

# **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024**

**ELABORADO POR**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO DE 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCALCE.....	4
4. NORMATIVIDAD .....	4
5. RESULTADOS AL SEGUIMIENTO .....	5
5.2. Verificación De Los Requerimientos Dispuestos Por La Resolución 1519 De 202 y En General De Los Requisitos Generales Aplicables A La Gestión De Las PQRDS .....	5
5.3. Seguimiento a PQRSD Primer Semestre 2024.....	6
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	7

## 1. INTRODUCCION

Dando cumplimiento a la ley 87 de 1993 y a Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Oficina de Control Interno presenta el informe semestral sobre la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D) correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024

El presente informe tiene como objetivo ofrecer una visión detallada sobre la gestión y respuesta de las PQRS-D recibidas durante el semestre. Este análisis busca asegurar la efectividad y eficiencia en el manejo de estos mecanismos de participación ciudadana y transparencia, garantizando que todas las solicitudes sean atendidas con diligencia y en conformidad con los principios de buena administración y servicio al ciudadano establecidos en la normativa vigente.

La Oficina de Control Interno ha llevado a cabo una revisión y evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de identificar áreas de mejora y promover prácticas que fortalezcan la cultura de responsabilidad y rendición de cuentas dentro de la entidad. El informe aborda los aspectos clave relacionados con el volumen de casos, tiempos de respuesta, y recomendaciones para optimizar el proceso de atención al público.

Agradezco el compromiso y la colaboración de todas las áreas involucradas en el manejo de PQRS-D, y confío en que las observaciones y recomendaciones incluidas en este informe contribuirán significativamente a mejorar la calidad del servicio y la gestión institucional.

El presente informe se encuentra contemplado en el programa anual de auditorías, acciones de verificación e informes de ley aprobado por la entidad.

## 2. OBJETIVO

Verificar la atención oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias, que los ciudadanos y demás grupos de valor que interpusieron durante el primer semestre de 2024, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, de los requerimientos dispuestos por la Resolución 1519 De 2020.

### 3. ALCALCE

El presente informe comprende el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias, recibidas por la entidad en el primer semestre de 2024, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables de los requerimientos dispuestos por la Resolución 1519 De 2020.

### 4. NORMATIVIDAD

- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, dispone en el artículo 76 que: “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... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 190 de 1995, “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 103 de 2015, “por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley

1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

- Resolución 1519 de 2020, “por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.

## **5. RESULTADOS AL SEGUIMIENTO**

### **5.2. Verificación De Los Requerimientos Dispuestos Por La Resolución 1519 De 202 y En General De Los Requisitos Generales Aplicables A La Gestión De Las PQRDS**

- No se evidencia la publicación de los Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos.

Se debe publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto a las solicitudes de acceso a la información se reporta específicamente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Este requerimiento también hace parte de los lineamientos contemplados en la Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”, en el numeral 6 “Planeación” ítem “Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos”.

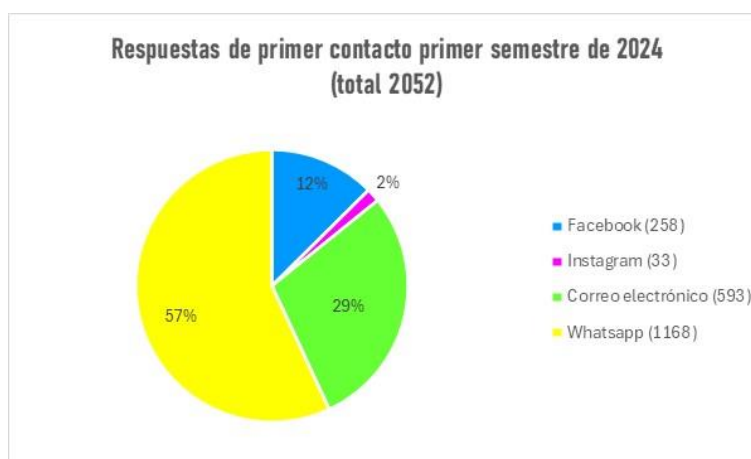
- No se evidencia en la página web el menú “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, como tampoco un formulario para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias

Este requerimiento también hace parte de los lineamientos contemplados en la Resolución 1519 de 24 de agosto de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen

los requisitos en materia de acceso a la información pública, en el numeral 13 “Menú Atención Y Servicios A La Ciudadanía”, ítem PQRSD.

