

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

ELABORADO POR

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 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 segundo Semestre 2024	6
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

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 julio al 30 de noviembre 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 segundo 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 segundo semestre de 2024, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables de los requerimientos dispuestos por la Resolución 1519 De 2020.

4. NORMATIVIDAD

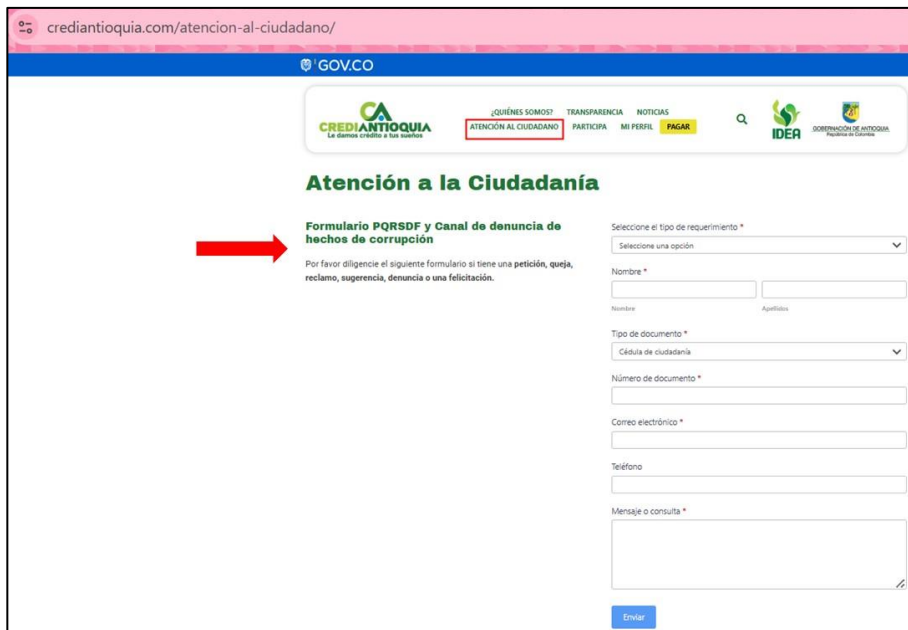
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y 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

- Se evidencia en la página web el menú “Atención y Servicio a la Ciudadanía” y el formulario para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias (PQRSD).



crediantioquia.com/atencion-al-ciudadano/

GOV.CO

¿QUIÉNES SOMOS? TRANSPARENCIA NOTICIAS
ATENCIÓN AL CIUDADANO PARTICIPA MI PERFIL PAGAR

IDEA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Atención a la Ciudadanía

Formulario PQRSD y Canal de denuncia de hechos de corrupción

Por favor diligencie el siguiente formulario si tiene una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o una felicitación.

Seleccione el tipo de requerimiento *

Nombre *

Apellido *

Tipo de documento *

Número de documento *

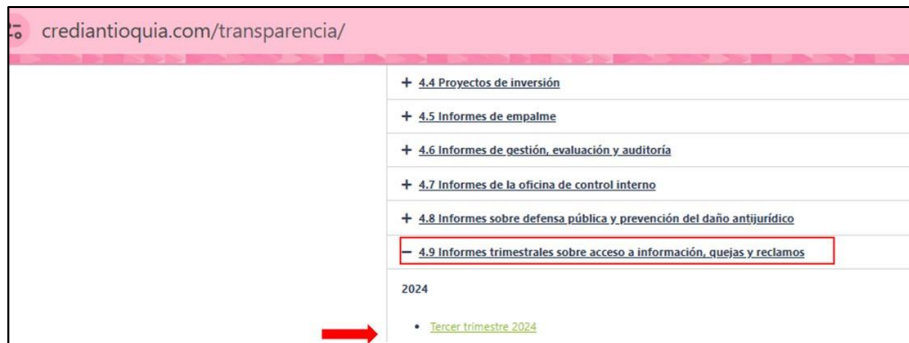
Correo electrónico *

Teléfono

Mensaje o consulta *


Enviar

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos a partir del tercer trimestre del 2024.

