



**INFORME DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA PQRS  
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR**

**PGJ-FIVPQRS-041**

Versión: 001

Página 1 de 3

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>DÍA</b>	29	<b>MES</b>	12	<b>AÑO</b>	2021
<b>PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA</b>	Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Solicitudes.					
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO O PROCEDIMIENTO EVALUADO</b>	Oficina Jurídica					
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Verificar que la Atención al Ciudadano, a través de Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional.					
<b>ALCANCE</b>	Del 1 de enero al 15 de diciembre del 2021					
<b>CRITERIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley 1474 de 2011. 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.</li> <li>➤ Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial.</li> <li>➤ Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</li> <li>➤ Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>➤ Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</li> <li>➤ Decreto 491 de 2020 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.</li> </ul>					

<p><b>DEFINICIONES</b></p>	<p><b>Derecho de Petición:</b> 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</p> <p><b>Queja:</b> es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Reclamo:</b> es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</p> <p><b>Sugerencia:</b> es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p> <p><b>Denuncia:</b> Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (...)</p> <p><b>SIGOB:</b> "Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad"</p>
<p><b>PRUEBAS DE AUDITORÍA</b></p>	<p>Verificación documental, Verificación del sistema de información SIGOB y Verificación del enlace de fácil acceso en la página web de ICULTUR con el que debe contar toda entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea</p>
<p><b>EQUIPO AUDITOR</b></p>	<p>DIANA ESPINOSA CALDERON</p>
<p><b>FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA</b></p>	<p>16 al 25 de diciembre del 2021</p>
<p><b>LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/C SEGUIMIENTO</b></p>	<p>Ninguna</p>

## 1. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A PQRS

En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con 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 deberá existir un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que sus ciudadanos realicen los comentarios.

La verificación y evaluación de la eficiencia en los controles se presente en este informe de seguimiento a los mecanismos de atención a la ciudadanía establecidos por el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar.

Para la confirmación del cumplimiento en los términos de respuestas se acudió a los preceptuado en el Decreto 491 de 2020 ***“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”***, el cual amplió temporalmente los plazos otorgados para los derechos de petición y se encuentra vigente al momento de este seguimiento.

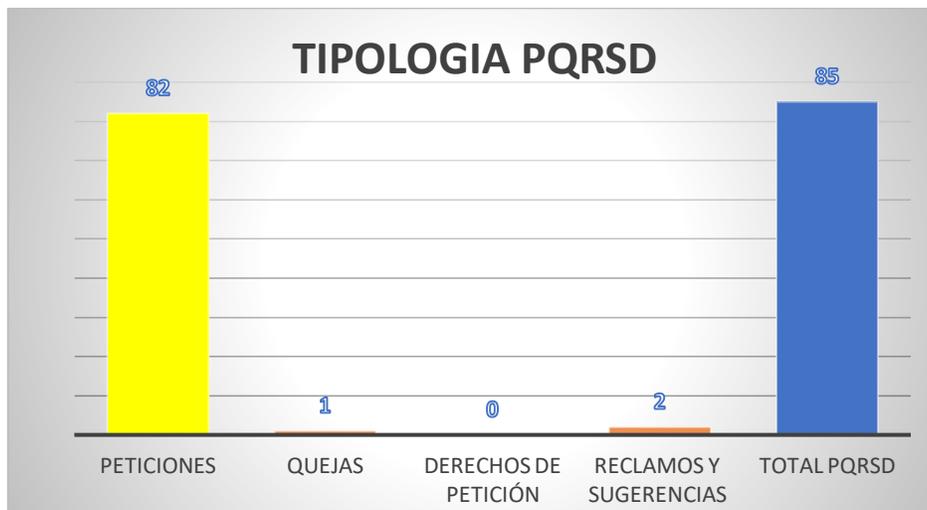
**Tabla 1. Términos Para Respuestas**

Modalidad	Términos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011)	Términos Emergencia Sanitaria (Art. 5 y 6 del Decreto 491 de 2020)
Derecho de Petición Interés Particular y General	15 días	30 días
Petición de Documentos	10 días	20 días
Petición de Información	10 días	20 días
Consulta	30 días	35 días

Fuente: Ley 1437 de 2011 y Decreto 491 de 2020

A continuación, se reportan las PQRS recibidas en la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021, distribuidas por tipologías.

