

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2023

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

ENERO DE 2024

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno del IDEA en ejercicio del rol de *evaluación y seguimiento* asignado a estas dependencias por el Decreto 648 de 2017, y en atención a lo establecido en 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”* que en su artículo 76 consagró como deber de toda entidad pública contar por lo menos con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y asignó a las Oficinas de Control Interno el seguimiento a la atención conforme a las normas vigentes con informe semestral a la administración sobre el particular, se procede a la emisión del referido informe correspondiente al segundo semestre de 2023.

En una primera parte se presenta el estado de cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, continuando con la clasificación de PQRSDf por tipo, dependencia, estado y oportunidad de las respuestas, finalizando con otros aspectos referentes a su gestión en el IDEA, recomendaciones y conclusiones.

## **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 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 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 5.

### 3. Atención y Canales de Recepción de PQRSDF

Criterio	Observación Oficina Control Interno
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b></p> <p><b>“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b> <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 ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)</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 correspondiente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones para su gestión y envío de respuesta al peticionario.</p>
<p><b>Ley 1474 de 2011:</b></p> <p><b>ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b></p> <p>“(...)”</p> <p><u>En la página web principal de toda entidad pública <i>deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></u></p> <p><u>Todas las entidades públicas <i>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</i></u></p>	<p>En la página web principal del IDEA <a href="https://www.idea.gov.co/">https://www.idea.gov.co/</a> se observa en el menú de navegación la opción “<i>Atención a la Ciudadanía</i>” y al desplegarse incluye el título “<i>PQRSDF</i>”:</p>  <p>La opción PQRSDF direcciona la respectiva sección que contiene:</p>

*permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*

*Subrayado fuera de texto.*

- i) Información para el entendimiento de cada tipo de petición a través de su concepto.
- ii) Términos para la respuesta.
- iii) Icono “Registrar Solicitud” el cual permite el despliegue de las siguientes opciones:



Seguido de un formulario para el registro de datos del peticionario, - se incluye la opción de solicitud anónima- y campo para el diligenciamiento de la queja, sugerencia, reclamo, denuncia, entre otras opciones.

El IDEA tiene a disposición del público más canales de atención como son:

-El correo electrónico [contactenos@idea.gov.co](mailto:contactenos@idea.gov.co).

-El Centro de Administración Documental.

-Un buzón de sugerencias en la sede física del IDEA.