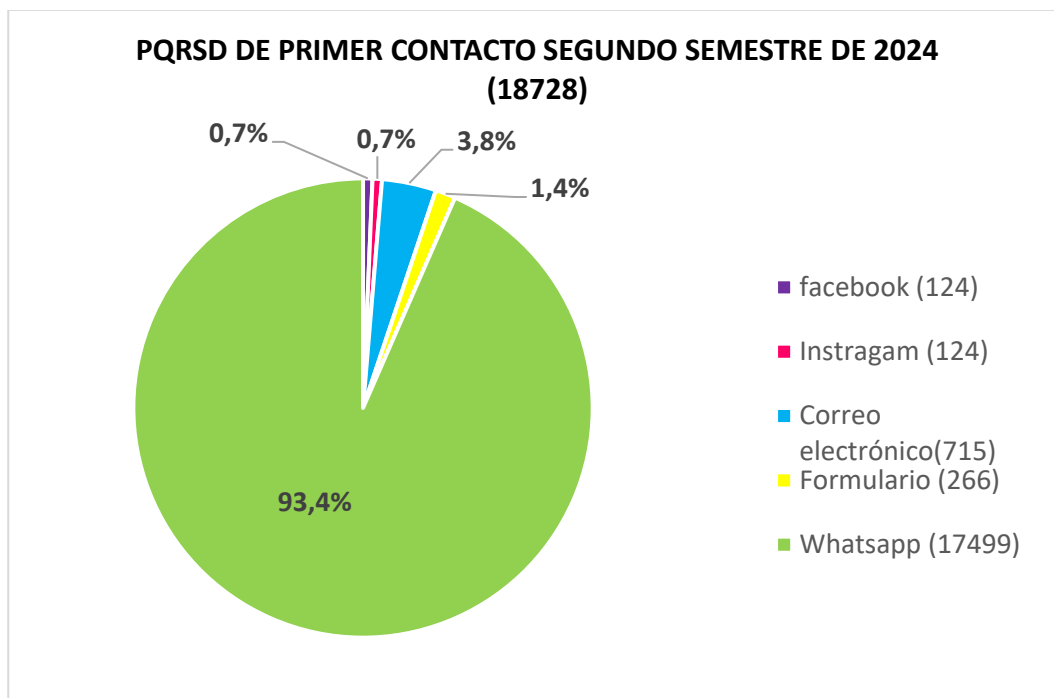


5.3. Seguimiento a PQRSD segundo Semestre 2024

- Se evidencia que la entidad cuenta con el procedimiento para el manejo de PQRSD “PR-CTO-03-1 PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRSD”, el cual fue ajustado al manejo actual de la entidad.

	IDEA + SAS	Código: PR-CTO-03-1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSD	Página 1 de 3
		Fecha: Agosto-2024

- En el grafico siguiente, se puede observar el total de PQRSD de primer contacto que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de 2024 por los diferentes canales y su porcentaje de participación: El total ingresado de PQRSD fue de 18726, EL 93.4% (17499) ingresaron por WhatsApp, el 3.8% (715) por el correo electrónico, el 0.7% (124) por Facebook, el 0.7% (124) por Instagram y el 1.4% por el formulario electrónico (264).

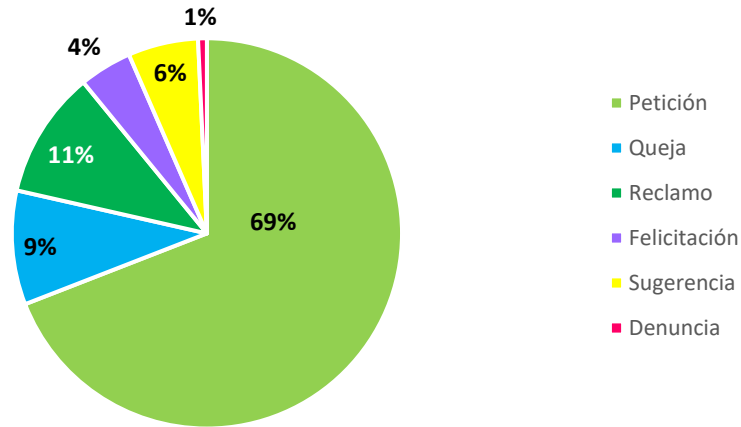


- Del total de PQRSD que ingresaron a la entidad, cuatro (4) fueron trasladadas para tratamiento a otra área y se tiene registro en el documento F-JD-01-01 “Matriz PQRSDFD Crediantioquia”.

De las peticiones que ingresaron, dos se respondieron extemporáneamente.

- En el gráfico siguiente se puede observar del total de peticiones que ingresaron a través del formulario de atención al ciudadano de la página web: el 69 % corresponden a peticiones, el 9% quejas, el 11% reclamos, el 4% felicitaciones, el 6% sugerencias y el 1% denuncias.

**DISCRIMINACIÓN TIPO DE SOLICITUD CANAL
FORMULARIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
PÁGINA WEB**



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante destacar los avances significativos logrados en la estructuración de la página web de la entidad, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. La profesional de comunicaciones ha jugado un papel clave en este proceso, gestionando de manera eficiente la incorporación de los elementos necesarios para garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la información pública. Su labor ha sido fundamental para asegurar que la página web no solo cumpla con los requisitos legales, sino que también ofrece una plataforma clara, accesible y amigable para los usuarios, promoviendo la transparencia y la confianza pública de la entidad.
- Se observa un avance significativo en la implementación del formulario de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), lo cual ha permitido mejorar la atención y gestión de las solicitudes de los usuarios. El formulario está funcionando de manera eficiente, facilitando el registro y seguimiento de las solicitudes, lo que se traduce en un mejor seguimiento.

Además, se ha logrado consolidar la presentación de los informes trimestrales, los cuales incluyen un análisis de los casos recibidos, su clasificación y el tiempo de

respuesta. Estos informes permiten identificar áreas de mejora, así como las tendencias de los casos gestionados, contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas para optimizar los procesos de atención.

Sin embargo, es recomendable continuar con la capacitación del personal involucrado en la atención de PQRSD para garantizar que todos los casos sean gestionados de manera adecuada y dentro de los tiempos establecidos. Asimismo, se sugiere mantener la actualización constante de los informes trimestrales para asegurar que reflejen fielmente la evolución de los casos.

- 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.

- Se sugiere seguir con la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información en la página web de la entidad, en lo relacionado con las PQRSD.

7. PLAZO PARA REVISIÓN Y ENVÍO DE ACLARACIONES Y OBSERVACIONES

Se cuenta con la posibilidad de revisar los resultados del presente seguimiento y realizar las aclaraciones u observaciones que considere pertinentes. La fecha límite es el 13 de diciembre de 2024 hasta las 10:30 am, y se deben realizar por medio escrito mediante correo electrónico: controlinterno@crediantioquia.com.

Se recibe observación por la comunicadora, para la siguiente corrección: en la información de la discriminación por tipología “Esta discriminación corresponde es al formulario de atención al ciudadano de la página web” y se realiza el ajuste.

Se procede con la socialización del informe definitivo y la publicación del mismo en la página web de la entidad.

Atentamente,



CATALINA MORALES BOTERO

Jefe de Control Interno