



## **INFORME FRENTE A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de administración de archivo y gestión documental ADMIARCHI, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo electrónico institucional y las radicadas personalmente; además de los reportes de gestión presentados por la responsable de la consolidación de las gestiones realizadas por los responsables de dar respuesta a usuarios y ciudadanos.

De acuerdo a la información contenida en el Sistema de Administración de Archivo y Gestión Documental “ADMIARCHI”, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2023), el ICTM presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

El reporte de la funcionaria responsable, informa el ingreso de 71 peticiones durante el trimestre objeto de análisis, de los cuales 44 corresponden a Derechos de Petición, 9 solicitudes de información, 12 Consulta de documentos, 4 quejas, 1 denuncia y 1 documento informativo.

De las 71 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias “PQRS” de la ciudadanía por tramitar, algunas se repartieron entre varios funcionario pues requerían respuesta de varias áreas, subiendo la suma a 81 peticiones





De las 81 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias “PQRS”, se dio respuesta dentro de los términos a 18 solicitudes, determinándose un cumplimiento en la gestión, trámite y respuesta de las PQRS del 28%; aspecto que se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

INFORME PQRS 2DO SEMESTRE 2023								
CARGO	CANTIDAD DE SOLICITUDES	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS	EN TÉRMINOS PARA RESPONDER	DOCUMENTO INFORMATIVO / NO REQUIERE RESPUESTA	PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA	% RESPUESTA EN TÉRMINOS
Secretario General	5	0	1	2	1	1	4	0%
Técnico Administrativo - Secretaría General	5	2	1	2	0	0	5	40%
Secretaria - Secretaría General	19	6	5	3	5	0	19	43%
Profesional Universitario Financiera	13	0	2	7	4	0	13	0%
Profesional Universitario Tesorería	2	0	0	2	0	0	2	0%
Profesional Universitario Turismo	8	2	2	4	0	0	8	25%
Técnico Administrativo - Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0
Profesional Universitario Cultura	7	1	1	5	0	0	7	14%
Técnico Administrativo - Casas de la Cultura	3	1	0	2	0	0	3	0
Director Banda Municipal	2	1	0	0	1	0	2	100%
Profesional Universitario Organización, Sistemas y Métodos	17	5	8	0	4	0	17	38%
Profesional Universitario Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0
Profesional Universitario Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0
Profesional Universitario Mercadeo	0	0	0	0	0	0	0	0
Profesional Universitario Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Profesional Universitario Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
Auxiliar Administrativo - Asistencia Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>28%</b>

La funcionaria con más PQRS asignados para gestionar durante el trimestre fue la Secretaria de la Secretaria General con un total de 19 peticiones, que requerían respuesta, observando una regular gestión al responder oportunamente 5, equivalentes al 43%, indican que respondieron por fuera de términos 5, y aun tienen 2 para responder dentro de los términos de Ley.

El segundo lugar en recibir peticiones para gestionar fue Organización Sistemas y Métodos, con un total de 17 peticiones que requerían respuesta, de las cuales 5, se respondieron





Dentro de los términos, 8 fueron contestadas por fuera de los términos, equivalentes 38% de porcentaje de respuestas oportunas.

Al Funcionario de Presupuesto, Contabilidad le fueron asignadas 13 peticiones, de las cuales 0 fueron contestas dentro de los términos y 7 se encuentran vencidas, lo que muestra un porcentaje de respuesta en términos del 0%

#### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Como se puede observar, a la fecha del reporte de gestión de las solicitudes recibidas, se determinó que el Instituto dio respuesta de forma oportuna al 28% de las peticiones y solicitudes que requerían respuesta y que se encontraban dentro de los términos con corte a 31 de diciembre de 2023, se pudo observar que se tuvieron en total 27 peticiones vencidas, 20 contestadas por fuera de los términos de la ley, estas peticiones vencidas y fuera de términos podrían dar lugar a otros alcances tales como Acciones de Tutela o posibles demandas.

En consecuencia, se puede deducir que el Instituto sigue incumpliendo con lo establecido en la Ley 1715 de 2015, en lo relativo al trámite y gestión del derecho fundamental de petición; por lo tanto, se espera que se tomen las medidas necesarias para evitar recurrencia de este incumplimiento que podría acarrear sanciones de tipo disciplinario, sancionatorio, entre otras.

Además, esta oficina recomienda:

- Generar estrategias de comunicación que permitan establecer alertas, seguimientos y controles a los riesgos de incumplimiento, desde la primera línea según lo establecido por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos en todo el proceso.
- Diseñar y/o fortalecer los controles para asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Se requiere de manera inmediata dar atención a aquellas PQRS las cuales se encuentran “sin respuesta vencida”. Así mismo, tener en cuenta las solicitudes que se encuentran “en términos para responder”, actividad que debe de ser liderada por cada directivo o jefe de Oficina. Lo cual puede llevar a sanciones disciplinarias.





**Instituto de  
Cultura y Turismo**  
MANIZALES

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

JEIMY LORENA HURTADO ZULUAGA  
Jefe de Control Interno.  
Con copia a Secretaria General

