



Medellín, julio 02 de 2021.
2020-

Doctora:

MARCELA ISABEL TRUJILLO QUINTERO

Directora Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS primer semestre de 2021.

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 primer semestre de 2021.

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 enero 2021.

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:

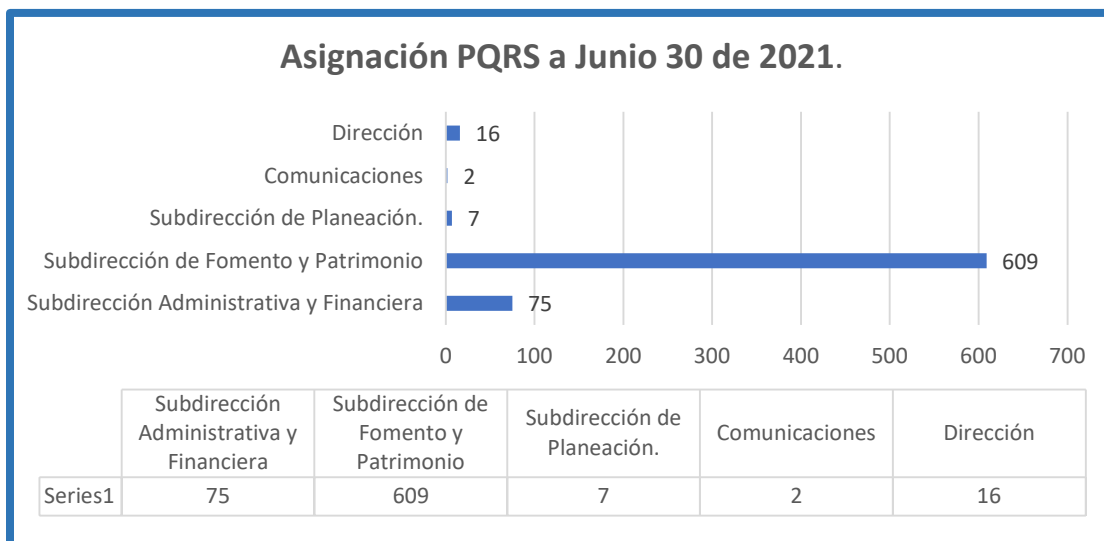
Al cierre del primer semestre de 2021, es decir a junio 30 de 2021, se recibieron en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia un total setecientos nueve (709) PQRS, asignándolas a los responsables de su gestión y respuesta:

Asignación:

Asignación PQRS a Junio de 2021.	No. De asignaciones.
Subdirección Administrativa y Financiera	75
Subdirección de Fomento y Patrimonio	609
Subdirección de Planeación.	7
Comunicaciones	2
Dirección	16
Total	709

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, puede elevar el riesgo de no respuesta.

Gráficamente.



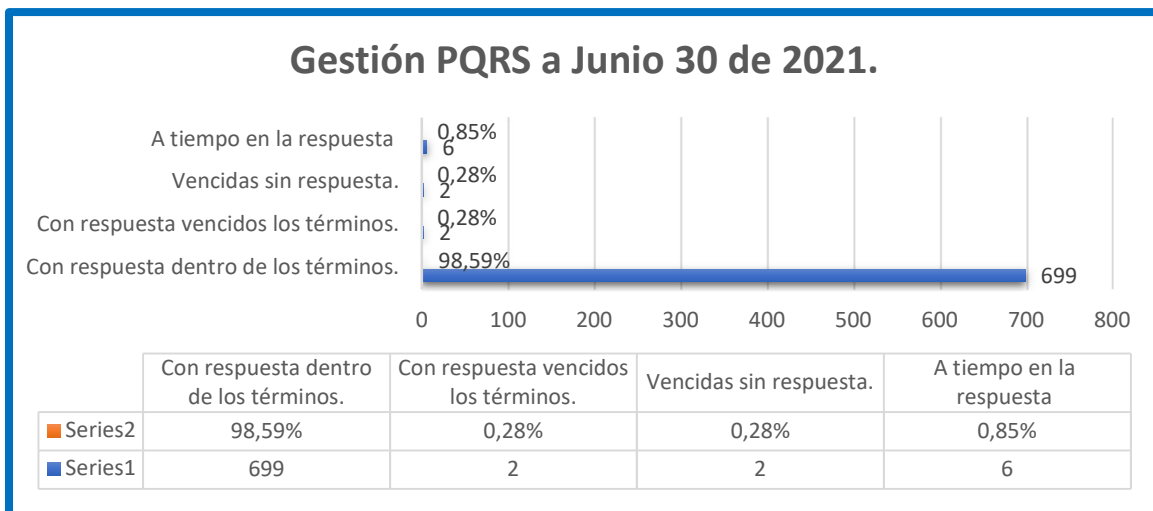
Gestión (Respuesta en el marco de la normatividad aplicable):

