

CÓDIGO TRD	220.30.30.23.01
ASESOR DE CONTROL INTERNO	Alberto Montealegre Rodríguez
FECHA DE PRESENTACION:	Enero 30 2023

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y atendiendo lo previsto en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Oficina Asesora de Control Interno presenta el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, que se constituye como el medio de mayor articulación con la ciudadanía.

El informe contiene el seguimiento al trámite de las PQRS recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Popular de Cultura, durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2022, en el cual se evalúa la atención prestada y se verifica la oportunidad en resolver las peticiones solicitadas por la ciudadanía. Así mismo, se realizan recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de mejorar la prestación del servicio a los ciudadanos en general.

OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS, recibidas en el Instituto Popular de Cultura durante el periodo comprendido de 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2022, recomendando las acciones necesarias para la mejora continua de la atención al ciudadano en aras de dar cumplimiento a la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, en cuyo artículo 76 expresa textualmente la obligación de la oficina de control interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y presentar a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

ALCANCE

El seguimiento se realizó a las PQRS recibidas y respondidas por el Instituto Popular de Cultura durante el periodo comprendido del 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2022. Este seguimiento se inicia con la radicación en ventanilla única, quien dirige a la dependencia que tiene la atribución para responder de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley así:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.
- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, **ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. **La oficina de control interno** deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Artículo 13. Ley 1755 de 2015 **Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

DESARROLLO

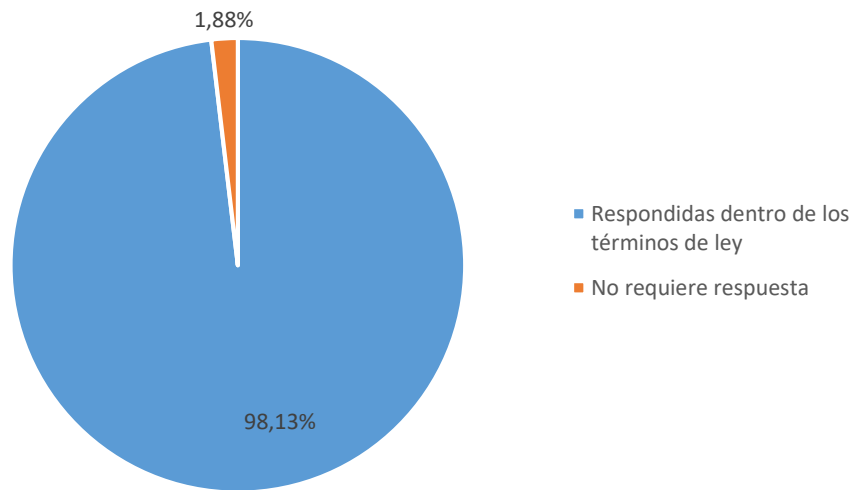
SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias responsables de la entidad.

En el periodo comprendido de 1 de Julio al 30 de Diciembre de 2022, se radicaron 160 peticiones que se respondieron oportuna y satisfactoriamente, de las cuales el 98,13% presentaron una respuesta y solamente el 1,88% restante no la requerían, tal como se observa en el siguiente cuadro:

PQRS RADICADAS 2022		
RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022	%	CANTIDAD
Respondidas dentro de los términos de ley	98,13	157
No requiere respuesta	1,88	3
TOTAL	100,00	160

