

Nombre de la Auditoría:	INFORME DE SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS (PQRS)	Fecha estimada:	25/07/2016
Proceso Auditado:	Gestión Jurídica – Gestión documental – Gestión de la evaluación y la mejora continua		
Tipo de auditoría:	Calidad <input type="checkbox"/> Gestión <input checked="" type="checkbox"/> Combinada <input type="checkbox"/>		
Tipo de informe:	Preliminar <input type="checkbox"/> Final <input checked="" type="checkbox"/>		

1. RESUMEN GERENCIAL

Objetivo:	Evaluar y verificar semestralmente la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, a través del ejercicio de la auditoría interna, determinando si estos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular acciones de mejoramiento.
Alcance:	Procedimiento de atención a PQRS y servicio no conforme
Normativa:	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 • Circular externa No. 001 de 2011 del 20 de Octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.
Equipo auditor:	Ana María Hernández Quirós
Criterio auditor / Conclusión:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La entidad debe mejorar su procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), en cuanto a oportunidad en las respuestas, claridad en las funciones por parte de los responsables, actualización del proceso de acuerdo con la normativa y los cambios en la infraestructura tecnológica que se adquiere con la sistematización del proceso a través del flujo de trabajo que se defina. ✓ En la verificación realizada a las PQRS recibidas por la web y el correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no existe un registro organizado de las PQRS recibidas por estos medios, no se sabe cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuántas son quejas y el tratamiento de las mismas.

2. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA

2.1. INFORMES PREVIOS

Informes semestrales de seguimiento al cumplimiento del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) – 2014 y 2015.

Olivia M. Quirós



Fecha	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
30/06/2014	<p><i>“Se sugiere revisar el procedimiento y de ser necesario ajustar el mismo en lo que tiene que ver con:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>ü Términos de respuesta</i><i>ü Responsables</i><i>ü Puntos de control</i><i>ü Formatos”</i>	<p>El procedimiento tiene pendiente su actualización en el Sistema Integrado de gestión a la versión 2 que se envió el 24 de diciembre de 2015. Es pertinente que la nueva administración realice una revisión y socialización del procedimiento con el personal interno y externo de la entidad.</p>
30/06/2014	<p><i>“Se debe revisar y analizar aquellas PQRS que sobrepasan los 30 días en su tiempo de respuesta, verificando que esté de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 y la demás normativa que regula el tema”</i></p>	<p>En el primer semestre de 2016 se realizó requerimiento al Equipo Directivo de la entidad para dar respuesta oportuna a las peticiones que se allegan a la entidad.</p>
30/06/2014	<p><i>“Se debe mejorar el control y seguimiento de las PQRS en términos de rigurosidad y soporte en el procedimiento por parte de los responsables de las mismas.”</i></p>	<p>Con corte al 30 de junio de 2016 se evidencia que sólo se controlan las PQRS recibidas a través del Archivo Central, existe aún ausencia de control y de conocimiento en el manejo de las PQRS que se reciben por medio de la página web, correo electrónico, redes sociales y las que reciben los funcionarios de la entidad. Además el control y el seguimiento continua realizándose sin conocer los términos de respuesta de cada PQRS. Se evidencia desconocimiento en lo correspondiente a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a términos y procedimiento en la administración de las PQRS.</p>

