

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PERIODO ENERO A JUNIO DE 2024

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA – IDEA

JULIO DE 2024

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”* consagró en su artículo 76 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 relacionados 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. Por tal motivo y en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento asignado por el Decreto 648 de 2017 a estas Oficinas se procede a la emisión del presente informe correspondiente al primer semestre de 2024.

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 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 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>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 ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)</i>”</p>	<p>La Oficina de Comunicaciones del IDEA es la dependencia que lidera el procedimiento “<i>Gestión a las PQRSDf</i>”. Las PQRSDf recibidas verbalmente, por medio de buzón de sugerencias, correo electrónico, redes sociales de la entidad o en documento físico se radican y revisan para ser direccionadas al líder del proceso o dependencia competente según la temáticas, 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 <u>deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</u></i></p> <p><i>Todas las entidades públicas <u>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</u></i></p>	<p>En la página web principal del IDEA se observa en el menú de navegación la opción “<i>Atención a la Ciudadanía</i>” y que contiene entre otras opciones el título “<i>PQRSDf</i>”, que al desplegarse presenta información pertinente que orienta al peticionario sobre cada tipología como su definición y términos para la respuesta, contando con el icono para el registro de la solicitud, que lleva al formulario:</p> <p>https://www.idea.gov.co/</p> <p>https://www.idea.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/</p>

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.”

Subrayado fuera de texto.



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

-El correo electrónico contactenos@idea.gov.co

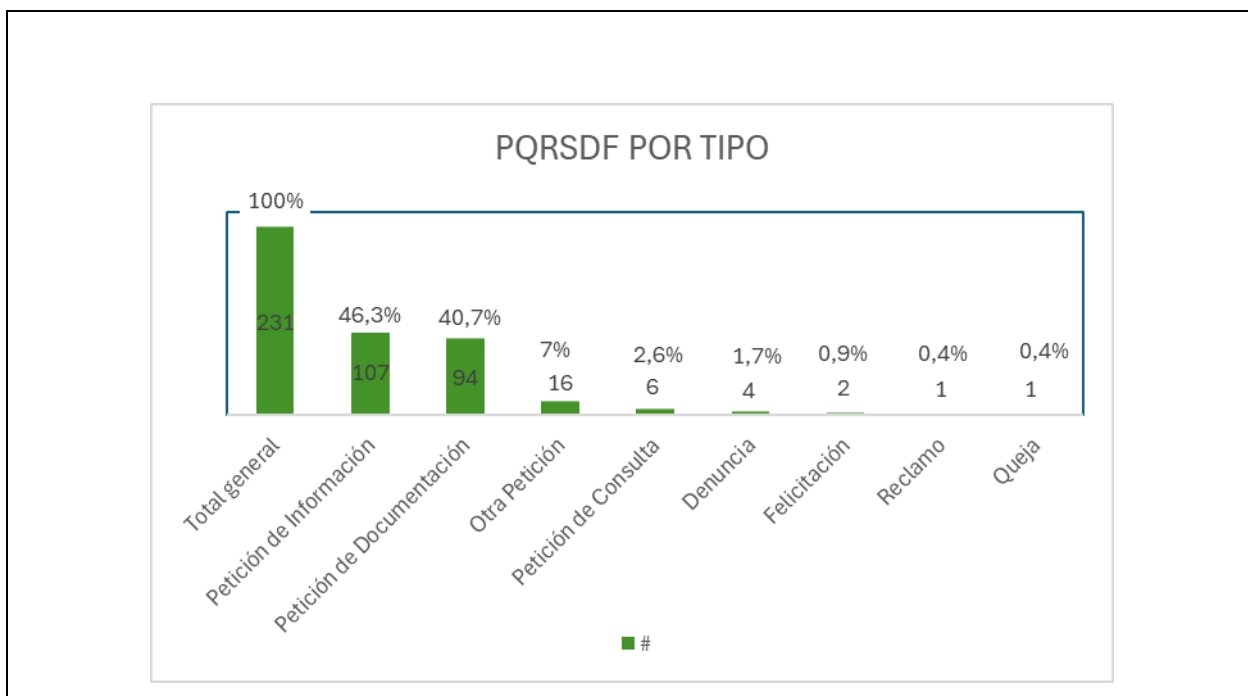
	<p>-La línea gratuita de atención al ciudadano: (57) 01 8000 94 2002.</p> <p>- PBX: 57(604) 354 77 00.</p> <p>-Las redes sociales: X (@IDEA_Antioquia) y Facebook Idea - Antioquia.</p> <p>De igual manera se tiene la <i>Línea de denuncias anticorrupción</i>, con número: (57) 604 354 77 00 Ext 128 y correo electrónico: anticorrupcion@idea.gov.co</p>
--	--

