

## INFORME SEMESTRAL JULIO A DICIEMBRE DE 2021

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

Fecha de Expedición: 31 enero 2022.

Periodicidad: Semestral.

Clasificación: Seguimiento al cumplimiento de atención de PQRSDF.

Objetivo: verificar que la atención de las PQRSDF presentadas al IDEA por los ciudadanos, clientes y otras partes interesadas se realice conforme a la normativa nacional e institucional vigente.

Equipo Auditor: Jefe Oficina de Control Interno - y Profesionales de la Oficina de Control Interno – Gloria Helena Giraldo Villa, Diego Alonso García Gómez, Hugo Fernando Naranjo Marín.

#### 1. Contexto

La Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, en su artículo 76 asignó a las Oficinas de Control Interno el deber de vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos se realice según las normas vigentes, así como rendir a la administración un informe semestral sobre el asunto, motivo por el cual la Oficina de Control Interno del Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA presenta a continuación el informe correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

## 2. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia Artículo 23.
- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” Artículo 14.
- Resolución de Gerencia 0219 del 1 de junio de 2020 “*Por medio de la cual se deroga la resolución de Gerencia N°0056 del 2013 y se reglamenta en trámite de los derechos de petición en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-*”.
- Procedimiento “Gestión a las PQRSDF” versión 4.
- Decreto Legislativo 491 de 2020 “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica*” Art. 5.

## 3. Procedimiento y Responsables

El IDEA tiene definido su Modelo de Operación por Procesos –MOP, uno de los procesos estratégicos es el de “*Comunicación Estratégica y Mercadeo*” a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, que lidera a su vez el procedimiento denominado “*Gestión a las PQRSDF*” versión 4, contando con un profesional responsable de recolectar, radicar (recibidas por buzón de sugerencias y correo electrónico), analizar y direccionar al líder del proceso o dependencia correspondiente -según el caso- las PQRSDF para su gestión y envío de respuesta al cliente. Encontrándose que de esta manera se atiende a lo dispuesto en el art. 75 de la Ley 1474 de 2011 cuando expresa:

*“... en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”.*

#### 4. Canales de recepción de PQRSDF

El Instituto cuenta con diversos medios para que los ciudadanos presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, estos son:

- La línea telefónica 018000942002.
- El correo electrónico [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co).
- Dos buzones de sugerencias en la sede física del IDEA.
- Centro de Administración Documental – para comunicaciones físicas.
- Red social Twiter: @IDEA\_Antioquia.
- Red social: Facebook Idea - Antioquia.
- Enlace en la página Web del IDEA [www.idea.gov.co](http://www.idea.gov.co), canal que da respuesta a lo establecido en el art. 75 de la Ley 1474 de 2011 que indica:

*“...Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público...”*

Ver Anexo 1.

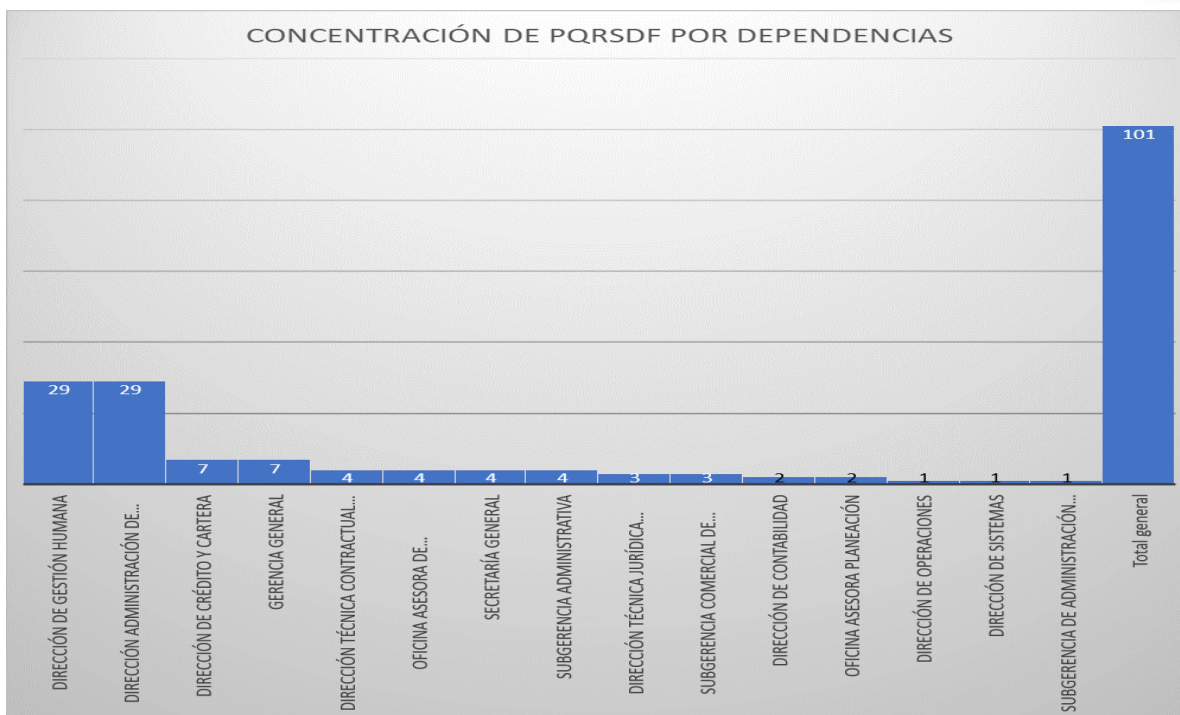
#### 5. PQRSDF- Segundo semestre de 2021

