



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

2015

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS (PQRS) – DICIEMBRE 31 DE 2015**

**ANA MARIA HERNANDEZ QUIROS
INSTITUTO DE CULTURA Y
PATRIMONIO DE ANTIOQUIA
31/12/2015**

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 11

Nombre de la Auditoria:	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)	Fecha estimada:	15/01/2016
Proceso Auditado:	Gestión Jurídica – Gestión documental	Fecha inicial:	15/01/2016
Tipo de auditoría:	Calidad <input type="checkbox"/> Gestión <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/>	Fecha preliminar:	15/01/2016
Tipo de informe:	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha final:	18/01/2016

1. RESUMEN GERENCIAL	
Objetivo:	Evaluar y verificar semestralmente la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, a través del ejercicio de la auditoría interna, determinando si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular acciones de mejoramiento.
Alcance:	Procedimiento de atención a PQRS y Servicio No conforme.
Normatividad:	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 • Circular externa No. 001 de 2011 del 20 de Octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
Equipo auditor:	Ana María Hernández Quirós
Criterio auditor / Conclusión:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La entidad debe mejorar su procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), en cuanto a oportunidad en las respuestas, claridad en las funciones por parte de los responsables, actualización del proceso de acuerdo con la normativa y los cambios en la infraestructura tecnológica que se adquiere con la sistematización del proceso a través del flujo de trabajo que se defina. ✓ En la verificación realizada el responsable de las PQRS recibidas por la web y el correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no existe un registro organizado de las PQRS recibidas por estos medios, no se sabe cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuantas son quejas y el tratamiento de las mismas.

La Clasificación del Riesgo aplica para el informe en general y para cada uno de los hallazgos. Se ha diseñado empleando los siguientes términos y colores:

Insatisfactorio Riesgo Extremo	Necesita Mejorar Significativamente Riesgo Alto	Necesita Mejorar Riesgo Moderado	Satisfactorio Riesgo Bajo
---	--	---	--------------------------------------

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 11

3. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA

3.1. INFORMES PREVIOS

Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) – Semestre dos de 2014 y Semestre uno de 2015.

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
1	30/06/2014 Semestre 1	<p><i>“Se sugiere revisar el procedimiento y de ser necesario ajustar el mismo en lo que tiene que ver con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Términos de respuesta</i> ✓ <i>Responsables</i> ✓ <i>Puntos de control</i> ✓ <i>Formatos”</i> 	<p>En diciembre de 2015 se realiza ajustes al documento en aras de su actualización, pero el mismo no alcanza a ser aprobado y publicado en el Sistema Integrado de Gestión.</p>
2	30/06/2014 Semestre 1	<p><i>“Se debe revisar y analizar aquellas PQRS que sobrepasan los 30 días en su tiempo de respuesta, verificando que esté de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 y la demás normatividad que regula el tema”</i></p>	<p>En el primer semestre de 2015 se recibe una PQRS en el mes de mayo y no se le dio respuesta al corte de dicho semestre, según fechas de radicación.</p> <p>Para este mismo periodo de 2015, se radican en el archivo central cinco derechos de petición y uno supera el periodo de los 30 días.</p> <p>Durante el primer semestre de 2015, no se logró implementar el flujo de trabajo proyectado con la adquisición del nuevo software documental, puesto que, el mismo debió ser modificado por falta de licencias en la operación de dicho módulo.</p> <p>Finalizando 2015 se implementó la ruta de PQRS y Derechos de petición en el software de gestión documental, ésta contempla una administración simple que sigue dependiendo del Técnico de Archivo para su seguimiento y control. Dicho seguimiento continua siendo confuso, puesto que, al no incluir términos de respuesta al momento de radicar que generen alertas a los responsables de la respuesta y el seguimiento, existe un alto riesgo de que los términos se venzan y la entidad esté expuesta a sanciones disciplinarias y penales.</p>