4. PQRSDF- Primer Semestre de 2024

Para la realización del presente seguimiento se extrajo el 9 de julio de 2024 del Sistema de Información G+, el reporte de PQRSDF ruta: “SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL / Reportes Comunicaciones Oficiales / Reporte PQRSDF” para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024 arrojando 249 registros. En la revisión preliminar se identificaron 25 registros en estado “archivado” los cuales fueron revisados para identificar las razones del citado estado, concluyéndose que de estos, 7 deben tenerse en cuenta para el total de registros, quedando la base para la verificación de la información en 231 PQRSDF como se presenta a continuación:

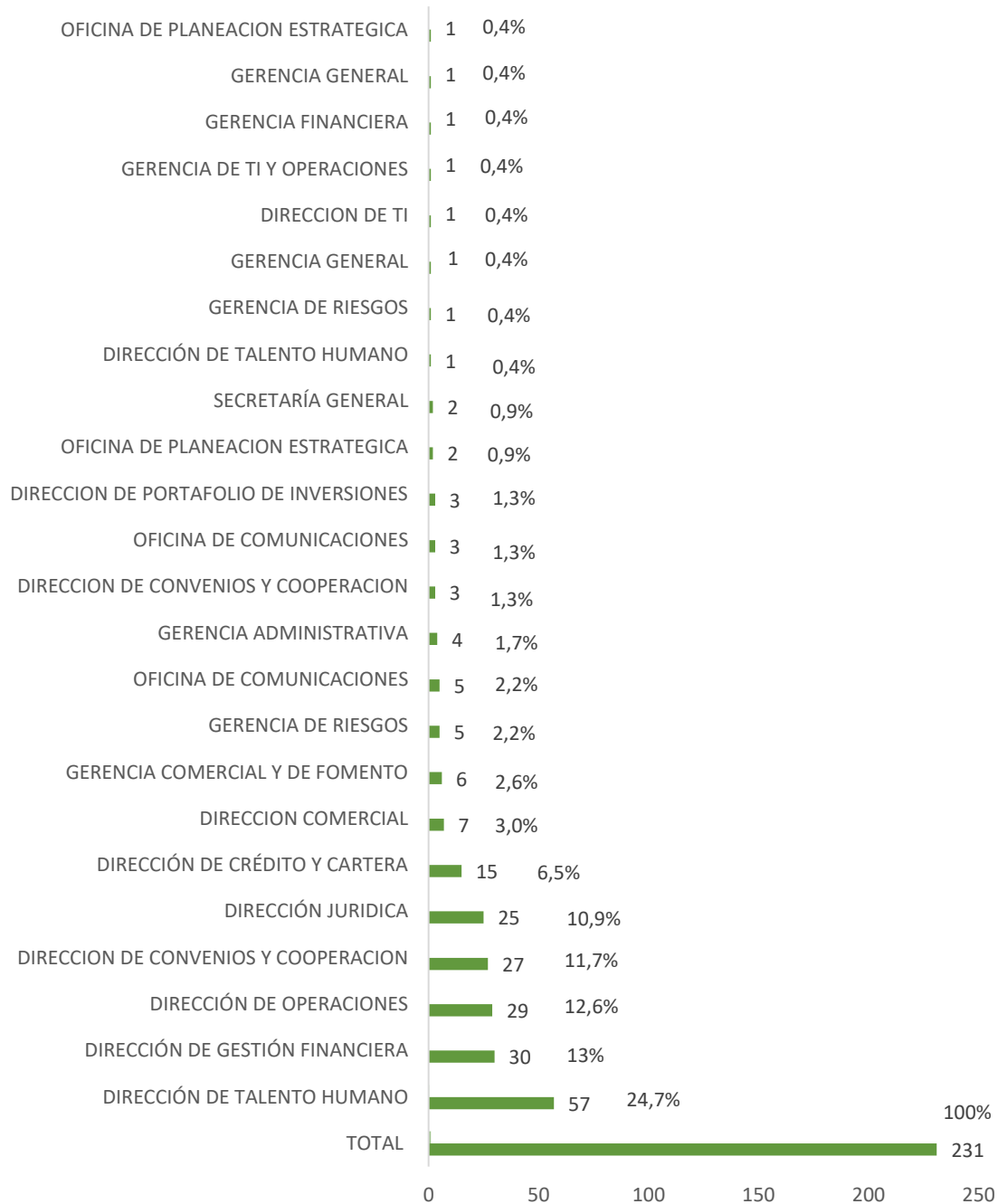
4.1 Tipos de PQRSDf recibidas:

Los dos mayores tipos de PQRSDf recibidas fueron las peticiones de información y de documentación que ascendieron a 107 y 94 respectivamente, representando el 46,3% y 40,7% del total. En el siguiente gráfico se presenta la información incluyendo las otras tipologías:

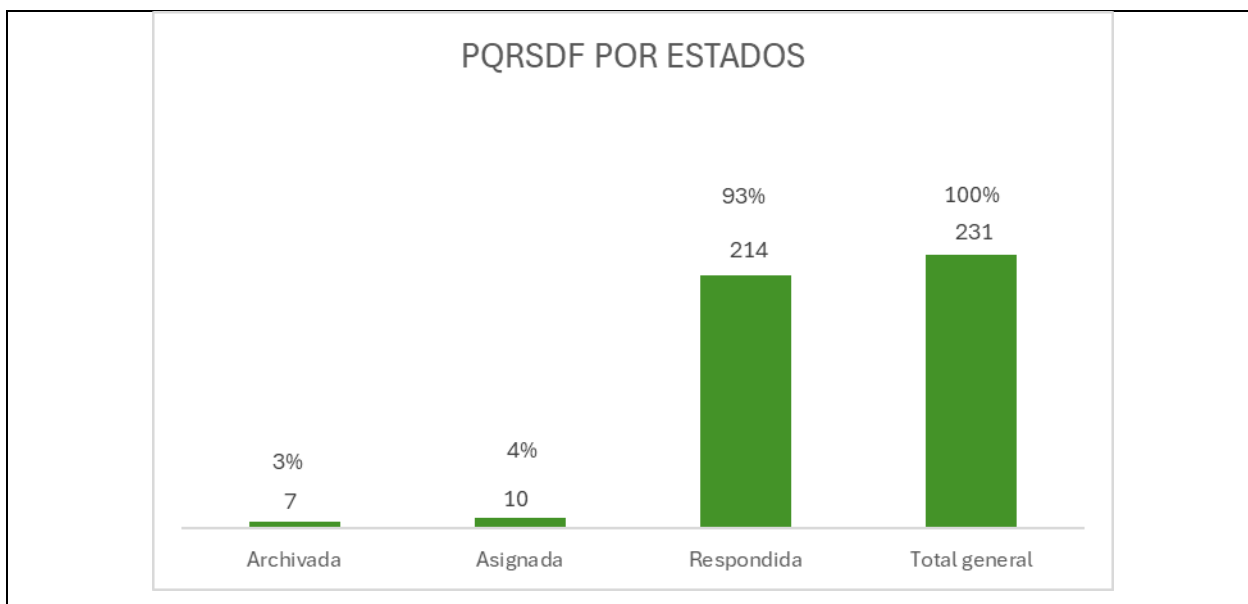


4.2 PQRSDf por dependencias: Las dependencias del IDEA que concentran el mayor número de PQRSDf recibidas son la Dirección de Talento Humano con 57 (24,7%), la Dirección de Gestión Financiera 30 (13%), la Dirección de Operaciones 29 (12,6%), la Dirección de Convenios y Cooperación 27 (11,7%) y la Dirección Jurídica con 25 (10,9%), representando estas áreas el 72,9% del total. En la siguiente gráfica se presenta la participación por dependencia:

PQRSDF POR DEPENDENCIA



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



El estado “**Archivada**” incluye:

- 5 PQRSD que tuvieron respuesta: PQR2024000199 del 21-05-2024 con respuesta CE2024002065 del 24-05-2024; PQR2024000189 del 10-05-2024 con respuesta CE2024002017 del 20-05-2024; PQR2024000187 del 09-05-2024 con respuesta CE2024002042 del 21-05-2024; PQR2024000185 del 07-05-2024 con respuesta CE2024001954 del 15-05-2024 y PQR2024000002 del 02-01-2024 con respuesta CE2024000068 del 09-01-2024.
- La PQRSD 2024000019 del 06-01-2024 es denuncia anónima, con gestiones internas en atención a la misma, no obstante, no se emitió respuesta en el sentido que indica la Resolución de Gerencia N°219 de 2020, al expresar en el párrafo del artículo 5 *que para las peticiones en las que se desconozca la información del*

destinatario se dará respuesta mediante notificación por aviso con la fijación de la respuesta por 5 días hábiles en la página web del IDEA. El procedimiento "Gestión a las PQRSDf" en su numeral 9 – Políticas de Operación también establece publicación para respuestas a anónimos.

- La PQR2024000136 del 13-03-2024 de agradecimiento al IDEA tiene la anotación “*Se archiva, ya que no es necesario responder, debido a que es una comunicación de agradecimiento al IDEA*”. Al respecto el procedimiento "Gestión a las PQRSDf" en su numeral 5, define "*FELICITACION: Manifestación de agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos por el Instituto*" y la Resolución de Gerencia 219 de 2020 si bien expresa en el párrafo de su artículo 3°, que estas no están sujetas a la regulación del derecho de petición en los términos de la Ley 1755 de 2015, indica que se dará respuesta por parte de la Oficina de Comunicaciones dentro de los 15 días siguientes a la recepción.

En estado “**Asignada**” se observaron 4 peticiones con vencimiento de plazo para la respuesta según la clasificación de la petición, que se incluyen en el siguiente numeral.

4.4 Oportunidad en la respuesta: para la verificación de la oportunidad en la respuesta de PQRSDf en el primer semestre de 2024 se tuvo como referente el normativo la Ley 1437 de 2011 “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015 -regulatoria del Derecho Fundamental de Petición, de esta se resalta:

- ✓ El artículo 13° que establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución y de fondo. Así mismo consagra que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, sin que sea necesario invocarlo y se podrá solicitar entre otras cosas 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.
- ✓ El artículo 14° precisa que salvo norma especial, el término para la atención de las peticiones es de quince (15) días siguientes a su recepción y consagra términos especiales de diez (10) días para la resolución de peticiones de documentos e información (incluye peticiones entre autoridades artículo 30), y de 30 días para resolución de consultas en materias a cargo de la respectiva entidad. Indica que en los casos excepcionales en que no fuere posible resolver la petición en los plazos indicados, se debe informar al peticionario la situación y los motivos antes del vencimiento del término aplicable, señalando un plazo razonable para la respuesta que no puede ser superior al doble inicialmente previsto.
- ✓ El artículo 31° dispone que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como el incumplimiento de los lineamientos legales establecidos en la materia constituyen falta para el servidor público y darán lugar a sanciones según lo establecido en el régimen disciplinario.
- ✓ 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 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, encontrando 17 radicados con esta condición. De estos se identificó que tres (3) no tuvieron respuesta extemporánea, ya que uno fue atendido con respuesta oportuna no asociada a la PQR, y a los dos (2) radicados restantes el sistema les contabilizó los días 26 y 27 de marzo de 2024, fechas en las cuales no hubo prestación de servicios en el IDEA según Resolución RG20240124 del pasado 22 de febrero.