La Oficina Asesora de Comunicaciones remitió el 20 de enero de 2022 a la Oficina de Control Interno el archivo “**REPORTE OPERATIVO IDEAL 2 - 2021 TOTAL**” con corte al 7 de enero de 2022, base de datos que contiene **101** PQRSDF recibidas en el IDEA en el segundo semestre del año 2021, dicho informe fue generado desde el Sistema Ideal 2, el cual será reemplazado en este manejo por un módulo del Sistema G+ que se encuentra en desarrollo.

En la revisión de la información recibida se identificó lo siguiente:

**5.1** Las dependencias que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Administración de Proyectos y Convenios cada una con 29 peticiones, que sumadas representan el 58% del total:

<b>Dependencia</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	29	29%
DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y CONVENIOS	29	29%
DIRECCIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	7	7%
GERENCIA GENERAL	7	7%
DIRECCIÓN TÉCNICA CONTRACTUAL Y ADMINISTRATIVA	4	4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	4%
SECRETARÍA GENERAL	4	4%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	4	4%
DIRECCIÓN TÉCNICA JURÍDICA COMERCIAL	3	3%
SUBGERENCIA COMERCIAL DE FOMENTO Y DESARROLLO	3	3%
DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD	2	2%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2	2%
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	1%
DIRECCIÓN DE SISTEMAS	1	1%
SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS Y COOPERACIÓN	1	1%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>



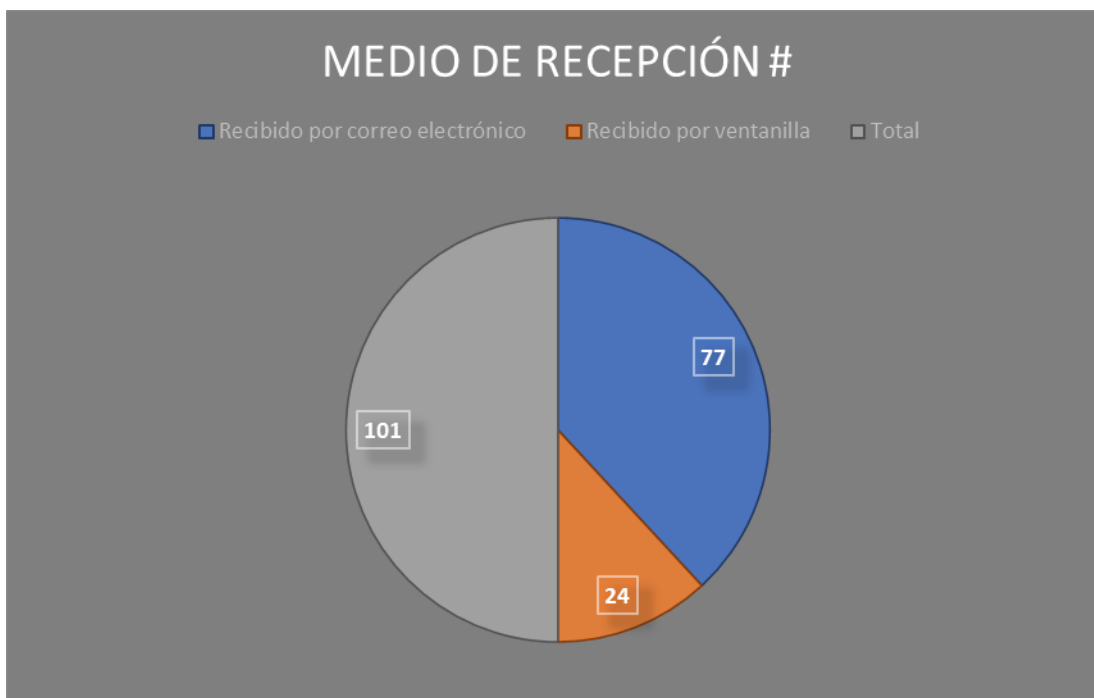
**5.2.** Los tipos de PQRSDF que representan el 70% de las recibidas, fueron las *peticiones de información* con un 49% y el tipo de radicado denominado *peticiones* que representa el 21%:

Tipo Radicado	#	%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	49	49%
PETICION	21	21%
CONSTANCIA DE CONTRATO	19	19%
OTRA PETICIÓN	4	4%
CERTIFICADO LABORAL	3	3%
FELICITACIÓN	2	2%
QUEJA	2	2%
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	1	1%
<b>Total General</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



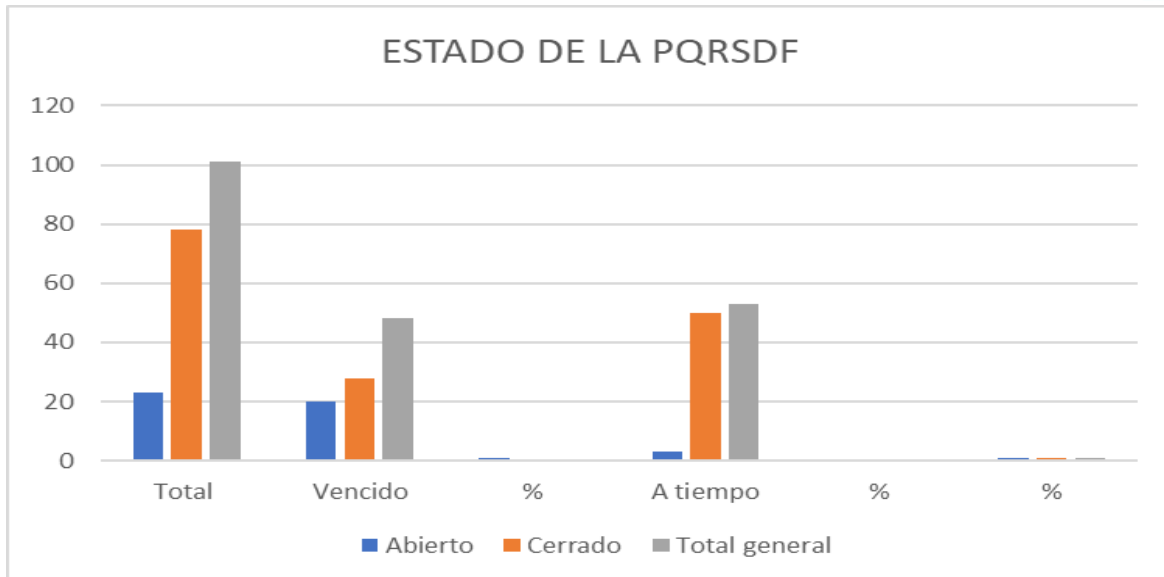
Los dos medios de recepción de PQRSDF utilizados durante el segundo semestre de 2021, fueron el *correo electrónico* con 77 casos y la *ventanilla* con 24 (radicación en el Centro de Administración Documental CAD).

