


CÓDIGO:	INFORME DE SEGUIMIENTO	
VERSIÓN:		
FA:		

AREA O PROCESO EVALUADO	FECHA	EQUIPO EVALUADOR
Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS.	Julio - Diciembre 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 julio a diciembre 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 julio a diciembre de 2018.</p>		

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRS que se recibieron y están sujetas al proceso de evaluación del segundo semestre del 2018, 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 2018.

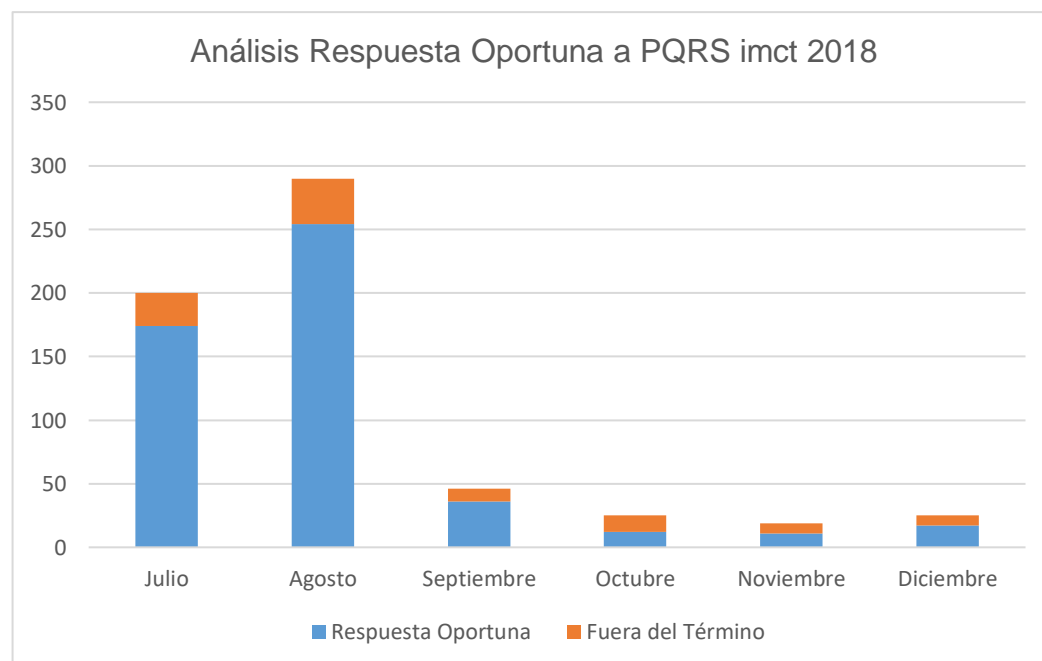
Mes	Recibida vía Web o Email	Radicada Instituto	Total	N° PQRS Respondidas fuera del término
Julio	1	199	200	26
Agosto	5	285	290	36
Septiembre	0	46	46	10
Octubre	0	25	25	13
Noviembre	0	19	19	8
Diciembre	0	25	25	8
Total	6	599	605	101

Fuente: Elaboración propia.

En total se recibieron 605 PQRS en el segundo semestre del año 2018, de las cuales, el 17%, esto es, 101 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 2018.



Fuente: Elaboración propia.

Es de anotar que las PQRS que no se evidenció respuesta o atención a las mismas, se contabilizaron fuera de los términos, toda vez que no se observó su trámite en atención a las normas vigentes.

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, requiriendo plazos adicionales para proporcionar información, lo que sugiere un incumplimiento de los objetivos a su cargo.

Durante el seguimiento, se observaron demoras de las áreas del Instituto, para reportar la información consolidada, por lo que se recomienda fortalecer el compromiso de cada una, para dar cabal cumplimiento a las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás normas aplicables a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQRS.

Se reitera la sugerencia, que desde la Dirección se evalúen los datos del presente informe y se tomen medidas de mejoramiento inmediatas y radicales, 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