



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia



PIENSA EN GRANDE

Medellín, junio 09 de 2018.

Doctora:

Isabel Cristina Carvajal Zapata

Directora

Instituto de cultura y Patrimonio de Antioquia

Medellín

Asunto: Seguimiento PQRS primer semestre de 2018.

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 2018.

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 dependencia de Control Interno.

También se consideró el informe que sobre PQRS se publicó en la página WEB en el mes de enero 2018.

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.

ANTIOQUIA PIENSA EN GRANDE

La Cultura y el Patrimonio



Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, Crr. 51 No. 52-03 Medellín - Colombia
NIT: 900425129-0 • Teléfono: (57-4) 320 97 80 • Fax: (57-4) 251 84 61
contacto@culturantioquia.gov.co • www.culturantioquia.gov.co

YouTube | f | t culturantioquia

- Buzones de sugerencias ubicados en la biblioteca y la dirección del ICPA.
- Link contáctenos@culturantioquia.gov.co en la página WEB.

Situación observada:

En el primer semestre de 2018, es decir de enero 01 a junio 30 de 2018, se recibieron en el Instituto un total ciento cincuenta y cuatro (154) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS	Número	Porcentaje de participación (%).
Dirección	4	2,60
Subdirección Administrativa y Financiera	30	19,48
Subdirección de Planeación - Subdirección de patrimonio	120	77,92
Totales:	154	100,00

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, eleva el riesgo de no respuesta.

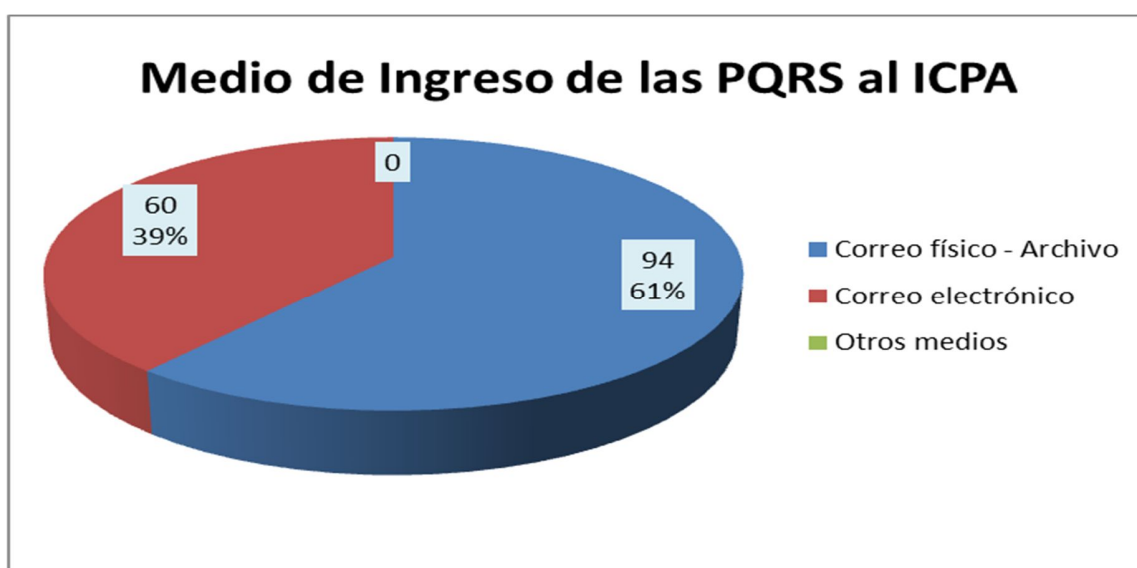
Gestión:

Gestión PQRS primer semestre 2018	Número	Porcentaje de participación (%).
Respuesta en terminos legales	86	55,84
Respuesta por fuera de los terminos	47	30,52
Dentro de los términos para dar respuesta	21	13,64
Totales:	154	100,00

El cuadro anterior muestra un alto porcentaje de respuesta, evidenciado una mejora en el proceso, sin embargo es bueno considerar que de las ciento treinta y tres (133) PQRS con respuesta, cuarenta y siete (47) respuestas estuvieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos

internos, mejorando frente al semestre inmediatamente anterior que alcanzaron un número total de 68 PQRS.

