



Instituto de Cultura y  
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

2020-  
Medellín, Julio 15 de 2019.

Doctora:  
**Isabel Cristina Carvajal Zapata**  
Directora  
Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia  
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS primer 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 primer 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 enero 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](mailto:contáctenos@culturantioquia.gov.co) en la página WEB.

### Situación observada:

En el primer semestre de 2018, es decir de enero 02 a junio 30 de 2019, se recibieron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos cuarenta y ocho (248) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

### Asignación:

<b>Asignación PQRS</b>		<b>A Junio 30 de 2019</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera			39
Subdirección de Planeación			159
Dirección			17
Otros			33

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.

### Gestión:

<b>Total PQRS a junio 30 de 2019</b>		<b>248</b>	<b>%</b>
Vencidos sin respuesta		9	3,63%
Con respuesta dentro de los términos		150	60,48%
Con respuesta vencidos los términos		70	28,23%
En tiempo de respuesta		19	7,66%
			<b>100,00%</b>

El cuadro anterior muestra un alto porcentaje de respuesta, evidenciado una mejora en el proceso, sin embargo es bueno considerar que de las doscientas veinte un (220) PQRS con respuesta, setenta (70 respuestas) se dieron por fuera



Instituto de Cultura y  
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos, mejorando levemente frente al semestre inmediatamente anterior que se alcanzó un número total de 72PQRS con respuesta por fuera de términos.

De las PQRS recepcionadas en el segundo semestre del 2018, a nueve (9) de ellas no se les dio respuesta ni dentro, ni fuera de los plazos establecidos.

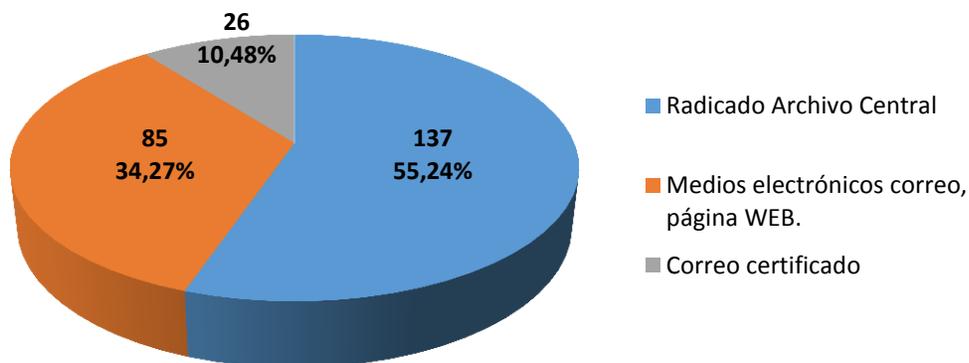
RADICADO ENTRADA	FECHARADICACION	TIPODOCUMENTO	PETICIONARIO	DIRECCIONRESPUESTA	RESPONSABLE	COPIAA	MEDIOENVIO RESPUESTA	RADICADOR	TERMINOS_VENCIMIENTO	ESTADO
I-2019-000396	11/04/2019	Solicitud de consulta	Alcaldía Municipio de Amalfi	Calle 20 Bolovar No.20 - 52	Isabel Cristina Carvajal Zapata		CORREO CERTIFICADO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido
PQRS-2019-000449	25/04/2019	Solicitud de consulta	oscar A. Aguelo	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 ELECTRÓNICO	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 ELECTRÓNICO	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 ELECTRÓNICO	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 ELECTRÓNICO	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 ELECTRÓNICO	Bibiana Marcela Castrillon Coronado	15	Vencido

### 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 esta 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.



## Medios de Ingreso PQRS, Primer Semestre Año 2019.



### Traslados de PQRS:

Durante el segundo semestre de 2018, se trasladaron las siguientes PQRS a otras entidades del orden Departamental:

RAD. SALIDA	FECHARADICACION	FECHADOCCUMENTO	ASUNTO	REMITENTE	DESTINATARIO	MEDIO	NROFOLIOS	DEPARTAMENTO	LOCALIDAD
S-2019-000130	22/02/2019	22/02/2019	Respuesta PQRS-2019-000033. Remision de Gobernacion de Antioquia - Solicitud de apoyo para filmacion	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Alexander Moscoso Torres	E-MAIL	1	Antioquia	Medellin
S-2019-000215	20/03/2019	20/03/2019	Remision de acuerdos del ICPA	John Jairo Duque Garcia	Consejo Directivo	MENSAJERO ICPA	5	Antioquia	Medellin
S-2019-000257	02/04/2019	02/04/2019	remision derecho de peticion a la pqrs - 2019-000296	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Planeación Departamental- Banco de Proyectos	MENSAJERO ICPA	1	Antioquia	Medellin
S-2019-000258	02/04/2019	02/04/2019	respuesta informacion por competencia	Isabel Cristina Carvajal Zapata	(encargado)	E-MAIL	1	Antioquia	Medellin
S-2019-000276	09/04/2019	09/04/2019	remision solicitud informacion fundacion de valparaiso	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Secretaria General	MENSAJERO ICPA	1	Antioquia	Abejorral
S-2019-000277	09/04/2019	09/04/2019	remision oficio por competencia a la secretaria general	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Alcaldia Municipio de Valparaiso Despacho del Alcalde	CORREO CERTIFICADO	1	Antioquia	Valparaiso
S-2019-000298	22/04/2019	22/04/2019	Remision de informacion solicitada. cotratacion vigencia 2018	John Jairo Duque Garcia	Gobernacion de Antioquia	MENSAJERO ICPA	4	Antioquia	Medellin
S-2019-000394	20/05/2019	20/05/2019	Remision PQRS-2019-000501. desplazamiento victima forzado municipio de Campamento	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Gobernacion de Antioquia	MENSAJERO ICPA	2	Antioquia	Medellin
S-2019-000399	21/05/2019	21/05/2019	Respuesta I-2019-000369. remision de la gobernacion de Antioquia - apoyo propuesta afrocolombianidad	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Gobernacion de Antioquia	MENSAJERO ICPA	1	Antioquia	Medellin



Instituto de Cultura y  
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**

### **Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:**

Frente a las observaciones y recomendaciones consignadas en el informe del semestre anterior, esta oficina no pudo evidenciar gestión que apuntara a la solución efectiva del incumplimiento o 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:**

- El Instituto dentro de la matriz de riesgos institucionales no incluye los riesgos asociados al no trámite y respuesta oportuna de las PQRS, este tema es de vital importancia, ya que puede generar consecuencias graves para el ICPA y sus servidores, tales sanciones de los entes de control, un buen análisis y el diseño de controles efectivos, ayudarían a reducir su probabilidad de materialización.
- El ICPA debe continuar con la 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.
- Ante la reiterada situación de incumplimiento, el ICPA podría iniciar 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 y reiteradas de los funcionarios encargados de las respuestas.

Cordialmente,

**PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI**  
Líder de Control Interno.