


CÓDIGO:	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN:		
FA:		

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO EVALUADOR
Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS.	Julio a Diciembre 2019	Alfonso Moreno Jaimes Jefe Oficina Asesora Control Interno Diego Escobar Profesional Apoyo OACI
I. OBJETIVO		
<p>Evaluar el cumplimiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – imct, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.</p>		
II. ALCANCE		
<p>Recolección de la información compilada por la Secretaría de la Dirección mediante matriz de la relación de derechos de petición y solicitudes de los meses de enero a junio de 2019, como responsable del proceso, según procedimiento de PQRS 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>		
III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
<p>Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.</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 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</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 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública</p> <p>Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.</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>		
IV. RESULTADO DE SEGUIMIENTO		
<p>En el seguimiento se analizó la información compilada mediante matriz de “Relación de derechos de petición y solicitudes”, diligenciada desde la Secretaría de Dirección del Instituto, con la información del periodo de julio a diciembre de 2019.</p>		

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRS que se recibieron y están sujetas al proceso de evaluación del primer semestre del 2019, se analiza el medio por el cual fueron recibidas, el mes, total y se detalla el número de ellas que fueron respondidas fuera del término establecido.

Tabla 1: Análisis de cantidad de PQRS allegadas al imct de julio a diciembre de 2019.

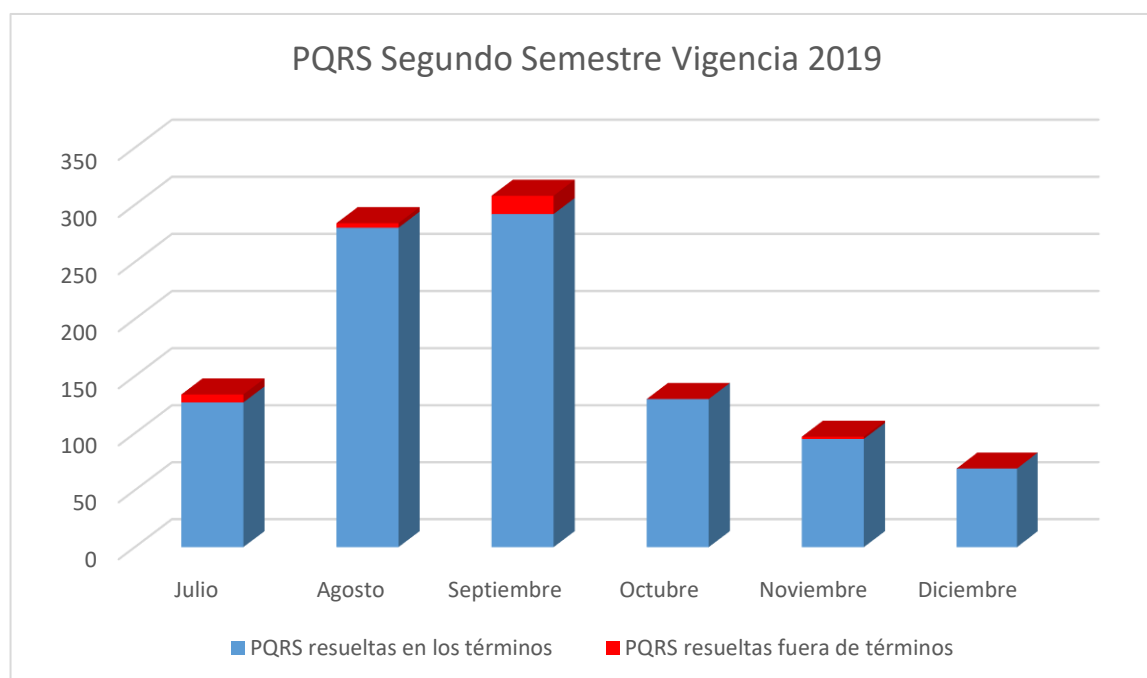
Mes	Total	N° PQRS Respondidas fuera del término
Julio	134	7
Agosto	284	4
Septiembre	308	16
Octubre	130	0
Noviembre	97	2
Diciembre	69	0
Total	1022	29

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

En total se recibieron 1022 PQRS en el segundo semestre del año 2019, de las cuales, aproximadamente el 2,8%, esto es, 29 de ellas, no se les dio respuesta oportuna en los términos legales establecidos, en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 relativos al derecho de petición.

El siguiente gráfico resalta en general, el volumen de PQRS respondidas de forma oportuna, así como aquellas que no cumplieron con el término establecido.

Gráfico 1: Análisis respuesta oportuna a las PQRS allegadas al imct de julio a diciembre de 2019.



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

Aunque no es el estado deseado, pues, las respuestas a las PQRS deben ser dentro del término legal, el 2,8% de extemporaneidad no es alarmante, ya que efectivamente se le dio respuesta a todas las peticiones, los meses de julio y septiembre presentaron el mayor grado de inoportunidad en el trámite de las solicitudes.

Tabla 2: Análisis de cantidad de PQRS resueltas fuera de término por áreas, allegadas al imct de julio a diciembre de 2019.

AREAS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Turismo	6	4	11	0	0	0	21	72
Admin	1	0	3	0	0	0	4	14
Jurídica	0	0	1	0	1	0	2	7
Técnica	0	0	1	0	1	0	2	7
TOTAL	7	4	16	0	2	0	29	100

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

Gráfico 2: Análisis respuesta inoportuna a las PQRS allegadas al imct de julio a diciembre de 2019.




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

En atención al anterior análisis de respuesta oportuna al total de PQRS, respecto al segundo semestre de 2019, se hace un llamado de atención a las diferentes áreas para mejorar el tiempo de contestación, lo cual refleja en las estadísticas la efectividad del trámite a las solicitudes allegadas a sus despachos, en especial a la Subdirección de Turismo quien fue responsable del 72% de inoportunidad en la respuesta, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con 14%. Se recomienda verificar e identificar las falencias en su proceso para erradicar estas situaciones en la vigencia 2020.

Una vez implementada la actualización del software de PQRS, lo ideal es que el trámite se debe dar dentro de los términos legales, incluso, sin superar el 80% del tiempo previsto para ello, infortunadamente en 29 solicitudes quedaron los ciudadanos esperando respuesta oportuna, lo que le resta al prestigio que con esfuerzo viene adquiriendo este instituto en la atención a la comunidad en general, razón por la cual, no se tolerará más que este comportamiento siga ocurriendo, pues, están dadas las condiciones técnico-administrativas para ser eficientes y eficaces en esta gestión.

Durante el ejercicio de seguimiento, se observó que la página web cuenta con la sección para radicar PQRS en medios virtuales, como se evidencia en el siguiente enlace: <https://www.imctdocumental.com/integracion/pqrd/ciudadano/index.html>, sin embargo,

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

no se logró identificar cuáles fueron allegadas por medios virtuales, además del uso de radicado web como respuesta automática al ciudadano, para que este tipo de usuarios, desde este código, le sea posible realizar seguimiento a su solicitud. Así las cosas, se recomienda verificar las herramientas digitales que cuenta el aplicativo web institucional y configurar las mejoras necesarias para permitir el uso adecuado y oportuno del mismo.

Se recomienda, que desde la Dirección se consideren los datos del presente informe y se continúe ejerciendo el monitoreo permanente a la contestación de los derechos de petición, solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Entidad, pues la respuesta debe ser 100% clara, veraz y oportuna, mitigando los posibles riesgos en la materialización de acciones legales contra el Instituto.

ALFONSO MORENO JAIMES
 Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyectó: Diego Escobar – Profesional Apoyo