Medio de Recepción	#	%
Recibido por correo electrónico	77	76
Recibido por ventanilla	24	24
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100</b>



**5.3** De los 101 radicados contenidos en la base de datos recibida, 23 en estado abierto y 78 en estado cerrado, se observó que 48 (48,52%) figuran con estado vencido:

Estado	Total	Vencido	%	A tiempo	%	%
Abierto	23	20	87%	3	13 %	100%
Cerrado	78	28	36%	50	64%	100%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>48</b>	<b>48%</b>	<b>53</b>	<b>52%</b>	100%



Al respecto es importante anotar, que los plazos aplicables para las respuestas a las peticiones establecidos en la Ley 1755 de 2015 fueron ampliados temporalmente por el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 durante la vigencia de la emergencia sanitaria en el país generada por el Covid-19<sup>1</sup>, al establecer que salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, las peticiones de documentos y de información dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción y las referidas a consultas ante autoridades relacionadas con materias a su cargo dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recibo.

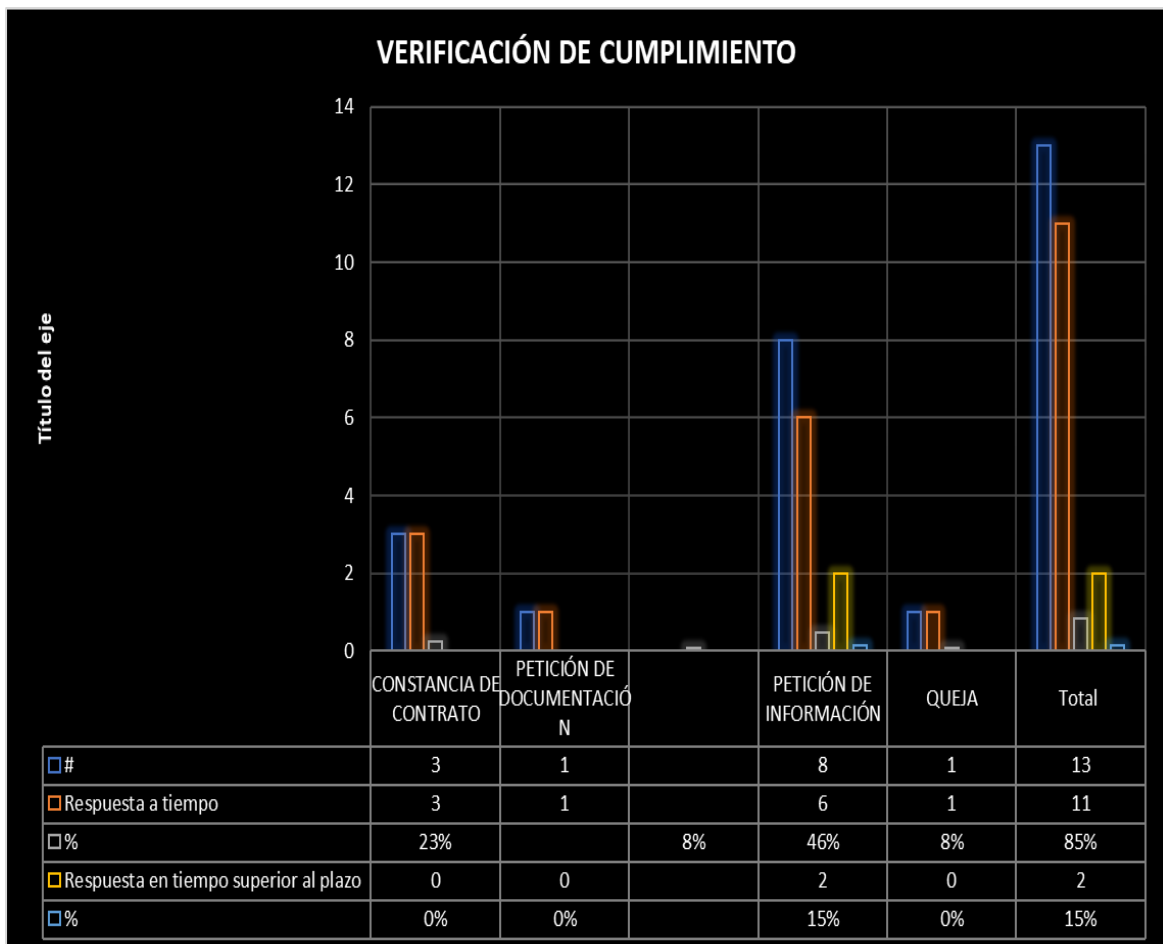
Debido a que los plazos citados no están actualizados en el Sistema Ideal 2, los datos contenidos en el reporte no son coherentes con la disposición vigente.

