



Medellín, enero de 2024

Director Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia
Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS a diciembre 30 de 2023.

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 2023.

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 en la página WEB.

Situación observada:

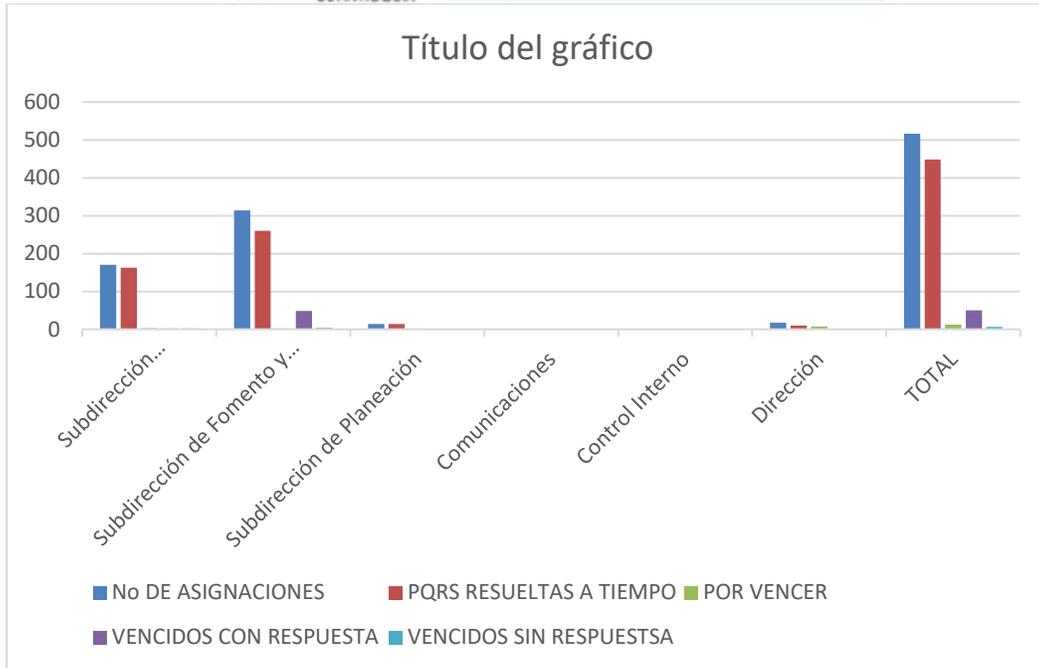
Al cierre del segundo semestre de la vigencia 2023, la recepción en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia fue un total de quinientas dieciséis (516) PQRS, asignándolas a los responsables de su gestión y respuesta:

Asignación:

ASIGNACIÓN PQRS A 30 DE DICIEMBRE DE 2023	No DE ASIGNACIONES	PQRS RESUELTAS A TIEMPO	POR VENCER	VENCIDOS CON RESPUESTSA	VENCIDOS SIN RESPUESTSA
Subdirección Administrativa y Financiera	170	163	3	2	2
Subdirección de Fomento y Patrimonio	314	260	2	48	4
Subdirección de Planeación	14	14	0	0	0
Comunicaciones	1	1	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0	0
Dirección	17	10	7	0	0
TOTAL	516	448	12	50	6

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 diciembre 2023.	Respuesta.	%
Con respuesta dentro de los términos.	448	86,82%
Con respuesta vencidos los términos.	50	9,69%
Vencidas sin respuesta.	6	1,16%
A tiempo en la respuesta	12	2,33%
Total	516	100%

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del 100 %, es bueno considerar que de las quinientos dieciséis (516) PQRS, cuatrocientos cuarenta y ocho (448) se respondieron dentro de los términos lo que equivale a un 86.8% cincuenta (50) con respuesta vencidos los términos 9.7% seis (6) sin respuesta 1.1%, doce (12) vencidas sin respuesta pero con tiempo para la responder 2.33% a pesar de que no es una cifra negativa, es bueno considerarlo para que en la actual vigencia no se refleje nuevamente esta situación y podamos llegar al 100% de eficacia en el proceso.

Gráficamente.

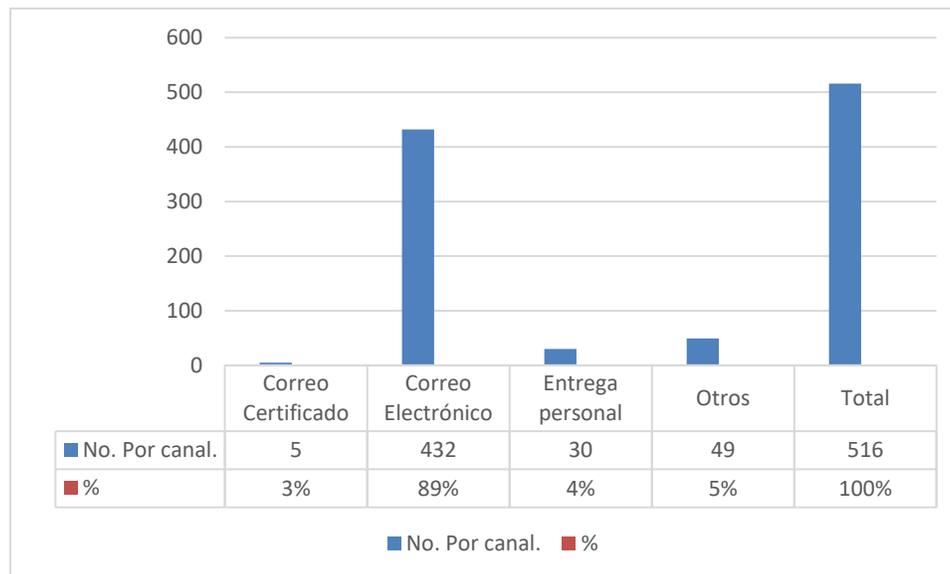


Medios de ingreso:

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 2023.	No. Por canal.	%
Correo Certificado	5	3%
Correo Electrónico	432	89%
Entrega personal	30	4%
Otros	49	5%
Total	516	100%

Gráficamente:





Traslados de PQRS:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023 con corte a 30 de diciembre, no se presentó traslado alguno de PQRS a otra entidad.

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

La oficina de Control Interno pudo evidenciar que la alta dirección continúa comprometida con el cumplimiento legal, lo que nos garantiza la no existencia de posibles consecuencias de investigaciones disciplinarias por el no cumplimiento normativo.

Observaciones y/o Recomendaciones:

- Se continúan acatando las recomendaciones hechas por la Oficina de Control Interno en informes anteriores, tal como se evidencia en el resultado del informe actual sin embargo el indicador se llevó a un 89% dentro de los tiempos legales, es de tener en cuenta que para la vigencia 2024 se recomienda llegar al 100% de respuestas dentro de los términos legales.
- Se recomienda a cada una de las áreas del Instituto realizar comparativos de las PQRS, para establecer indicadores de mejora en los procesos.
- La oficina de Control Interno respecto a las PQRS, debe continuar con la 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 mismas.

Cordialmente,

GILDARDO DE JESÚS PÉREZ MORENO
Líder de Control Interno.