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 4 de 11

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
			<p>Por parte de la Dirección se solicitó separar las solicitudes de las PQRS y los Derechos de Petición, situación que no corresponde con lo que expresa la Ley 1755 de 2015, donde las distintas solicitudes son consideradas peticiones.</p>
3	30/06/2014 Semestre 1	<p><i>“Se debe mejorar el control y seguimiento de las PQRS en términos de rigurosidad y soporte en el procedimiento por parte de los responsables de las mismas.”</i></p>	<p>Durante el primer semestre de 2015, no se logró implementar el flujo de trabajo proyectado con la adquisición del nuevo software documental, puesto que, el mismo debió ser modificado por falta de licencias en la operación de dicho módulo.</p> <p>Con corte al 31 de diciembre de 2015 se evidencia que sólo se controlan las PQRS recibidas a través del Archivo Central, existe aún ausencia de control y de conocimiento en el manejo de las PQRS que se reciben por medio de la página web, correo electrónico, redes sociales y las que reciben los funcionarios de la entidad. Además el control y el seguimiento y control continua realizándose sin conocer los términos de respuesta de cada PQRS. Se evidencia desconocimiento en lo correspondiente a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a términos y procedimiento en la administración de las PQRS.</p>
4	30/06/2014 Semestre 1	<p><i>Teniendo en cuenta las recomendaciones anteriores, conviene recordar que en Comité de Coordinación de Control Interno, celebrado el 3 de junio se realizaron observaciones al tema de PQRS en la entidad, considerándose, el mismo, un aspecto álgido en el Instituto en cuanto al seguimiento a los términos, precisión en las actividades definidas en el procedimiento y los responsables de las mismas; en este mismo Comité se acordó designar a ALEIDA PAVAS y BIBIANA CASTRILLÓN como líderes del procedimiento de PQRS. Además, de involucrar al área jurídica en lo que tiene que ver con la clasificación de las peticiones, y abordarlo desde la cultura del autocontrol considerando los siguientes aspectos:</i></p>	<p>Con la implementación del flujo de trabajo para la administración de las PQRS se establecerán puntos de control y responsables específicos a los mismos. El seguimiento y la medición del impacto deberán adelantarse para el primer semestre de 2016.</p> <p>De los 5 aspectos mencionados en la recomendación, cada uno con un peso del 20%, sólo se cumple parcialmente la reactivación y mejora de la comunicación interna, que fue liderada por el practicante de excelencia Daniel Ortiz.</p>



INFORME DE AUDITORIA

CODIGO:

VERSIÓN: 01

Página 5 de 11

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
		<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> <i>Aplicativo SICPA que permita la sistematización de las PQRS (20%)</i><input type="checkbox"/> <i>Involucrar a todos los servidores del Instituto (20%)</i><input type="checkbox"/> <i>Reactivar y mejorar la comunicación interna (20%)</i><input type="checkbox"/> <i>Ligar con la evaluación del desempeño (20%)</i><input type="checkbox"/> <i>Acompañamiento por parte de los enlaces de cada una de las subdirecciones (20%)</i>	
1	30/06/2015	<i>"La entidad deberá realizar los ajustes pertinentes al procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta las actualizaciones normativas y los cambios en la infraestructura tecnológica de la entidad con la adquisición del nuevo software de Gestión Documental. Además, de adelantar las acciones de formación y apropiación del debido procedimiento por parte de los servidores y colaboradores de la entidad que estarían obligados a atender las PQRS presentadas por la ciudadanía en general."</i>	En diciembre de 2015 se realiza ajustes al documento en aras de su actualización, pero el mismo no alcanza a ser aprobado y publicado en el Sistema Integrado de Gestión.
2	30/06/2015	<i>"De acuerdo con las recomendaciones expresadas en el informe del primer semestre de 2014, los compromisos adquiridos en el Comité de Control Interno del año 2014 y las recomendaciones del presente informe (corte a junio 30 de 2015), es pertinente que la entidad defina el liderazgo de quien será el responsable al interior de la entidad y que así mismo se comunique a todos los servidores y colaboradores de la entidad."</i>	No se han realizado acciones o actividades de avance respecto a la observación planteada.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 11

