Control Interno
200-CI-001-2024
Julio 2024

Doctor.
José Albeiro Romero Ceballos
Rector
Instituto Departamental de Bellas Artes
Cali

Asunto: Informe de Seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación PQRSF- Primer semestre 2024.

Objetivo

Cumplir con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que la Oficina de Control Interno rendirá semestralmente un informe a la administración, producto del seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por la entidad; validando el cumplimiento al marco normativo establecido en la ley 1755 de 2015.

Marco Normativo

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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionariosde la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- *Ley 1755 de 2015.*
- *Decreto 491 de 2020.*

Este documento es propiedad del Instituto Departamental de Bellas Artes. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.

Fuentes de información

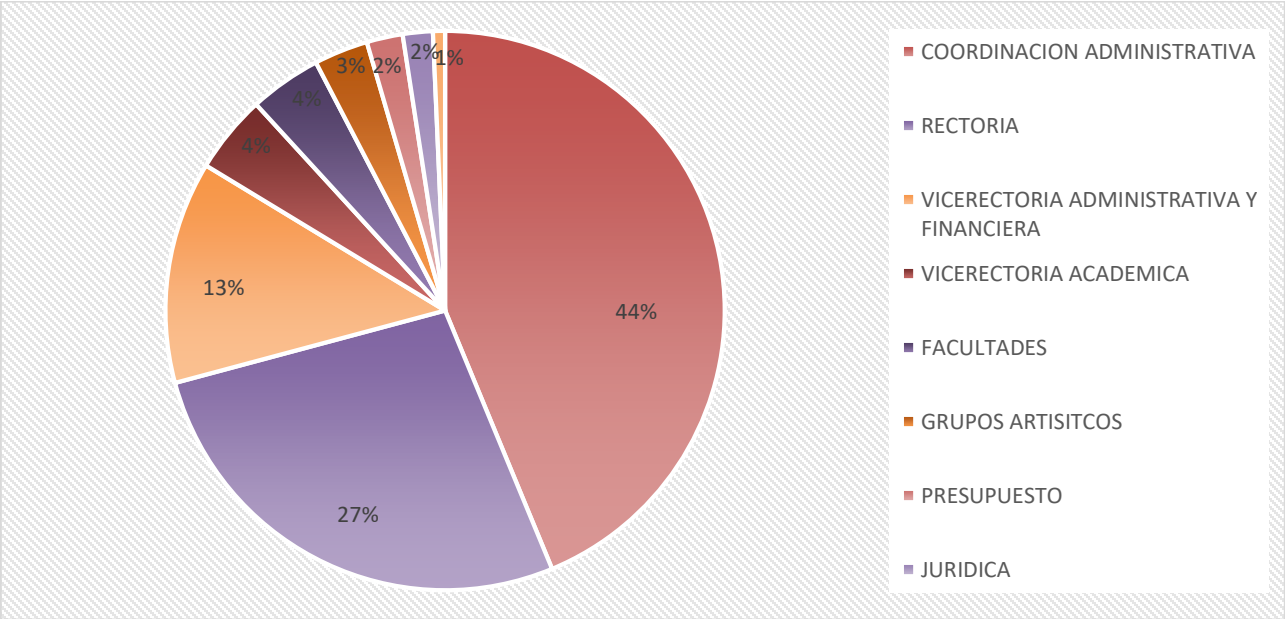
Informe de las PQRSF recibidas por los diferentes canales dispuestos por la Institución; actualmente la Institución cuenta con un profesional estadístico encargado de la operatividad del procedimiento, encargado de consolidar y analizar los datos de las PQRSF.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL

Según la información suministrada por el área responsable de la consolidación de los PQRSF recibidas en la Institución, se presenta el resultado del seguimiento:

PQRSF RADICADAS POR MES		
ENERO	14	4,86
FEBRERO	66	22,92
MARZO	41	14,24
ABRIL	71	24,65
MAYO	48	16,67
JUNIO	48	16,67
TOTAL SEMESTRE	288	100

Durante el primer semestre del 2024 la institución recibió 288 PQRSF las cuales se observa que en los meses que se recibieron el mayor número PQRS fuer en febrero y abril.



Este documento es propiedad del Instituto Departamental de Bellas Artes. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.

Como se puede observar la Coordinación Administrativa obtuvo el mayor número de PQRS con un 44% que corresponden a 126 peticiones, seguido de la Rectoría con 78 peticiones corresponden al 27%, seguida de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con 37 peticiones, la Vicerrectoría Académica con 13 solicitudes, las Facultades con 12 peticiones, los Grupos Profesionales Artísticos con 9 peticiones, el Área de Presupuesto con 6 solicitudes, la oficina asesora jurídica con 5 solicitudes y la oficina de Extensión y Proyección Social con 2 peticiones.

En relación con las respuestas a las peticiones, se estableció que el tiempo promedio de respuestas fue de 2,8 días, como mínimo de respuesta y 15 días como tiempo máximo de respuesta.

Clasificación por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	N°.	%
PETICIONES	**257**	**89,24**
• PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	102	35,42
• PETICIONES DE INTERES GENERAL	95	32,99
• PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN PUBLICA	60	20,83
DOCUMENTO DE COMUNICACIÓN E INFORMACION GENERAL	**25**	**8,70**
QUEJAS	**3**	**1,00**
FELICITACIONES	**2**	**0,7**
SUGERENCIAS	**1**	**0,30**

Del total de los requerimientos recibidos, las peticiones son las de mayor ocurrencia con 257 que corresponden al 89,24%, entre las peticiones encontramos, peticiones entre autoridades con 102 solicitudes, de interés general con 95 solicitudes, de documentos e información pública 60. En segundo lugar, encontramos los documentos de comunicación e información general con 25 peticiones. En el periodo evaluado se presentaron 3 quejas, 2 felicitaciones y 1 sugerencia.

Canales de Radicación.

MEDIO DE RECEPCION	N°	%
VIRTUAL (EMAIL)	111	38,50
ESCRITO	87	30,20
CORRESPONDENCIA	85	29,50
OTROS CANALES	5	1,70

Este documento es propiedad del Instituto Departamental de Bellas Artes. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.

El canal de contacto más usado para radicar las PQRSF fue por medio del canal virtual (pqrs@bellasartes.edu.co ventanillaunica@bellasartes.edu.co) con 111 peticiones que corresponden al 38.5%, por medio escrito se presentaron 87 peticiones, por correspondencia se presentaron 85 solicitudes y por otros medios 5 peticiones.

RECOMENDACIONES:

- Implementar una herramienta tecnológica para el trámite de las PQRS, a fin de optimizar los procesos y generar atención oportuna y de calidad a las solicitudes de los ciudadanos; igualmente, para que el área de estadística no genere informes de manera manual, dado que el desarrollo de los informes demanda mayor tiempo y con la posibilidad de resultados con mayor margen de error.

- Se sugiere que se realice una reinducción en la operatividad de la gestión de las PQRS, a fin de minimizar los errores en el registro y control de las peticiones, dado que dificulta la trazabilidad y control del proceso de trámite y respuesta a los ciudadanos.

- Se requiere que en el consolidado de las PQRS se incluya la columna del asunto de las PQRS, el cual es un dato importante para el análisis, tramite y estandarizar respuestas al ciudadano; al respecto tener en cuenta lo indicado en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015: ***Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones***. *Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar elbuen funcionamiento de los servicios a su cargo.*

  - *Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés generalo de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de ampliacirculación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.*

- Considerar las indicaciones establecidas en el cuarto componente del anexo "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", reglamentado por el Decreto 124 de 2016, el cual indica: Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley, quejas contra los servidores públicos de la entidad.*

- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.

Este documento es propiedad del Instituto Departamental de Bellas Artes. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.

- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición que sean formulados a la institución, de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial; este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

- Tener presente que mediante el decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se establecen los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, descritas en el cuarto componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, del anexo “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

VIVIANA ALVAREZ RINCON
Asesora de Control Interno

Este documento es propiedad del Instituto Departamental de Bellas Artes. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio.