



Medellín, enero 12 de 2021.
2020-

Doctora:

MARCELA ISABEL TRUJILLO QUINTERO

Directora Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre de 2020.

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011: “OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS” establece, entre otros, que “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”

El siguiente informe, se construye con base en la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera y por medio de la interacción permanente de la Oficina de Control Interno con la funcionaria Técnica de Archivo y Correspondencia, quien suministró la base de datos y el control que internamente se lleva para la normal recepción y respuesta de las PQRS que se gestionaron en el segundo semestre de 2020.

En consecuencia, es importante anotar que dicho informe está limitado a la información suministrada por la funcionaria Técnica encargada de archivo y correspondencia, la cual es verificada mediante pruebas aleatorias por esta oficina de Control Interno.

También se consideró el informe que sobre PQRS se publicó en la página WEB en el mes de julio 2020.

Canales de comunicación:

Los canales de ingreso de las PQRS al instituto son las siguientes:

- Archivo central ubicado en el primer piso del edificio.
- Correo electrónico corporativo.
- Buzones de sugerencias ubicados en la biblioteca y la dirección del ICPA.
- Link contáctenos@culturantioquia.gov.co en la página WEB.

Situación observada:

Al cierre del segundo semestre de 2020, es decir a diciembre 31 de 2020, se recibieron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos cuarenta y ocho (248) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS 2020		No. Asignaciones
Subdirección Administrativa y Financiera		61
Subdirección de Planeación		41
Subdirección de Fomento al Patrimonio.		284
Dirección		14
Comunicaciones		10
Total		410

La asignación recae en cabeza del equipo directivo y a funcionarios que dependen directamente de la Dirección, los directivos a su vez asignan la responsabilidad en los colaboradores de su subdirección, razón por la cual deben mantener una estrategia permanente de seguimiento sobre la gestión adelantada a cada una de la PQRS, ya que la delegación, eleva el riesgo de no respuesta.

Gráficamente.



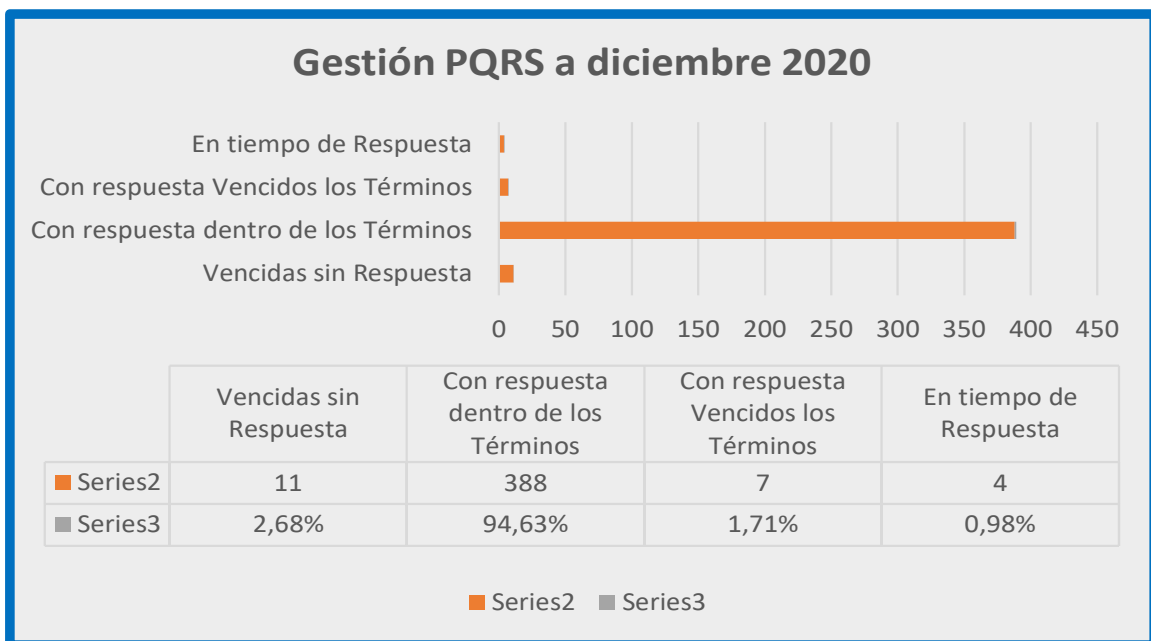
Gestión:

Gestión PQRS a diciembre 2020		Respuesta	%
Vencidas sin Respuesta		11	2,68%
Con respuesta dentro de los Términos		388	94,63%
Con respuesta Vencidos los Términos		7	1,71%
En tiempo de Respuesta		4	0,98%
Total		410	100,00%