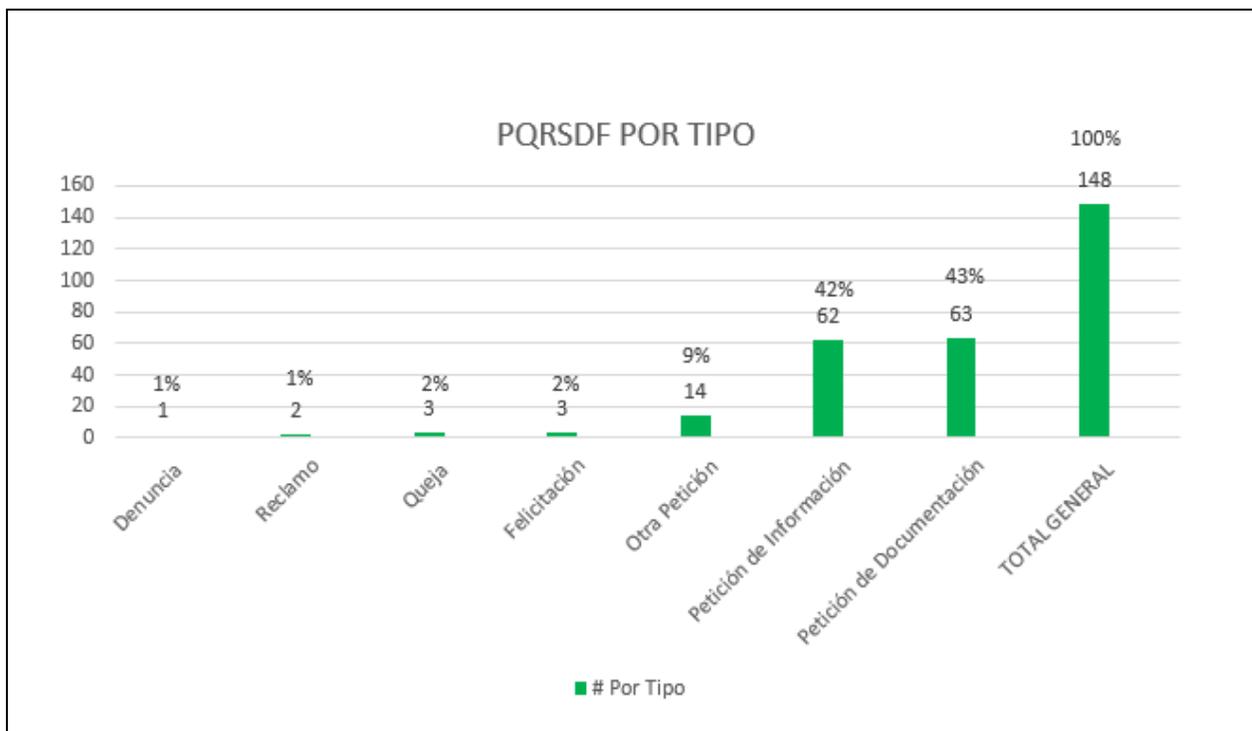
	<p>-La línea gratuita nacional 01 8000 94 2002.</p> <p>-El conmutador 604 354 7700.</p> <p>-Las redes sociales: X (@IDEA_Antioquia) y Facebook Idea - Antioquia.</p> <p>-En el año 2023 se publicó la “<i>Línea de denuncias anticorrupción</i>”: (57) 604 354 77 00 y estableció por medio de la Resolución de Gerencia N°20230923.</p> <p>Enlace: <a href="https://www.idea.gov.co/pqrs/">https://www.idea.gov.co/pqrs/</a></p>
--	---

#### 4. PQRSDf- Segundo Semestre de 2023

Partiendo del reporte de PQRSDf que permite generar el Sistema de Información G+ ruta: “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / Reportes Comunicaciones Oficiales / Reporte PQRSDf” el 4 de enero de 2024 se extrajo el correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 con un total de 167 registros, procediéndose a la revisión inicial del mismo. Se identificaron 24 registros en estado “archivado” los cuales fueron objeto de revisión para identificar las razones del citado estado, determinándose que de estos, 19 correspondían a diferentes casuísticas como registros inconsistentes, radicados con el mismo asunto (atendidos mediante uno de los número de ingreso), comunicados asociados con procesos jurídicos sujetos a trámites diferentes, entre otros, por tal motivo se excluyeron del reporte quedando un total de 148 registros que se tomaron como base para la revisión de la información que se presenta a continuación:

#### 4.1 Tipos de PQRSDf recibidas:

Los dos mayores tipos de PQRSDf recibidas fueron las peticiones de documentación y de información que ascendieron a 63 y 62 respectivamente, representando el 42% y 43% del total. En el siguiente gráfico se presenta la información incluyendo las otras tipologías:

