

## **INFORME FRENTE A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE DE 2024**

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 enero al 30 de junio de 2024; para el efecto se solicitó el reporte de peticiones presentadas ante el Instituto de Cultura y Turismo de Manizales y la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, 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 enero al 30 de junio de 2024), el ICTM presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

El reporte de la funcionaria responsable, informa el ingreso de 85 peticiones durante el semestre objeto de análisis, de los cuales 70 corresponden a Derechos de Petición, 4 solicitudes de información, 5 Consulta de documentos, 4 quejas, y 1 documento informativo.

De las 85 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias “PQRS”, se dio respuesta dentro de los términos a 48 solicitudes, determinandose un cumplimiento en la gestión, trámite y respuesta de las PQRS del 59 %; aspecto que se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

INFORME POR FUNCIONARIO TRIMESTRAL 1MER SEMESTRE PQRS 2024								
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	9	6	3	0	0	0	9	67%
Profesional - Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	NA
Auxiliar Administrativo - Secretaría General	30	23	7	0	0	0	30	77%
Profesional Universitario Financiera	0	0	0	0	0	0	0	NA
Auxiliar Administrativo - Financiera	0	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario Contadora	2	0	0	0	2	0	2	0%
Profesional Universitario Turismo	2	2	0	0	0	0	2	100%
Técnico Administrativo - Turismo	5	3	2	0	0	0	5	60%
Jefe De Oficina -Mercadeo	0	0	0	0	0	0	0	NA
Técnico Administrativo - Mercadeo	3	1	0	0	2	0	3	100%
Jefe De Oficina -Eventos	0	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario - Eventos	0	0	0	0	0	0	0	NA
Técnico Administrativo - Eventos	0	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario Protocolo	1	1	0	0	0	0	1	100%
Profesional Universitario - Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	NA
Auxiliar Administrativo - Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	NA
Diana Ramirez Castaño - Cultura	8	5	3	0	0	0	8	63%
Fabian Ruiz Macias - Tesorero	1	0	1	0	0	0	1	0%
Jhon Fredy Diaz Martinez - Coordinador Casas de la Cultura	1	0	1	0	0	0	1	0%
Juan Pablo Salazar - Financiera	9	2	7	0	0	0	9	22%
Leonel Giraldo Arroyave - Organización, Sistemas y Metodos	5	0	2	3	0	0	5	0%
Natalia Valencia Lopez - Secretaría General	9	5	4	0	0	0	9	56%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>59%</b>

La funcionaria con más PQRS asignados para gestionar durante el semestre fue la auxiliar administrativa de la Secretaria General con un total de 30 peticiones, que requerían respuesta, se respondieron oportunamente 23, equivalentes al 77%, y se reporta que respondieron por fuera de términos 7 peticiones.

El segundo lugar en recibir peticiones para gestionar fueron los funcionarios: Secretaria general y el exfuncionario Juan Pablo Salazar con 9 solicitudes cada uno, donde la Secretaria General respondió 6 solicitudes dentro de los términos dejando 3 por fuera de fuera de estos, el exfuncionario de Presupuesto y Contabilidad, respondió 2 en términos y 7 por fuera de estos.

## QUEJAS

Se solicitó en varias oportunidades a la Secretaria general ampliación de la información al respecto de las quejas recibidas y el trámite que se le dio a las mismas incluyendo las respuestas dadas y las fechas del tiempo de respuesta, a lo cual no se obtuvo respuesta por parte del área.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Como se puede observar, a la fecha del reporte de gestión de las solicitudes recibidas, se determinó que la entidad dio respuesta de forma oportuna al 59% de las peticiones y solicitudes que requerían respuesta y que se encontraban dentro de los términos con corte a 30 de junio de 2024, se pudo observar que se tuvieron en total 3 peticiones vencidas y 30 contestadas por fuera de los términos de la ley, estas peticiones vencidas y contestadas fuera de términos podrían dar lugar a otros alcances tales como Acciones de Tutela o posibles demandas.

En consecuencia, se puede deducir que la entidad 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.



**PROMOTORA**  
DE EVENTOS Y TURISMO

- **Evaluación y realización** seguimiento a las causas de incumplimiento de respuesta a peticiones y en los casos aplicables, tomar las medidas correctivas pertinentes a que hubiere lugar
- 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