


CÓDIGO:	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN:		
FA:		

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO EVALUADOR
Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS.	Enero - Junio 2018	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 Secretaria de la Dirección mediante matriz de la relación de derechos de petición y solicitudes de los meses de enero a junio de 2018, 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 Secretaria de Dirección del Instituto, con la información del periodo de enero a junio de 2018.</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 año que avanza, 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 enero a junio de 2018.

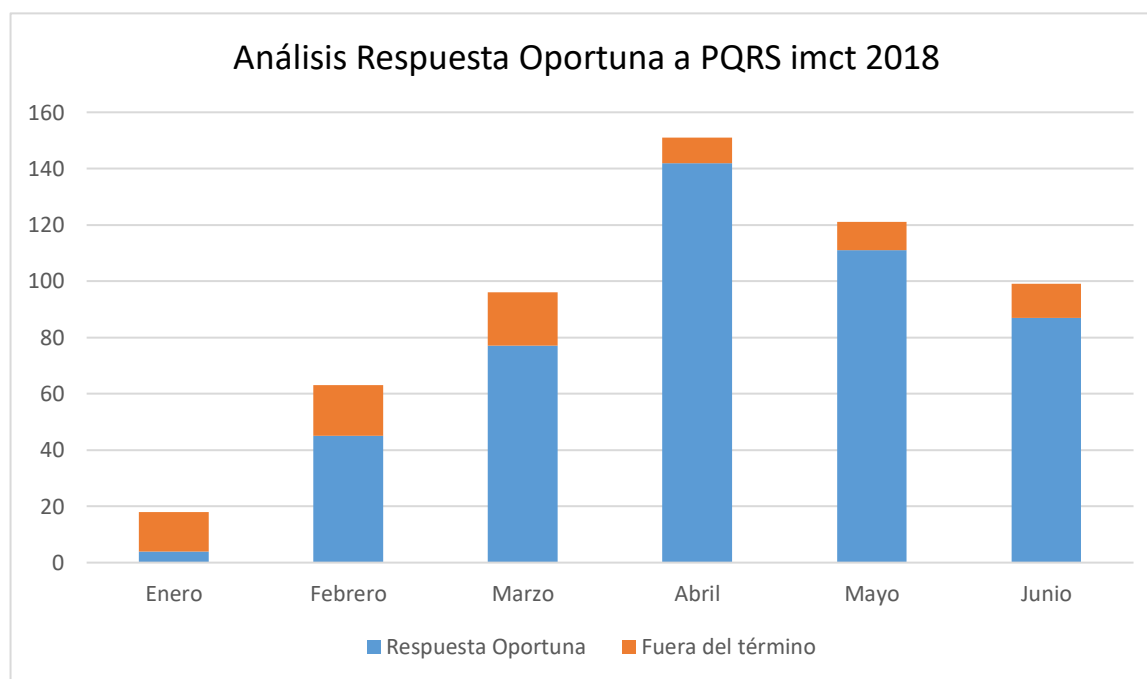
Mes	Recibida vía Web	Radicada Instituto	Total	N° PQRS Respondidas fuera del término
Enero	0	18	18	14
Febrero	2	61	63	18
Marzo	1	95	96	19
Abril	5	146	151	9
Mayo	4	117	121	10
Junio	8	91	99	12
Total	20	528	548	82

Fuente: Elaboración propia.

En total se recibieron 548 PQRS en el primer semestre del año 2018, de las cuales, el 15%, esto es, 82 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 enero a junio de 2018.



Fuente: Elaboración propia.

Es de anotar que las PQRS con radicado N° 201800211 y 201800231 de febrero; N° 20180497, 20180518 y ejecutivo singular recibido vía web en abril, y la N° 20180598 de mayo, las cuales no se evidenció respuesta o atención a las mismas.

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

Recomendaciones y aspectos por mejorar:

Teniendo en cuenta que existe una persona encargada de liderar el proceso de PQRS desde la Dirección, la que debe llevar un control diario de la respuesta oportuna a cada una de ellas, mediante la matriz de “Relación de Derechos de Petición y Solicitudes”, se sugiere revisar el compromiso y responsabilidad a su cargo, toda vez que durante el seguimiento se evidenció retardo injustificado respecto a la fecha de respuesta de las peticiones, solicitudes, quejas y reclamos allegados al instituto, lo que requirió que el auditor complementara los puntos con información allegada de cada una de las dependencias por solicitud propia.

Así mismo, se recomienda fortalecer el compromiso de todas las áreas del Instituto, para dar cabal cumplimiento a los usuarios o petentes y a las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás normas aplicables a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQRS, toda vez que durante el seguimiento se observaron demoras para reportar la información consolidada, respuesta al líder del proceso, así como a los evaluadores del presente informe.

Se sugiere la realización de un llamado a la sensibilización de contratistas, funcionarios y directivos del Instituto, con el fin de profundizar y aclarar los derechos y deberes de los servidores públicos en cumplimiento de las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás normas complementarias aplicables a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQRS, poniendo énfasis en las responsabilidades que se derivan por su atención tardía.

Se recomienda que desde la Dirección se tomen medidas de mejoramiento inmediatas y decisivas, para mitigar el riesgo latente de la materialización de acciones legales contra el Instituto como consecuencia a la inoportunidad de respuesta de los derechos de petición, solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Entidad.

ALFONSO MORENO JAIMES
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyectó: Diego Escobar – Profesional Apoyo