



Medellín, Julio de 2024

Doctor:

ROBERTO RAVE RÍOS

Director

Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia

Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS a junio 30 de 2024

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 del 2024

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

Situación observada:

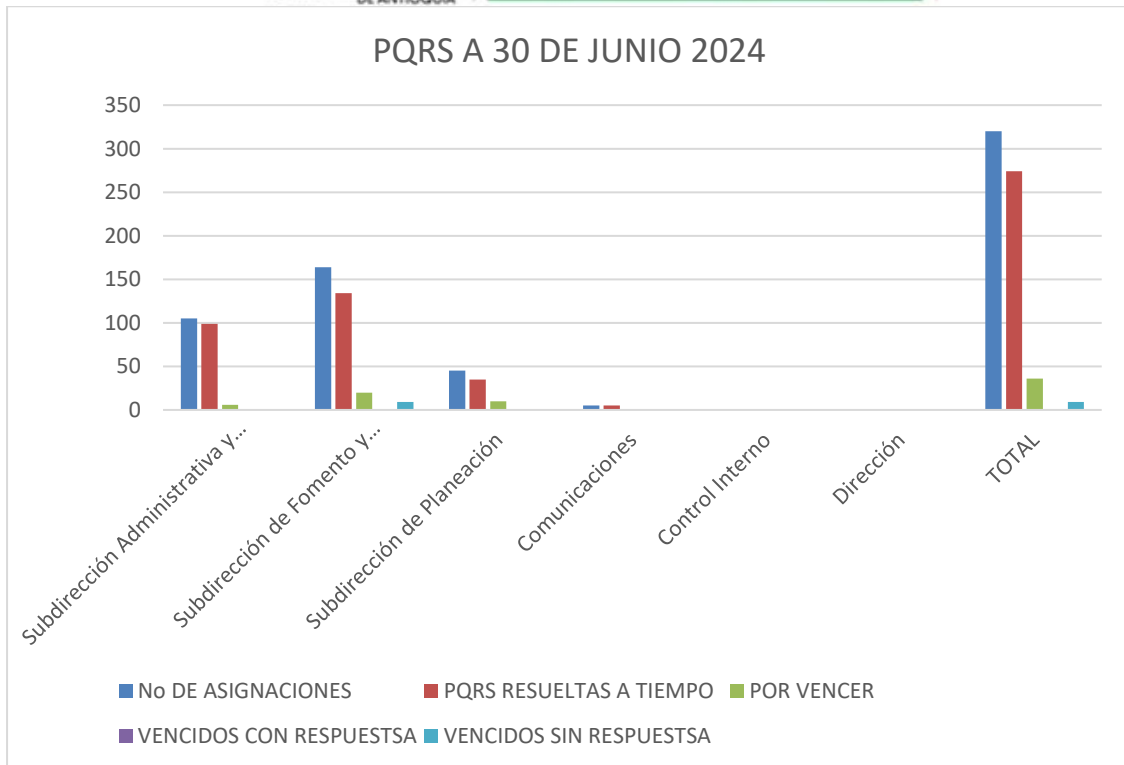
Al cierre del primer semestre de la vigencia 2024, la recepción en el Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia fue un total de trescientas veinte (320) PQRS, asignándolas a los responsables de su gestión y respuesta:

Asignación:

ASIGNACIÓN PQRS A 30 DE JUNIO DEL 2024	No DE ASIGNACIONES	PQRS RESUELTAS A TIEMPO	POR VENCER	VENCIDOS CON RESPUESTA	VENCIDOS SIN RESPUESTA
Subdirección Administrativa y Financiera	105	99	6	0	0
Subdirección de Fomento y Patrimonio	164	134	20	1	9
Subdirección de Planeación	45	35	10	0	0
Comunicaciones	5	5	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0	0
Dirección	1	1		0	0
TOTAL	320	274	36	1	9

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 del 2024	Respuesta.	%
Con respuesta dentro de los términos.	274	86%
Por vencer	36	11%
Con respuesta vencidos los términos.	1	0,003%
Vencidas sin respuesta.	9	0,028%
Total	320	100%

El cuadro anterior muestra un porcentaje de respuesta del 100 %, es bueno considerar que de las trescientas veinte (320) PQRS, doscientas setenta y cuatro (274) se respondieron dentro de los términos, lo que equivale a un 86% treinta y seis (36)

