

## **INFORME DE SEGUIMIENTO**

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES**

**Cuarto trimestre de 2018**

---

**Oficina de control interno IMETY**

---



## PRESENTACIÓN

La oficina de control interno del IMETY presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS recibidas y atendidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 de Abril y 30 de Junio de 2018, lo que permite determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, fortalecer la confianza del ciudadano en las entidades públicas.

El servicio a la comunidad es uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional. Uno de los propósitos del INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO-IMETY es garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención y la estructuración de canales de atención.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y oficina y/o funcionario que tramitó, se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos y solicitudes que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención.

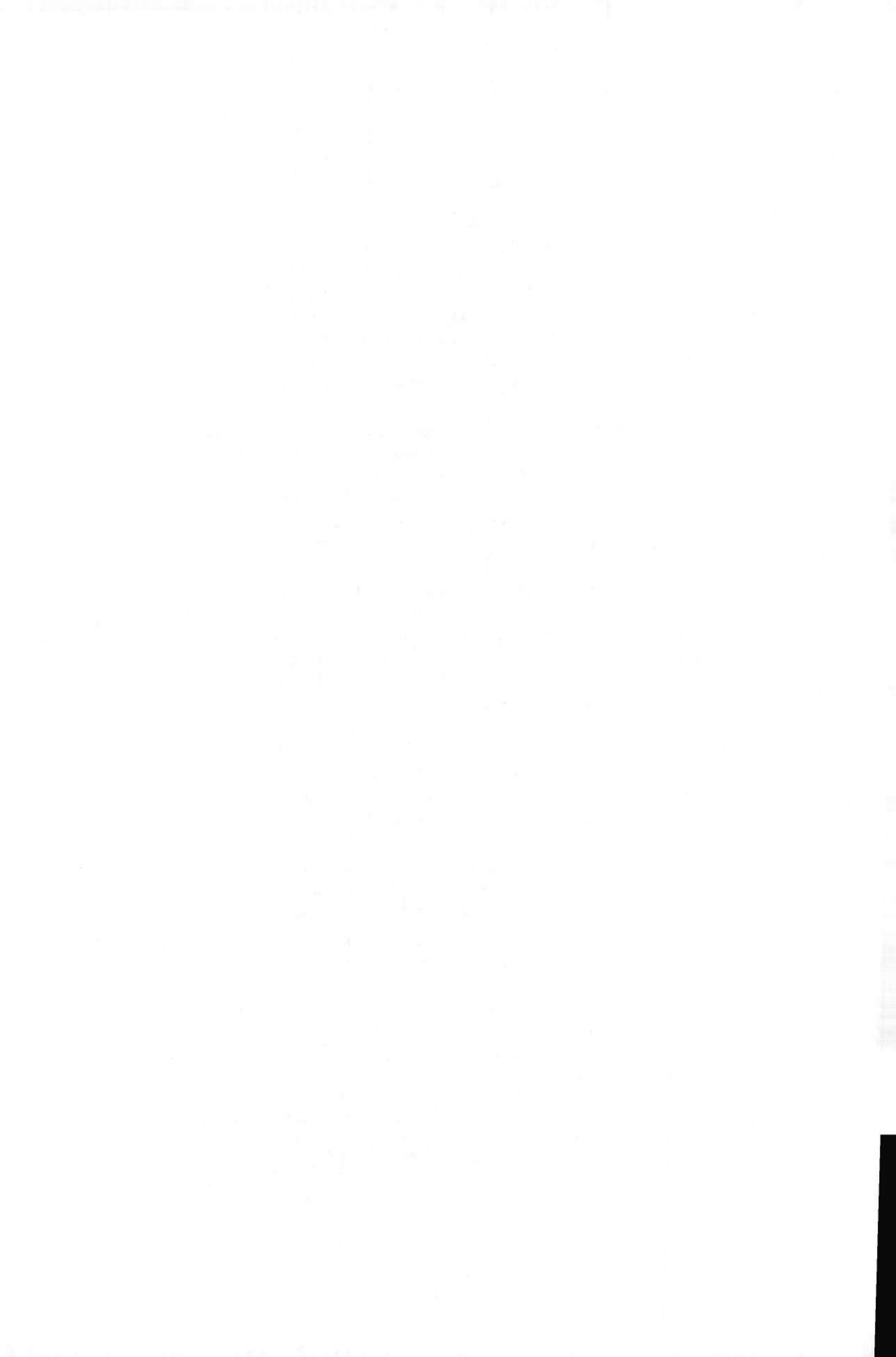
EL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO-IMETY, cuenta con el aplicativo Orfeo, herramienta tecnológica que permite a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, felicitaciones y denuncias con el fin de obtener, una respuesta oportuna.

El seguimiento y evaluación a los PQRS, se llevó a cabo teniendo como soporte, los reportes generados a través del aplicativo Orfeo.

Finalmente en el informe se establecen recomendaciones con el fin de mejorar el servicio en la atención de las peticiones interpuestas por la comunidad.

## OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. En lo referente al seguimiento y evaluación a los trámites a PQRS que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO-IMETY el con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad



## ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá presentar un informe trimestral de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Segundo trimestre de 2018. A través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento al procedimiento PQRS; evaluación que corresponde al período comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2018 como lo señala la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo reglamentan.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política. Artículos 2, 23, 123, 209 y 270. Consagran que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, esto se debe cristalizar para el ciudadano al tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del estado social de derecho.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 190 de 1995 "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa*".
- Ley 1474 de julio 12 de 2011, por la cual 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.
- Ley 87 del 29 de Noviembre de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en la entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Ley No 1712 de 2014, "Por medio de la cual 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. Por medio la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición ante las autoridades.

## GLOSARIO

### DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado



en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. . Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

1. **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
2. **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
3. **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
4. **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la Administración Central programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
5. **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
6. **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
7. **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
8. **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
9. **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular del servidor público o contratista que presta servicios a la entidad, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.





De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
4. Las peticiones del Congreso de la República y del Ministerio Público se deberá resolver en cinco (05) días. En el caso del Ministerio Público este término sólo aplica cuando versan sobre situaciones humanitarias o en trámite de protección de un derecho fundamental.

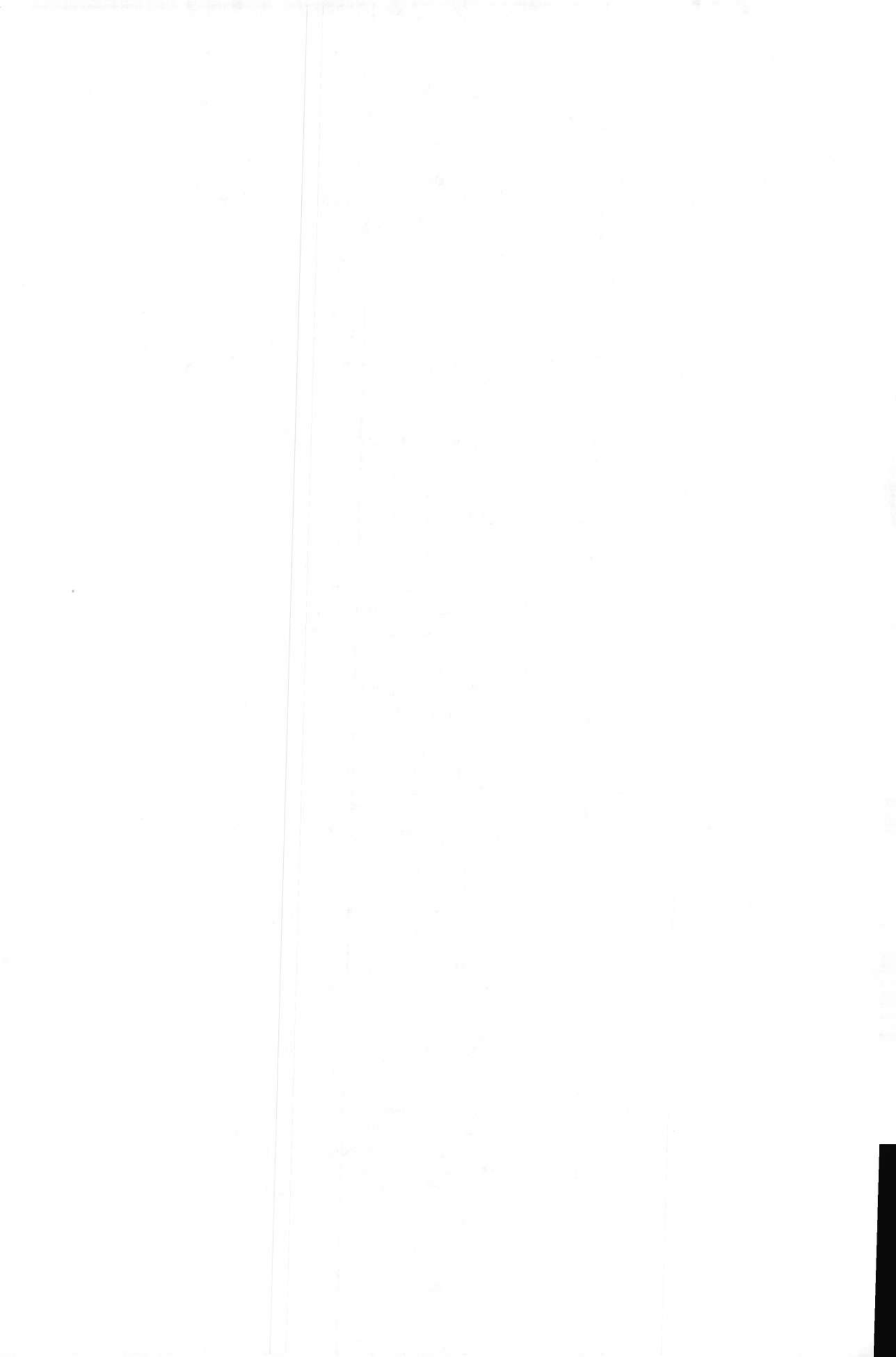
**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