Los 14 radicados restantes que superan el tiempo límite de respuesta asignado y que representan el 6% de los 231 registros, fueron revisados con las dependencias responsables de la atención con el fin de conocer las causas de la situación, oportunidad en la cual presentaron comentarios respecto a la clasificación de estas en el sistema G+ que afectan el tiempo de respuesta. Expusieron casos como peticiones de certificados y solicitudes tributarias, certificados laborales y certificados de contratos que se están clasificando como solicitud de información o documentación con 10 días para la respuesta, sin consideración a las gestiones internas que implican como generación, búsqueda en archivos, proyección, preparación, revisión de documentos, lo cual influye en la condición de extemporaneidad reportada por el sistema, las observaciones de las dependencias se incluyen entre otros aspectos en el siguiente cuadro:

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
1	2024000244 11-06-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Información 10 días	Solicitud corrección certificado contratos de prestación de servicios	17 días, 20 Horas, 9 Minutos, 59 Segundos	Respuesta del 08/07/2024 y plazo como petición de información <u>se vencía</u> <u>el 25/06/2024</u> respuesta en el octavo día de extemporaneidad	SI
2	2024000228 06-06-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	SOLICITUD CERTIFICADO	20 días, 21 Horas, 7 Minutos, 5 Segundos	Respuesta del 15-07- 2024 y plazo como petición de documentación <u>se</u> <u>vencía el 21/06/2024</u> respuesta en el quinceavo día de extemporaneidad	SI OBSERVACIÓN DEPENDENCIA: "Considerando que las peticiones de certificados tributarios y de devoluciones de retención en la fuente, se les esta asignando un término de respuesta de 10 días hábiles de conformidad con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "Peticiones de documentos y de información", desde Dirección de Gestión Financiera, se solicita evaluar el termino asignado, toda vez que la generación de los certificados y la respuesta a las solicitudes de devolución de retención en la fuente, requieren validación y análisis de la información, por lo tanto, consideramos que estas peticiones clasificarían en un término de 15 días hábiles; bajo nuestro entender el termino de 10 días hábiles aplica para
3	2024000221 31-05-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	Certificado de ingresos 2023	24 días, 2 Horas, 41 Minutos, 8 Segundos	Respuesta del 15/07/2024 y plazo como petición de documentación <u>se</u> <u>vencía el 18/06/2024</u> respuesta en el decimoctavo día de extemporaneidad	
4	2024000210 28-05-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	SOLICITUD CERTIFICADO	26 días, 22 Horas, 27 Minutos, 37 Segundos	Respuesta del 15/07/2024 y plazo como petición de documentación <u>se</u> <u>vencía el 13/06/2024</u> respuesta en el día veintiuno de extemporaneidad	

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
5	2024000167 16-04-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	certificado de retención en la fuente	12 días, 21 Horas, 2 Minutos, 49 Segundos	Respuesta del 06-05- 2024 y plazo como petición de documentación <u>se</u> <u>vencía el 30/04/2024</u> respuesta en el tercer día de extemporaneidad	solicitud de copias e información que no requiere un proceso de análisis y revisión."
6	2024000121 06-03-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENCION EN LA FUENTE VIGENCIA 2023	15 días, 1 Horas, 51 Minutos, 32 Segundos	Respuesta del 01-04- 2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 20/03/2024. Respuesta en tercer día de extemporaneidad, (sin contar los días 26 y 27 de marzo - semana santa- no laboradas en el IDEA)	
7	2024000119 04-03-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	SOLICITUD CERTIFICADO	11 días, 15 Horas, 37 Minutos, 33 Segundos	Respuesta del 20-03- 2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 18/03/2024. Respuesta en segundo día de extemporaneidad	
8	2024000097 22-02-2024 DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	Petición de Documentación 10 días	certificados contables	11 días, 18 Horas, 39 Minutos, 13 Segundos	Respuesta del 11-03- 2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 07/03/2024 Respuesta en	