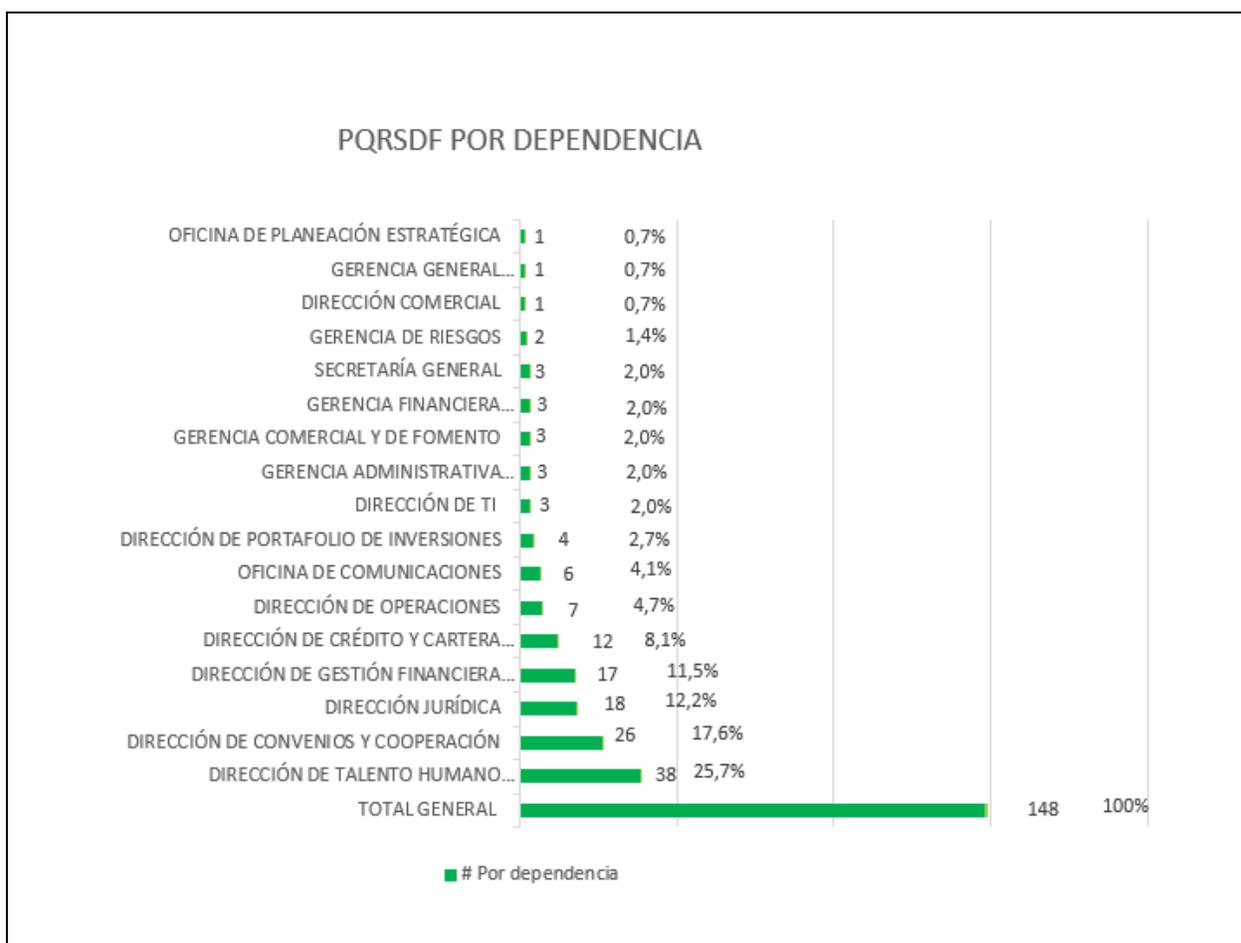


Es de anotar que en el reporte de PQRSDf del segundo semestre de 2023 se observaron dos (2) registros clasificados como *Tipo Solicitud Original "Denuncia"*:

