


CÓDIGO:	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN:		
FA:		

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO EVALUADOR
Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS.	Enero a Junio 2021	Alfonso Moreno Jaimes Jefe Oficina Asesora Control Interno
<b>I. OBJETIVO</b>		
<p>Analizar el comportamiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – imct, en cumplimiento de las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.</p>		
<b>II. ALCANCE</b>		
<p>De la información compilada en matriz de relación de PQRS por la secretaria de la Dirección del imct de los meses de enero a junio de 2021, como responsable del informe del proceso, según procedimiento adoptado en la Institución, se analizarán los plazos de respuesta de cada una de las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, resaltando alertas de incumplimiento y acciones de mejora.</p>		
<b>III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>		
<p>Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.</p> <p>Circular Externa N° 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial.</p> <p>Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.</p> <p>Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.</p>		
<b>IV. RESULTADO DE SEGUIMIENTO</b>		
<p>En el seguimiento se analizó la información compilada mediante matriz de “Relación de derechos de petición y solicitudes”, diligenciada desde la Secretaría de la Dirección del Instituto, con la información del periodo de enero a junio de 2021.</p>		

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRS que se recibieron en el periodo y están sujetas al proceso de validación, se determina el mes, el medio o el modo por el cual fueron recibidas, la cantidad mensual y el número de ellas que fueron respondidas fuera del término legal establecido.

**Tabla 1: PQRS allegadas al imct de Enero a Junio de 2021**

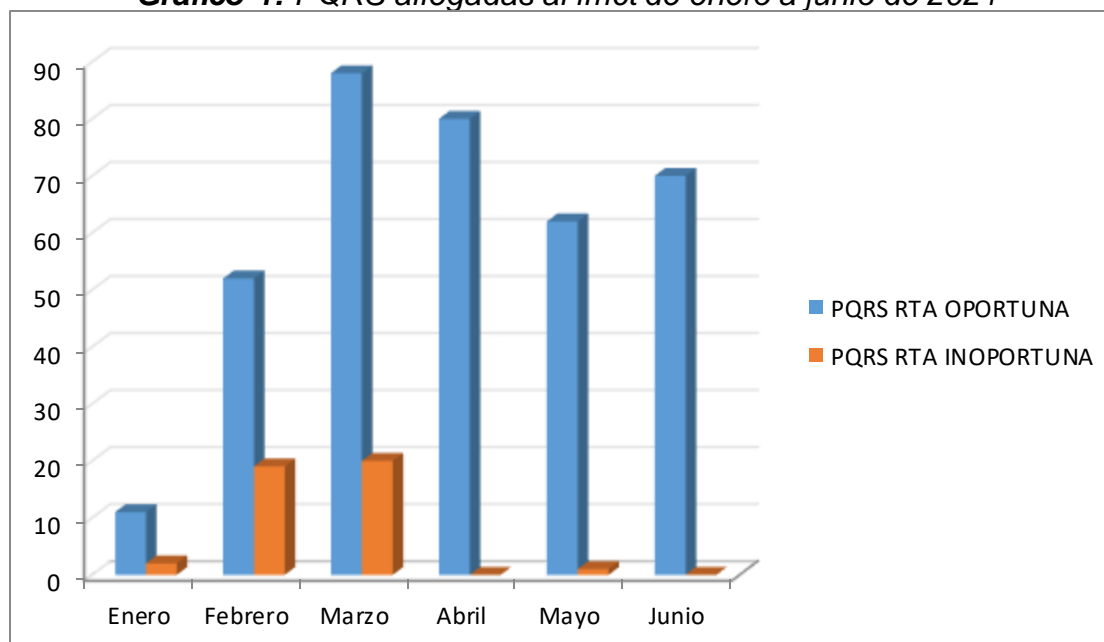
MES	Modo Físico	Modo Virtual	Cantidad Total	*RFT
Enero	2	11	13	2
Febrero	11	60	71	19
Marzo	12	96	108	20
Abril	19	61	80	0
Mayo	5	58	63	1
Junio	10	60	70	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>346</b>	<b>405</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.  
\*RFT: Respondidas Fuera de Término

En el primer semestre del año 2021 se contabilizaron 405 PQRS, de las cuales, a 42 de ellas, esto es, el 10,4%, no recibieron respuesta oportuna en los términos legales establecidos en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 relativos al derecho de petición, siendo el mes de marzo el que concentra el mayor volumen de respuesta inoportuna.

El siguiente gráfico muestra el volumen de PQRS respondidas de forma oportuna, así como aquellas que no se atendieron dentro del término establecido.

**Gráfico 1: PQRS allegadas al imct de enero a junio de 2021**



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.

Es oportuno señalar que de las PQRS contabilizadas en el semestre se registran asuntos que no corresponden a este concepto, como ofertas, propuestas, comunicaciones, invitaciones, entre otros, debate que se generó y se sugirió al encargado del proceso para que en el próximo semestre se clasifique el tipo de comunicación radicada, teniendo en cuenta el asunto de su naturaleza.

En el siguiente cuadro se desagregan las estadísticas de inoportunidad en la respuesta de PQR por cada una de las áreas del imct.

**Tabla 2:** PQRS de enero a junio de 2021 resueltas fuera de término, por áreas

AREAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Turismo	0	1	0	0	0	0	1	2,4
Administrativa	0	0	1	0	0	0	1	2,4
Técnica	2	18	18	0	1	0	39	92,8
Jurídica	0	0	1	0	0	0	1	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.

**Gráfico 2:** Esquematización respuesta inoportuna PQRS de enero a junio de 2021



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.


De forma aleatoria se verificó la siguiente información:

PQRS 2021-6R, recibida el 22 de enero de 2021, con asunto de solicitud información convocatoria de estímulos Bucaramanga Cree Tu Talento 2020. Se observó que fue una reiteración de una solicitud recibida el 30 de diciembre de 2020, que no surtió efecto debido a errores de radicación y se allegó nuevamente en la vigencia 2021. De acuerdo a la fecha de radicación su plazo se vencía el 19 febrero de 2021, sin embargo fue resuelta el 15 de marzo de 2021 con oficio 2021-161E.

PQRS 2021-22R del 01 de febrero de 2021, con asunto de solicitud información cursos EMA, cuyo plazo máximo se cumplía el 01 marzo de 2021, sin embargo se respondió el 26 de marzo de 2021 con oficio 2021-206E. Se observó que el periodo de inscripción del Curso iniciación musical en la EMA cerró el 05 de marzo, hecho que evidencia la ineffectividad en las respuestas requeridas por los usuarios que radican solicitudes de información en la entidad.

PQRS 2021-68R del 15 de febrero de 2021, con asunto de solicitud información plan de acción 2021, la cual contaba con plazo de respuesta hasta el 15 de marzo, sin embargo surtió contestación el 26 de marzo de 2021 con oficio 2021-209E.

PQRS 2021-116R del 01 de marzo de 2021, con asunto de solicitud información cursos EMA 2021, con plazo de respuesta al 29 de marzo, pero que fue resuelta el 16 de abril de 2021 mediante oficio 2021-309E.

CÓDIGO:	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN:		
FA:	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	

Se observó que del registro de control de PQRS, se relaciona información como el radicado de llegada, de salida, el medio de recepción, el asunto, petionario, entre otros, sin embargo, con esta información no es posible evidenciar el tipo de solicitud que fue allegada al instituto y surtir el trámite en los plazos legales para atender los requerimientos, por lo tanto se recomienda que desde el momento que se radique un documento en los medios habilitados, se clasifique el mismo dependiendo de la naturaleza del asunto, y se lleve el control en el cuadro de mando que monitorea el líder del proceso. Se recuerda que el Decreto 491 de 2020, en el Artículo 5, define la ampliación de términos para atender las peticiones que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, estipulando:

- ✓ Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Se verificó que el portal web cuenta con una sección para radicar PQRS por medio virtual, disponible en <https://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pgrsdf/>, de la cual se recomienda incluir la categoría de “Reclamos” dentro de las clasificaciones generadas.

Se observó portal web de uso interno para las áreas del imct disponible en <https://www.imctdocumental.com/plataformaweb/integracion/correspondencia/>, el cual genera ingreso de gestión para retroalimentar y controlar la contestación a las PQRS radicadas en el instituto; verificando su uso, se evidenció que los usuarios de las dependencias deben estar ingresando constantemente para revisar los datos, hecho que podría generar riesgo de incumplimiento toda vez que de existir algún tipo de ausentismo, no se daría tratamiento a la información, por ello se recomienda generar alertas enlazadas al correo electrónico institucional de cada usuario, como punto de control y advertencia a la radicación, adjudicación y vencimiento de términos.

Durante el seguimiento se encontró que el líder del proceso de PQRS lleva un cuadro de control manual en Excel con los datos de las solicitudes allegadas y sus respectivas respuestas, herramienta que está enlazada con la información cargada en plataforma, sin embargo a las peticiones resueltas por correo electrónico no se les cargó el comprobante al aplicativo web, por lo cual se sugiere incluir dichas evidencias en el software, con el fin de que la información allí detallada se encuentre disponible y completa para ejercicios de monitoreo y evaluación interna y externa.

De forma general, se recomienda considerar las falencias consignadas en el presente informe y generar la debida instrucción para mitigar las causas que originan la respuesta extemporánea en las PQRS allegadas al imct.

**ALFONSO MORENO JAIMES**

Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyectó: Diego Escobar – Profesional Apoyo