**Ley 1755 de 2015, art. 15. “Presentación y radicación de peticiones.** *Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.*

*Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.*

*Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.*

*Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.*



*A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.*

**Parágrafo 1°.** *En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.*

**Parágrafo 2°.** *Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.*

**Parágrafo 3°.** *Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley”.*

## ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web cuenta con acceso al enlace [www.portal.imety.edu.co](http://www.portal.imety.edu.co) en donde se podrán consultar los temas de interés de la comunidad.

## VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Desde el mes de febrero de 2017, la ventanilla única opera según lo establecido en la resolución No. 100-.35-03-12, expedida por el Director de la entidad “Por medio de la cual se establecen las normas generales para el manejo de las comunicaciones a través de la ventanilla única de correspondencia del INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO, IMETY”, estableciendo en esta, la recepción y radicación de correspondencia, radicación y registro de comunicaciones enviadas, horario y sede de atención, entre otras disposiciones.

Ventanilla única: Funciona en la sede ubicada en la Calle 12 No. 3-34 Barrio Bolívar.

Horario de atención y recepción: lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00m y de 2:00p.m. a 5:00p.m



## CANALES DE ATENCIÓN

En Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo – IMETY pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención presencial	Atención personal	Calle 12 No. 3-34 Barrio Bolívar Yumbo - Valle del Cauca	Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea fija	6696851 - 6574579	Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.
Virtual	Aplicativo página web	<a href="http://www.imety.edu.co">www.imety.edu.co</a> Servicio al ciudadano <a href="http://portal.imety.edu.co/quejas-y-reclamos/">http://portal.imety.edu.co/quejas-y-reclamos/</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días y horarios hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:administrativo@imety.edu.co">administrativo@imety.edu.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días y horarios hábiles.
Buzón de sugerencia	Buzón de sugerencia	Carrera 4 No. 9-84 /sede barrio Bolívar	Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS -

El reporte de documentos radicados en ventanilla única del Instituto Municipal de educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo – IMETY, el total de documentos radicados en ventanilla única para el Cuarto trimestre del año fue de 128, distribuidos así: de los cuales se tramitaron como PQRS 41. Correspondencia recibida por otros conceptos que no requieren respuesta (Extractos, facturas de pago proveedores, facturas servicios teléfono, energía, gas, constancias desplazamiento, circulares informativas, boletín prensa, procesos entre otros) 13, Gestión Interna 8, solicitudes 30 Informativas 6, felicitaciones y agradecimientos 4, Quejas 1, Reclamos 0, Invitaciones 13, Solicitudes diversas (De espacios, brigadas, entre otras) 53, peticiones 0. Correspondencia del Imety despachada 130.