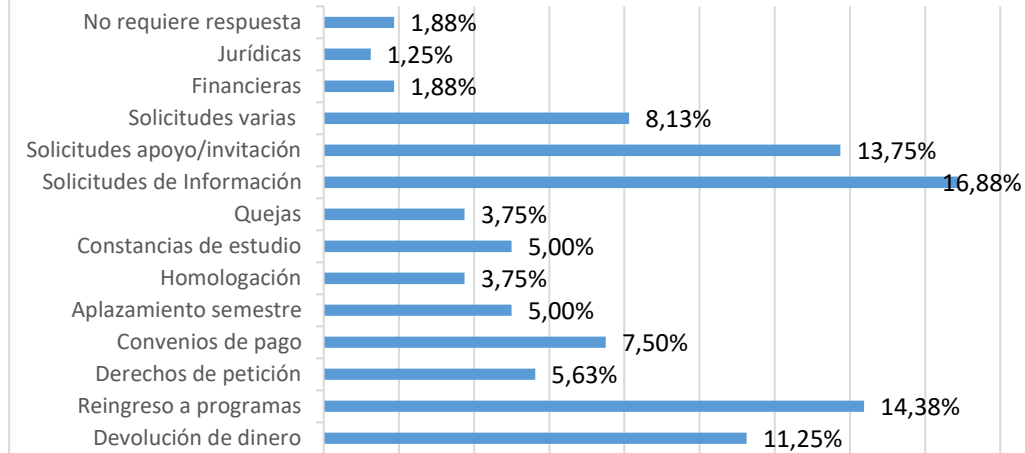
PQRS RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE 2022



Teniendo en cuenta las causas por las cuales la comunidad solicitó información a la institución, se evaluaron los PQRS que presentaron la mayor cantidad de peticiones, observando que a la totalidad se les dio el trámite respectivo por las dependencias responsables de la entidad como lo muestra la siguiente cuadro:

PQRS POR TIPO DE SOLICITUD		
TIPO DE PETICION	NUMERO	%
Devolución de dinero	18	11,25
Reingreso a programas	23	14,38
Derechos de petición	9	5,63
Convenios de pago	12	7,50
Aplazamiento semestre	8	5,00
Homologación	6	3,75
Constancias de estudio	8	5,00
Quejas	6	3,75
Solicitudes de información	27	16,88
Solicitudes de apoyo y participación	22	13,75
Solicitudes varias	13	8,13
Financieras	3	1,88
Jurídicas	2	1,25
No requiere respuesta	3	1,88
TOTAL	160	100,00

CANTIDAD DE PQRS POR TIPO DE SOLICITUD



La totalidad de las PQRS radicadas y registradas en el sistema **ORFEO**, deben clasificarse dependiendo del tipo de solicitud antes de direccionarse a la dependencia responsable de proyectar la respuesta.

Con base en la información suministrada por el sistema **ORFEO**, operado por la persona encargada de la ventanilla única, del total de PQRS recibidas, la mayor cantidad de solicitudes radicadas durante el periodo corresponde a las solicitudes de información, con un 16,88%, seguida de las solicitudes de reingreso a programas con un 14,38%, en tercer lugar se encuentran las solicitudes de apoyo y participación a eventos con el 13,75%, la solicitud de devolución de dinero con 11,25% y el 43,74% de las PQRS recibidas, corresponden a quejas, solicitudes financieras, jurídicas constancias de estudio, convenios de pago, homologación de materias, aplazamiento del semestre y derechos de petición.

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo observado en la gráfica de las PQRS radicadas en el segundo semestre de 2022, el 98,13% tuvo alguna respuesta y están dentro de los términos de ley para tramitarlas, mientras que el 1,88% restante no obtuvo respuesta, teniendo en cuenta que no todas las PQRS que entran, la requieren.

Se concluye que el Instituto Popular de Cultura ha adoptado medidas para dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; como se mencionó antes, se debe tener en cuenta que no todas las entradas requieren respuesta.

Es importante continuar implementando acciones de mejora y continuar con el seguimiento mensual para evitar el riesgo de respuestas sin resolver o respuestas extemporáneas.

RECOMENDACIONES

En aras de cumplir con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, desde la Oficina de Control Interno se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Capacitar a la persona encargada de radicar y clasificar las peticiones recibidas, con el objeto de direccionar adecuadamente a las dependencias responsables de la respuesta
- Dar especial atención a las peticiones presentadas por los organismos de Control y vigilancia, y responder de fondo y de manera oportuna en aras de evitar sanciones disciplinarias.
- Elaborar informes sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas durante el mes y hacer la entrega del informe por correo electrónico a la Oficina de Control interno.
- Fortalecer la capacitación a todos los funcionarios y/o contratistas que tengan relación directa con las PQRS, con el objeto de cumplir con respuestas oportunas y satisfactorias para la sociedad.

Elaboró



ALBERTO MONTEALEGRE R.
Asesor de Control interno