

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSDF

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2023

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

JULIO DE 2023

INTRODUCCIÓN

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 estableció que, en toda entidad pública, debe 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. Así mismo, dispuso que las entidades públicas tendrían un espacio en la página web de la entidad para que los ciudadanos presenten las denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. El seguimiento a que la atención se realice según las normas vigentes fue asignado por la norma referida a las Oficina de Control Interno, mediante la presentación de un informe semestral a la administración sobre el particular.

De acuerdo con lo anterior, en ejercicio del rol de *evaluación y seguimiento* asignado a estas dependencias por el Decreto 648 de 2017, y en cumplimiento de la función referida, se presenta el informe de seguimiento a las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) del IDEA correspondiente al primer semestre de 2023. En una primera parte se presenta el estado de cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, continuando con la clasificación de PQRSDF por tipo, dependencia, estado y oportunidad de respuesta, finalizando con otros aspectos a considerar referentes a la gestión de la dependencia líder del procedimiento, conclusiones y recomendaciones.

1. 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.

2. Marco Normativo

- 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,”* Art.76.
- Ley 1455 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 la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- La 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-”.*
- El Procedimiento “Gestión a las PQRSDf” versión 4 - versión 5 con vigencia desde el 24 de mayo de 2023.

3. Atención y Canales de Recepción de PQRSDf

Criterio	Observación Oficina Control Interno
<p>Ley 1474 de 2011:</p> <p>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. <i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los</i></p>	<p>En el IDEA se cuenta con la Oficina de Comunicaciones, dependencia que lidera el procedimiento denominado <i>“Gestión a las PQRSDf”</i>, en esta un profesional es responsable de radicar (cuando son recibidas por buzón de sugerencias y correo electrónico), analiza y direcciona al líder del proceso o dependencia</p>

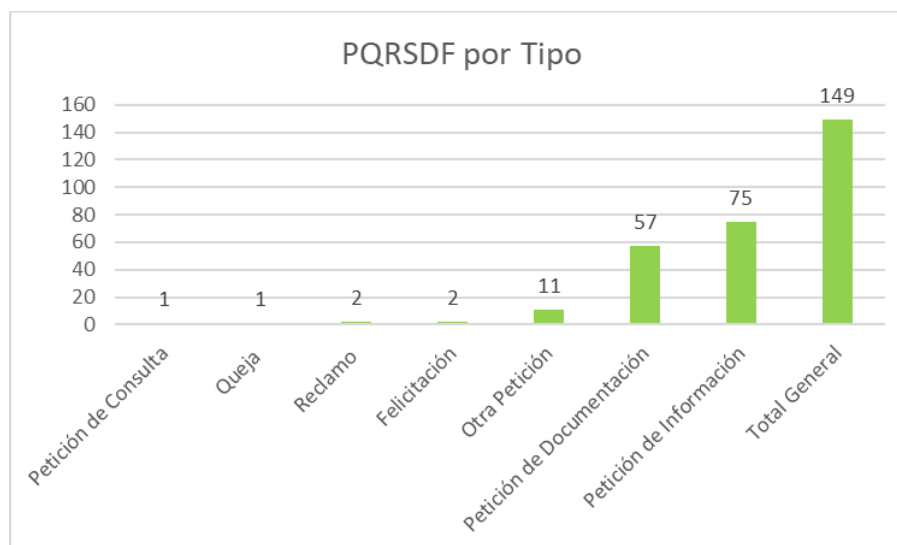
<p><i>ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)</i></p>	<p>correspondiente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones para su gestión y envío de respuesta al peticionario.</p>
<p>Ley 1474 de 2011:</p> <p>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</p> <p>“(…)</p> <p><i>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<p>En la página Web principal del IDEA www.idea.gov.co se tiene a disposición en el submenú “Ciudadano” enlace denominado PQRSDF que direcciona a esta sección en la cual el ciudadano selecciona el tipo de petición que desea presentar, entre ellas están:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Peticiones de información, documentación y consulta. ✓ Queja. ✓ Reclamo. ✓ Sugerencia. ✓ Denuncia. ✓ Felicitación. <p>Con relación a los servicios que presta el Instituto.</p> <p>Se tienen también a disposición del público otros canales para para la presentación de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias esto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La línea telefónica 018000942002. -El correo electrónico contactenos@idea.gov.co. -Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEA. -El Centro de Administración Documental.