**Relación de las PQRSD recibidas de acuerdo con su tipología en 2do semestre 2021**



TIPOLIGIA	TOTAL
PETICIONES	82
QUEJAS	1
DERECHOS DE PETICIÓN	0
RECLAMOS Y SUGERENCIAS	2
<b>TOTAL PQRSD</b>	<b>85</b>

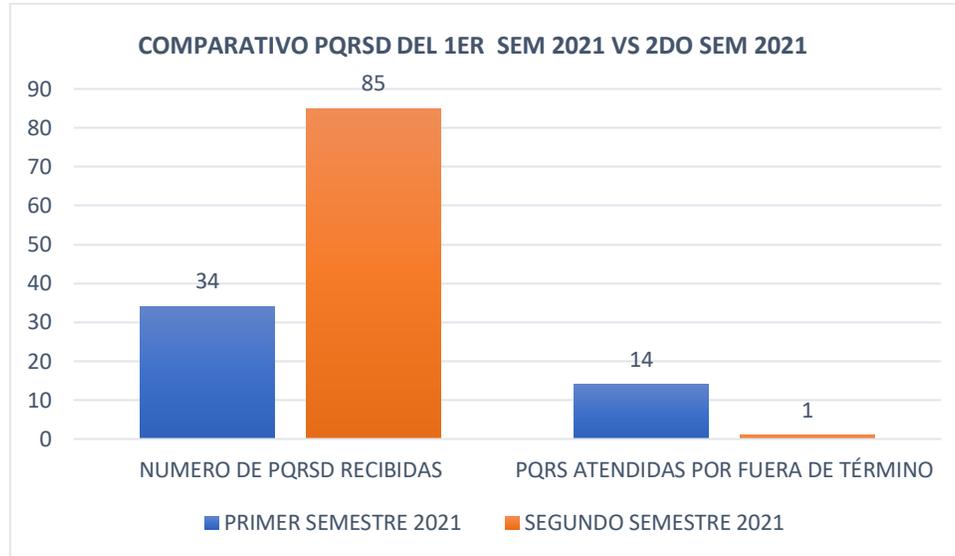
El cuadro nos permite evidenciar que durante el periodo comprendido entre el 1 de junio al 15 de diciembre del 2021, el ICULTUR recepciono por el SIGEP, correo electrónico y link de la página web 82 Peticiones, 1 quejas y 0 derechos de petición y 2 sugerencias, para un total de 85 PQRSD.

**Relación de las PQRS recibidas de acuerdo con los tiempos de respuesta**



TIPOLIGIA	TOTAL
CON RESPUESTAS OPORTUNAS DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY	84
CON RESPUESTAS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY	1
SIN RESPUESTA	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>85</b>

Con el propósito de ser más ilustrativos, se realiza una comparación de las PQRS ingresadas en el segundo semestre del 2021 vs el primer semestre del año 2021, arrojando como resultado lo siguiente:



<b>COMPARATIVO PQRS DEL 1ER SEM 2021 VS 2DO SEM 2021</b>		
	<b>PRIMER SEMESTRE 2021</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE 2021</b>
NUMERO DE PQRS RECIBIDAS	34	85
PQRS ATENDIDAS POR FUERA DE TÉRMINO	14	1

## 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la Entidad, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional, en lo relacionado con las peticiones, quejas y reclamos; y teniendo como fuente de información, el informe presentado por la Oficina Jurídica de ICULTUR se pudo evidenciar que:

- Revisando la plataforma de SIGOB, se observó que, aunque está incluido en el formato de petición, una columna específica que permita identificar y seleccionar si las peticiones corresponden a las siguientes descripciones, no se relacionan los términos establecidos por la ley para darle respuesta:

- ✓ Cualquier petición
- ✓ Petición de documentos
- ✓ Consultas de materia a su cargo
- ✓ Peticiones entre autoridades

Esto con el fin de tener claridad en el término que se debe otorgar para el cumplimiento de la misma, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y lo establecido en el Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020.

- Se observa que el sistema SIGOB no es implementado por todas las dependencias de la entidad, por lo que la no se hace seguimiento por cada uno de los funcionarios responsables.
- Se recomienda solicitar a la secretaria ejecutiva- funcionaria encargada de la recepción de PQRS y atención al ciudadano un reporte mensual, el cual debe contener clase de PQRS (Petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia o tutela), número y fecha de radicado, asunto, responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento, fecha en la que se da la respuesta y remitente. Esto con el fin de cumplir el procedimiento de PQRS y hacer un seguimiento exhaustivo de forma mensual.
- El informe o reporte mensual deberá ser entregado al área Jurídica con copia a la Oficina de Control interno del Instituto para el adecuado seguimiento.
- En todo el proceso de las respuestas por parte de los funcionarios a los ciudadanos el área encargada de atención al ciudadano deberá hacer énfasis a los funcionarios que se deberá garantizar que la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos cumpla con las cuatro características de respuesta (Pertinencia, Lenguaje Claro, Respuesta Oportuna y Completitud en el contenido).
- Se recomienda realizar seguimiento personalizado por parte de los funcionarios de la Dirección de Atención al ciudadano (secretarías ejecutivas para el caso de ICULTUR) a los encargados del trámite de las PQRS en las distintas dependencias de la entidad.
- No se evidencia un aumento significativo en el número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos, con respecto al semestre anterior, esto es, enero a junio de 2020, no obstante, los reclamos y quejas tuvieron un incremento del 10%

**Cordialmente**



---

**Jefe de Oficina de Control Interno  
Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar**