



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

2020-
Medellín, enero 15 de 2020.

Doctora:

NATALIA MARTINEZ GUARNIZO

Directora Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre de 2019.

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 segundo semestre de 2019.

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 julio 2019.

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:

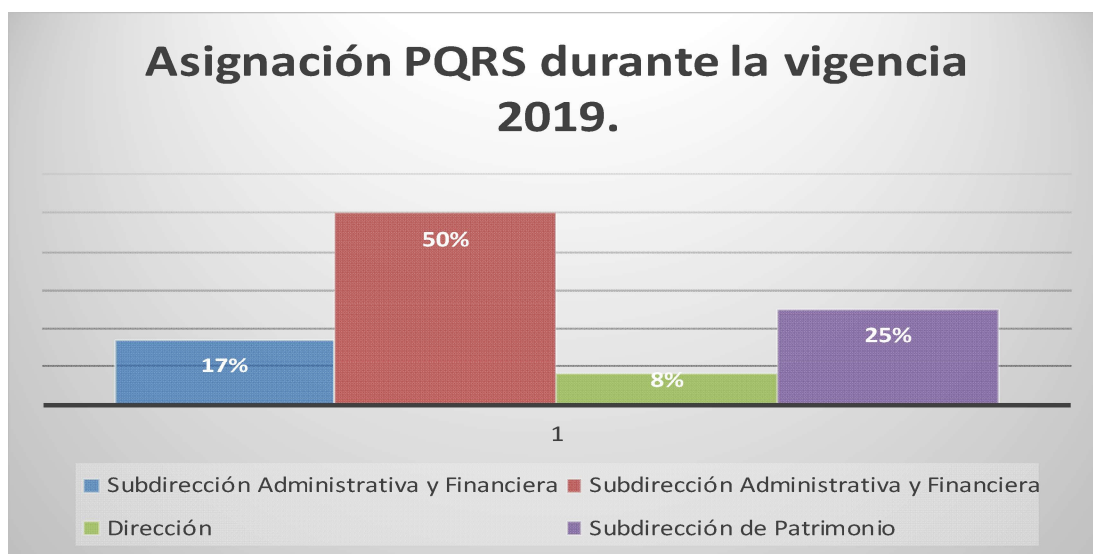
Al cierre del segundo semestre de 2019, es decir a diciembre 31 de 2019, se recepcionaron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos cuarenta y ocho (248) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS		Adiciembre 31 de 2019
Subdirección Administrativa y Financiera		70
Subdirección de Planeación		206
Dirección		32
Subdirección de Patrimonio		101

La asignación recae en cabeza del equipo directivo, quienes 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, eleva el riesgo de no respuesta.

Gráficamente.



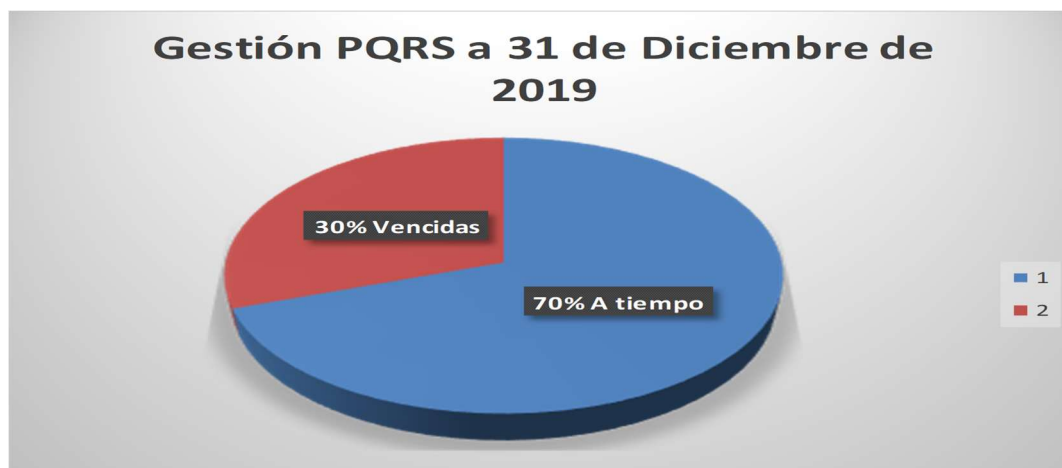


Gestión:

Gestión PQRS a diciembre 31 de 2019		409	%
Vencidos sin respuesta		0	0,00%
Con respuesta dentro de los términos		285	69,68%
Con respuesta vencidos los términos		124	30,32%
En tiempo de respuesta		0	0,00%

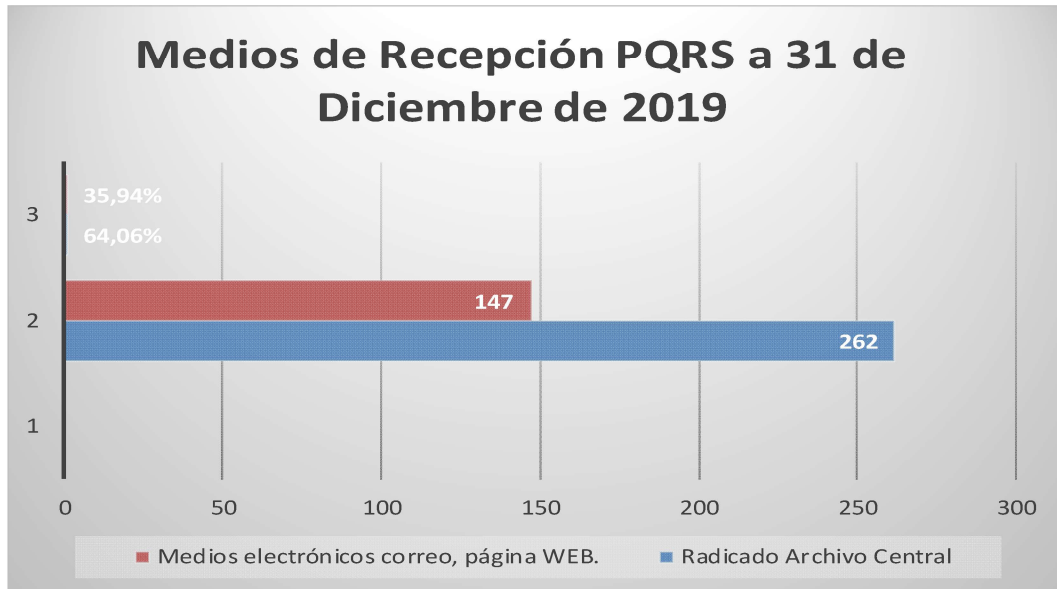
El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del cien (100) por ciento, evidenciado una mejora notable en el proceso, sin embargo, es bueno considerar que de las cuatrocientas nueve (409) PQRS con respuesta, treinta punto treinta dos (30.32) por ciento de se dieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos, mejorando efectivamente frente al año inmediatamente anterior en la que se cerró con PQRS vencidas sin respuesta.

Gráficamente.



Medios de ingreso:

La mayor entrada de PQRS al instituto se realiza por el canal tradicional del archivo central de la entidad, el correo electrónico está en segundo lugar, el correo certificado en tercer lugar y el Link Contáctenos y los buzones de sugerencia no registran en el semestre analizado ningún ingreso.



Traslados de PQRS:

Durante el año 2019 con corte a 31 de diciembre, se trasladaron las siguientes PQRS a otras entidades del orden Departamental:

RADICADO ENTRADA	FECHARADICACION	TIPODOCUMENTO	PETICIONARIO	DIRECCIONRESPUESTA	RESPONSABLE	COPIAA	MEDIOENVIO RESPUESTA	RADICADOR	TERMINOS_VENCIMIENTO	ESTADO
I-2019-000396	11/04/2019	Solicitud de consulta	Alcaldía Municipio de Amalfi	Calle 20 Bolovar No.20 - 52	Isabel Cristina Carvajal Zapata		CORREO CERTIFICADO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000449	25/04/2019	Solicitud de consulta	oscar A. Aguero	Calle 38 N°66-51	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Luis Fernando Cortes Molina	CORREO FISICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000568	14/05/2019	Solicitud de consulta	Alcaldía Municipio de Montebello	Calle 20 octubre N° 19-51	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Luis Fernando Cortes Molina	CORREO FISICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000630	28/05/2019	QUEJA	Joaquin Orozco	N/A	Isabel Cristina Carvajal Zapata	John Jairo Duque Garcia	CORREO ELECTRONICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000633	28/05/2019	Solicitud de consulta	Claudia Salazar	N/A	Isabel Cristina Carvajal Zapata	John Jairo Duque Garcia	CORREO ELECTRONICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000640	29/05/2019	Solicitud de consulta	Alcaldía municipio de Necocli	Carrera 21 N°20B-05. calle del comercio	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Luis Fernando Cortes Molina	CORREO FISICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000662	04/06/2019	Solicitud de consulta	Liberate Sena	N/A	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Luis Fernando Cortes Molina	CORREO ELECTRONICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000673	05/06/2019	Solicitud de consulta	Gobernacion de Antioquia - Secretaria de Gobierno	Calle 42 B N°52-106. piso 3	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Luis Fernando Cortes Molina	CORREO ELECTRONICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000675	05/06/2019	Solicitud de consulta	Universidad de Antioquia	Carrera 28 N°107-49. Turbo	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Diana Cristina Gallego Yepes Luis Fernando Cortes	CORREO ELECTRONICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido



PQRS-2019-001104	11/09/2019	SOLICITUD DE CONSULTA	S-2019-000819	Alcaldía Municipio de Fredonia	contactenos@fredonia-antioquia.gov.co	Antioquia	Fredonia	Isabel Cristina Carvajal Zapata	CORREO FISICO	Solicitud de asesoria juridica sobre traslado de	15	Cerrado
PQRS-2019-001252	18/10/2019	S-2019-000920	29/10/2019	Alcaldía Municipio de Venecia	alcaldia@venecia-antioquia.gov.co	Antioquia	Medellin	Isabel Cristina Carvajal Zapata	CORREO FISICO	Solicitud de viabilidad del proyecto "Contribucion de dos esculturas	15	Cerrado

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Frente a las observaciones y recomendaciones consignadas en el informe del primer semestre de 2019, 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, sin embargo no se pudo evidenciar acciones tendientes a la valoración de los impactos que se podrían representar para el ICPA y los servidores públicos responsables, por la no respuesta de fondo y dentro de términos legales a las PQRS.

Observaciones y/o Recomendaciones:

- La alta Dirección debe ligar el compromiso de gestión y respuesta oportuna de las PQRS a los compromisos pactados con los Directivos a través de los acuerdos de gestión, o cualquier otro tipo de instrumento que apunte a éxito de la gestión institucional.
- El Instituto con oportunidad del inicio de periodo de gobierno y fijación de nuevas políticas de operación, debe trazar una estrategia efectiva de socialización de las normas que regulan el derecho a la información que asiste a las partes interesadas, así como a su regulación interna (Circular No. 10 de agosto de 2016), que deja claro los plazos de respuesta y posibles sanciones por falta de respuesta oportuna para cada tipología de las PQRS.
- La oficina de control interno ante la reiterada situación de incumplimiento en la respuesta oportuna del 30.32% de la PQRS, ha recomendado a la dirección iniciar las acciones administrativas, que permitan determinar si con la no respuesta oportuna, se ha causado algún daño al Instituto y si pudo existir conductas omisivas de los funcionarios encargados de dichas respuestas.



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- El Instituto, dentro de la matriz de riesgos institucionales no incluye de manera específica los riesgos asociados al trámite y respuesta oportuna del global de las PQRS, este tema es de vital importancia, ya que la no respuesta oportuna puede generar consecuencias graves para el ICPA y sus servidores, tales como sanciones de los entes de control.

Un buen análisis de riesgos y el diseño de controles efectivos ayudarían a reducir la probabilidad de materialización del riesgo tratado.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.