

Medellín, enero 22 de 2018.

Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia
Radicado No.: I-2018-000051
Fecha y Hora: 24/01/2018 09:17:13 am
Responsable: Bibiana Marcela Castrillon Coronado
Tipo: OFICIOS

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre de 2017.

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"

Una vez posesionado en el cargo de líder de Control Interno el día 17 de enero de 2018, procedí a buscar la información, entrevistándome con el Subdirector Administrativo y Financiero y con la funcionaria de archivo y correspondencia quien me suministró el control que internamente lleva del proceso de recepción y respuesta.

En consecuencia, es importante anotar que este informe se construye con la información suministrada por la funcionaria encargada de archivo quien maneja la información de las PQRS que ingresan a la entidad y verificada mediante pruebas aleatorias por esta dependencia de Control Interno.

También se consideró el informe que sobre PQRS se incluyó con fecha 12 de noviembre de 2017 en el informe pormenorizado sobre el Control Interno de la entidad, publicado en la página WEB.

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.

- Link contáctenos@culturantioquia.gov.co en la página WEB.

Situación observada:

En el segundo semestre de 2017, es decir de julio 01 a diciembre 31 de 2017, se recibieron en el Instituto un total ciento setenta y cuatro (174) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS	No. PQRS	% Participación.
Dirección	9	5,17
Subdirección Administrativa y Financiera	41	23,56
Subdirección de Patrimonio y Fomento Artístico	58	33,33
Subdirección de Planeación	66	37,93
TOTAL	174	100

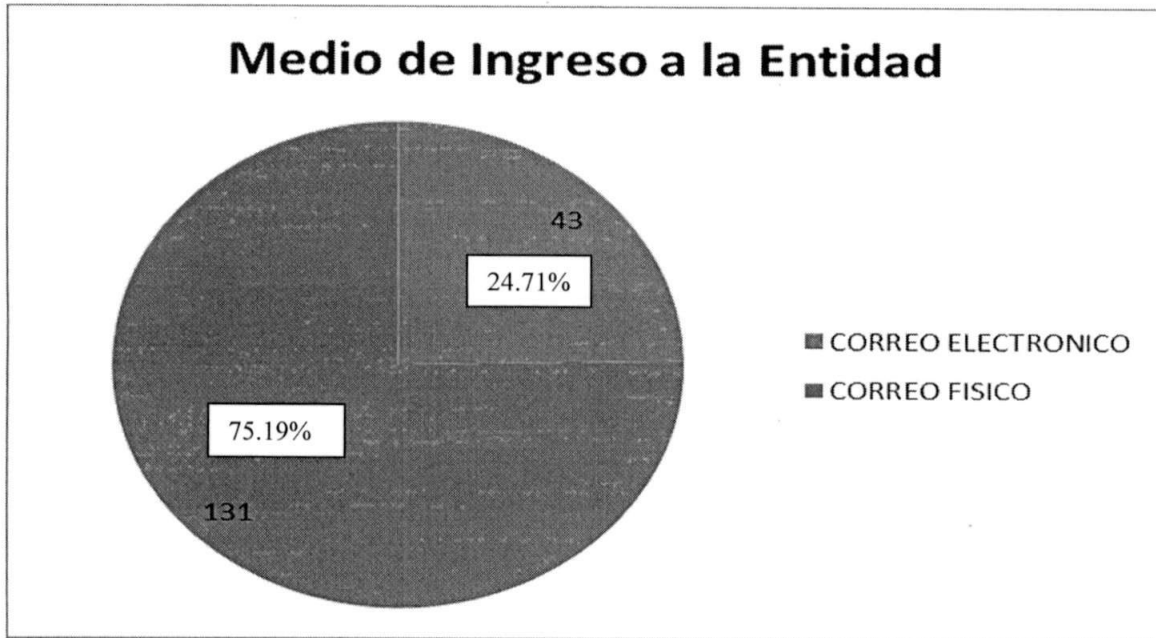
La asignación recae en cabeza del equipo directivo, quienes a su vez asigna la responsabilidad en los colaboradores de su Subdirección razón por la cual deben mantener una estrategia permanente de seguimiento sobre la gestión adelantada a cada una de la PQRS, ya que la delegación, eleva el riesgo de no respuesta.

Gestión:

Gestión	No. PQRS	% Participación.
PQRS con respuesta	155	89,08
PQRS sin respuesta	16	9,20
PQRS con plazo para respuesta	3	1,72
TOTAL	174	100

El cuadro anterior muestra un alto porcentaje de respuesta, evidenciado una mejora en el proceso, sin embargo es bueno considerar que de las ciento cincuenta y cinco (155) PQRS con respuesta, sesenta y ocho (68) respuestas estuvieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos.

Medios de ingreso:



La mayor entrada de PQRs a la entidad se realiza por el canal tradicional del archivo central del instituto, el correo electrónico esta en segundo lugar y el Link Contáctenos, no registra en el semestre analizado ningún ingreso.

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Este seguimiento se inicia a partir de la fecha por la Oficina de Control Interno, y será consignado en el informe que se elabore para el seguimiento del primer semestre del 2018. Ello debido a que no se halló evidencia que demuestre el cumplimiento o no de las recomendaciones consignadas en el informe del primer semestre del 2017, distinta del seguimiento consignado en el informe pormenorizado del sistema de control interno de la entidad, rendido con fecha 12 de noviembre de 2017.

Traslados de PQRs:

Durante el último semestre de 2017, no se trasladó ninguna PQRs a otra entidad del orden Departamental o Nacional.



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Recomendaciones:

- Es prioritario ajustar la respuesta de las PQRS a los términos legales y/o reglamentarios o procedimentales del Instituto.
- Se deben iniciar las acciones administrativas, que permitan determinar si con la no respuesta oportuna de las PQRS, se ha causado algún daño a la institución y si pudo haber conductas omisivas de los funcionarios encargados de las respuestas.
- Se debe realizar mantenimiento a los buzones de sugerencia ubicados en las Dirección, Biblioteca y entrada del edificio, para que puedan servir efectivamente de medio de recepción de PQRS.
- Se debe trazar una estrategia de socialización y capacitación para que los funcionarios interioricen de manera suficiente el procedimiento a seguir para dar la respuesta oportuna a las PQRS que le han sido asignadas.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI

Profesional Universitario – Líder de Control Interno.