Fecha	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
30/06/2014	<p><i>Teniendo en cuenta las recomendaciones anteriores, conviene recordar que en Comité de Coordinación de Control Interno, celebrado el 3 de junio se realizaron observaciones al tema de PQRS en la entidad, considerándose, el mismo, un aspecto álgido en el Instituto en cuanto al seguimiento a los términos, precisión en las actividades definidas en el procedimiento y los responsables de las mismas; en este mismo Comité se acordó designar a ALEIDA PAVAS y BIBIANA CASTRILLÓN como líderes del procedimiento de PQRS. Además, de involucrar al área jurídica en lo que tiene que ver con la clasificación de las peticiones, y abordarlo desde la cultura del autocontrol considerando los siguientes aspectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>ü Aplicativo SICPA que permita la sistematización de las PQRS (20%)</i> <i>ü Involucrar a todos los servidores del Instituto (20%)</i> <i>ü Reactivar y mejorar la comunicación interna (20%)</i> <i>ü Ligar con la evaluación del desempeño (20%)</i> <i>ü Acompañamiento por parte de los enlaces de cada una de las subdirecciones (20%)</i> 	<p>De los 5 aspectos mencionados en la recomendación, cada uno con un peso del 20%, de los anteriores en este primer semestre no se evidencia avances en los mismos.</p>
30/06/2015	<p><i>"La entidad deberá realizar los ajustes pertinentes al procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta las actualizaciones normativas y los cambios en la infraestructura tecnológica de la entidad con la adquisición del nuevo software de Gestión Documental. Además, de adelantar las acciones de formación y apropiación del debido procedimiento por parte de los servidores y colaboradores de la entidad que estarían obligados a atender las PQRS presentadas por la ciudadanía en general."</i></p>	<p>En diciembre de 2015 se realiza ajustes al documento en aras de su actualización, pero el mismo no alcanza a ser aprobado por todos los integrantes del Comité Integrado de Gestión, socializado y publicado.</p>

Olivera Mónica J.

Fecha	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
30/06/2015	<p><i>"De acuerdo con las recomendaciones expresadas en el informe del primer semestre de 2014, los compromisos adquiridos en el Comité de Control Interno del año 2014 y las recomendaciones del presente informe (corte a junio 30 de 2015), es pertinente que la entidad defina el liderazgo de quien será el responsable al interior de la entidad y que así mismo se comuniquen a todos los servidores y colaboradores de la entidad."</i></p>	<p>No se han realizado acciones o actividades de avance respecto a la observación planteada.</p>
30/06/2015	<p><i>"Es importante y urgente que la entidad implemente la ruta de trabajo definida dentro del Software de Gestión Documental, de tal forma que se pueda medir su efectividad a través de la trazabilidad establecida para el mismo."</i></p>	<p>Durante el segundo semestre de 2015, se implementa una ruta en el sistema de gestión documental, pero la misma no está documentada en el procedimiento.</p>
30/06/2015	<p><i>"Es de vital importancia el seguimiento a los términos de respuesta de las distintas PQRS que se allegan a la entidad, por ello, estos se deben definir a partir de la radicación de la PQRS para establecer tiempos de respuesta y extemporaneidad cuando se presente."</i></p>	<p>Por parte de la Técnica de Archivo se envía a través de correo electrónico información que referencia el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en relación a los términos de respuesta de las PQRS.</p>
30/06/2015	<p><i>"Es pertinente evaluar el tipo de informe y/o reporte que generará el software de Gestión Documental para analizar la trazabilidad en la ruta de trabajo de las PQRS, y si es del caso, mejorar la herramienta de seguimiento que se tiene actualmente."</i></p>	<p>No se han realizado acciones o actividades de avance respecto a la observación planteada.</p>
30/06/2015	<p><i>"Se debe definir quién será el responsable de elaborar el informe de PQRS en virtud del cumplimiento del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014; el cual debe relacionar:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>ü Número de solicitudes recibidas</i> <i>ü Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución</i> <i>ü Tiempo de respuesta a cada solicitud</i> <i>ü Número de solicitudes en las que se negó la información"</i> 	<p>Aunque se cumple con la publicación del informe y el mismo permite filtrar para ampliar el análisis de la información. Dicha información se debería presentar de forma resumida con los datos solicitados en la Ley 1712 de 2014.</p>

