



Medellín, febrero de 2022

Doctora:

**MARCELA ISABEL TRUJILLO QUINTERO**

Directora Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia  
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS a diciembre 31 de 2021.

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 la vigencia 2021.

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 fue verificada por la oficina de Control Interno.

### **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:

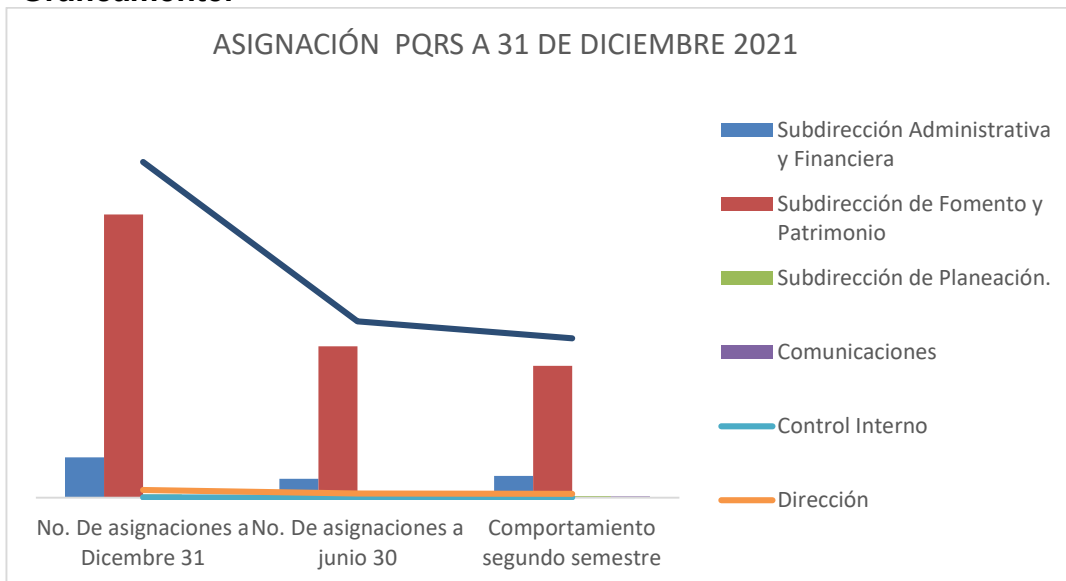
Al cierre de la vigencia 2021, la recepción en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia fue un total mil trescientas cincuenta y una (1.351)PQRS, asignándolas a los responsables de su gestión y respuesta:

### Asignación:

Asignación PQRS a diciembre de 2021.	No. De asignaciones a diciembre 31	No. De asignaciones a junio 30	Comportamiento segundo semestre
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	162	75	87
<b>Subdirección de Fomento y Patrimonio</b>	1139	609	530
<b>Subdirección de Planeación.</b>	12	7	5
<b>Comunicaciones</b>	6	2	4
<b>Control Interno</b>	1	0	1
<b>Dirección</b>	31	16	15
<b>TOTAL</b>	<b>1351</b>	<b>709</b>	<b>642</b>

La asignación recae en cabeza del equipo directivo y a funcionarios que dependen directamente de la Dirección.

### Gráficamente.

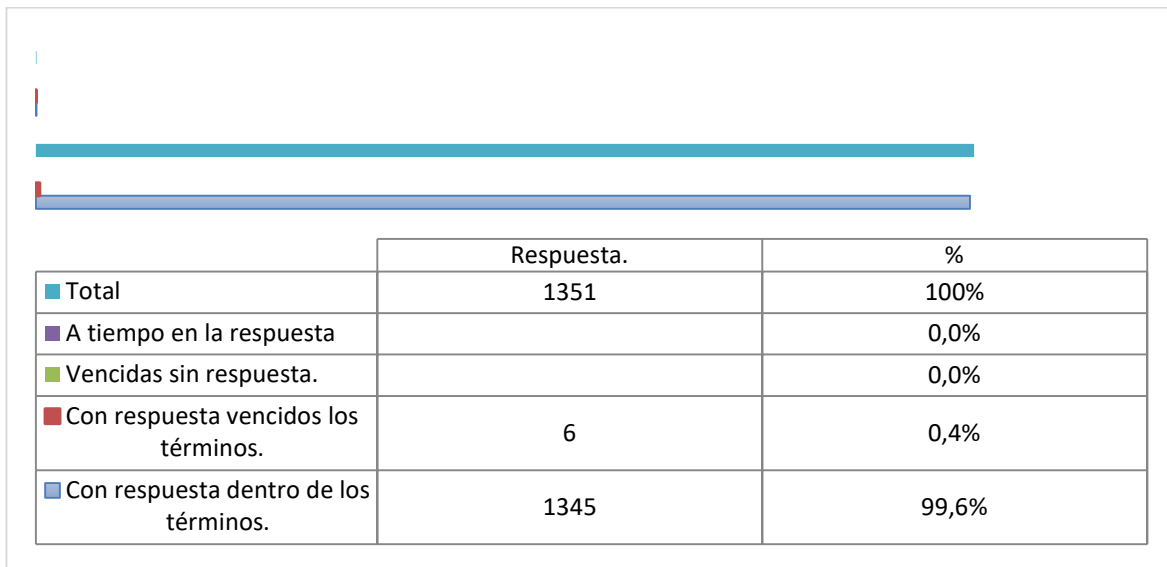


**Gestión (Respuesta en el marco de la normatividad aplicable):**

Gestión PQRS a 30 de Junio 2021.	Respuesta.	%
Con respuesta dentro de los términos.	1345	99,6%
Con respuesta vencidos los términos.	6	0,4%
Vencidas sin respuesta.		0,0%
A tiempo en la respuesta		0,0%
<b>Total</b>	<b>1351</b>	<b>100%</b>

