



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

2020- Medellín, Julio 06 de 2020.

Doctora:

MARCELA TRUJILLO QUINTERO

Directora Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS primer semestre de 2020.

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 2020.

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 de 2020.

Situaciones especiales a considerar,

- **Circular No. 03 de marzo 31 de 2020.** En concordancia con el decreto del Gobierno Nacional No. 491 del 28 de marzo de 2020, el ICPA adoptó las medidas establecidas para los canales de comunicación y notificación de actos administrativos, además mediante dicha circular se adoptó también lo

concerniente a los tiempos para dar respuesta oportuna a las PQRS (derechos de petición).

- **Circular No, 08 de junio 02 de 2020.** Mediante esta circular el ICPA fijó los lineamientos para la administración de documentos y/o expedientes, acogiendo la Circular Externa No. 001 del Archivo General de la Nación.

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.
- Correo Notificaciones notificaciones@culturantioquia.gov.co

Situación observada:

Al cierre del primer semestre de 2020, es decir a junio 30 de 2020, se recibieron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total ciento veintiséis (126) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

ASIGNACION DE RESPONSABILIDAD PQRS		
Suddirección Administrativa y Financiera.	13	10%
Subdirección de Fomento y Patrimonio Cultural.	81	64%
Subdirección de Planeación.	1	1%
Dirección	7	6%
Respuesta compartida	24	19%
TOTAL	126	100%

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, puede elevar el riesgo de no respuesta.

Gráficamente.



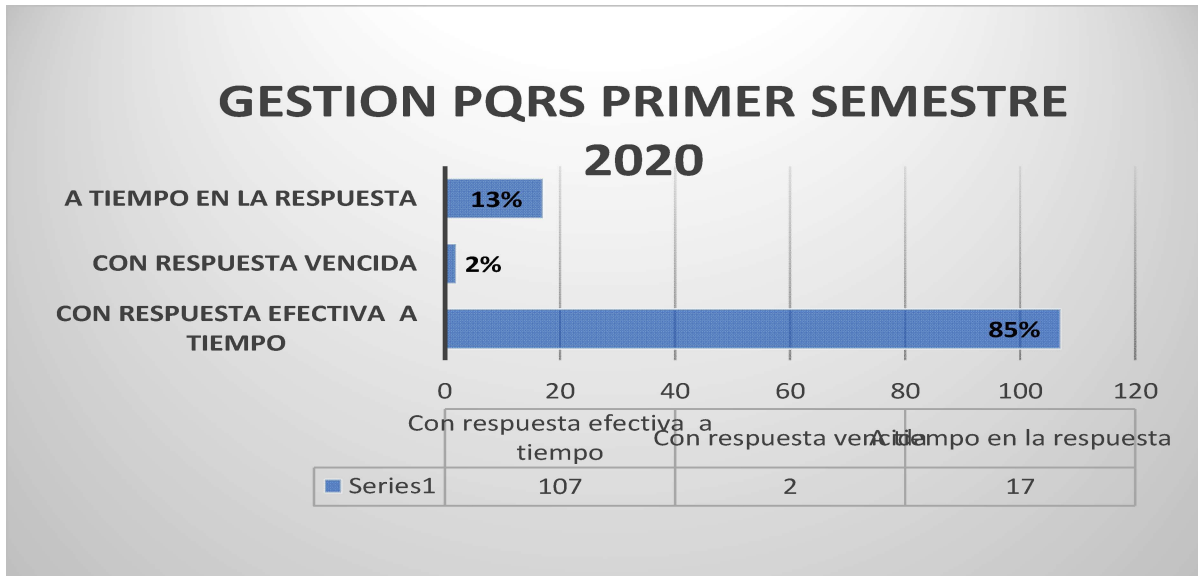
Gestión:

TOTAL SEMESTRE - PQRS		126	
Con respuesta a tiempo		107	85%
Con respuesta vencida		2	2%
A tiempo en la respuesta		17	13%
TOTAL		126	100%

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta efectiva del cien (100) ciento para las PQRS que vencieron su plazo en el semestre, evidenciado una mejora notable en el proceso, sin embargo, aún se presenta la no respuesta oportuna de dos (2) PQRS, su respuesta se dio por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos, esta situación ha mejorado efectivamente frente al semestre inmediatamente anterior, reduciendo el riesgo de sanciones administrativas y/o disciplinarias a los responsables.

Al cierre del semestre el 13% de las PQRS aún disponían de términos para su respuesta, es decir 17 PQRS de las 126 ingresadas.

Gráficamente.



Medios de ingreso:

Históricamente el mayor porcentaje en el ingreso de las PQRS al instituto se realizaba por el canal tradicional de ventanilla en el archivo central del ICPA, con ocasión de la emergencia sanitaria por el COVID 19, la participación cambió y es por medios electrónicos que en el semestre analizado, se recibió el mayor número (73%), otros medios como los buzones de sugerencia no registraron ingreso, el siguiente cuadro los resume:

MEDIO DE INGRESO PQRS A JUNIO 30 2020			
Radicado en ventanilla		34	27%
Recibido por correo electrónico		92	73%
Otros medios		0	0%
TOTAL		126	100%



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Traslados de PQRS:

Durante el semestre analizado, no se registraron traslados de PQRS a otras entidades del orden Departamental o Nacional.

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Frente a las observaciones y recomendaciones consignadas en el informe del segundo semestre de 2019, esta oficina pudo evidenciar una mejora notable frente a la gestión dada a las PQRS. Sin embargo el informe de segundo semestre del año 2019 no pudo ser socializado en el Comité de Dirección por parte del Líder de Control Interno. Tampoco conoce la Oficina de Control Interno de acciones que se hayan iniciado tendientes a la valoración de los impactos que se podrían haber representado para el ICPA y los servidores públicos responsables, por la no respuesta de fondo y dentro de términos legales a las PQRS en semestre anteriores.

Observaciones y/o Recomendaciones:

- El proceso de respuesta a las PQRS muestra una mejoría notable en su gestión ya que del 100% de las presupuestas dadas en el semestre analizado, solo el 1.8%, estuvo por fuera de los términos reglamentarios y legales.
- 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, ello ayudaría a llevar la meta al 100% de respuesta oportuna, legal y reglamentaria.
- 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.



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

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

- La alta Dirección debe vigilar muy de cerca el cumplimiento y aplicación de las normas internas expedidas para gestión de documentos y correspondencia, en virtud a normas especiales por la declaratoria de la emergencia sanitaria por COVID 19, se deben minimizar los riesgos de pérdida de información o el no registro o respuesta oportuna a clientes y usuarios.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.

Fuentes de información:

Registro pormenorizado del ingreso de las PQRS gestionado en el Archivo central.
Normas internas relacionadas con el tema en primer semestre del año 2020.
Mapa riesgos Institucional.
Informes de seguimiento de periodos anteriores.