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
					segundo día de extemporaneidad.	
9	2024000183 06-05-2024 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Petición de Información 10 días	Inquietud pago retroactivo del incremento salarial para el 2024	13 días, 4 Horas, 48 Minutos, 26 Segundos	Respuesta del 24/05/2024 y plazo como petición de información se vencía el 21/05/24 respuesta en el tercer día de extemporaneidad	SI OBSERVACIÓN DEPENDENCIA: "Frente a la PQR2024000183, recibida el día 06/05/2024, tenemos para informar que con el fin de dar una respuesta a la solicitante, resultaba prioritario previamente emitir la Resolución a través del cual se otorgaba el derecho de reajuste salarial, ello por cuanto la obligación y estimación de posible fecha de pago, solo se consolidaba con la existencia del acto administrativo respectivo, ello atendiendo que no existía vínculo alguno de la entidad con la solicitante al momento del requerimiento."
10	2024000250 12-06-2024 DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	Petición de Información 10 días	PQRSDF - Solicitud documentación	12 días, 18 Horas, 8 Minutos, 34 Segundos	Respuesta del 02/07/2024 y plazo como petición de información se vencía <u>el 26/06/2024</u> respuesta en el tercer día de extemporaneidad	SI OBSERVACIÓN DEPENDENCIA:"PQR2024000250 y PQR2024000248, corresponden a solicitud de certificados laborales con funciones, los cuales tienen alto grado de complejidad toda vez que requieren de una búsqueda minuciosa en los expedientes físicos respectivos, construcción de la historia laboral, revisión y verificación de la información
11	2024000248 12-06-2024	Petición de Información 10 días	Solicitud certificado laboral con funciones	15 días, 6 Horas, 21 Minutos, 18 Segundos	Respuesta del 04/07/2024 y plazo como petición de información <u>se vencía</u> <u>el 26/06/2024</u> respuesta en el	

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO				quinto día de extemporaneidad	que se va a certificar, es de aclarar que los expedientes físicos no se encuentran disponibles para consulta en las instalaciones de la Entidad, sino en la bodega del proveedor que se esta encargando de la digitalización, por lo que el CAD debe solicitar su traslado al IDEA. (...)"
12	2024000069 01-02-2024 DIRECCIÓN JURIDICA	Petición de Documentación 10 días	solicitud certificado contrato	13 días, 20 Horas, 33 Minutos, 37 Segundos	Respuesta del 21/02/2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 15/02/2024 Respuesta en cuarto día de extemporaneidad.	SI OBSERVACIÓN DEPENDENCIA: la demora fue consecuencia de la necesidad de hacer la revisión de los diferentes contratos y de la información contenida en los mimos, no se trataba de una solicitud de copias sino que requerían la construcción de un documentos a partir de esa revisión documental.
13	2024000104 26-02-2024 GERENCIA ADMINISTRATIVA	Petición de Documentación10 días	Solicitud de certificado de experiencia	15 días, 20 Horas, 47 Minutos, 59 Segundos	Respuesta del 19-03- 2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 11/03/2024 Respuesta en sexto día de extemporaneidad.	SI
14	2024000254 13-06-2024 GERENCIA ADMINISTRATIVA	Petición de Documentación 10 días	solicitud de documentación	13 días, 21 Horas, 2 Minutos, 34 Segundos	Respuesta del 04-07- 2024 y plazo como petición de documentación se vencía el <u>27/06/2024</u> <u>respuesta en el</u>	SI OBSERVACIÓN DEPENDENCIA:"...cual se había enviado la información que solicitaba la empresa EDESO, el correo se envió al director de

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
					cuarto día de extemporaneidad	proyectos de la empresa, mucho antes que radicaran el oficio solicitando nuevamente la información..."
15	2024000108 27-02-2024 GERENCIA ADMINISTRATIVA	Petición de Documentación 10 días	SOLICITUD CERTIFICADOS DE EXPERIENCIA	15 días, 1 Horas, 6 Minutos, 37 Segundos	<p>Respuesta en G+ del 19-03-2024 y plazo como petición de documentación se vencía el 12/03/82024</p> <p>Respuesta en quinto día de extemporaneidad.</p> <p>Se respondió doblemente, por correo electrónico el día de recibo de la PQR con CE2024000771 27-02-2024 y por comunicación ligada a la PQR CE2024001027 19-03-2024 para su cierre en el Sistema G+.</p>	NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA:"...se contestó el día 27 de febrero la PQR solicitada."