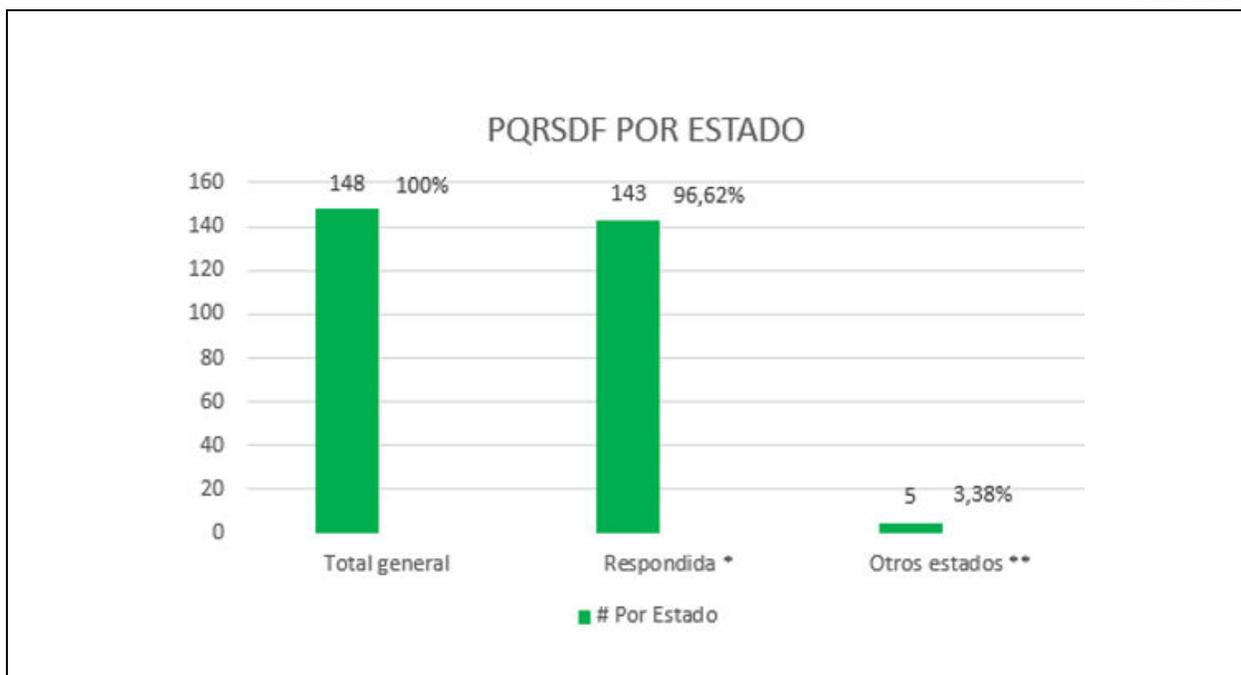
-PQR2023000248 que carece de contenido por lo cual fue archivada.

-PQR2023000300 no es denuncia de presuntos actos de corrupción relacionados con el IDEA o sus servidores, es petición de un ciudadano que informa haber sido suplantado ante otras entidades de carácter privado y solicita aplicación de medidas preventivas ante peticiones de productos financieros a su nombre. Este radicado fue atendido por la Gerencia de Riesgos del Instituto.

**4.2 PQRSDf por dependencias:** Las dependencias del IDEA que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Talento Humana con 38 (25,7%), la Dirección de Convenios y Cooperación 26 (17,6%), la Dirección Jurídica 18 (12,2 %) y la Dirección de Gestión Financiera 17 (11,5%), representando estas áreas el 67% del total. En la siguiente gráfica se presenta la participación por dependencia:



**4.3 Estados de PQRSD:** De acuerdo con la información revisada en el reporte de PQRSDf del Sistema Gestión Positiva G+ depurado, el estado de estas era el siguiente a la fecha de generación del reporte:



\*Incluye PQRs que en el seguimiento adelantado se identificó que tuvieron respuesta la cual no se asoció a la PQR en el sistema G+:

En estado “archivado” con respuesta:

-PQR2023000292 respuesta CE2023003954 del 01-12-2023.

-PQR2023000245 respuesta CE2023002987 del 29-09-2023.

-PQR2023000243 respuesta CE2023002879 del 22-09-2023.

-PQR2023000284 se envió e-mail el 14-11-2023 a [contactanos@crediantioquia.com](mailto:contactanos@crediantioquia.com) con traslado de PQR, no se envió información del traslado al peticionario, lo que implica atención parcial del Art. 21 Ley 1437 de 2011.

