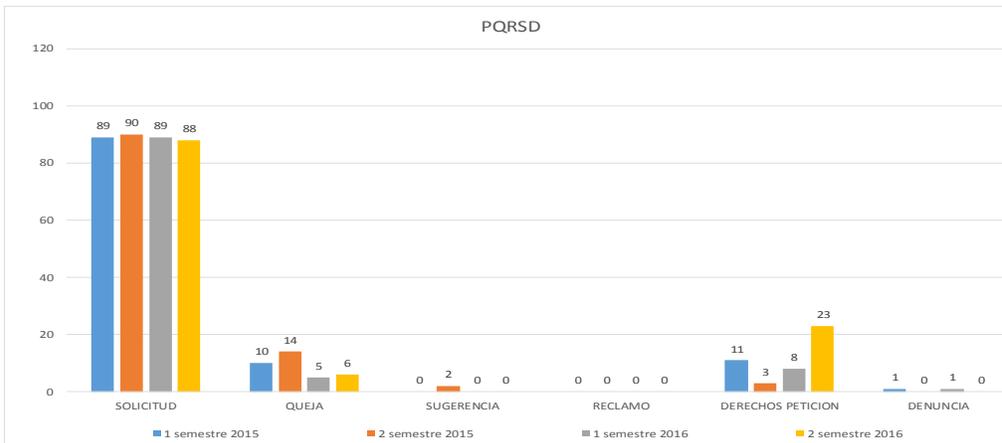
DEPENDENCIA	CANTIDAD	1-8 días	9-15 días	Mas días 15	Sin respuesta, no se ha vencido	Sin respuesta vencida
Administrativa	12	3	3	2(18, 20 días)	2 (3 y 9 ene)	2 vencieron el 27 dic
Archivo	2		2			
Comercial	9	6	1		1 (10 ene)	1 no requiere rpta
Comunicaciones	21	1	1	11(11,18,19,21,22,32 días)		8 vencidas en noviembre
Contabilidad	31	20	5	6 (16,17,18, 20, 22)		
Gestión Humana	4	3			1 (16 ene)	
Inversiones	4	2		1 (27 días)		1 venció 22 nov
Jurídica	21	6	13	1 (18 días)		1 venció 19 dic
Operaciones	2	1			1 (10 ene)	
Proyectos	9	3	3	1 (21 días)	2 (16 y 18 ene)	
Sistemas	2	2				
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>13</b>
Porcentaje	100%	40,2%	23,9%	18,8%	6%	11,1%

## OBSERVACIONES

1. El volumen de peticiones presentó un aumento de 13.6% al pasar de 103 en el semestre anterior a 117 este semestre y un aumento de 7,4 % con respecto al mismo semestre del año anterior, al pasar de 109 a 117.