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
3	30/06/2015	<i>"Es importante y urgente que la entidad implemente la ruta de trabajo definida dentro del Software de Gestión Documental, de tal forma que se pueda medir su efectividad a través de la trazabilidad establecida para el mismo."</i>	Durante el segundo semestre de 2015, se implementa una ruta en el sistema de gestión documental, pero la misma no está documentada en el procedimiento.
4	30/06/2015	<i>"Es de vital importancia el seguimiento a los términos de respuesta de las distintas PQRS que se allegan a la entidad, por ello, estos se deben definir a partir de la radicación de la PQRS para establecer tiempos de respuesta y extemporaneidad cuando se presente."</i>	Se evidencia desconocimiento de la Ley 1755 de 2015 por parte de la Técnica de Archivo que a su vez es la responsable de la administración de las PQRS.
5	30/06/2015	<i>"Es pertinente evaluar el tipo de informe y/o reporte que generará el software de Gestión Documental para analizar la trazabilidad en la ruta de trabajo de las PQRS, y si es del caso, mejorar la herramienta de seguimiento que se tiene actualmente."</i>	Se evidencia desconocimiento de la Ley 1712 de 2014 por parte de la Técnica de Archivo que a su vez es la responsable de la administración de las PQRS.
6	30/06/2015	<i>"Se debe definir quién será el responsable de elaborar el informe de PQRS en virtud del cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014; el cual debe relacionar:</i> <input type="checkbox"/> <i>Número de solicitudes recibidas</i> <input type="checkbox"/> <i>Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución</i> <input type="checkbox"/> <i>Tiempo de respuesta a cada solicitud</i> <input type="checkbox"/> <i>Número de solicitudes en las que se negó la información"</i>	Aunque se cumple con la publicación del informe y el mismo permite filtrar para ampliar el análisis de la información. Dicha información se debería presentar de forma resumida con los datos solicitados en la Ley 1712 de 2014.

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1. FORTALEZAS

1. El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, cuenta con los siguientes mecanismos para recepción de las PQRS de los usuarios:
 - ✓ Línea de atención telefónica, que puede ser atendida por cualquier funcionario de la entidad
 - ✓ Páginas Web www.culturantioquia.gov.co y www.antioquia.gov.co.
 - ✓ Buzones de sugerencias de la Entidad, existen tres (3) ubicados en la Dirección, Portería y Bibliotecas.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 11

- ✓ Escrito, presentada al archivo del Instituto, el control lo realiza la Técnica administrativa de gestión documental
 - ✓ Personal: a través del contacto con los funcionarios del Instituto.
2. En la página web del Instituto, existe el aplicativo de “*atención al ciudadano*” que ofrece a los distintos usuarios, la posibilidad de presentar sus PQRS a través de este medio.
 3. Es de anotar la disposición y receptividad por parte de los responsables de las PQRS de la entidad para dar respuesta y proporcionar la información al área de Control Interno para la construcción y elaboración del presente informe.

4.2. DESARROLLO DEL INFORME:

La entidad desarrolla su procedimiento, designando a 2 responsables que son la Secretaria de la Dirección y la Técnica Administrativa de Archivo.

En la verificación realizada el responsable de las PQRS recibidas por la web y el correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no se evidencia un registro organizado de las PQRS recibidas por estos medios, no se evidencia cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuantas son quejas y el tratamiento de las mismas.

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia tiene en su control de correspondencia, PQRS y Derechos de petición del año 2015, recibió 150 documentos con esta clasificación, de los cuales respondió efectivamente 142 y 7 no evidencian radicado con respuesta.

De las 7 PQRS sin respuesta, 6 están directamente relacionadas con la entidad y 1 debió ser remitida a la Secretaria de Cultura de Medellín para el trámite de respuesta.

Las 6 PQRS que están pendientes de respuesta tienen como responsable a funcionarios y contratistas de la entidad:

SERVIDOR	RADICADO	FECHA	OBSERVACIONES
Profesional Universitario de audiovisuales	I-2015-001203	06/10/2015	Se realizó el requerimiento al funcionario solicitando las evidencias de la respuesta proyectada.
Henderson Alberto Lopez Orozco	I-2015-001384	19/11/2015	Se evidencia que la comunicación fue dirigida a un funcionario distinto (Comunicador) al responsable asignado por la Dirección para su respuesta (Líder de Patrimonio). La comunicación refiere una solicitud para el préstamo de espacios; la misma debió haberse direccionado al Auxiliar de bienes quien es el responsable del préstamo y arrendamiento de

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 11

SERVIDOR	RADICADO	FECHA	OBSERVACIONES
			espacios.
Henderson Alberto Lopez Orozco	I-2015-001393	23/11/2015	Se realizó consulta en el área de Patrimonio, pero no se evidencia la respuesta dada por la entidad al Ministerio de Cultura. Sin embargo el Municipio fue advertido de estos requerimientos y presentó los ajustes. Se recomienda a la Subdirección de Patrimonio realizar el debido seguimiento al tema.
Henderson Alberto Lopez Orozco	I-2015-001398	24/11/2015	Es una comunicación con una recomendación frente a la restauración de esculturas del Museo de Antioquia.
Jairo Alonso Escobar Velásquez	I-2015-001537	23/12/2015	Es una solicitud de confirmación de cuentas por pagar que no evidencia respuesta alguna.
Henderson Alberto Lopez Orozco	I-2015-001550	30/12/2015	Es una solicitud del Obispo de Jericó para asesoría en la restauración del Templo parroquial del Corazón Inmaculado de María. A la fecha de la verificación no se evidencia respuesta. Se recomienda que el Subdirector de Patrimonio realice el debido seguimiento.

Se recibieron 8 Derechos de petición durante el 2015, todos con respuesta asociada; 7 de las peticiones se responden en periodos iguales o menores a 30 días y se evidencia el radicado No. PQRS-2015-000584 del 12 de mayo de 2015 que se respondió el 27 de agosto de 2015, petición que supera los 2 meses para su respuesta. Es pertinente y necesario que al momento de la radicación de las peticiones se especifique el término de la respuesta a las mismas para que tanto el que hace el seguimiento como quien responde tenga claridad frente a los tiempos.

La ruta de trabajo planteada con la adquisición del Software de Gestión Documental no se logra implementar por la falta de licencias; pero de igual forma no se evidencia avance en el mejoramiento del procedimiento al interior de la entidad.

Sobre las PQRS que se reciben a través de la página web y el correo electrónico no hay un debido control por parte del responsable. Es prudente mejorar el seguimiento y control de éstas, puesto que, las mismas con la debida administración constituyen una herramienta de mejoramiento continuo.

Se realizó la verificación de cuatro PQRS, enviando correo electrónico donde se pregunta a los usuarios:

- *“¿Se dio debida respuesta a su solicitud, recibió una comunicación respondiendo a la enviada por usted?”*
- *¿Cuándo (fecha) se le dio respuesta a su solicitud?*
- *¿A través de que medio se le respondió (correo certificado, e – mail)?*

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 9 de 11

- *Se confirmó el recibo a satisfacción por parte suya, es decir, recibió una llamada o correo electrónico por parte de personal del Instituto, confirmando que usted hubiese recibido respuesta?”*

A los anteriores cuestionamientos respondió un usuario, manifestando que no había recibido respuesta; sin embargo, haciendo la trazabilidad de la misma se evidencia que existe una respuesta radicada y un correo electrónico donde se envió dicha comunicación. Se pudieron presentar demoras en la respuesta al usuario, debido a que la PQRS fue remitida inicialmente a la Gobernación de Antioquia por el usuario y posteriormente al Instituto, y el trámite de la respuesta surtió la misma ruta (El Instituto la remite a la Gobernación y la Gobernación debió remitirla al usuario). El deber ser para evitar demoras en la respuesta a los usuarios es que luego de ser recibida por la entidad como responsable de su respuesta, la entidad debió responder directamente al usuario con copia al ente central.

De acuerdo a la verificación realizada es claro que el procedimiento debe mejorarse e interiorizarse por parte de los todos los servidores y colaboradores de la entidad, entendiendo el sentido de ser servidor público, cuya ocupación principal es el servicio al ciudadano y todo lo que ello implica.

4.3. HALLAZGOS / OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS	Clasificación del Riesgo	Moderado
Hallazgo / Observación / No conformidad	<i>En la verificación realizada con la responsable de las PQRS recibidas a través de la web o correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no existe un registro organizado de las PQRS que se reciben por estos medios, no se sabe cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuántas son quejas y el tratamiento de las mismas; es decir, no se puede establecer si las mismas fueron resueltas y los usuarios quedaron satisfechos con las mismas; situación que representa riesgo para la entidad.</i>	
Criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014 • Ley 1474 de 2011 • Ley 1437 de 2011 	
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del procedimiento interno por parte de los responsables. • Ausencia de liderazgo en el tema de PQRS y atención al ciudadano. • Ausencia de sistematización del procedimiento para evaluar la trazabilidad y la oportunidad en las respuestas. 	
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Afectación de la imagen institucional frente a la ciudadanía.</i> • <i>Sanciones disciplinarias a los funcionarios correspondientes por incumplimiento de los términos de respuesta estipulados en la ley.</i> 	

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 10 de 11

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS	Clasificación del Riesgo	Moderado
Recomendación	La entidad deberá realizar los ajustes pertinentes al procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta las actualizaciones normativas y los cambios en la infraestructura tecnológica de la entidad con la adquisición del nuevo software de Gestión Documental. Además, de adelantar las acciones de formación y apropiación del debido procedimiento por parte de los servidores y colaboradores de la entidad que estarían obligados a atender las PQRS presentadas por la ciudadanía en general.	
Observación	NA	

5. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

1. A partir de agosto de 2015, por directriz de la Alta dirección se modifica el procedimiento; donde las PQRS fueron recibidas y radicadas por la Técnica de Archivo y se enviaban a la Directora para que ésta a su vez direccionara la comunicación al responsable de proyectar su respuesta. Situación que ha criterio de Control interno genera atrasos en el proceso, puesto que, los cargos y las funciones están dadas desde el Manual de funciones y la Dirección no debería dedicarse a la ejecución de labores operativas que requieren celeridad en su ejecución. Además de que esta nueva actividad tampoco se documentó ni se divulgó a todos los servidores, contribuyendo a la falta de conocimiento, actualización, divulgación y apropiación evidenciada frente a la Administración de las PQRS en la entidad.
2. De acuerdo con las recomendaciones expresadas en el informe del primer semestre de 2014, los compromisos adquiridos en el Comité de Control Interno del año 2014 y las recomendaciones del presente informe (corte a junio 30 de 2015), es pertinente que la entidad defina el liderazgo de quien será el responsable al interior de la entidad y que así mismo se comunique a todos los servidores y colaboradores de la entidad.
3. Es importante y urgente que la entidad implemente la ruta de trabajo definida dentro del Software de Gestión Documental, de tal forma que se pueda medir su efectividad a través de la trazabilidad establecida para el mismo.
4. Es de vital importancia el seguimiento a los términos de respuesta de las distintas PQRS que se allegan a la entidad, por ello, estos se deben definir a partir de la radicación de la PQRS para establecer tiempos de respuesta y extemporaneidad cuando se presente.
5. Es pertinente evaluar el tipo de informe y/o reporte que generará el software de Gestión Documental para analizar la trazabilidad en la ruta de trabajo de las PQRS, y si es del caso, mejorar la herramienta de seguimiento que se tiene actualmente.
6. Se debe definir quién será el responsable de elaborar el informe de PQRS en virtud del cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014; el cual debe relacionar:
 - ✓ Número de solicitudes recibidas
 - ✓ Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
 - ✓ Tiempo de respuesta a cada solicitud

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		Página 11 de 11

✓ Número de solicitudes en las que se negó la información

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Procedimiento de atención a PQRS
2. Cuadro de control de PQRS 2014
3. Ley 1712 de 2014
4. Ley 1437 de 2011
5. Ley 1474 de 2011

Auditor interno:	Ana María Hernández Quirós	Cargo:	Líder de Control Interno	Firma:	
Auditor apoyo:	NA	Cargo:	NA	Firma:	