**5.4** Teniendo presente las limitaciones mencionadas, el equipo auditor procedió a determinar la emisión de las respuestas a las PQRSDF en los plazos definidos por el Decreto 491 de 2020 y que rigieron durante el segundo semestre de 2021, para el efecto se tomaron las PQRSDF en estado cerrado y con radicado de respuesta para un total de 63 y se aplicó la tabla de muestreo de Casal con selección aleatoria de 13 PQRSDF arrojando el siguiente resultado:

<sup>1</sup> La emergencia sanitaria se encuentra vigente hasta el 28 de febrero de 2022 según lo dispuesto en la Resolución 1913 de 2021 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

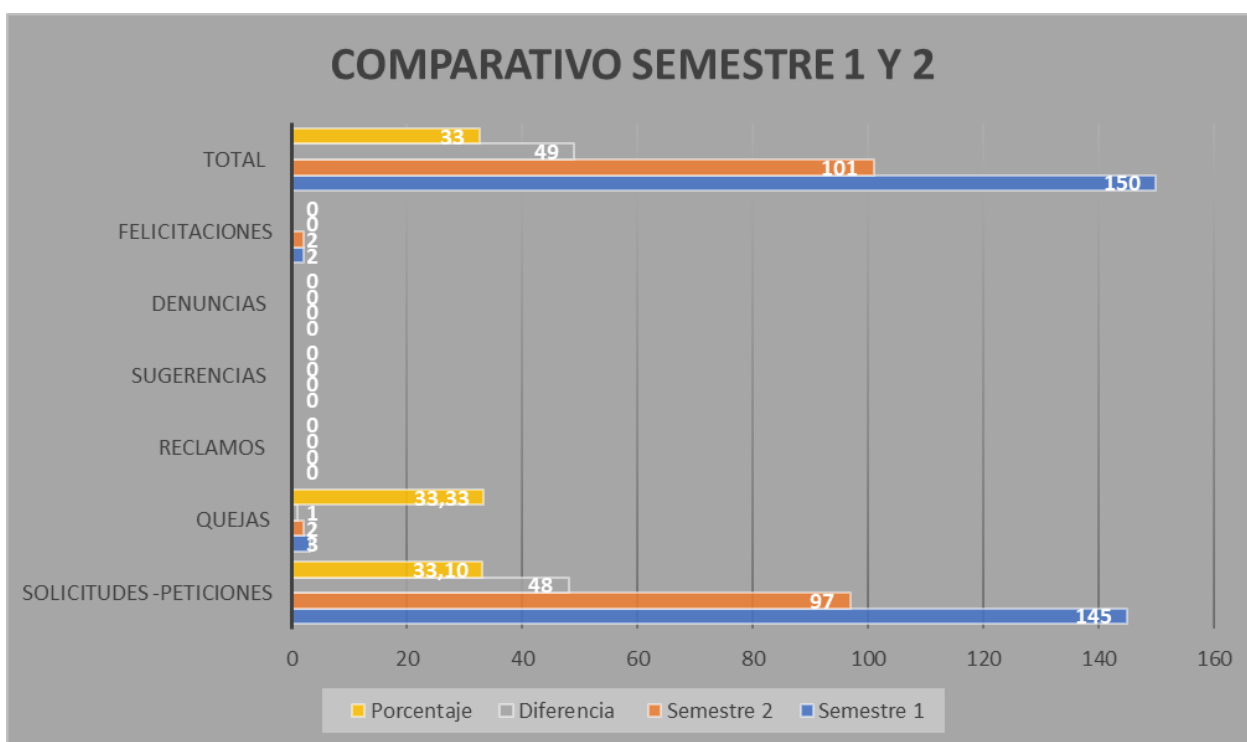


Tipo de Radicado	#	Respuesta a tiempo	%	Respuesta en tiempo superior al plazo	%
CONSTANCIA DE CONTRATO	3	3	23%	0	0%
PETICION DE DOCUMENTACIÓN	1	1	8%	0	0%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	8	6	46%	2	15%
QUEJA	1	1	8%	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>85%</b>	<b>2</b>	<b>15%</b>



**5.5** En el segundo semestre de 2021 se observó una disminución de 49 PQRSDF con relación al primer semestre de la misma anualidad, lo que representa una reducción del 32,66%.

