




Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

2014

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)



ANA MARIA HERNANDEZ QUIROS
INSTITUTO DE CULTURA Y
PATRIMONIO DE ANTIOQUIA
31/12/2014

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

Nombre de la Auditoria:	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)	Fecha estimada:	31/12/2014
Proceso Auditado:	Gestión Jurídica – Gestión documental	Fecha inicial:	15/12/2014
Tipo de auditoría:	Calidad <input type="checkbox"/> Gestión <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/>	Fecha preliminar:	15/12/2014
Tipo de informe:	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha final:	13/02/2015

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:	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 normatividad y los cambios en la infraestructura tecnológica que se adquiere con la sistematización del proceso a través de un flujo de trabajo definido dentro del software de administración documental.

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
---	--	---	--------------------------------------

3. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA

3.1. INFORMES PREVIOS

Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) – Semestre 1 de 2014.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

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> 	No se han realizado los ajustes correspondientes y sugeridos en el informe anterior.
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>	La observación se mantiene, durante el segundo semestre de 2014 se adelantaron reuniones con personal de la empresa que está suministrando el software documental con el propósito de establecer los flujos de trabajo para la debida administración de las PQRS en la entidad.
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>	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 2015.
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>	Al cierre del año 2014 no se han logrado avances significativos en el tema, actualmente el flujo de trabajo para la administración de las PQRS se encuentra en implementación.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Aplicativo SICPA que permita la sistematización de las PQRS</i> ✓ <i>Involucrar a todos los servidores del Instituto</i> ✓ <i>Reactivar y mejorar la comunicación interna</i> ✓ <i>Ligar con la evaluación del desempeño</i> ✓ <i>Acompañamiento por parte de los enlaces de cada una de las subdirecciones</i> 	

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1. FORTALEZAS

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) que están pendientes de su instalación, dado las obras de restauración que se vienen adelantando en el edificio.
- ✓ 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.
- ✓ Existe un procedimiento documentado en calidad, que detalla las actividades, los responsables y los registros que deben hacerse para el seguimiento y control de las mismas.

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.

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.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/


4.2. HALLAZGOS / OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS	Clasificación del Riesgo	Moderado
Hallazgo / Observación / No conformidad	<i>El 53% de las PQRS recibidas en el 2014 evidencian seguimiento y respuesta, sin embargo hay un 47% que no tienen ninguna respuesta asociada, 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> 	
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 socialización 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	

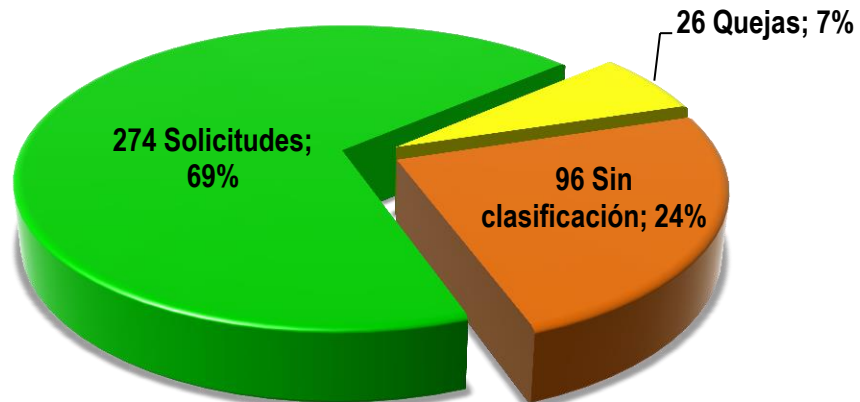
La entidad desarrolla su procedimiento con la designación de 2 responsables que son la Secretaria de la Dirección y la Técnica Administrativa de Archivo.

En la verificación realizada con la Secretaria de la Dirección, 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.