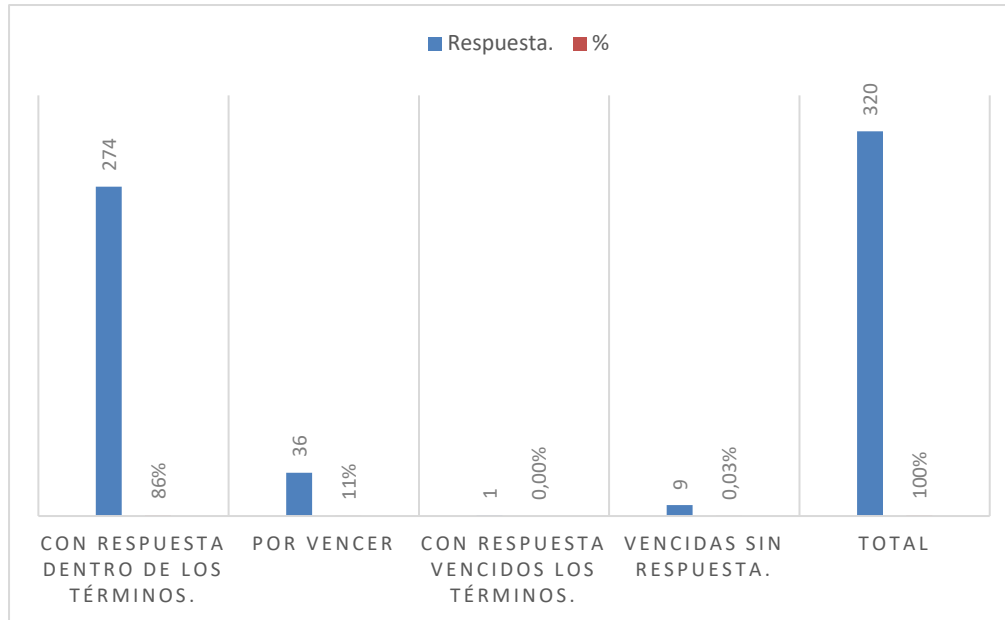
Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe. Carrera 51 #52-03 Medellín-Colombia

F: +57(4)2518461 / T: +57 (4) 3209780 / contacto@culturantioquia.gov.co / www.culturantioquia.gov.co

Nit 900.425.129-0 / Redes: @Culturantioquia

aun por vencer los términos 11% una (1) con respuesta con los términos vencidos 0.003%, nueve (9) vencidas sin respuesta (0,028)% a pesar de que no es una cifra negativa, es bueno considerarlo para que en el próximo semestre no se refleje nuevamente esta situación y podamos llegar al 100% de eficacia en el proceso.

Gráficamente.

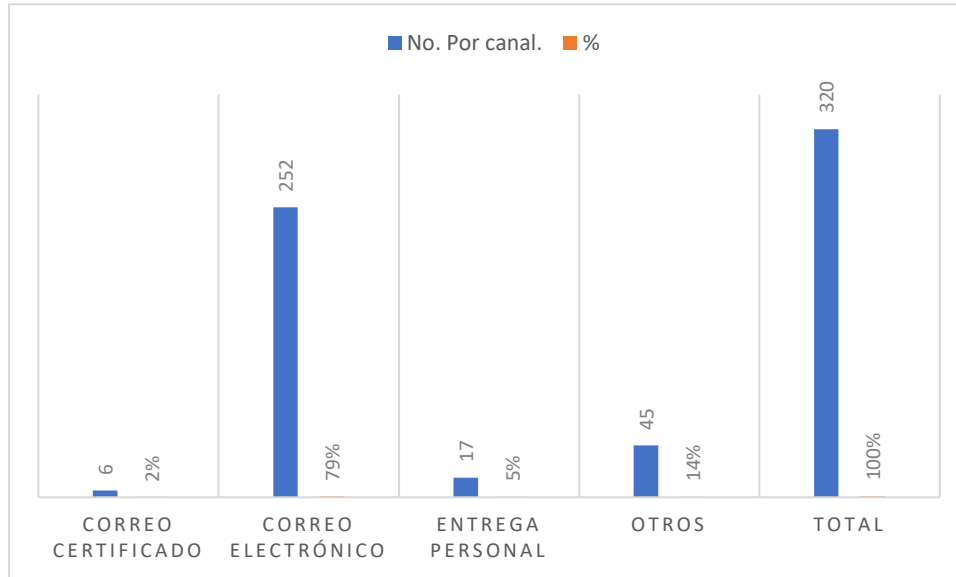


Medios de ingreso:

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 Junio 2024	No. Por canal.	%
Correo Certificado	6	2%
Correo Electrónico	252	79%
Entrega personal	17	5%
Otros	45	14%
Total	320	100%

Gráficamente:



Traslados de PQRs:

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 con corte a 30 de Junio, 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 86% dentro de los tiempos legales, es de tener en cuenta que para el segundo semestre de la vigencia 2024 se recomienda llegar al 100% de respuestas dentro de los



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

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.