Fecha	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
31/12/2015	<p><i>"A partir de agosto de 2015, por directriz de la Alta dirección se modifica el procedimiento; donde las PQRS fueron recibidas y radicadas por la Técnica de Archivo y se enviaban a la Directora para que ésta a su vez direccionara la comunicación al responsable de proyectar su respuesta. Situación que ha criterio de Control interno genera atrasos en el proceso, puesto que, los cargos y las funciones están dadas desde el Manual de funciones y la Dirección no debería dedicarse a la ejecución de labores operativas que requieren celeridad en su ejecución. Además de que esta nueva actividad tampoco se documentó ni se divulgó a todos los servidores, contribuyendo a la falta de conocimiento, actualización, divulgación y apropiación evidenciada frente a la Administración de las PQRS en la entidad."</i></p>	<p>Es pertinente advertir que esta modificación fue verbal en su momento, durante el primer semestre de 2016; aquellas PQRS dirigidas a la Dirección, es dicha dependencia quien a su vez encarga a cada Subdirector de dar respuesta de acuerdo a su competencia, pero debe mejorarse la celeridad en dicha asignación, para impactar en la oportunidad de la respuesta.</p>
31/12/2015	<p><i>"De acuerdo con las recomendaciones expresadas en el informe del primer semestre de 2014, los compromisos adquiridos en el Comité de Control Interno del año 2014 y las recomendaciones del presente informe (corte a junio 30 de 2015), es pertinente que la entidad defina el liderazgo de quien será el responsable al interior de la entidad y que así mismo se comunique a todos los servidores y colaboradores de la entidad."</i></p>	<p>Actualmente la Técnica Administrativa de archivo es quien lidera el tema del seguimiento y control de las PQRS en la entidad, pero es prudente la revisión del Manual de perfiles y funciones, debido a que el Cargo de Secretaría, tiene dentro de sus funciones recibir, direccionar y hacer seguimiento a las PQRS de la entidad.</p>
31/12/2015	<p><i>"Es importante y urgente que la entidad implemente la ruta de trabajo definida dentro del Software de Gestión Documental, de tal forma que se pueda medir su efectividad a través de la trazabilidad establecida para el mismo."</i></p>	<p>Actualmente se tiene definida la ruta de acuerdo al Software que tiene la entidad, la misma permite definir la trazabilidad, pero estaría pendiente un sistema efectivo de alertas. Frente a esta observación se considera cumplida en la medida que la recomendación cambiaría en términos de efectividad en el seguimiento y se enmarcaría en la adquisición de un módulo que permita el seguimiento de las PQRS.</p>

Olivia López-S.

Fecha	RECOMENDACIÓN / OBSERVACIÓN	SEGUIMIENTO
31/12/2015	<i>"Es de vital importancia el seguimiento a los términos de respuesta de las distintas PQRS que se allegan a la entidad, por ello, estos se deben definir a partir de la radicación de la PQRS para establecer tiempos de respuesta y extemporaneidad cuando se presente."</i>	Por parte de la Técnica de Archivo se envía a través de correo electrónico información que referencia el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en relación a los términos de respuesta de las PQRS. En archivo se establece un término general de 15 días, es pertinente analizar si se pueden incluir otros términos de respuesta al momento de radicar.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

3.1. FORTALEZAS

1. El Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia, cuenta con los siguientes mecanismos para recepción de las PQRS de los usuarios:
 - ✓ Línea de atención telefónica, que puede ser atendida por cualquier funcionario de la entidad
 - ✓ Páginas Web www.culturantioquia.gov.co y www.antioquia.gov.co.
 - ✓ Buzones de sugerencias de la Entidad, existen tres (3) ubicados en la Dirección, Portería y Bibliotecas.
 - ✓ Escrito, presentada al archivo del Instituto, el control lo realiza la Técnica administrativa de gestión documental
 - ✓ Personal: a través del contacto con los funcionarios del Instituto.
2. En la página web del Instituto, existe el aplicativo de "atención al ciudadano" que ofrece a los distintos usuarios, la posibilidad de presentar sus PQRS a través de este medio.
3. La disposición y receptividad por parte de los responsables de las PQRS de la entidad para dar respuesta y proporcionar la información a Control Interno para la construcción y elaboración del presente informe.

3.2. DESARROLLO DEL INFORME:

La entidad desarrolla su procedimiento, designando a 2 responsables que son la Secretaria de la Dirección y la Técnica Administrativa de Archivo.

En la verificación realizada el responsable de las PQRS recibidas por la web y el correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no se evidencia un registro organizado de las PQRS recibidas por estos medios, no se evidencia cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuántas son quejas y el tratamiento de las mismas.

Sobre las PQRS que se reciben a través de la página web y el correo electrónico no hay un debido control por parte del responsable. Es prudente mejorar el seguimiento y control de éstas, puesto que, las mismas con la debida administración constituyen una herramienta de mejoramiento continuo.