El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia tiene en su control de PQRS un total de 396 registradas en lo que corresponde al año de 2014 (corte 31 de diciembre de 2014); donde 223 fueron recibidas en el primer semestre y 173 en el segundo semestre de 2014. Del total de PQRS; 274 clasificadas están clasificadas como solicitudes, 26 como quejas y 96 sin clasificación alguna. Este control es realizado por la Técnica administrativa de archivo.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/


TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS 2014



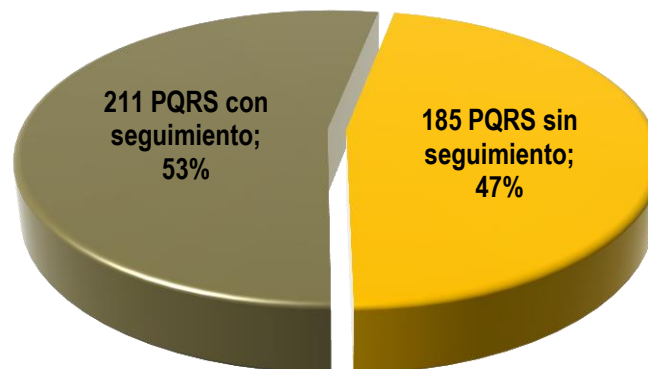
Del total de PQRS recibidas en el 2014; 33 se recibieron por correo electrónico, 136 personalmente por funcionarios del Instituto, 4 por fax y 223 por mensajería.

El 53% de las PQRS recibidas en el 2014 evidencian seguimiento y respuesta, sin embargo hay un 47% que no tienen ninguna respuesta asociada, 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 en 2 sentidos:

- Afectación de la imagen institucional frente a la ciudadanía
- Incumplimiento de los términos de respuesta estipulados en la ley, generando sanciones disciplinarias a los funcionarios correspondientes.

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

SEGUIMIENTO RESPUESTA PQRS 2014



En el cuadro de control de las PQRS, administrado por la Técnica de Archivo, se realizó control de los tiempos de respuesta a 172 PQRS, es decir, que se le hizo seguimiento al cumplimiento de términos al 43% de las PQRS, quedando un 57% sin ningún tipo de control a los tiempos de respuesta.


La ruta de trabajo planteada con la adquisición del Software de Gestión Documental aún está pendiente por su implementación, además se evidencia que sobre las PQRS que se reciben a través del correo electrónico no hay un debido control por parte de la persona responsable. Es prudente mejorar el seguimiento y control de las PQRS en la entidad, puesto que, las mismas con la debida administración constituyen una herramienta de mejoramiento continuo.

VERIFICACIÓN ALEATORIA A PQRS:

Aleatoriamente se eligieron 9 PQRS y se realizó un seguimiento con los responsables de la respuesta a las mismas, de acuerdo con el cuadro de control de PQRS. Los números de los radicados de PQRS que se verificaron fueron: 98, 25, 87, 270, 496, 514, 285, 652, 1001.

Se realizaron 9 requerimientos vía correo electrónico a los responsables de dar respuesta a las mencionadas PQRS, en los mismos se les preguntaba lo siguiente:

1. *¿Se dio debida respuesta al usuario?*
2. *¿Quién proyectó la respuesta a esta PQRS?*
3. *¿Cuándo (fecha) se dio respuesta a la misma?*
4. *¿A través de que medio se respondió (correo certificado, e – mail)?*
5. *¿Cuál es la evidencia (documento o correo electrónico) de qué efectivamente se respondió?. En esta última, respetuosamente solicito el envío de la respuesta.*
6. *¿Se realizó un cierre adecuado de la PQRS, es decir, se confirmó el recibo a satisfacción por parte del Señor... y existe evidencia del mismo?*

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

A los mencionados requerimientos, sólo un funcionario, dio respuesta en debida forma a los cuestionamientos y envió la evidencia de la gestión adelantada con la PQRS con radicado No. 1001.

De las 9 PQRS revisadas, se verificó con uno de los usuarios finales, la respuesta dada por la entidad; el usuario responde a través de correo electrónico *“no recibí ninguna respuesta al respecto aparte de lo que me dijo el director departamental”*... De lo que se puede esbozar que aunque fue resuelta su inquietud de manera verbal por parte del Director, la misma debió oficializarse con la comunicación respectiva.

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

5. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con las recomendaciones expresadas en el informe del primer semestre de 2014 y los compromisos adquiridos en el Comité de Control Interno, es pertinente que la entidad defina el liderazgo de quien será el responsable al interior de la entidad y que así mismo sea socializado con todos los servidores y colaboradores de la entidad.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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
 - ✓ Número de solicitudes en las que se negó la información

	INFORME DE AUDITORIA	CODIGO:
		VERSIÓN: 01
		PAGINA: 1/

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:	