

Medellín, enero 15 de 2019.
2020-

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo 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 segundo 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 oficina de Control Interno.

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

- 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 segundo semestre de 2018, es decir de julio 01 a diciembre 31 de 2018, se recepcionaron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos doce (212) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS	Número	Porcentaje de participación (%).
Dirección	1	0,47
Subdirección Administrativa y Financiera	23	10,85
Subdirección de Planeación - Subdirección de Patrimonio	188	88,68
Totales:	212	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	129	60,85
Respuesta por fuera de los terminos	72	33,96
Dentro de los términos para dar respuesta	7	3,30
Sin respuesta vencido el plazo	4	1,89
Totales:	212	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 doscientas un (201) PQRS con respuesta, setenta y dos (72 respuestas) estuvieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos,



Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



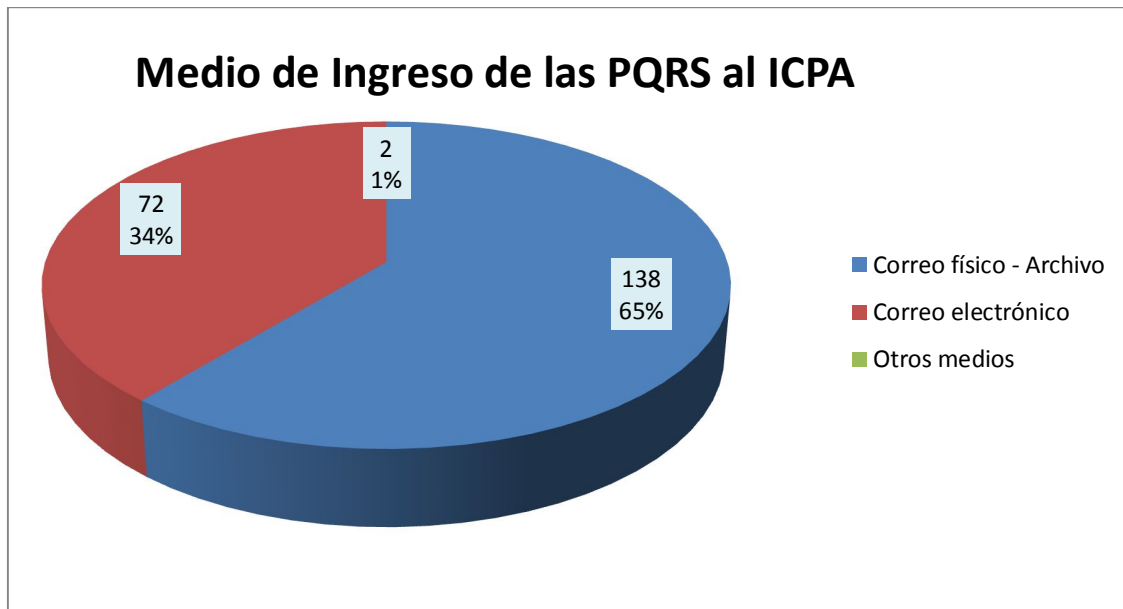
PIENSA EN GRANDE

desmejorando frente al semestre inmediatamente anterior que alcanzaron un número total de 47 PQRS con respuesta por fuera de términos.

De las PQRS recepcionadas en el segundo semestre del 2018, a cuatro de ellas no se les dio respuesta ni dentro ni fuera de los plazos establecidos.