#	Radicado PQRSDF/ Dependencia Responsable	Tipo Solicitud / Término para respuesta	Asunto	Tiempo Transcurrido Estado G+ (al 9-07-2024)	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO con 10 días de plazo	Extemporaneidad según término asignado SI/NO OBSERVACIÓN DEPENDENCIA
16	2024000143 18-03-2024 DIRECCIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	Petición de Información 10 días	solicitud de información	11 días, 0 Horas, 27 Minutos, 4 Segundos	Es una solicitud de información con plazo para respuesta de 10 días hábiles que se vencían el 08 /04/2024 y se respondió el 05/04/2024 en término (sin contar los días 26 y 27 de marzo -semana santa- no laboradas en el IDEA según Resolución RG20240124, días que G+ contabilizó). .	NO
17	2024000142 18-03-2024 DIRECCION DE CONVENIOS Y COOPERACION	Petición de Documentación 10 días	Solicitud certificados de experiencia contratos	11 días, 0 Horas, 35 Minutos, 19 Segundos	Es una solicitud de información con plazo para respuesta de 10 días hábiles que se vencían el 08 /04/2024 y se respondió el 05/04/2024 en término (sin contar los días 26 y 27 d (sin contar los días 26 y 27 de marzo -semana santa- no laboradas en el IDEA según Resolución RG20240124, días que G+ contabilizó)	NO

5. Otros aspectos de la Gestión de PQRSDF

- ✓ La Oficina de Comunicaciones generó los informes trimestrales de PQRSDF del primer semestre de 2024 conforme 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”.
- ✓ Se ha realizado seguimiento mensual al estado de las PQRSDF por parte de la Oficina de Comunicaciones enviando a las dependencias correo electrónico con información sobre el particular, siendo importante considerar aumentar la periodicidad para fortalecer la oportunidad en la prevención.
- ✓ 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 en el marco de la normativa aplicable.
- ✓ 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 de enero y febrero de 2024 lo cual fue reportado a la Dirección de TI para gestión con el proveedor: 10, 11,13,14,15,16,17,18, 26, 27, 28, 29, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 57, 65, 70. El tiket con N°17218 obtuvo respuesta en la cual se remiten a la

novedad reportada en enero de 2024 (26/01/2024 en el ticket 11531) y a su respuesta en la cual se resalta que *no hay pérdida de información*.

Conclusiones

- El Instituto para el Desarrollo de Antioquia IDEA atiende lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 al contar con la Oficina de Comunicaciones como dependencia que lidera el procedimiento de Gestión de PQRSDf con la corresponsabilidad de las diferentes áreas del Instituto según la materia a su cargo para la atención de las PQRSDf recibidas, y en su página web tiene dispuesto en el menú de navegación la opción “Atención a la Ciudadanía” - “PQRSDf” donde se encuentra la opción 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 primer semestre de 2024 presentan un cumplimiento oportuno del 94%, siendo importante que la Oficina de Comunicaciones como dependencia líder del procedimiento “Gestión a las PQRSDf”, continúe fortaleciendo el monitoreo de este y solicite apoyo a la Dirección Jurídica para obtener lineamientos que den claridad en la clasificación especialmente de las peticiones de documentación e información.

Recomendaciones

Se reiteran las recomendaciones planteadas en informe de seguimiento a PQRSDf del segundo semestre de 2023 a la Oficina de Comunicaciones:

1. Considerar las observaciones recibidas de las dependencias sobre la clasificación de las peticiones recibidas y solicitar orientación 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, se facilite la trazabilidad y se de atención en término a todas las peticiones.
2. 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.
3. Solicitar incluir la temática de Gestión del Peticiones en los procesos de inducción y reinducción institucional dada su reglamentación legal, los efectos de su incumplimiento y cambios de personal en el IDEA en la vigencia 2024.
4. Atender las felicitaciones y agradecimientos en coherencia con lo dispuesto en la Resolución de Gerencia N°219 de 2020, artículo 3 párrafo y al alcance y objeto del procedimiento Gestión a las PQRSDf v5.

5. Fortalecer el seguimiento a la gestión de PQRSDF en su periodicidad.

6. Orientar a los responsables de la atención de peticiones, entre otros aspectos en:
 - i) Ampliación de plazos para respuestas de peticiones con el fin de evitar vencimiento de estos.
 - ii) El seguimiento que se debe efectuar a las PQR cuyo plazo de respuesta se haya ampliado con el fin de que se dé respuesta de fondo.
 - iii) La publicación en la página web de las respuestas a comunicados anónimos según lo dispuesto en la Resolución de Gerencia N°219 de 2020 artículo 5 y al procedimiento "Gestión a las PQRSDF" numeral 9.