

CÓDIGO TRD	220.30.30.23.01
ASESOR DE CONTROL INTERNO	Alberto Montealegre Rodríguez
FECHA DE PRESENTACION:	Enero 26 de 2024

## 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 enero al 30 de junio de 2023, 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 2023, 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 2023. 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.

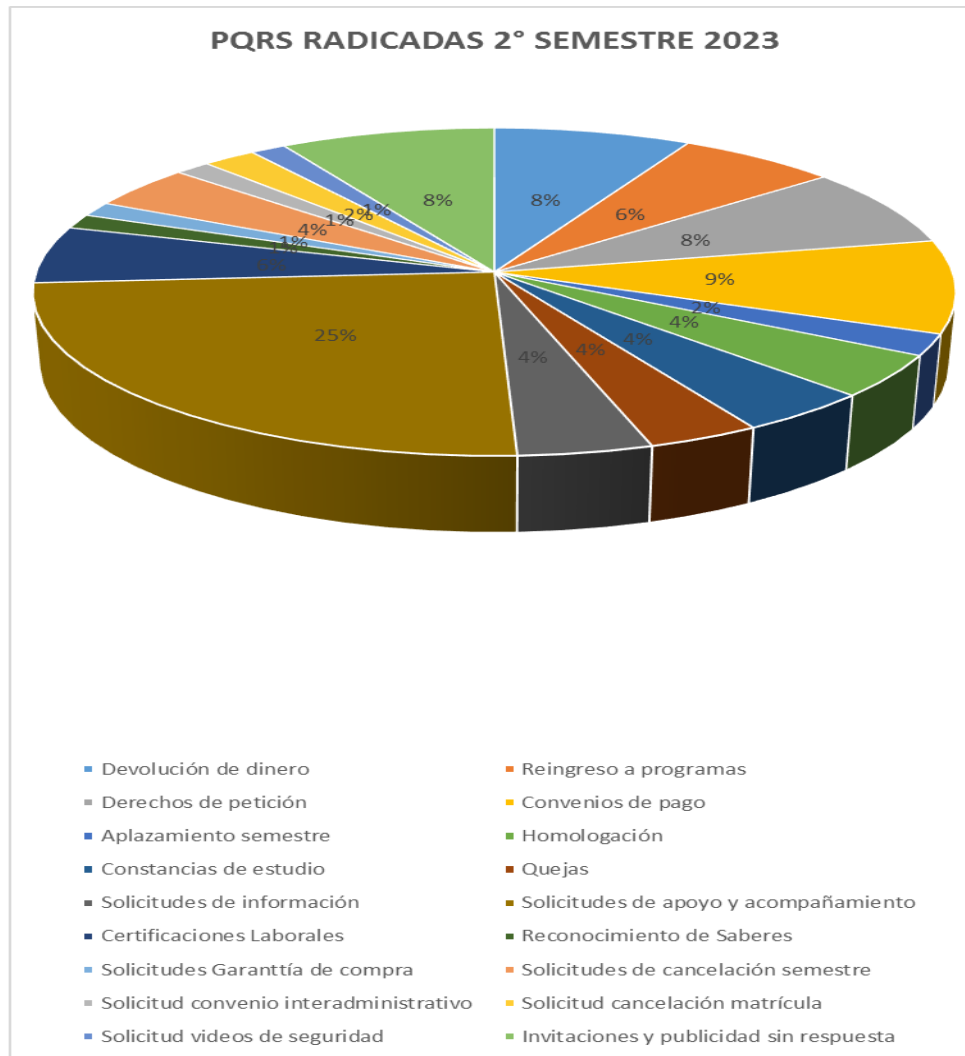
En el periodo comprendido de 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, se radicaron 142 peticiones de las cuales se respondieron oportuna y satisfactoriamente 130 que equivalen al 92%, las 12 restantes corresponden a invitaciones y publicidad que no requiere respuesta alguna, tal como se observa en el siguiente gráfico:



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 RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2023		
MOTIVO	NUMERO	
Devolución de dinero	11	8%
Reingreso a programas	9	6%
Derechos de petición	11	8%
Convenios de pago	13	9%
Aplazamiento semestre	3	2%
Homologación	6	4%
Constancias de estudio	6	4%
Quejas	5	4%
Solicitudes de información	6	4%
Solicitudes de apoyo y acompañamiento	35	25%
Certificaciones Laborales	8	6%
Reconocimiento de Saberes	2	1%
Solicitudes Garantía de compra	2	1%
Solicitudes de cancelación semestre	6	4%
Solicitud convenio interadministrativo	2	1%
Solicitud cancelación matrícula	3	2%
Solicitud videos de seguridad	2	1%
Invitaciones y publicidad sin respuesta	12	8%

TOTAL	142	1,00
-------	-----	------



La totalidad de las PQRS radicadas y registradas en el sistema **ORFEO**, deben clasificarse dependiendo del motivo 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 apoyo y acompañamiento del IPC en la presentación de eventos con 35 solicitudes que representan el 25% del total de PQRS radicados, seguida de las solicitudes de convenios de pago que participan con el 9% del total y en tercer lugar se encuentran las solicitudes de devolución de dinero junto con los derechos de petición que con 11 unidades cada una participan con el 8% del total radicado.

## CONCLUSIONES

El Instituto Popular de Cultura ha adoptado medidas para atender y dar cumplimiento al trámite y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; como lo reflejan las gráficas expuestas anteriormente.

Es importante continuar implementando acciones de mejora y continuar con el seguimiento a los reclamos por incumplimiento en el cronograma de los talleres de extensión y a la atención oportuna a los derechos de petición, para evitar el riesgo que acarreen las respuestas exiguas y 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.
- 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