Gestión PQRS a 30 de Junio 2021.	Respuesta.	%
Con respuesta dentro de los términos.	699	98,59%
Con respuesta vencidos los términos.	2	0,28%
Vencidas sin respuesta.	2	0,28%
A tiempo en la respuesta	6	0,85%
Total	709	100,00%

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del cien (100%) por ciento, evidenciado una mejora en el proceso, sin embargo, es bueno considerar que de las setecientas nueve (709) PQRS, dos (02) se les dio respuesta efectiva por fuera los términos legales, estas equivalen al 0.28%, mejorando el proceso de manera efectiva frente a la gestión dada en el semestre inmediatamente anterior.

A la fecha del informe un total de ocho (08) PQRS están dentro de los plazos para su respuesta.

Gráficamente.



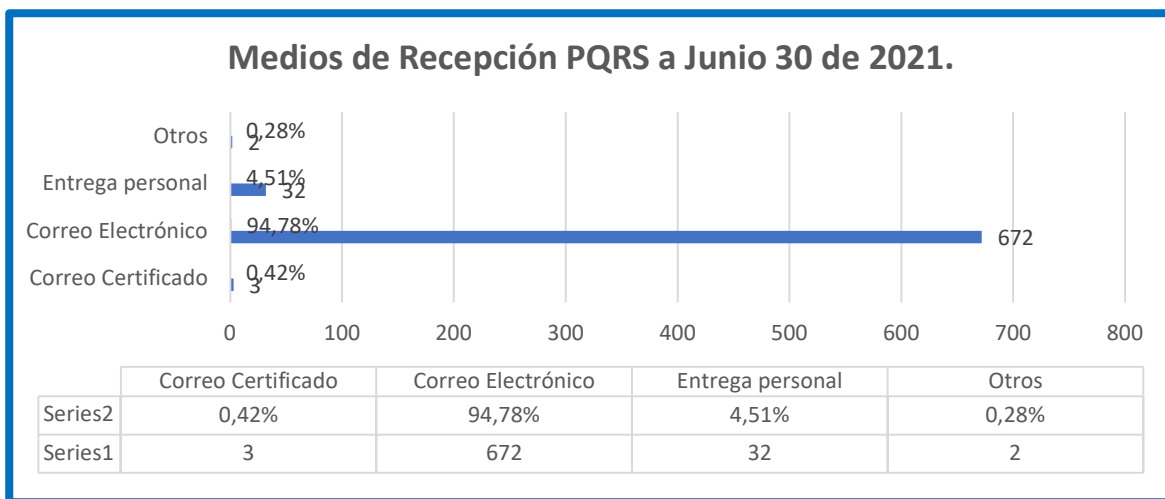
Medios de ingreso:

Con la situación generada por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el COVID 19 desde el año 2020, La mayor entrada de PQRS al instituto se realizó por medios distintos al personal o al archivo central de la entidad, tal como lo ilustra el siguiente cuadro.

}

Medios de Ingreso PQRS a 30 de Junio 2021.	No. Por canal.	%
Correo Certificado	3	0,42%
Correo Electrónico	672	94,78%
Entrega personal	32	4,51%
Otros	2	0,28%
Total	709	100,00%

Gráficamente:



Traslados de PQRS:

Durante el primer semestre de 2021 con corte a 30 de junio, se trasladó una PQRS a otras entidades del orden Departamental, distinguida con el radicado PQRS-2021-000477, remitida con el oficio S-2021-000520 a la Gobernación de Antioquia - secretaria general - Archivo Histórico de Antioquia.

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Frente a las observaciones y recomendaciones consignadas en el informe del segundo 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 el primer semestre de 2021 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.
- 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.