RADICADO EN TRADA	FECHA RADICACION	TIPO DOCUMENTO	RADICADA SIN INFORMACION	FECHA RADICACION SIN INFORMACION	TIPO IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	PETICIONARIO	DIRECCION RESPUESTA	TELEFONO	CORREO	ASIGNADO
PQRS-2018-001176	27/09/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	0	COMFAMA	N/A	3152016770	juanrestrepo@comfama.com.co	Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001291	18/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	71765851	Mauricio Lopez Rueda	Carrera 85 N°46-52	3002731645	sammer.mauricio@gmail.com	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Calderon
PQRS-2018-001322	25/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	NIT-Nit	8909808245	Academia Antioqueña de Historia	Carrera 43 N°53-37	2163761	ACADEHISTORIA@GMAIL.COM	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001524	05/12/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CE-Cedula de Extranjería	0	Roman Solana NANAK	N/A	3116007370	valenciabiban@gmail.com	Luis Fernando Cortes Molina

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 Buzón de sugerencias en tercer lugar y el Link Contáctenos 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.

Se alertó de manera escrita a los responsables de dar respuesta oportuna a las PQRS al interior del ICPA.

Traslados de PQRS:

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

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO	FECHA DOCUMENTO	ASUNTO	DESTINATARIO
I-2018-000717	S-2018-000470	03/07/2018	03/07/2018	Remision de oficio de su interes. Despacho del Gobernador. Alcaldía de El Santuario	Pensiones de Antioquia
I-2018-000778	S-2018-000535	18/07/2018	18/07/2018	Respuesta I-2018-000778. Remision de oficio de Procuraduria General de la Nacion. solicitud de infor	Gobernacion de Antioquia
I-2018-001067	S-2018-000692	06/09/2018	06/09/2018	Remision de oficio I-2018-001067. invitacion participacion reinado naiconal del turismo	Gobernacion de Antioquia - Secretaria de Productividad y competitividad
I-2018-001356	S-2018-000993	20/11/2018	20/11/2018	Informaremisión de oficio I-2018-001437. Remision de Proyectos de Ordenanza N°48 y 49 del 09/11/2018	Gobernacion de Antioquia

Recomendaciones:



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

- 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 conductas omisivas y reiterativas de los funcionarios encargados de las respuestas.
- Se recomienda gestionar el riesgo de incumplimiento legal por no respuesta oportuna de las PQRS 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 al manejo de dicho riesgo.
- Se debe continuar con la socialización de las normas que reglamentan el derecho a la información que asiste a las partes interesadas del ICPA, así como a la regulación interna, Circular No. 10 de agosto de 2016, que deja claro los plazos de respuesta para cada tipología de PQRS.
- Dar respuesta a las cuatro (4) PQRS que al cierre de la vigencia no registran ninguna gestión y cuyo plazo de norma ya esta vencido.

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

Medellín, enero 15 de 2019.
2020-

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo 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 segundo 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 oficina de Control Interno.

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

- 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 segundo semestre de 2018, es decir de julio 01 a diciembre 31 de 2018, se recepcionaron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos doce (212) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS	Número	Porcentaje de participación (%).
Dirección	1	0,47
Subdirección Administrativa y Financiera	23	10,85
Subdirección de Planeación - Subdirección de Patrimonio	188	88,68
Totales:	212	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	129	60,85
Respuesta por fuera de los terminos	72	33,96
Dentro de los términos para dar respuesta	7	3,30
Sin respuesta vencido el plazo	4	1,89
Totales:	212	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 doscientas un (201) PQRS con respuesta, setenta y dos (72 respuestas) estuvieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos,