Vigencia 2021	Semestre 1	Semestre 2	Diferencia
Solicitudes -Peticones	145	97	48
Quejas	3	2	1
Reclamos	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Felicitaciones	2	2	0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>101</b>	<b>49</b>



La oficina Asesora de Comunicaciones indica la reducción de las mismas es debido a que se ha mejorado en el análisis de la información para determinar su calidad de PQRSD.

## 6. Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad

El proceso “*Comunicación Estratégica y Mercadeo*” fue incluido en las auditorías que se adelantaron en la vigencia 2021 al Sistema de Gestión de Calidad del IDEA, generándose la observación N°2 asociada a la gestión de las PQRSDF la cual cuenta con plan de mejoramiento formulado por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

## 7. Otros aspectos a considerar

Con relación a los canales de recepción de las peticiones, en el procedimiento “*Gestión a las PQRSDF*”- versión 4, numeral 6.2, el profesional encargado del mismo debe recoger semanalmente las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en los buzones del Instituto, no obstante, esta actividad no se viene realizando con dicha periodicidad debido a la pandemia por Covid -19 que generó otras modalidades de trabajo y a que dicho canal es de poca utilización por los ciudadanos, clientes y demás interesados.

El procedimiento establece como producto del clico PHVA del mismo un “*Informe de Encuesta de Satisfacción Cliente Externo*”, al consultar sobre la realización de la mencionada encuesta se manifestó por la Oficina Asesora de Comunicaciones que la misma no se realiza, no obstante, se ha considerado integrarla en la gestión del procedimiento que se realizará en el Sistema G+ adoptado por el Instituto en el módulo de PQRSDF del Sistema de Gestión Documental.

A partir de octubre de 2021 la Oficina Asesora de Comunicaciones viene realizando seguimiento mensual a las PQRSDF con remisión de reporte a la Oficina de Control Interno y dependencias con respuestas pendientes de enviar.

## Conclusiones

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA cuenta con una dependencia responsable de liderar al interior de la entidad la gestión de PQRSDF, con la corresponsabilidad de las diferentes áreas, conforme a los asuntos de su competencia, para dar respuesta a los peticionarios una vez les son asignadas, y se tienen dispuestos canales que permiten a los ciudadanos, clientes y demás partes interesadas presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Dándose cumplimiento de esta manera a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

- La gestión de PQRSDf adelantada por el IDEA debe continuar fortaleciéndose entre las dependencias responsables de darles respuesta y la Oficina Asesora de Comunicaciones como líder del procedimiento, para la atención en los términos de respuesta definidos por las normas vigentes que regulen la materia, en consideración al eventual riesgo de incumplimiento que podría implicar consecuencias de índole disciplinaria para el servidor público (artículo 14 y 31 Ley 1755 de 2015 y 23 de la Resolución de Gerencia 0219 de 2020) y de carácter jurídico y reputacional para el IDEA.