### 5.3. Seguimiento a PQRSD Primer Semestre 2024

- Es importante resaltar que, aunque la entidad no cuenta con un menú de “Atención y Servicio a la ciudadanía”, ni con un formulario en la página web, se recibe PQRSD a través del botón “**CONTACTO**”, el cual direcciona al WhatsApp institucional, también a través del correo electrónico [contactanos@crediantioquia.com](mailto:contactanos@crediantioquia.com), la red social Instagram [@crediantioquia](https://www.instagram.com/crediantioquia) Y Facebook.
- Se evidencia que la entidad cuenta con el procedimiento para el manejo de PQRSD “P-COM-01-1 PROCEDIMIENTO PQRSD”, el cual debe ser modificado al manejo actual de la entidad, ya que, si bien este documento se encuentra de acuerdo con las directrices de manejo según la normatividad, no se encuentra ajustado a la realidad de Crediantioquia.
- En el gráfico siguiente, se puede observar el total de PQRSD que ingresaron a la entidad en el primer semestre de 2024 por los diferentes canales y su porcentaje de participación: El total de ingresado de PQRSD fue de 2052, EL 57% (1168) ingresaron por WhatsApp, el 29% (593) por el correo electrónico, el 12% (258) por Facebook y el 2% (33) por Instagram.



- Del total de PQRSD que ingresaron a la entidad, doce (12) fueron trasladadas para tratamiento y se tiene registro en el documento F-JD-01-01 “Matriz PQRSDFD Crediantioquia”.

De las peticiones que ingresaron cuatro están sin responder y tres con términos vencidos, se evidencia que todas las que aún están activas tienen características similares, por lo que se requiere respuesta oportuna en los términos establecidos por la normatividad colombiana.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual la Entidad debe disponer en el portal, en donde los grupos de interés podrán realizar sus consultas.

Según las exigencias de la norma, hay varios requisitos que se deben cumplir, de los que se hace parcialmente y que poco a poco se deben implementar; cabe resaltar el esfuerzo que IDEA + SAS está realizando, ya que es una entidad nueva que inicia operaciones en agosto de 2023.

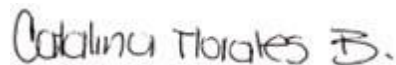
- Revisar y actualizar los aspectos observados sobre la estructura de la página web de IDEA+ SAS para cumplir al máximo lo citado en la Ley 1712 de 2014.
- No se evidencian la publicación de los Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos”, sin embargo, la entidad cuenta con el formato “Matriz de consolidación y seguimiento a PQRSD atención al ciudadano Crediantioquia”, y el “Procedimiento PQRSD”, los cuales sugiero sean revisados y si es necesario ajustarlos, para ser utilizados de acuerdo con la realidad de la entidad.
- Sugiero que la entidad implemente un registro detallado de los reconocimientos que recibe. Este registro no solo complementa la gestión de las PQRSD, sino que también sirve como un valioso indicador de la calidad del servicio y el desempeño institucional.

Documentar y resaltar los reconocimientos permite a la entidad mostrar los aspectos positivos de su gestión, demostrando la efectividad y el impacto de sus acciones ante la ciudadanía.

- La claridad en la tipificación de las PQRSD y el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados por la normatividad colombiana son elementos esenciales para asegurar una gestión eficiente y transparente de las solicitudes ciudadanas. La correcta identificación de cada tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia) no solo facilita su adecuada tramitación, sino que también permite a la entidad cumplir con los plazos legales, evitando así incurrir en errores que puedan generar descontento, pérdida de confianza por parte de los usuarios o demandas.

Adherirse estrictamente a los tiempos de respuesta establecidos en la normativa garantiza una respuesta oportuna y adecuada, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la gestión pública, y fortaleciendo la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Atentamente,



CATALINA MORALES BOTERO  
Jefe Oficina de Control Interno