En estado "Asignado" con respuesta:

-PQR2023000283 se informó al peticionario ampliación de plazo para respuesta en comunicado CE2023003839 del 23-11-2023 con respuesta definitiva CE2023004039 del 11-12-2023.

-PQR2023000224 Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación con respuesta mediante Resolución de Gerencia N°20230729 del 10-10-2023 y notificación del 11-10-2023.

En estado "En Proceso Respuesta":

-PQR2023000268 fue respondida por e-mail a las direcciones de correo electrónico indicados en la solicitud.

\*\* En otros estados se incluyen:

-Tres (3) PQRSDf en término para respuesta.

-Una (1) asignada en proceso de atención.

-Una (1) felicitación archivada sin respuesta.

Respecto a este último caso, si bien las felicitaciones no son PQR sujeta a términos legales, hacen parte del objeto y alcance del Procedimiento Interno "Gestión a las PQRSDf " v5, en la página web del IDEA se informa tiempo para su respuesta y en la Resolución de Gerencia N°219 de 2020 se previó también su atención en 15 días siguientes a su recepción.

**4.4 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, consagrando 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 del referido código.

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.

Se destacan los siguientes artículos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

**ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (...).

**ARTÍCULO 14. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la

administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO 30. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

**ARTÍCULO 31. FALTA DISCIPLINARIA.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

*Subrayados fuera de texto.*

Con el fin de verificar el cumplimiento de los términos aplicables a las respuestas de las PQRSDf recibidas en el segundo semestre de 2023, se tomó como referencia el reporte generado por el Sistema G+ el cual controla los tiempos de respuesta a las peticiones según la clasificación que se realice a la misma al momento de su registro. Con base en lo anterior, se revisaron las peticiones que figuraban con tiempo de respuesta superior al establecido para la misma conforme a la clasificación asignada para un total de 17 radicados, de estos se identificó que cuatro (4) no tuvieron respuesta extemporánea ya que tres (3) fueron atendidos con respuesta oportuna pero no asociada a la PQR del Sistema G+ (PQR2023000268, PQR2023000283, PQR2023000292), una (1) proviene de entidad pública que concedió término mayor para la respuesta frente al asignado en G+ (PQR2023000216). Para los 13 restantes, que representan el 8,8% de los 148 registros, se procedió a la revisión con las dependencias responsables de la atención

encontrando inquietudes por parte de las mismas referente a la clasificación de las peticiones, generándose posiciones diferentes al respecto y en consecuencia a la condición de extemporaneidad reportada, las observaciones se incluyen entre otros aspectos en el siguiente cuadro:

#	Radicado/ Tipo Solicitud	Tiempo Transcurrido	Alerta	Dependencia	Encabezado/ Asunto Comunicado Recibido	Extemporánea de acuerdo con término asignado SI/NO
1	PQR 2023000160 Petición de Documentación	14 días, 7 Horas, 13 Minutos	143%	Dirección de Talento Humano	Derecho Fundamental de Petición " ... Sea EXPEDIDO certificado de bono pensional"	SI En revisión con personal de la dependencia informa que este tipo de solicitudes deberían analizarse en cuanto a su tipificación dado que la respuesta implica solicitud de archivos, análisis y gestión ante entidad externa y respuesta.
2	PQR 2023000163 Petición de Documentación	13 días, 22 Horas, 34 Minutos	140%	Dirección de Talento Humano	Derecho de Petición – Solicitud de certificado de pago de cotizante a pensión	SI En revisión con personal de la dependencia informa que este tipo de solicitudes deberían analizarse en cuanto a su tipificación dado que la respuesta implica solicitud de archivos, análisis y gestión ante entidad externa y respuesta.
3	PQR 2023000165 Petición de Información	14 días, 0 Horas, 16 Minutos	140%	Dirección de Crédito y Cartera	Petición de levantamiento de prenda sobre vehículo automotor	SI En revisión con personal de la dependencia informa que este tipo de solicitudes deberían analizarse en cuanto a su tipificación dado que hacen parte de la dinámica propia de las actividades de la Dirección.
4	PQR 2023000222 Otra Petición	17 días, 6 Horas, 12 Minutos	115%	Gerencia Comercial y de Fomento	Solicitud Mesa Interinstitucional OPV	SI
5	PQR 2023000224 Otra Petición	81 días, 15 Horas, 25 Minutos	544%	Dirección de Talento Humano	Interposición de Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación	SI En revisión con personal de la dependencia informa que este tipo de solicitudes deberían analizarse en cuanto a su tipificación, en consideración a las opiniones jurídicas que se pueden dar en torno al tiempo para su respuesta.