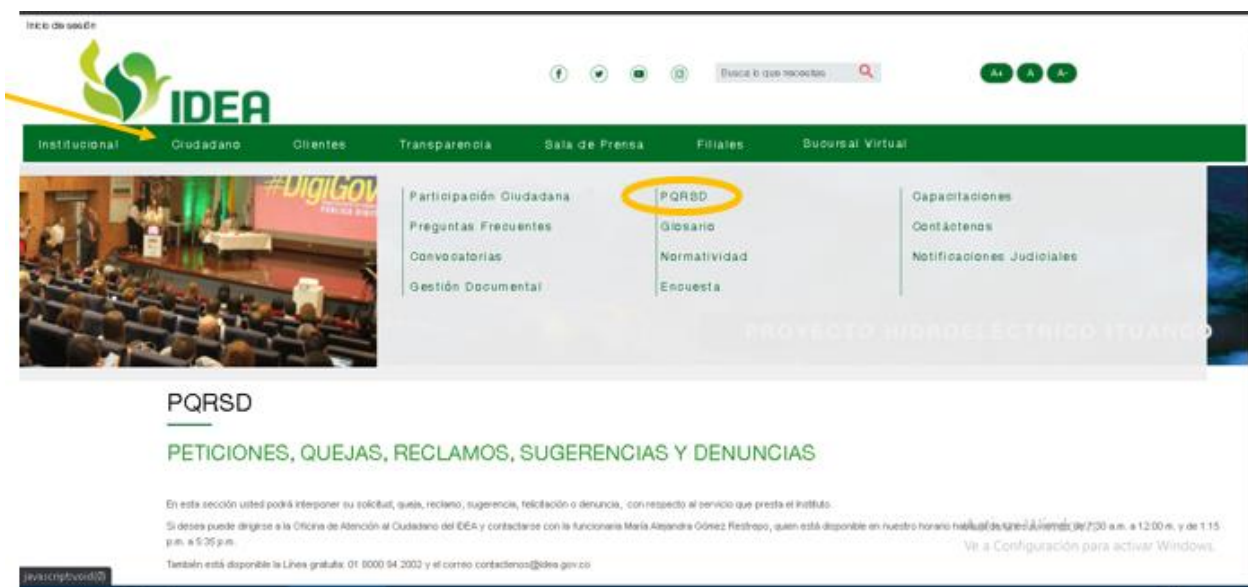
## Recomendaciones

- En el marco de la colaboración institucional y dado el carácter jurídico que reviste la atención de PQRSDf se considera conveniente que la Oficina Asesora de Comunicaciones solicite de la Secretaría General del Instituto y/o las Direcciones a cargo de esta, apoyo en las estrategias con las demás dependencias sobre la atención de las PQRSDf en los términos establecidos en las disposiciones vigentes y como parte de la gestión de riesgos, y adicionalmente considerar la consulta de buenas prácticas aplicadas por otras entidades en el tema.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones debe continuar con las indicaciones a los responsables de atención de las PQRSDf sobre la importancia de enlazar las respuestas de estas al radicado de la solicitud, de forma que se pueda generar en el sistema la trazabilidad y el cierre de las mismas, contribuyendo de esta manera a la integridad y confiabilidad de la información para seguimiento y toma de decisiones.
- Reforzar en la Oficina Asesora de Comunicaciones: i) el entrenamiento en la gestión del procedimiento de PQRSDf a otro(s) profesional(es) de la Oficina que permita continuidad del mismo ante una contingencia y ii) el empoderamiento en el conocimiento del funcionamiento, información y reportes generados por el Sistema que soporte el procedimiento de gestión de PQRSDf.

- Retomar la recolección de PQRSD en los buzones de sugerencias de la sede del IDEA en la periodicidad semanal definida, para minimizar el riesgo de inoportunidad en su respuesta.
  
- Definir e implementar la encuesta de satisfacción de PQRSD del cliente externo como producto del procedimiento, insumo que permite evaluar la gestión del proceso y establecer acciones de mejora.
  
- Gestionar el plan de mejora formulado por la Oficina Asesora de Comunicaciones como resultado de las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, dado que las observaciones se constituyen en riesgo de incumplimiento para la norma ISO 9001:2015 en próximas auditorías.

## Anexo

Link: <https://www.idea.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>



The screenshot shows the IDEA website interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Institucional, Ciudadano, Clientes, Transparencia, Sala de Prensa, Filiales, and Buzón al Virtual. Below the navigation bar, there is a grid of links. The 'PQRSD' link is highlighted with a yellow circle. Other links in the grid include Participación Ciudadana, Preguntas Frecuentes, Convocatorias, Gestión Documental, Glosario, Normatividad, Encuesta, Capacitaciones, Contáctenos, and Notificaciones Judiciales. Below the grid, there is a section titled 'PQRSD' with the subtitle 'PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS'. The text below this section provides information on how to file a request, including contact details for the Citizen Attention Office and the toll-free number 01 8000 94 2002.

<http://sede-electronica-idea-produccion.azurewebsites.net/#/home>



Institucional

Ciudadano

Clientes

Transparencia

Sala de Prensa

Filiales

Sucursal Virtual

### Gestión PQRSD



#### Formular solicitud

Aquí podrá registrar sus peticiones ciudadanas para que sean atendidas



#### Formular solicitud anónima

Podrá realizar su solicitud de forma anónima para su atención



#### Consultar solicitudes

Aquí podrá consultar las peticiones que ya registró en el sistema



#### Consultar solicitud anónima

Verifique el estado actual de su solicitud anónima

Acti  
Ve a t

## Formular solicitud anónima

Trámite ▼

CERTIFICADO LABORAL

CONSTANCIA DE CONTRATO

CORRESPONDENCIA

DENUNCIA

FELICITACIÓN

OTRA PETICIÓN

PETICION

PETICIÓN DE CONSULTA

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

QUEJA

RECLAMO

SUGERENCIA