

	INFORME DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA PQRS INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR	PGJ-FIVPQRS-041
		Versión: 001
		Página 1 de 5

FECHA DE EMISIÓN DE INFORME	Día	25	Mes	01	Año	2024
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.					
RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Oficina Asesora Jurídica					
OBJETIVO GENERAL	Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del 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, el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y la Ley 2207 de 2022, en el corte del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.					
ALCANCE	El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.					
CRITERIOS	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • 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. • 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. • Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. • Resolución 1519, Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. 					

	INFORME DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA PQRS INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR	PGJ-FIVPQRSD-041
		Versión: 001
		Página 2 de 5

DEFINICIONES	<p>Derecho de Petición: 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>Queja: 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>Reclamo: 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>Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p> <p>Denuncia: 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>SIGOB: "Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad"</p>
PRUEBAS DE AUDITORÍA	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
EQUIPO AUDITOR	Jose Cuero Castillo
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	Del 2 al 26 de enero de 2024
LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN Y/O SEGUIMIENTO	No se cuenta con acceso directo al SIGOB, por lo que no pudo verificar en el mismo aplicativo las fechas de recepción y respuesta de la correspondencia evaluada en el periodo. No se establece el tipo de petición en la relación entregada por la Oficina Jurídica.

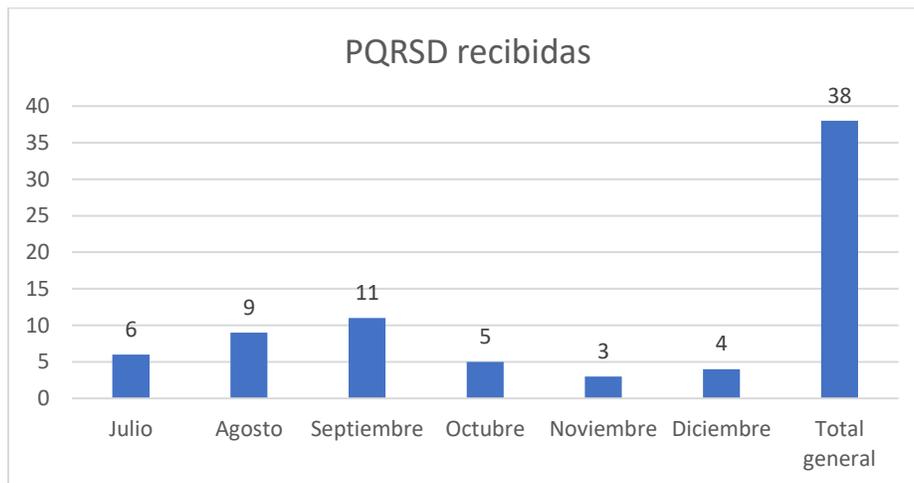
1. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A PQRS

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.

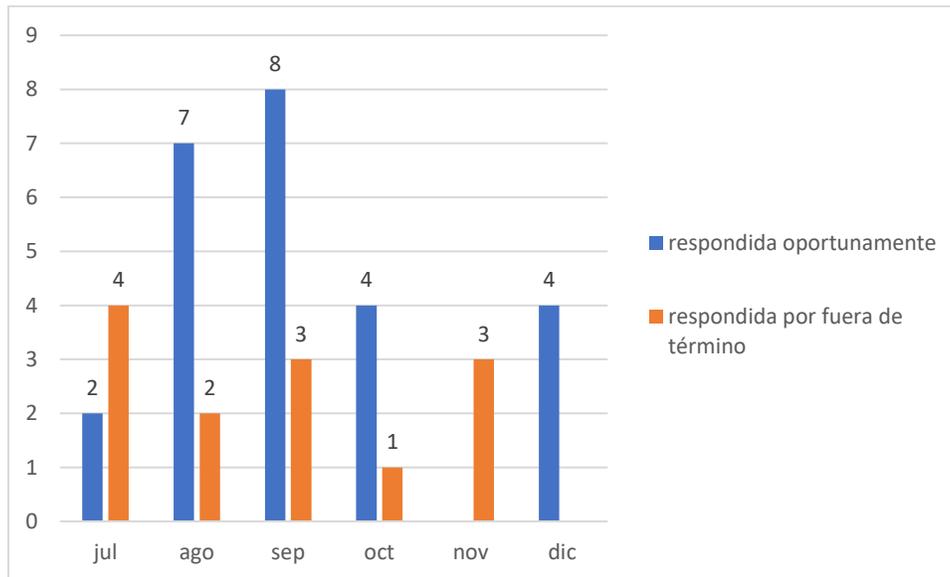
Relación de las PQRS recibidas de acuerdo con su tipología en 2do semestre 2023



Meses	PQRS recibidas
Julio	6
Agosto	9
Septiembre	11
Octubre	5
Noviembre	3
Diciembre	4
Total general	38

El cuadro nos permite evidenciar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, el ICULTUR recibió por el SIGOB, correo electrónico y link de la página web, 38 PQRS, sin la discriminación correspondiente a petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Una vez realizada la revisión simple correspondiente a los días hábiles en los cuales se le dio respuesta a cada solicitud, se puede evidenciar que trece (13) de las PQRS recibidas, no fueron respondidas oportunamente. Esta categoría se otorga a aquellas que su fecha de respuesta es de más de los quince (15) días hábiles que la Ley establece. A continuación, se grafica por meses la distribución de la correspondencia respondida oportunamente y de la respondida por fuera del término.



Meses	Respondida oportunamente	Respondida por fuera de término
Julio	2	4
Agosto	7	2
Septiembre	8	3
Octubre	4	1
Noviembre	0	3
Diciembre	4	0
Total general	25	13

	INFORME DE VERIFICACIÓN AL SISTEMA PQRS INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR	PGJ-FIVPQRS-041
		Versión: 001
		Página 5 de 5

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 y la Ley 2207 de 2022, 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 esta, conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

- Se recomienda realizar 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.
- 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).