#	Radicado/ Tipo Solicitud	Tiempo Transcurrido	Alerta	Dependencia	Encabezado/ Asunto Comunicado Recibido	Extemporánea de acuerdo con término asignado SI/NO
6	PQR 2023000255 Petición de Documentación	11 días, 1 Horas, 20 Minutos	110%	Dirección Jurídica	Derecho de petición. "...solicito de copia de estudio técnico ..."	SI La dependencia manifiesta: "El asunto del requerimiento indica que es un Derecho de Petición, pero el CAD lo radicó como solicitud de información. ..."  En este caso se informó al peticionario ampliación de plazo para respuesta un día después del vencimiento del plazo otorgado en el sistema. La respuesta final figura radicada, sin embargo, no llegó al peticionario según se explica en CE2023003674 del 09-11-2023, por una posible novedad con el sistema de información documental.
7	PQR 2023000256 Petición de Documentación	21 días, 19 Horas, 22 Minutos	218%	Dirección de TI	Derecho de petición: "Solicitud de copia de todas las cotizaciones(...)"	SI En reunión con la dependencia informaron que el estado de vacaciones del servidor apoyo para la atención de la petición afectó la oportunidad en la respuesta. PQR asignada sólo al profesional con respuesta por parte de este.
8	PQR2023000272 Petición de Información	11 días, 3 Horas, 3 Minutos	111%	Dirección Jurídica	Derecho de Petición "...se informe la totalidad de los contratos de prestación de servicios -..."	SI De acuerdo al contenido de la petición se consideró como solicitud de información, no obstante la dependencia manifiesta: " Tal y como se indica en la remisión realizada en nuestra Entidad, la solicitud es un Derecho de Petición, por lo tanto, al llegar el 26 de octubre de 2023, el plazo vencía el 20 de noviembre de 2023, tal y como se evidencia en la carpeta anexa, la respuesta se realizó el 14 de noviembre de 2023, es decir, en términos.  Es importante que se reitere al CAD que este tipo de solicitudes son un Derecho de Petición y por ende, tienen 15 días hábiles para su respuesta."
9	PQR2023000276 Petición de Documentación	19 días, 7 Horas, 21 Minutos	193%	Dirección de Operaciones	Solicitud comprobante de egresos	SI Explicó el Director de la dependencia que influyeron para la situación novedades en el personal y volumen de actividades del área.
10	PQR2023000282 Petición de Información	14 días, 4 Horas, 59 Minutos	142%	Dirección de Operaciones	Solicitud de información	SI Explicó el Director de la dependencia que influyeron para la situación novedades en el personal y volumen de actividades del área.

