



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

Periodo Julio 1 a Diciembre 31 de 2024.

Contextualización

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 segundo semestre de 2024.

Gestión de PQRSDf

La Oficina de Comunicaciones del IDEA es la dependencia que lidera el procedimiento “Gestión a las PQRSDf” (Versión 05 del 24-05-2023, disponible internamente en G+):

Las PQRSDf recibidas verbalmente o por medio de buzón de sugerencias, correo electrónico, redes sociales de la entidad o en documento físico se radican, se registran en el software G+, y se revisan para ser direccionadas al líder del proceso o dependencia competente según las temáticas para su gestión y posterior envío de respuesta al petitionario.

Atención y Canales de Recepción de PQRSDf:

<https://www.idea.gov.co/>

<https://www.idea.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/>

Correo electrónico: contactenos@idea.gov.co

Línea de denuncias anticorrupción:

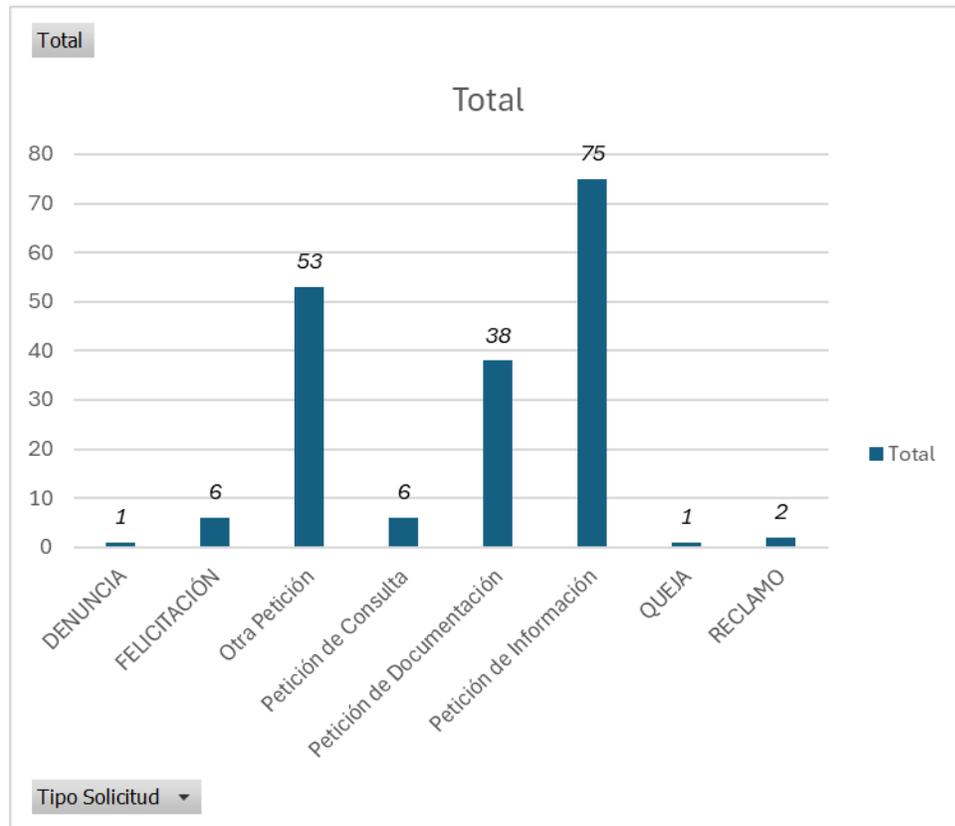
(57) 604 354 77 00 Ext 128.

Correo electrónico: anticorrupcion@idea.gov.co



Seguimiento PQRSDF

Del periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2024, se reportaron 182 solicitudes entre:



Seguimiento PQRSDF

Del periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2024, se remitieron solicitudes a las siguientes dependencias como destinatarios principales:

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	40
DIRECCION DE CONVENIOS Y COOPERACION	37
DIRECCIÓN JURIDICA	18
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	15
(en blanco)	12
DIRECCIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	11
GERENCIA COMERCIAL Y DE FOMENTO	9
GERENCIA FINANCIERA	9
OFICINA DE COMUNICACIONES	7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	5
GERENCIA ADMINISTRATIVA	5
OFICINA DE PLANEACION ESTRATEGICA	4
GERENCIA GENERAL	3
DIRECCION DE PORTAFOLIO DE INVERSIONES	2
SECRETARÍA GENERAL	1
GERENCIA DE RIESGOS	1
GERENCIA DE TI Y OPERACIONES	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
DIRECCION DE CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION	1
Total general	182

Según la base de datos de solicitudes, la respuesta no necesariamente está dada por la dependencia a la que esta fue dirigida.

Las 12 solicitudes que se observan sin dependencia (en blanco) se gestionaron al momento de su revisión por posibles errores presentados en dichas solicitudes.

Seguimiento PQRSDF

Estado y oportunidad de las respuestas:

Se observaron 18 solicitudes Archivadas, dos (2) devueltas, 162 respondidas.

En términos de oportunidad, se generaron alertas en el sistema frente a posibles retrasos en la respuesta. De la muestra seleccionada se observa, por ejemplo, respuestas a solicitudes que sobrepasan el tiempo establecido:

24 días, 2 Horas, 55 Minutos, 5 Segundos	241%
20 días, 1 Horas, 43 Minutos, 0 Segundos	201%
16 días, 0 Horas, 47 Minutos, 40 Segundos	160%
16 días, 23 Horas, 54 Minutos, 11 Segundos	170%
16 días, 22 Horas, 32 Minutos, 35 Segundos	170%

**Nota: En la base de datos se ubican los respectivos radicados para consulta interna.*

Recomendaciones y conclusiones PQRSDF

Se observa una debida diligencia de la Oficina de Comunicaciones en la publicación trimestral de los informes de PQRSDF en el portal web <https://www.idea.gov.co>

Del periodo de julio 1 a diciembre 31 del 2024, se observa que es preciso hacer seguimiento en el monitoreo de las alertas de las solicitudes para mejorar la oportunidad en estas respuestas.

Si bien no se encontró una coincidencia entre el número de registros de la base de datos respecto a la información trimestral publicada, se observa que el seguimiento en base de datos fue realizado. Se propone hacer un seguimiento o acompañamiento interno que verifique la congruencia de la información.



IDEA