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del cien (97.32%) por ciento, evidenciado una mejora en el proceso, sin embargo, es bueno considerar que de las trescientas noventa y cinco (395) PQRS con respuesta, 1.71% se dieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos, mejorando efectivamente frente al año inmediatamente anterior

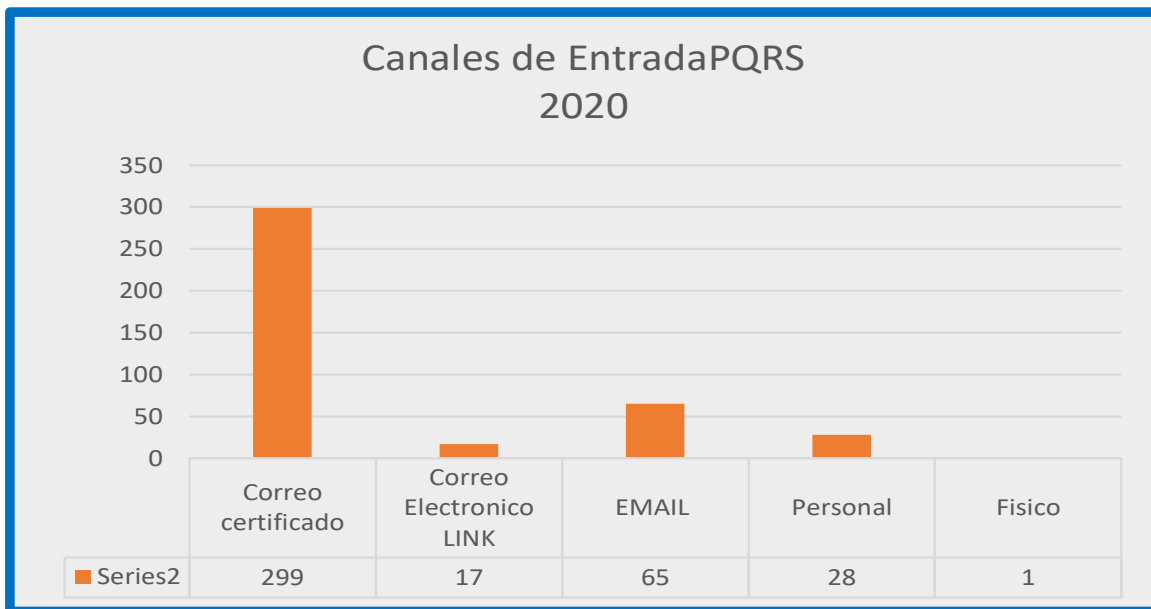
Sin embargo, las 11 PQRS vencidas sin respuesta, afectan el indicador y expone al ICPA al riesgo de sanciones.

Gráficamente.



Medios de ingreso:

Con la situación generada por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID 19, La mayor entrada de PQRS al instituto se realizó por medios distintos al personal o archivo central de la entidad, el correo electrónico está en segundo lugar, el correo certificado en tercer lugar y el *Link Contáctenos* y los buzones de sugerencia no registran en el semestre analizado ningún ingreso.



Traslados de PQRS:

Durante el año 2020 con corte a 31 de diciembre, no se trasladaron PQRS a otras entidades del orden Departamental:

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Frente a las observaciones y recomendaciones consignadas en el informe del primer semestre de 2020, esta oficina pudo evidenciar que la alta dirección en las reuniones de comité de dirección instruyó a los responsables para que se cumpliera con dicha obligación legal, dejando claro que las posibles consecuencias de no dar respuesta a las PQRS dentro de los tiempos legales y reglamentarios son de carácter disciplinario.

Observaciones y/o Recomendaciones:

- En la vigencia 2020 se logró una mejoría notable en el porcentaje de respuesta de las PQRS dentro de los tiempos legales y reglamentarios, no obstante, se debe llevar el indicador al 100%, evitando posibles riesgos de acciones de carácter disciplinario para los responsables.
- El ICPA, debe continuar con campañas de sensibilización y divulgación de las normas generales e interna que regulan las PQRS, logrando una efectiva interiorización y compromiso por parte de los funcionarios para gestionar la respuesta oportuna y el cierre efectivo de las PQRS.
- Se recomienda trabajar sobre los riesgos asociados al proceso, procurando controles efectivos de seguimiento a la gestión y cierre del proceso de las PQRS.
- La Oficina de Control Interno recomienda a la Dirección iniciar las acciones administrativas, que permitan determinar si con la no respuesta oportuna de las PQRS, se ha causado algún daño al Instituto y si pudo existir conductas omisivas de los funcionarios encargados de dichas respuestas.

Cordialmente,



PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.