#	Radicado/ Tipo Solicitud	Tiempo Transcurrido	Alerta	Dependencia	Encabezado/ Asunto Comunicado Recibido	Extemporánea de acuerdo con término asignado SI/NO
11	PQR2023000290 Petición de Documentación	12 días, 13 Horas, 38 Minutos	126%	Dirección de Convenios y Cooperación	Solicitud documento certificación (...)	SI Explica la dependencia que: "La respuesta de la PQRS se hizo y subió a G+ el 29 de noviembre de 2023, estando en el término. Ya solicitamos la trazabilidad de lo que pasó entre el 29 de noviembre y la fecha de radicado". En espera de respuesta del proveedor.
12	PQR2023000301 Petición de Documentación	12 días, 4 Horas, 6 Minutos	122%	Dirección de Operaciones	Solicitud certificado contratista	SI Explicó el Director de la dependencia que influyeron para la situación novedades en el personal y volumen de actividades del área.
13	PQR2023000305 Petición de Información	12 días, 14 Horas, 20 Minutos	126%	Dirección de Crédito y Cartera	Solicitud de información	SI En revisión con la Directora de la dependencia manifiesta que la servidora que estuvo apoyando la respuesta se encuentra en incapacidad, no se conoce la razón para no haberse atendido en término. Indicó que estaba proyectada y respuesta se generó posteriormente a nombre de la servidora. Manifestó la Directora de la Dependencia la importancia de que toda petición también sea asignada al respectivo jefe.  Así mismo informan que este tipo de solicitudes deberían analizarse en cuanto a su tipificación dado que hacen parte de la dinámica propia de las actividades de la Dirección.

## 5. Otros aspectos de la Gestión de PQRSDf

- ✓ En atención a lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución N°1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-, "Estándares de publicación y divulgación de información", numeral 4. "Planeación, Presupuesto e Informes" subnumeral 4.10 "Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos", la Oficina de Comunicaciones generó los informes trimestrales de PQRSDf del segundo semestre de 2023, considerando los temas a incluir como el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad,

tiempo de respuesta a cada solicitud, pendiente integrar el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

- ✓ Se ha realizado seguimiento periódico al estado de las PQRSDF por parte de la Oficina de Comunicaciones enviando a las dependencias correo electrónico con información sobre el particular.
- ✓ La Oficina de Comunicaciones realiza la encuesta de satisfacción de PQRSDF, lo cual es considerado en el Procedimiento “GESTIÓN A LAS PQRSDF” generando un informe anual con base en 22 respuesta recibidas en la vigencia 2023, que respecto al total del reporte considerado para el presente seguimiento (148 registros) es del 14,86% con calificaciones favorables en mayor medida respecto a la atención de las peticiones.
- ✓ En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se identificó en el reporte de PQRSDF generado en el Sistema G+ la falta de los consecutivos 184 y del 317 al 321 con respuesta desde la Oficina de Comunicaciones para el primero, no obstante, para los demás consecutivos se escaló la inquietud a la Dirección de TI, dependencia que en consulta con el contratista obtuvo respuesta, extractos de la misma son:

“Informamos que haciendo revisión de su solicitud, se detectó un error en la vista pública en donde los ciudadanos interponen las PQRS. El error consiste en que cuando el ciudadano intenta radicar la PQRS se genera un error interno que a la vista del ciudadano no le permite radicar la solicitud, pero que internamente está consumiendo el consecutivo sin dejar registro de tal PQRS. (...)

1. Se aclara que aunque los consecutivos no aparezcan en el Reporte PQRS, **NO** se genera pérdida alguna de información, ya que para el ciudadano es transparente que no se pudo radicar su solicitud.

2. Se está trabajando de forma prioritaria en la corrección de dicha inconsistencia de manera que se pueda instalar en la entidad para que el ciudadano pueda radicar sin inconvenientes sus solicitudes y para que no se presenten más saltos en el consecutivo.

(...)”

- ✓ Con relación a la oportuna atención de las PQR2023000256 y PQR2023000305 (extemporáneas) se informó en reuniones con las dependencias la incidencia de las novedades de vacaciones e incapacidad, situaciones a considerar por los respectivos jefes, Dirección de Talento Humano para notificación a la Dirección de TI de todas las incapacidades recibidas o comunicadas y la coordinación de actividades pendientes parte de sus superiores.
  
- ✓ La Resolución de Gerencia N°0219 de 2020 que reglamenta en trámite de los derechos de petición en el Instituto para el Desarrollo de Antioquia – IDEA-, se encuentra vigente, no obstante, está sujeta a actualización respecto a los cambios en la estructura organizacional surtidos en el IDEA en la vigencia 2023 y en relación con la operación actual del procedimiento.