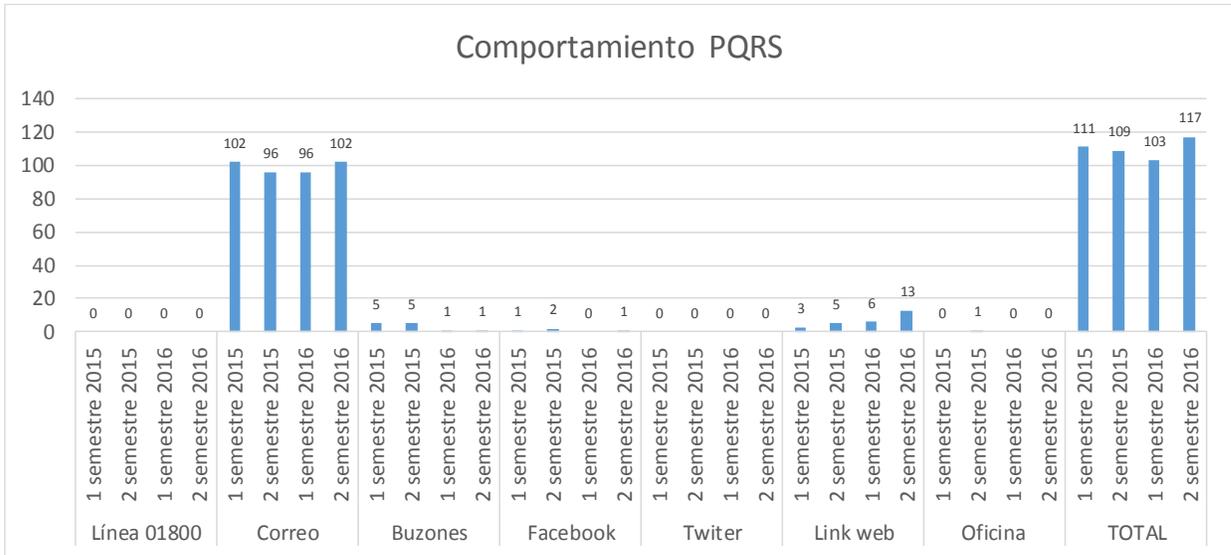


2. Los medios de recepción se están utilizando más para hacer solicitudes (75,21%), información, diferencias saldo operaciones reciprocas, certificados, solicitudes de apoyo, créditos, espacios para eventos, cursos, becas y hojas de vida.



3. Los medios línea 018000 y Twiter no tuvieron movimiento.

4. El medio que más se utiliza es el correo electrónico (87%), seguido del link web (11%).



5. Se publica en la página web del IDEA un informe semestral donde se consolida la información de las PQRS y los derechos de petición, dando cumplimiento a la ley de transparencia.

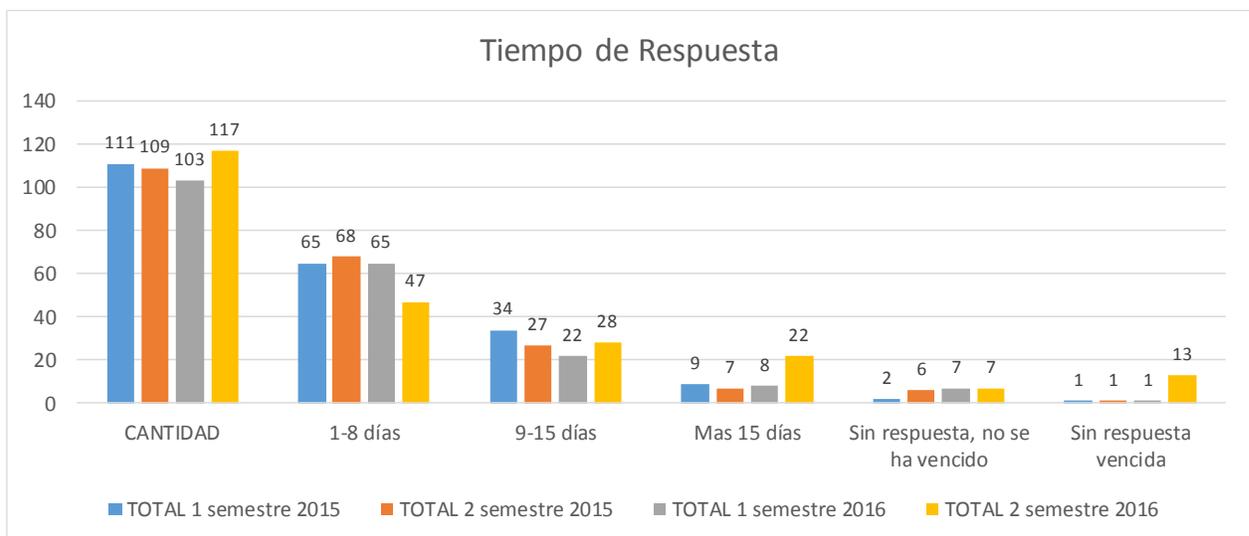
6. Aun cuando se manejan carpetas donde se lleva el registro de cada petición, los diferentes correos que se les envían a los responsables de darle trámite a las repuestas y la encuesta, no se encuentran actualizadas con todos los correos y notificaciones emitidos, algunos permanecen en el buzón de contáctenos o quejas y reclamos.

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 es administrada por la profesional responsable de las PQRS, 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.

8. Pese a que 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 PQRS, sin respuesta. De las 117 peticiones, a 95 se les envió la encuesta para evaluar la satisfacción, ya que, de los 22 restantes, 19 se encontraban sin darle respuesta al ciudadano y 3 no se les envió encuesta. De las 95 enviadas solo 2 tienen respuesta (2%).