En el trimestre informado se observa que el 100% de las solicitudes presentadas fueron radicadas en la ventanilla única de manera presencial.

### Consolidado por oficina y/o dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RESPONDIÓ A TIEMPO		EXTEMPORÁNEO	% EN RESPUESTA	OBSERVACIONES
		SI	NO			
100 - Dirección General	7	7	0	0	100%	
101 - Secretaría General	0	0	0	0	0%	
102 - Departamento Jurídico	0	0	0	0	0%	
103 - Control Interno	1	1	0	0	100%	
104 - Departamento Académico	22	13	9	0	59%	
105 - Departamento Financiero	2	2	0	0	100%	
106 - Tesorería	0	0	0	0	0%	
107 - Gestión Humana	0	0	0	0	0%	
108 - Comunicaciones	0	0	0	0	0%	
109 - Planeación	0	0	0	0	0%	
<b>TOTAL CONSOLIDADO</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>72%</b>	

De los 41 oficios correspondientes a PQRS, se observa que fueron radicados para la dirección 17, Departamento Académico 20, Planeación 2 y a financiero 2. De los PQRS radicados en el Cuarto trimestre de 2018, 03 no han sido respondidos, representando el 13% de los PQRS sin responder, y cuatro más del trimestre anterior, siguen pendientes de respuesta.

Se observa que Financiero no le ha dado respuesta a los 2 oficios radicados en ventanilla única, y el Director de la entidad no ha dado respuesta a 1 oficio de los 17 radicados.

El promedio de respuesta de los oficios es de 12 días, disminuyendo el tiempo de respuesta con relación a los reportes anteriores de igual manera se observa que ha mejorado el trámite de los oficios con relación al trimestre anterior y según la resolución de ventanilla única.

### INFORME CONSOLIDADO 2018

Durante a vigencia del 2018 se radicaron en ventanilla única 548 documentos de los cuales 124 fueron clasificados como solicitudes de información. Se evidenció que en el primer trimestre no se le dio respuesta a 7 documentos, en el segundo trimestre a 12, en el tercer trimestre a 10 y en el cuarto trimestre a 3 para un total de 32 documentos. De los 32 documentos sin respuesta se evidencia que se respondieron 8 a los cuales se les dio trámite por fuera del término legal. Se evidencia que el área académica no le dió respuesta a 16 documentos, el área financiera a 2 documentos, la dirección a 3 documentos, el área de tesorería a 1 documento, el área de Talento Humano a 1 documento y comunicaciones a 1 documento, quedando sin respuesta en la vigencia del 2018 24 documentos, lo cual representa el 0.19% sin responder.





ACUMULADO PQRSDF MESES DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2018	
DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR OTROS CONCEPTOS QUE NO REQUIEREN RESPUESTA ( Extractos, facturas de pago proveedores, facturas servicios telefono, energia, gas, constancias desplazamiento, circulares informativas boletin prensa, procesos entre otros)	140
GESTION INTERNA	16
SOLICITUDES RECIBIDAS	104
INFORMATIVAS	64
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	14
QUEJAS	1
RECLAMOS RECIBIDOS	0
INVITACIONES	90
PETICIONES	4
RESPUESTA A SOLICITUDES	115
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL TERCER SEMESTRE POR VENTANILLA UNICA	548
CORRESPONDENCIA DESPACHADA DANDO RESPUESTA Y SOLICITANDO APOYO	37

## RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar seguimiento constante a los PQRS por parte de la persona encargada de Ventanilla Unica de la entidad.

Emitir Circular y socializarla con el personal de planta y apoyo solicitando se dé respuesta a las peticiones en cuanto a lo que les corresponde dentro del término legal.

  
**HEGNY BON LENIS**  
 Asesora Control Interno IMETY