## **Recomendaciones**

1. Teniendo presente las observaciones recibidas de las dependencias en el presente trabajo sobre la tipificación de las peticiones recibidas, solicitar orientación y acompañamiento a la Dirección Jurídica del IDEA con el fin de clarificar los criterios que se deben aplicar para el efecto, procediendo a capacitar a los servidores que participan en el proceso desde la recepción, clasificación y atención. Lo cual contribuiría además a que la información contenida en el módulo de PQR en G+ desde

su ingreso sea pertinente, se eviten los reprocesos ante reclasificaciones y se facilite la trazabilidad.

2. Incluir la temática de Gestión del Peticiones en los procesos de inducción y reinducción institucional dada su reglamentación legal, efectos de su incumplimiento y recepción habitual en las diversas entidades públicas.
3. La Oficina de Comunicaciones como líder del procedimiento “GESTIÓN A LAS PQRSDF” debe continuar con el seguimiento a la operación de este y del sistema G+ en el módulo que lo soporta; tener presente la novedad reportada al contratista referente a la falla de consecutivos y seguimiento a corrección de la misma, además por la posible afectación para el ciudadano en la gestión de sus PQRSDF según la respuesta brindada por aquel.
4. Verificar que los destinatarios principales de las PQRSDF en el Sistema G+ sean los jefes de dependencia en concordancia a lo establecido en el Artículo 6° parágrafo 2 de la Resolución de Gerencia N°219 de 2020 que permita el control y respuesta por parte de los superiores, sin perjuicio de la delegación que se defina para el apoyo en la gestión de estas. Por parte de la Dirección de Talento Humano revisar que todas las novedades de incapacidades recibidas o notificadas sean reportadas a la Dirección de TI.
5. Gestionar la actualización de la Resolución de Gerencia N°219 de 2020 respecto a los cambios en la estructura organizacional del IDEA en la vigencia 2023 y en relación con la operación actual del procedimiento teniendo presente la legislación aplicable.

6. Asegurar que en todos los traslados de peticiones a otras entidades por competencia, le sea notificada dicha acción al solicitante y se remita copia del traslado conforme lo establece el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011. Así mismo verificar que las felicitaciones sean respondidas en coherencia con lo dispuesto en la Resolución de Gerencia N°219 de 2020, artículo 3 - párrafo, alcance y objeto del procedimiento Gestión a las PQRSDf v5 e información publicada en la página web.
7. Complementar o clarificar los Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos generados por la Oficina de Comunicaciones (Anexo 2 de la Resolución N°1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- numeral 4 - 4.10 Informes trimestrales) con el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## **Conclusiones**

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA continúa dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dado que: i) cuenta con una dependencia que lidera el procedimiento de Gestión de PQRSDf con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto según la materia a su a cargo, para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos presenten. ii) en su página web tiene dispuesto en el menú de navegación la opción “*Atención a la Ciudadanía*” - “*PQRSDf*” donde se encuentra el Icono - link para que los ciudadanos y otras partes interesadas realicen quejas, sugerencias, reclamos, denuncias de actos de corrupción y sugerencias entre otros.

- La atención de las PQRSDf correspondientes al segundo semestre de 2023 cumplen generalmente con los términos para su respuesta. Es importante que la Oficina de Comunicaciones como dependencia líder del procedimiento “Gestión a las PQRSDf” continúe con el monitoreo de este y solicite apoyo a la Dirección Jurídica para obtener lineamientos que permita transmitir a los actores del proceso claridades en la clasificación y términos de respuesta, realice seguimiento al sistema G+ en su módulo de PQRSDf instruyendo en su adecuado uso a los servidores.

Proyectó: Gloria Helena Giraldo Villa - Profesional Universitario - Oficina de Control Interno - IDEA.	Aprueba: Haver González Barrero - Jefe Oficina de Control Interno - IDEA.
--	---