



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

<b>Entidad:</b>	INSTITUTO DE CULTURA Y PATRIMONIO DE ANTIOQUIA
<b>Responsable:</b>	ANA MARÍA HERNÁNDEZ QUIRÓS – Líder de Control Interno
<b>Periodo evaluado:</b>	Semestre 1 de 2014

### Sustento normativo:

El Informe de Seguimiento Semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se efectúa con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece... *“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...”*.

Asimismo al cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

- “Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se 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 planes institucionales de mejoramiento.*
- Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces deberán efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición. Así mismo, deberán realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.*
- Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”*

## Resultados de PQRS:

### 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](http://www.culturantioquia.gov.co) y [www.antioquia.gov.co](http://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.

La entidad trabaja proactivamente en el fortalecimiento del procedimiento de atención al usuario que se refleja en los niveles de satisfacción del mismo; para ello se adelantan en cada uno de sus proyectos encuestas de satisfacción que miden entre otras cosas la respuesta oportuna a cada una de las PQRS que se pueden presentar en la ejecución de dichos proyectos.

Las encuestas se consolidan en un mapa de satisfacción del usuario con los proyectos del instituto, que califica en una escala de uno a cinco dicha satisfacción, se determinan los aspectos más favorables y aquellos que deben fortalecerse y las acciones propuestas para ello, contribuyendo con en el mejoramiento continuo en la implementación de los proyectos de la entidad.

El promedio de satisfacción del usuario con los proyectos y servicios del Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia está en 4,33 que es un nivel satisfactorio.

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 que se requiere por parte de Control Interno para la construcción y elaboración del presente informe.

## Aspectos relevantes:

La entidad desarrolla su procedimiento con la designación de 2 responsables que son la Secretaria de la Dirección y la Técnica administrativa de archivo. Todo de acuerdo con el manual específico de funciones y competencias laborales. Para el caso específico del cargo de Secretaría, dicho manual estipula:

**Orientar a los usuarios suministrando la información que les sea solicitada, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos a nivel institucional.**

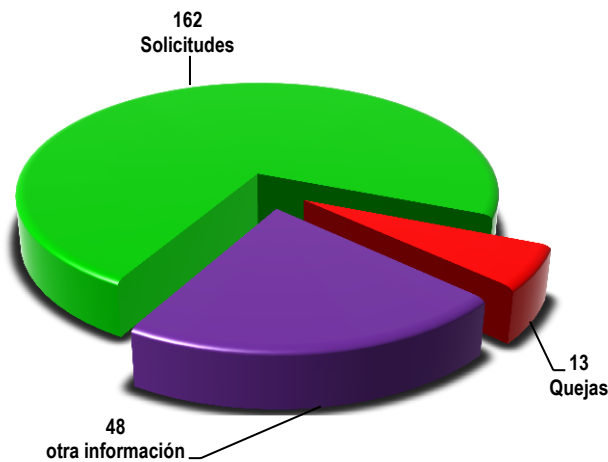
**Recibir de forma centralizada las PQRS del Instituto y diligenciar el formato de calidad establecido.**

**Direccionar las PQRS del Instituto a los responsables de dar respuesta a la situación.**

**Hacer seguimiento a las respuestas de las PQRS y diligenciar el Listado de PQRS.**

El Instituto tiene en su control de PQRS un total de 223 registradas en lo que corresponde al primer semestre de 2014 (corte 30 de junio de 2014). De las cuales 162 son solicitudes, 13 quejas y 48 otro tipo de información. Este control es realizado por la Técnica administrativa de archivo.

### PQRS SEMESTRE I 2014

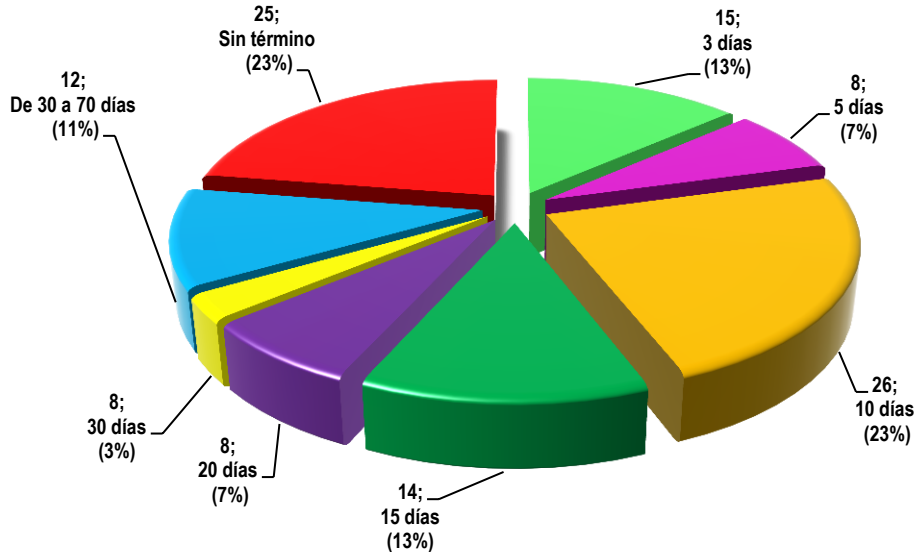


Del total de PQRS recibidas en el primer semestre de 2014; 22 se recibieron por correo electrónico, 80 personalmente por funcionarios del Instituto, 2 por fax y 119 por mensajería.

MEDIO	
E-mail / correo	22
Personalmente	80
Fax	2
Mensajería	119

El tiempo promedio de respuesta de las PQRS en la entidad está en 14 días, de acuerdo con el control que adelanta actualmente la entidad, en cabeza de la Técnica administrativa de archivo.

### TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS



#### Conclusiones / Recomendaciones:

- Se sugiere revisar el procedimiento y de ser necesario ajustar el mismo en lo que tiene que ver con:
  - ✓ Términos de respuesta
  - ✓ Responsables
  - ✓ Puntos de control
  - ✓ Formatos
- 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.
- 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.
- 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:



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



- ✓ Aplicativo SICPA que permita la sistematización de las PQRS
- ✓ Involucrar a todos los servidores del Instituto
- ✓ Reactivar y mejorar la comunicación interna
- ✓ Ligar con la evaluación del desempeño
- ✓ Acompañamiento por parte de los enlaces de cada una de las subdirecciones

Las anteriores recomendaciones ya son de conocimiento por parte de los responsables directos del tema.

**ANA MARIA HERNÁNDEZ QUIRÓS**

Líder de Control Interno

Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

NIT 900.425.129-0

Palacio de la Cultura "Rafael Uribe Uribe". Cra 51 No. 52 - 03. Teléfono 0974 - 512 46 69. Fax 0974 - 251 84 61.  
Medellín - Antioquia - Colombia

[www.culturantioquia.gov.co](http://www.culturantioquia.gov.co) - [seducadc@antioquia.gov.co](mailto:seducadc@antioquia.gov.co)