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del 100 %, es bueno considerar que de las mil trescientas cincuenta y una (1351) PQRS, seis (06) se les dio respuesta efectiva por fueralos términos legales, estas equivalen al 0.0,4%, a pesar de que no es una cifra negativa alta, es bueno considerarlo para que en la actual vigencia no se refleje nuevamente esta situación para que lleguemos al 100% de eficacia en el proceso.

**Gráficamente.**



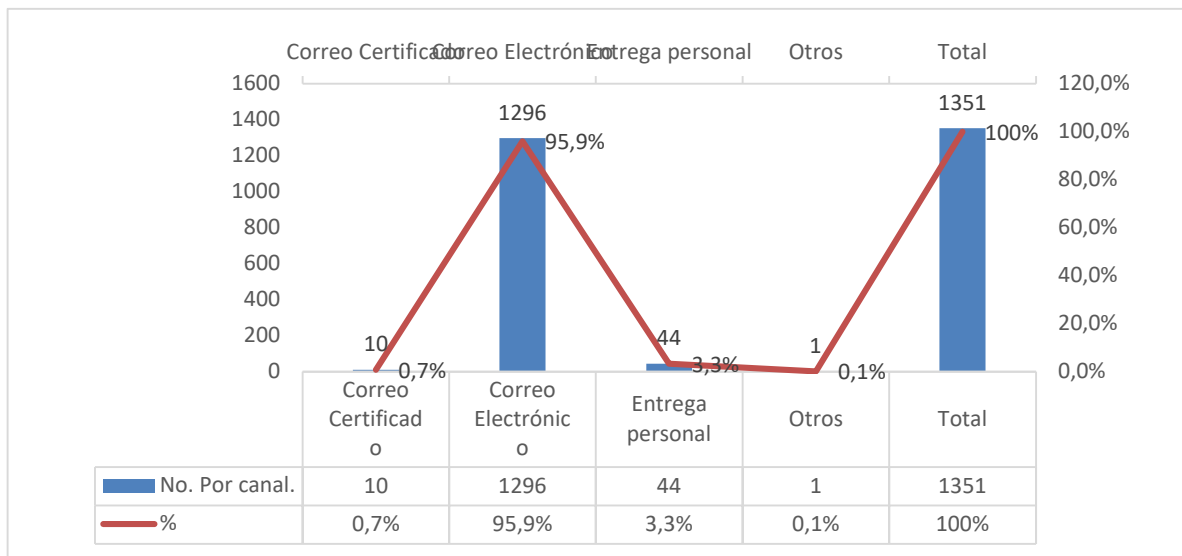
### Medios de ingreso:

La mayor entrada de PQRS al instituto se realizó por medios distintos al personal o al archivo central de la entidad, tal como lo ilustra el siguiente cuadro.

Medios de Ingreso PQRS a 30 de Diciembre 2021.	No. Por canal.	%
Correo Certificado	10	0,7%
Correo Electrónico	1296	95,9%
Entrega personal	44	3,3%
Otros	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1351</b>	<b>100%</b>

}

### Gráficamente:



### Traslados de PQRS:

Durante la vigencia 2021 con corte a 30 de diciembre, se trasladó una PQRS a otras entidades del orden Departamental, distinguida con el radicado PQRS-2021-000477, remitida con el oficio S-2021-000520 a la Gobernación de Antioquia - secretaria general - Archivo Histórico de Antioquia.



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

La oficina de Control Interno pudo evidenciar que la alta dirección está comprometida ya que en las ~~sesiones~~ **sesiones** de comité de dirección instruyó a los responsables para que se cumpliera con dicha obligación legal, dejando claro que las posibles consecuencias de no dar respuesta a las PQRS dentro de los tiempos legales y reglamentarios son de carácter disciplinario.

### **Observaciones y/o Recomendaciones:**

- Se acataron las recomendaciones hechas por la Oficina de Control Interno en el informe correspondiente al primer semestre, tal como se evidencia en el resultado del informe actual ya que el indicador se llevó a un 100% dentro de los tiempos legales
- No obstante, el ICPA, debe continuar con campañas de sensibilización y divulgación de las normas generales e internas que regulan las PQRS, logrando una efectiva interiorización y compromiso por parte de los funcionarios y así dar respuestas oportunas y efectivas de las PQRS.

Cordialmente,

GILDARDO DE JESÚS PÉREZ MORENO  
Líder de Control Interno.