	<p>-Las redes sociales: Twitter @IDEA_Antioquia y Facebook Idea - Antioquia.</p> <p>Enlace https://www.idea.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx</p>
--	--

4. PQRSD- Primer Semestre de 2023

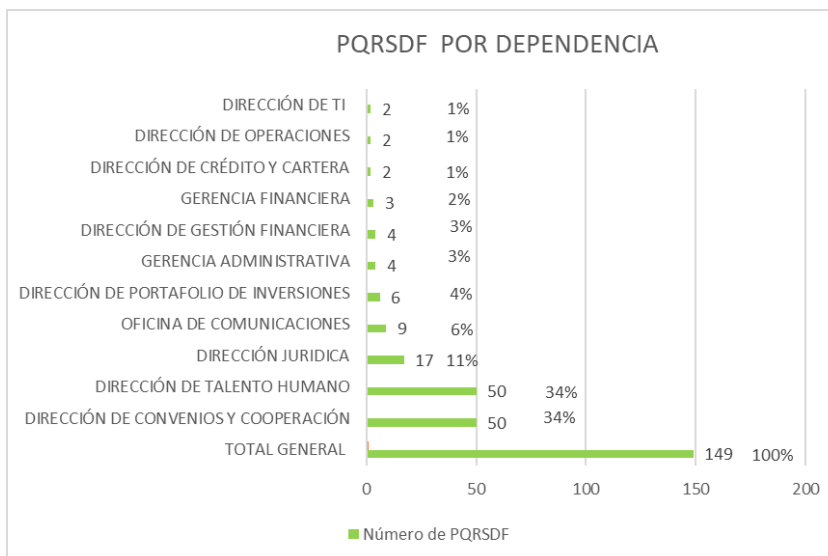
Se generó desde el sistema de Información Gestión Positiva G+ del IDEA, ruta: “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL/Reportes Comunicaciones Oficiales / Reporte PQRSD” el reporte de PQRSD del 1 de enero al 30 de junio de 2023 con un total de 149 peticiones. De la revisión de la información se identificó lo siguiente:

4.1 Tipos de PQRSD recibidas: Los dos mayores tipos de PQRSD recibidas, fueron las peticiones de información que ascendieron a 75 correspondiente al 50% del total y las solicitudes de documentación que fueron 57 que representan el 38%. En el siguiente gráfico se presenta la información incluyendo las otras tipologías:

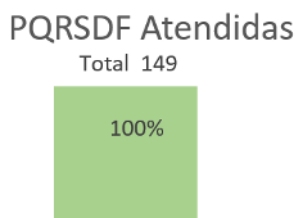


En el primer semestre de 2023 no se recibieron peticiones catalogadas como denuncias.

4.2 PQRSDf por dependencias: Las áreas del IDEA que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Convenios y Cooperación con 50 cada, representando ambas el 68% del total. En la siguiente gráfica se presenta la participación por dependencia:

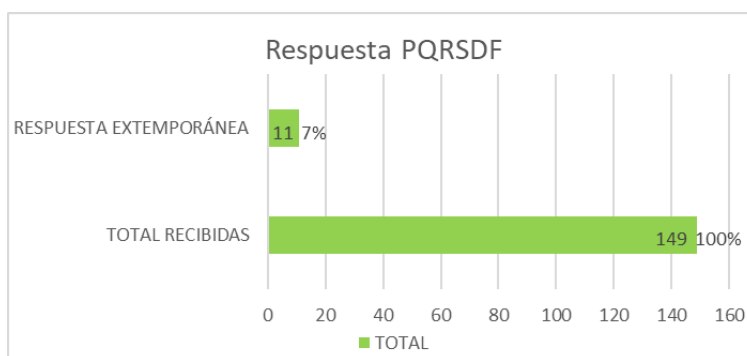


5.3 Estados de PQRSD: De acuerdo a la información revisada con base en el reporte de PQRSDf generado desde el Sistema Gestión Positiva G+ para el primer semestre de 2023, el 100% de las peticiones recibidas fueron atendidas:



5.4 Oportunidad en la respuesta: La Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” CPACA -modificado por la Ley 1755 de 2015 que reguló el Derecho Fundamental de Petición-, indica que salvo norma especial, el término para la atención de las peticiones es de quince (15) días siguientes a su recepción, consagra a su vez términos especiales de diez (10) días para la resolución de peticiones de documentos e información (incluye peticiones entre autoridades) y de 30 días para resolución de consultas en materias a cargo de la respectiva entidad artículos 14 y 30. Para la atención de solicitudes de congresistas y de la Defensoría del Pueblo se cuenta con cinco (5) días, según lo establecido en la Ley 5 de 1992 artículo 258 y la Ley 24 de 1992 artículo 15, respectivamente.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las respuestas a las PQRSDF en los términos aplicables, se revisó el reporte del primer semestre 2023 generado desde Gestión Positiva - G+, y se observó que 11 peticiones que representan el 7% de 149 recibidas, tuvieron respuesta por fuera del término aplicable:



Se observa en el semestre objeto de análisis reducción ostensible de peticiones extemporáneas con relación al segundo semestre de 2022, el cual tuvo respuestas extemporáneas del 20% frente a 148 atendidas al 31 de diciembre de 2023. Esta mejora se debe a la corrección de la parametrización de términos de respuesta de

PQRSDF en el Sistema G+ y a la campaña adelantada por la Oficina de Comunicaciones para la mejora del proceso.

Por otra parte, se identificó lo siguiente:

Una (1) petición respecto a la cual la entidad solicitó oportunamente al interesado complementar la información con el fin de dar respuesta a la solicitud ya que las consultas adelantadas en el Instituto no generaron resultados, pero no se obtuvo respuesta por el peticionario; no obstante, la entidad continuó adelantando gestiones y le envió comunicado con la información que se logró obtener a pesar de la antigüedad de la información a consultar y los limitantes tecnológicos que se tuvieron.

Tres (3) peticiones que figuran archivados y extemporaneidad, al revisar con los responsables, estas habían sido atendidas bajo un radicado que no se asoció al sistema G+, por lo cual una vez verificadas se determinó su atención oportuna.

Un (1) registro recategorizado y registrado nuevamente como otro tipo de comunicación.

6. Otros aspectos

- ✓ La Oficina de Comunicaciones del IDEA realizó campaña a través de los canales de internos como la intranet y el altavoz, brindando información relevante para el fortalecimiento del proceso de atención de las PQRSDF. Así mismo, generó espacios de reunión con personal del instituto para el mismo fin.
- ✓ Desde la Oficina de Comunicaciones generaron los informes trimestrales de PQRSDF del primer semestre de 2023, en atención a la periodicidad establecida en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 -emitida por el Ministerio de Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones-, que trata de *los estándares de publicación y divulgación de información*, en su numeral 4. sobre “Planeación, Presupuesto e Informes” subnumeral 4.10 que hace referencia a *Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos*, y a temas que debe considerar como son: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

- ✓ En el primer semestre de 2023, la Oficina de Comunicaciones actualizó el procedimiento “GESTIÓN A LAS PQRSDF”.

El procedimiento “Gestión a las PQRSDF” versión 5 incluye la *encuesta de satisfacción de la atención de PQRSDF*, el reporte de la encuesta proporcionado por el líder del procedimiento indica respuesta del 10% de los peticionarios del primer semestre de 2023. El responsable ha indicado la importancia de incluir en el reporte del aplicativo G+ los correos electrónicos de los peticionarios en campo independiente, lo cual ayudaría para el refuerzo de esta gestión de forma más eficiente. Evaluación que se considera coherente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG Dimensión Evaluación de Resultados: “*Evaluaciones que determinen los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, (...)*” y la política de Servicio al Ciudadano.

Conclusiones

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dado que cuenta con una dependencia encargada de liderar el procedimiento de Gestión de PQRSDF con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto para la atención de estas

según la materia a su a cargo. Así mismo, tiene dispuesto en la página web un espacio para que los ciudadanos y otras partes interesadas presenten quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y demás peticiones.

- Es importante continuar con la gestión del proceso de atención a PQRSD, realizando seguimiento en cuanto a la oportunidad en la atención de estas, implementación de los controles en el sistema Gestión Positiva G+ entre otros aspectos, de forma que se administre el riesgo de incumplimiento legal y los efectos que puede conllevar su materialización para los servidores del instituto y la imagen institucional (Ley 1437 de 2011 art. 14 y 31 y Resolución de Gerencia 0219 de 2020 artículo 23).

Recomendaciones

Continuar con la revisión de aspectos de la normativa interna que regulan la gestión de las PQRSD de forma que haya total coherencia entre estas y socializarlo a los servidores del Instituto.

Continuar con el seguimiento a la operación del sistema G+ para la debida operación y control del procedimiento de gestión de las PQRSD y obtener los datos para refuerzo a la encuesta de satisfacción del cliente externo, fuente de información para la evaluación y mejora del mismo.

Actualizar en la página Web del IDEA el procedimiento vigente de atención de PQRSD.

Tener presente lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 que en su artículo 13 establece: “(...) *Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del*

derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. (...)”.