Se realizó la verificación de cuatro PQRS, enviando correo electrónico donde se pregunta a los usuarios:

- *“¿Se dio debida respuesta a su solicitud, recibió una comunicación respondiendo a la enviada por usted?”*
- *¿Cuándo (fecha) se le dio respuesta a su solicitud?*
- *¿A través de que medio se le respondió (correo certificado, e – mail)?*
- *Se confirmó el recibo a satisfacción por parte suya, es decir, recibió una llamada o correo electrónico por parte de personal del Instituto, confirmando que usted hubiese recibido respuesta?”*

De acuerdo a la verificación realizada, el procedimiento debe mejorarse e interiorizarse por parte de los todos los servidores y colaboradores de la entidad, entendiendo el sentido de ser servidor público, cuya ocupación principal es el servicio al ciudadano y todo lo que ello implica.

Análisis de las PQRS recibidas en el semestre:

Análisis PQRS Junio de 2016		
Total PQRS Semestre 1 de 2016	347	100%
Total PQRS con respuesta oportuna	169	49%
Total PQRS vencidas con respuesta	77	22%
Total PQRS vencidas sin respuesta	87	25%
Total PQRS por vencer	14	4%

El cuadro de control que reporta el sistema de gestión documental no evidencia una clasificación del documento de forma individual. Aunque el reporte se denomina PQRS, no es posible determinar en el mismo cuales son peticiones, quejas, reclamos o sugerencias; además dentro de las peticiones no es posible identificar cuáles son solicitudes de información, consultas, entre otras.

Es pertinente realizar un trabajo conjunto entre los procesos de Gestión de Documentos, Jurídica y el de evaluación y la mejora continua; determinando los responsables y la clasificación de la documentación que se recibe como PQRS, al igual que sus términos y responsables.

4. HALLAZGOS / OBSERVACIONES / NO CONFORMIDADES

1. En la verificación realizada con la responsable de las PQRS recibidas a través de la web o correo electrónico, se evidencia ausencia de manejo en el procedimiento, puesto que, no se percibe claridad en las funciones que debe realizar y por lo tanto se genera subjetividad e informalidad en la administración de las PQRS. Además no existe un registro organizado de las PQRS que se reciben por estos medios, no se sabe cuántas se respondieron y en qué tiempos, cuántas pueden ser derechos de petición, cuántas son quejas y el tratamiento de las mismas; es decir, no se puede establecer si las mismas fueron resueltas y los usuarios quedaron satisfechos con las mismas; situación que representa riesgo para la entidad.

Olivia M. M. J.



2. El cuadro de control que reporta el sistema de gestión documental no evidencia una clasificación del documento de forma individual. Aunque el reporte se denomina PQRS, no es posible determinar en el mismo cuales son peticiones, quejas, reclamos o sugerencias; además dentro de las peticiones no es posible identificar cuáles son solicitudes de información, consultas, entre otras.

5. CONCLUSIONES / RECOMENDACIONES

1. La entidad deberá realizar los ajustes pertinentes al procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta las actualizaciones normativas y los cambios en la infraestructura tecnológica de la entidad con la adquisición del nuevo software de Gestión Documental. Además, de adelantar las acciones de formación y apropiación del debido procedimiento por parte de los servidores y colaboradores de la entidad que estarían obligados a atender las PQRS presentadas por la ciudadanía en general.
2. Es de vital importancia la oportuna respuesta a las PQRS que se allegan a la entidad, dentro de los tiempos que se establecen al momento de su radicación.
3. Es pertinente mejorar la presentación del informe de PQRS en los términos de:
 - ✓ Número de solicitudes recibidas
 - ✓ Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
 - ✓ Tiempo de respuesta a cada solicitud
 - ✓ Número de solicitudes en las que se negó la información

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

1. Procedimiento de atención a PQRS
2. Cuadro de control de PQRS Junio de 2016
3. Ley 1755 de 2015
4. Ley 1712 de 2014
5. Ley 1437 de 2011
6. Ley 1474 de 2011

Auditor interno:	Ana María Hernández Quirós	Cargo:	Lider de Control Interno	Firma:	
Auditor apoyo:	NA	Cargo:	NA	Firma:	