Medios de ingreso:



La mayor entrada de PQRS al instituto se realiza por el canal tradicional del archivo central de la entidad, el correo electrónico esta en segundo lugar, el [Link Contáctenos](#) y el Buzón de sugerencias, no registra en el semestre analizado ningún ingreso.

Seguimiento a recomendaciones del informe anterior:

Frente a las observaciones y recomendaciones de esta oficina consignadas en el informe del semestre anterior, se pudo verificar la siguiente gestión por parte de la Dirección:

Se socializó con todo el personal del Instituto la Circular No. 10 de agosto de 2016 que establece todo el procedimiento para la respuesta oportuna de las PQRS.

En comité de Dirección la Doctora Isabel Cristina instruyó a los Subdirectores sobre la responsabilidad legal y funcional de responder manera oportuna las PQRS asignadas.



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Se realizó la reparación de los buzones de sugerencias ubicados en la Dirección y la Biblioteca del instituto.

Traslados de PQRS:

Durante el primer semestre de 2018, se trasladaron las siguientes PQRS a otras entidades del orden Departamental:

Radicado de entrada.	Radicado de salida.	Fecha radicado	Fecha documento.	Asunto	Observaciones	Remitente	Destinatario
PQRS-2017-001546	S-2018-000006	05/01/2018	05/01/2018	Remision de PQRS-2017-001546. Solicitud de apoyo para la cathedra de paz. solicitud remitida del muni	Remision de PQRS-2017-001546. Solicitud de apoyo para la cathedra de paz. solicitud remitida del municipio de Arboletes	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Gobernacion de Antioquia
I-2018-000162	S-2018-000159	08/03/2018	08/03/2018	Respuesta I-2018-000162. Remision de agenda cultural de 2018 municipio de Marinilla	Respuesta I-2018-000162. Remision de agenda cultural de 2018 municipio de Marinilla	Sandra Maria Herrera Castaño	Alcaldia Municipio de Marinilla
I-2018-000639	S-2018-000398	08/06/2018	08/06/2018	Remision I-2018-000639. solicitud de informacion de funcionario en el AHA	Remision I-2018-000639. solicitud de informacion de funcionario en el AHA	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Gobernacion de Antioquia
PQRS-2018-000659	S-2018-000444	21/06/2018	21/06/2018	Respuesta PQRS-2018-000659. Remision de la Gobernacion de Antioquia - Solicitud equipo diagnostico r	Respuesta PQRS-2018-000659. Remision de la Gobernacion de Antioquia - Solicitud equipo diagnostico reubicacion de viviendas en Caceres	Isabel Cristina Carvajal Zapata	Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA

Recomendaciones:

- Ante lo reiterada de la situación, se recomienda 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

ANTIOQUIA PIENSA EN GRANDE

La Cultura y el Patrimonio



Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, Crr. 51 No. 52-03 Medellín - Colombia
NIT: 900425129-0 • Teléfono: (57-4) 320 97 80 • Fax: (57-4) 251 84 61
contacto@culturantioquia.gov.co • www.culturantioquia.gov.co

YouTube | f | t culturantioquia



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

conductas omisivas y reiterativas de los funcionarios encargados de las respuestas.

- Se debe diseñar una estrategia de socialización y capacitación que logre de manera efectiva, que los empleados y contratistas al servicio del Instituto, asuman la responsabilidad de dar el trámite legal a las PQRS que ingresan a la entidad.
- Se recomienda revisar el procedimiento de asignación de las PQRS, para que el Instituto pueda tener el control al 100% de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes que ingresan.
- Se recomienda gestionar este riesgo de incumplimiento legal dentro de la matriz de riesgos de la entidad, ya que tiene asociadas posibles sanciones de los entes de control, unos controles efectivos pueden ayudar a la reducción del mismo.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.

ANTIOQUIA PIENSA EN GRANDE

La Cultura y el Patrimonio



Palacio de la Cultura Rafael Uribe Uribe, Crr. 51 No. 52-03 Medellín - Colombia
NIT: 900425129-0 • Teléfono: (57-4) 320 97 80 • Fax: (57-4) 251 84 61
contacto@culturantioquia.gov.co • www.culturantioquia.gov.co

YouTube | f | t culturantioquia