9. 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 117 peticiones 22 sobrepasaron el tiempo de respuesta de 15 días hábiles (18,8%) y 28 de ellas (23,9%), aunque no sobrepasan los 15 días hábiles si están por encima de los 8 días establecidos como de eficiencia administrativa.



Como se puede ver en la gráfica se ha presentado un incremento en la cantidad de PQRS que sobrepasan los 15 días de respuesta, un decrecimiento en las respuestas entre 1 y 8 días (meta propuesta en el

procedimiento, como eficiencia administrativa) y un aumento en la cantidad de PQRS vencidas sin respuesta al 28 de diciembre de 2016.

10. 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

11. 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. También se generan inconsistencias porque las áreas no indican al archivo que es respuesta a una PQRS y se dificulta la trazabilidad de la misma.

12. De las 6 quejas que se presentaron 2 tienen relación con el parqueadero de Corpaul (33%), las demás tienen que ver con la atención de un funcionario del IDEA, ausencia de funcionario en la sala de alcaldes, internet en el parque y video en Intranet que no se puede ver.

13. 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.

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

15. Semanalmente la profesional encargada de las PQRS 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 este segundo semestre del año solo se recibió una petición por este medio.

16. El registro y seguimiento de cada petición ya no se está trabajando desde el computador de la profesional encargada de las PQRS, se hace directamente en una carpeta de unos de los equipos servidores que tiene el Instituto (ideafs01), el cual se utilizaba para hacer copia semanal.

17. Del plan de mejoramiento establecido a las recomendaciones del informe de seguimiento del segundo semestre de 2015, continúan 6 abiertas, de las cuales 5 hacen relación a la reestructuración del procedimiento y la otra hace referencia a la elaboración de un informe que recopile los aspectos más representativos para socializarlos con el Gerente. Del seguimiento del primer semestre del año 2016, no se hizo plan de mejoramiento.

18. La profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones dedica mucha parte de su tiempo a atender otras labores del área, lo cual no le ha permitido tener una atención permanente y oportuna a la gestión de las PQRSD

19. El procedimiento de gestión de PQRSD esta desagregado, ya que se manejan peticiones desde diferentes áreas, la Oficina de Comunicaciones, el Centro de Administración documental y la Secretaría General, perdiéndose el control de todas las peticiones, generándose un riesgo no solo de incumplimiento de la norma, sino una mala imagen por deficiente atención al ciudadano.

## RECOMENDACIONES

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

- 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.
- 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.
- 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.

- Establecer estrategias que permitan que las respuestas a las PQRSD se den en el tiempo establecido por la ley de 15 días.
- 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.
- 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.
- Informar periódicamente al gerente sobre la situación de las PQRSD
- 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.

2. La recomendación más importante para darle un verdadero sentido a la gestión de las PQRSD es 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.

3. La persona que administre las PQRSD debe tener el suficiente tiempo de dedicación a esta labor.

4. También sería muy importante adquirir una herramienta que permita llevar un control y registro en tiempo real de cada petición y la gestión realizada y así minimizar todos los riesgos que existen en este momento con el manejo manual y poco oportuno de dichas peticiones.

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

## CONCLUSIÓN

La Oficina de Control Interno ha venido manifestando la necesidad de que se tomen las acciones correspondientes para dinamizar este proceso y efectivamente ofrecerle a la ciudadanía una verdadera satisfacción desde el punto de vista de atención a las PQRS, sin que a la fecha se evidencien acciones de fondo que conlleven al logro de éstos objetivos.

Hoy nuevamente se sugiere revisar el procedimiento de Atención al Ciudadano y ajustarlo a la operatividad actual y la ley, identificando y asignando los roles y controles adecuados para su correcto funcionamiento, unificando su gestión en una sola área, adquiriendo en lo posible una herramienta que permita llevar un control y registro en tiempo real de cada petición y la gestión realizada.

Adicionalmente se deben tomar las acciones correspondientes para analizar las razones del incumplimiento del tiempo de respuesta en la PQRS que hacen parte del alcance de este informe y mejorar frente al control que se realiza a los tiempos de respuesta.

VICTORIA EUGENIA ARREDONDO YEPES  
Jefe Oficina de Control Interno