



Instituto de Cultura y  
Patrimonio de Antioquia

2015

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

ANA MARIA HERNANDEZ QUIROS  
INSTITUTO DE CULTURA Y  
PATRIMONIO DE ANTIOQUIA  
30/06/2015

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

<b>Nombre de la Auditoria:</b>	INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)	<b>Fecha estimada:</b>	15/07/2015
<b>Proceso Auditado:</b>	Gestión Jurídica – Gestión documental	<b>Fecha inicial:</b>	15/07/2015
<b>Tipo de auditoría:</b>	Calidad <input type="checkbox"/> Gestión <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/>	<b>Fecha preliminar:</b>	15/07/2015
<b>Tipo de informe:</b>	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Fecha final:</b>	15/07/2015

1. RESUMEN GERENCIAL	
<b>Objetivo:</b>	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.
<b>Alcance:</b>	Procedimiento de atención a PQRS y Servicio No conforme.
<b>Normatividad:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011</li> <li>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.</li> </ul>
<b>Equipo auditor:</b>	Ana María Hernández Quirós
<b>Criterio auditor / Conclusión:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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 del flujo de trabajo que se defina.</li> <li>✓ 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.</li> </ul>

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:

<b>Insatisfactorio Riesgo Extremo</b>	<b>Necesita Mejorar Significativamente Riesgo Alto</b>	<b>Necesita Mejorar Riesgo Moderado</b>	<b>Satisfactorio Riesgo Bajo</b>
---	--	---	--------------------------------------

<b>3. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA</b>
--

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

### 3.1. INFORMES PREVIOS

Informe de seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) – Semestre 2 de 2014.

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"> <li>✓ <i>Términos de respuesta</i></li> <li>✓ <i>Responsables</i></li> <li>✓ <i>Puntos de control</i></li> <li>✓ <i>Formatos”</i></li> </ul>	<p>No se han realizado los ajustes correspondientes y sugeridos en el informe anterior.</p> <p>Es una actividad que también está pendiente en el seguimiento a las estrategias del Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad.</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>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.</p> <p>En el primer semestre de 2015 se recibe una PQRS en el mes de mayo y no se ha dado respuesta al corte del presente informe, según fechas de radicación.</p> <p>Para este mismo periodo de 2015, se radican en el archivo central 5 derechos de petición y uno supera el periodo de los 30 días.</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>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.</p> <p>Durante el primer semestre de 2015, no se logró implementar el flujo de trabajo proyectado con la adquisición del nuevo</p>

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

No.	Fecha	RECOMENDACIÓN INFORME ANTERIOR	SEGUIMIENTO
			software documental, puesto que, el mismo debió ser modificado por falta de licencias en la operación de dicho módulo.
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Aplicativo SICPA que permita la sistematización de las PQRS</i></li> <li>✓ <i>Involucrar a todos los servidores del Instituto</i></li> <li>✓ <i>Reactivar y mejorar la comunicación interna</i></li> <li>✓ <i>Ligar con la evaluación del desempeño</i></li> <li>✓ <i>Acompañamiento por parte de los enlaces de cada una de las subdirecciones</i></li> </ul>	<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.</p> <p>Al corte del segundo semestre de 2015, no se logró avanzar en el tema de seguimiento y control de las PQRS.</p> <p>Se tiene control en el archivo central, pero no en las PQRS que se reciben a través de correo electrónico o por la página web. Sobre este tipo de PQRS no hay un registro organizado, que permita hacer seguimiento y verificación a las mismas.</p>

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

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 5 de 7</b>

- ✓ 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.

#### 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 sabe 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 PQRS del primer semestre de 2015, una PQRS, clasificada como Derecho de petición, recibida en mayo y que aún (junio 30 de 2015) no se ha respondido.

En lo que respecta a la clasificación de Derechos de petición que se realiza en el cuadro control del Archivo central, se reciben 5 en el primer semestre de 2015 y sólo uno sobrepasa el término de los 30 días.

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.

De acuerdo a la verificación realizada es claro que el procedimiento debe mejorarse e interiorizarse por parte de los responsables y 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 implica.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

#### 4.3. HALLAZGOS / OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS	Clasificación del Riesgo	Moderado
<b>Hallazgo / Observación / No conformidad</b>	<p><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></p>	
<b>Criterio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1712 de 2014</li> <li>• Ley 1474 de 2011</li> <li>• Ley 1437 de 2011</li> </ul>	
<b>Causas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento del procedimiento interno por parte de los responsables.</li> <li>• Ausencia de liderazgo en el tema de PQRS y atención al ciudadano.</li> <li>• Ausencia de sistematización del procedimiento para evaluar la trazabilidad y la oportunidad en las respuestas.</li> </ul>	
<b>Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afectación de la imagen institucional frente a la ciudadanía.</i></li> <li>• <i>Sanciones disciplinarias a los funcionarios correspondientes por incumplimiento de los términos de respuesta estipulados en la ley.</i></li> </ul>	
<b>Recomendación</b>	<p>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.</p>	
<b>Observación</b>	<p>NA</p>	

#### 5. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

1. 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.

	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>Página 7 de 7</b>

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

<b>6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b>
-------------------------------------

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

<b>Auditor interno:</b>	Ana María Hernández Quirós	<b>Cargo:</b>	Líder de Control Interno	<b>Firma:</b>	
<b>Auditor apoyo:</b>	NA	<b>Cargo:</b>	NA	<b>Firma:</b>	