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



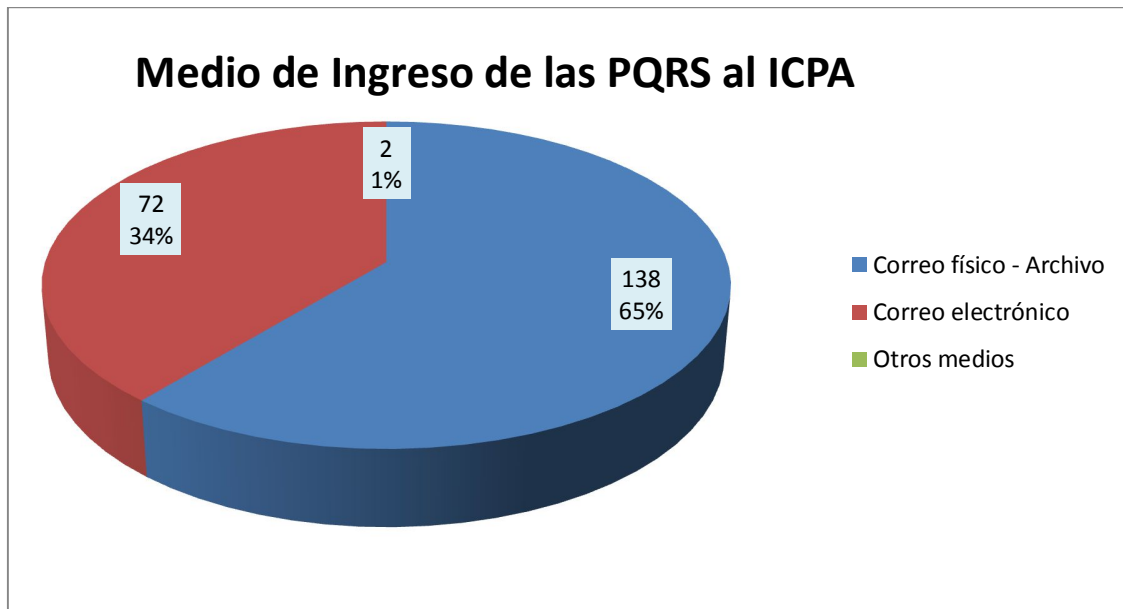
PIENSA EN GRANDE

desmejorando frente al semestre inmediatamente anterior que alcanzaron un número total de 47 PQRS con respuesta por fuera de términos.

De las PQRS recepcionadas en el segundo semestre del 2018, a cuatro de ellas no se les dio respuesta ni dentro ni fuera de los plazos establecidos.

RADICADO EN TRADA	FECHA RADICACION	TIPO DOCUMENTO	RADICADA SIN INFORMACION	FECHA RADICACION SIN INFORMACION	TIPO IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	PETICIONARIO	DIRECCION RESPUESTA	TELEFONO	CORREO	ASIGNADO
PQRS-2018-001176	27/09/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	0	COMFAMA	N/A	3152016770	juanrestrepo@comfama.com.co	Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001291	18/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	71765851	Mauricio Lopez Rueda	Carrera 85 N°46-52	3002731645	sammer.mauricio@gmail.com	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Calderon
PQRS-2018-001322	25/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	NIT-Nit	8909808245	Academia Antioqueña de Historia	Carrera 43 N°53-37	2163761	ACADEHISTORIA@GMAIL.COM	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001524	05/12/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CE-Cedula de Extranjería	0	Roman Solana NANAK	N/A	3116007370	valenciabiban@gmail.com	Luis Fernando Cortes Molina

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 Buzón de sugerencias en tercer lugar y el Link Contáctenos 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.

Se alertó de manera escrita a los responsables de dar respuesta oportuna a las PQRS al interior del ICPA.

Traslados de PQRS:

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

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO	FECHA DOCUMENTO	ASUNTO	DESTINATARIO
I-2018-000717	S-2018-000470	03/07/2018	03/07/2018	Remision de oficio de su interes. Despacho del Gobernador. Alcaldía de El Santuario	Pensiones de Antioquia
I-2018-000778	S-2018-000535	18/07/2018	18/07/2018	Respuesta I-2018-000778. Remision de oficio de Procuraduria General de la Nacion. solicitud de infor	Gobernacion de Antioquia
I-2018-001067	S-2018-000692	06/09/2018	06/09/2018	Remision de oficio I-2018-001067. invitacion participacion reinado naiconal del turismo	Gobernacion de Antioquia - Secretaria de Productividad y competitividad
I-2018-001356	S-2018-000993	20/11/2018	20/11/2018	Informaremisión de oficio I-2018-001437. Remision de Proyectos de Ordenanza N°48 y 49 del 09/11/2018	Gobernacion de Antioquia

Recomendaciones:



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

- 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 conductas omisivas y reiterativas de los funcionarios encargados de las respuestas.
- Se recomienda gestionar el riesgo de incumplimiento legal por no respuesta oportuna de las PQRS 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 al manejo de dicho riesgo.
- Se debe continuar con la socialización de las normas que reglamentan el derecho a la información que asiste a las partes interesadas del ICPA, así como a la regulación interna, Circular No. 10 de agosto de 2016, que deja claro los plazos de respuesta para cada tipología de PQRS.
- Dar respuesta a las cuatro (4) PQRS que al cierre de la vigencia no registran ninguna gestión y cuyo plazo de norma ya esta vencido.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.

Medellín, enero 15 de 2019.
2020-

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo 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 segundo 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 oficina de Control Interno.

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

- 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 segundo semestre de 2018, es decir de julio 01 a diciembre 31 de 2018, se recepcionaron en el Instituto de Cultura y patrimonio de Antioquia un total doscientos doce (212) PQRS, dándoles el siguiente tratamiento:

Asignación:

Asignación PQRS	Número	Porcentaje de participación (%).
Dirección	1	0,47
Subdirección Administrativa y Financiera	23	10,85
Subdirección de Planeación - Subdirección de Patrimonio	188	88,68
Totales:	212	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	129	60,85
Respuesta por fuera de los terminos	72	33,96
Dentro de los términos para dar respuesta	7	3,30
Sin respuesta vencido el plazo	4	1,89
Totales:	212	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 doscientas un (201) PQRS con respuesta, setenta y dos (72 respuestas) estuvieron por fuera de los términos que establecen la norma general y los procedimientos internos,



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



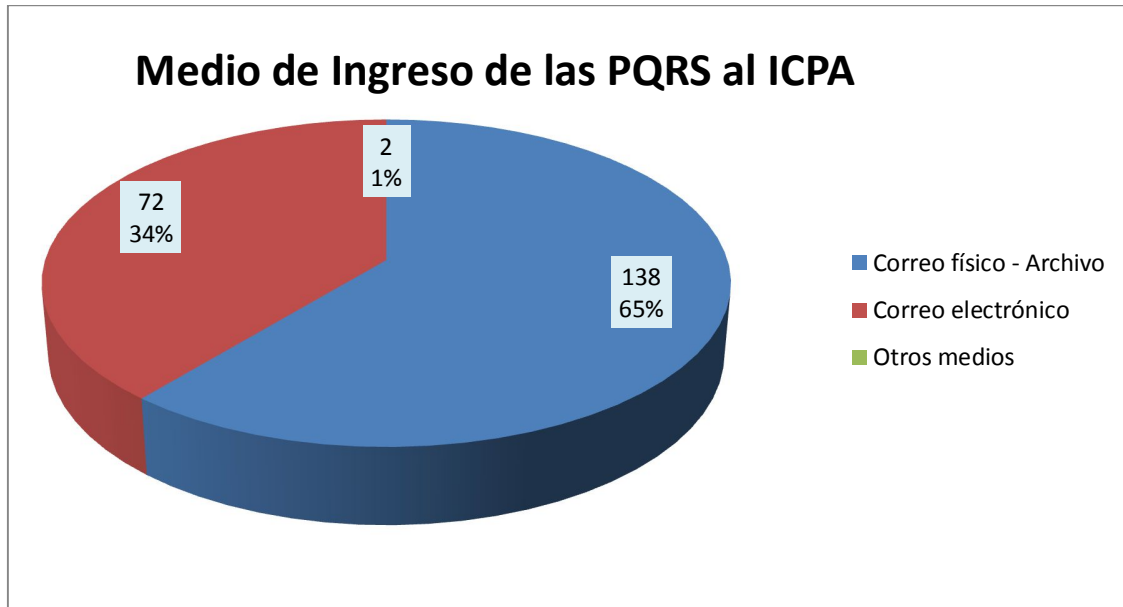
PIENSA EN GRANDE

desmejorando frente al semestre inmediatamente anterior que alcanzaron un número total de 47 PQRS con respuesta por fuera de términos.

De las PQRS recepcionadas en el segundo semestre del 2018, a cuatro de ellas no se les dio respuesta ni dentro ni fuera de los plazos establecidos.

RADICADO EN TRADA	FECHA RADICACION	TIPO DOCUMENTO	RADICADA SIN INFORMACION	FECHA RADICACION SIN INFORMACION	TIPO IDENTIFICACION	IDENTIFICACION	PETICIONARIO	DIRECCION RESPUESTA	TELEFONO	CORREO	ASIGNADO
PQRS-2018-001176	27/09/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	0	COMFAMA	N/A	3152016770	juanrestrepo@comfama.com.co	Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001291	18/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CC-Cedula de Ciudadanía	71765851	Mauricio Lopez Rueda	Carrera 85 N°46-52	3002731645	sammer.mauricio@gmail.com	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Calderon
PQRS-2018-001322	25/10/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	NIT-Nit	8909808245	Academia Antioqueña de Historia	Carrera 43 N°53-37	2163761	ACADEHISTORIA@GMAIL.COM	Jair Gonzalo Tabora Ortiz Luis Fernando Cortes Molina
PQRS-2018-001524	05/12/2018	SOLICITUD DE CONSULTA	Sin Informacion	Sin Informacion	CE-Cedula de Extranjería	0	Roman Solana NANAK	N/A	3116007370	valenciabiban@gmail.com	Luis Fernando Cortes Molina

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 Buzón de sugerencias en tercer lugar y el Link Contáctenos 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.

Se alertó de manera escrita a los responsables de dar respuesta oportuna a las PQRS al interior del ICPA.

Traslados de PQRS:

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

RADICADO ENTRADA	RADICADO SALIDA	FECHA RADICADO	FECHA DOCUMENTO	ASUNTO	DESTINATARIO
I-2018-000717	S-2018-000470	03/07/2018	03/07/2018	Remision de oficio de su interes. Despacho del Gobernador. Alcaldía de El Santuario	Pensiones de Antioquia
I-2018-000778	S-2018-000535	18/07/2018	18/07/2018	Respuesta I-2018-000778. Remision de oficio de Procuraduria General de la Nacion. solicitud de infor	Gobernacion de Antioquia
I-2018-001067	S-2018-000692	06/09/2018	06/09/2018	Remision de oficio I-2018-001067. invitacion participacion reinado naiconal del turismo	Gobernacion de Antioquia - Secretaria de Productividad y competitividad
I-2018-001356	S-2018-000993	20/11/2018	20/11/2018	Informaremission de oficio I-2018-001437. Remision de Proyectos de Ordenanza N°48 y 49 del 09/11/2018	Gobernacion de Antioquia

Recomendaciones:



Instituto de Cultura y
Patrimonio de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

- 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 conductas omisivas y reiterativas de los funcionarios encargados de las respuestas.
- Se recomienda gestionar el riesgo de incumplimiento legal por no respuesta oportuna de las PQRS 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 al manejo de dicho riesgo.
- Se debe continuar con la socialización de las normas que reglamentan el derecho a la información que asiste a las partes interesadas del ICPA, así como a la regulación interna, Circular No. 10 de agosto de 2016, que deja claro los plazos de respuesta para cada tipología de PQRS.
- Dar respuesta a las cuatro (4) PQRS que al cierre de la vigencia no registran ninguna gestión y cuyo plazo de norma ya esta vencido.

Cordialmente,

PEDRO PABLO AGUDELO ECHEVERRI
Líder de Control Interno.