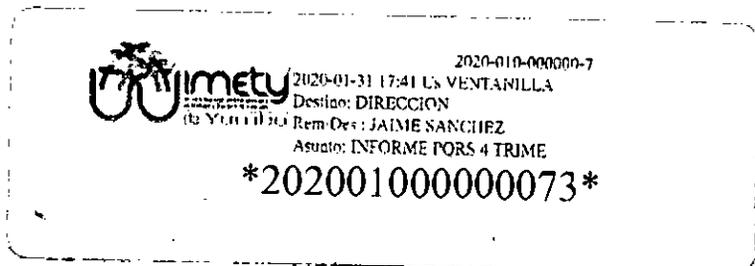




200.22.09-03

Yumbo, Enero 31 de 2020



Licenciado
JAIME SANCHEZ LENIS
Director
IMETY

Asunto: Remisión Informe PQRS cuarto Trimestre 2019

En mi rol como asesora de Control Interno me permito remitir informe de PQRS del cuarto trimestre de 2019, para su conocimiento y ordenar la publicación en la página Web de la Entidad.

Cordialmente,



HEGNY BON LENIS
Asesora de Control Interno- IMETY

Copia: Gestión Documental
Carpeta Archivo

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574576 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

Cuarto trimestre de 2019

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 octubre al 30 de Diciembre de 2019 y consolidado anual, 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 cuarto trimestre de 2019 y consolidado anual. 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 1 de octubre al 31 de Diciembre de 2019 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 falten.

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 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	www.imety.edu.co Servicio al ciudadano http://portal.imety.edu.co/quejas-y-reclamos/	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	administrativo@imety.edu.co	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.

SISTEMAS DE ATENCIÓN

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano— IMETY cuenta con tres sistemas para conocer la percepción de sus usuarios los cuales son:

- ✓ ORIENTACIÓN AL CUIDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ESTUDIANTES, SEGUIMIENTO A PRACTICAS, SEGUIMIENTO A DOCENTES)
- ✓ PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

La orientación al ciudadano se brinda por diferentes medios tanto presencial, como telefónica y a través de redes sociales así:

TIPO DE ATENCIÓN	4º. TRIMESTRE
Presencial	209
Telefónica	04
Facebook	162
Instagram	16
Total	391

El mayor número de personas se atienden de manera presencial seguido del Facebook siendo estos dos medios los de mayor preferencial por la Comunidad.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

Durante el trimestre de octubre - diciembre se atendió de manera presencial un total de 81 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de BARBER SHOP el más solicitado con un porcentaje del 14% Y TRAZO Y CORTE con un 7% siendo los cursos de emprendimiento con más interés en este trimestre. Cabe resaltar que un 28% de las personas que solicitaron información fue sobre todos los cursos en general brindados por la institución.

TIPO DE POBLACION ATENDIDA EN CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

De las 81 personas atendidas en el trimestre de octubre – diciembre en cursos de emprendimiento, el 11% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 7% víctimas de desplazamiento, 0,3% se identifican como mestizos y el 0,1% afrodescendiente del total de personas atendidas

Del total de personas atendidas que pertenecen a poblaciones especiales el 60% son víctimas de desplazamiento y el 30% mestizos y 10% Afrodescendiente.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CARRERAS TECNICAS

Durante el trimestre de octubre - diciembre se atendió un total de 128 personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral. Siendo el técnico en SERVICIOS DE BELLEZA con más interés en la población con un 34%, seguido del técnico en COCINERO PRINCIPAL con 19% y el técnico en LOGISTICA EMPRESARIAL con un 13%, siendo estos los TECNICO LABORALES con más interés en este trimestre.

TIPO DE POBLACION ATENDIDA EN CARRERAS TECNICAS

De las 128 personas atendidas en el trimestre de octubre – diciembre en los técnicos laborales, el 12% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 9% víctima de desplazamiento, 0,1% mestizos y 0,2% afrodescendiente del total de personas atendidas.

Del total de personas atendidas que pertenecen a la población especial, el 75% son desplazados y 19% se identifican como afrodescendiente y el 6% como mestizos. Esta población solo corresponde al 12% del 100% de las personas atendidas en el trimestre de octubre - diciembre.

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2.1 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2019

La información personal recopilada en esta encuesta se usara únicamente para fines administrativos del instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario vigencia 2019 con un total de 77 encuestas realizadas en el periodo de octubre - diciembre a un total de 209 personas atendidas presencialmente en ese periodo.

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL USUARIO

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 94,8% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 58% y bueno el 41% en las tres primeras preguntas.

2.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN – ESTUDIANTES

La información personal recopilada en esta encuesta se usara únicamente para fines administrativos del instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de satisfacción al Usuario vigencia 2019 con un total de 363 estudiantes en el segundo semestre del año 2019, y un total de 2.212 e de las carreras técnicas laborales en el año 2019.

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL - ESTUDIANTES

Teniendo en cuenta que esta encuesta fue diseñada durante el 2019 como mejora del proceso se pudo identificar que del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy buena) y (Buena) correspondiente al 74,3%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción a nuestros usuarios (Estudiantes) brindada por la institución. Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de las respuestas (Muy buena) correspondiente al 27,1%, y buenas al 47,2%.

2.3. ENCUESTA - EVALUACIÓN DOCENTES TÉCNICOS

La encuesta para evaluar docentes técnicos fue diseñada durante el año 2019 y se aplica por segunda vez en el periodo 2019 como una mejora del proceso, para el semestre se aplicaron un total de 2.441, es el resultado que arroja la plataforma Q-10 de la entidad teniendo en cuenta que un mismo estudiante realiza varias encuestas por cada instructor que le proporciona formación. Donde el numero 3 corresponde a Bueno, 2 Aceptable y 1 califica como Malo.

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total 2.441 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de la respuesta (BUENA) correspondiente al 75,1%, manteniendo en alto el nivel de satisfacción de los estudiantes en la institución.

2.4. ENCUESTA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS

La información personal recopilada en esta encuesta se usara únicamente para fines administrativos del instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de satisfacción al Usuario vigencia 2019 con un total de 2.168 es el resultado que arroja la plataforma Q-10 de la entidad teniendo en cuenta que un mismo estudiante realiza varias encuestas correspondiente a cada supervisor de práctica las cuales fueron aplicadas en el segundo periodo 2019 a los estudiantes de las carreras técnicas laborales del IMETY.

PORCENTAJE DE SATISFACCION

Del total 2.168 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción frente a las prácticas de los técnicos laborales de la respuesta (BUENA) correspondiente al 76,5%.

El mayor aspecto por mejorar considerado en la encuesta de las prácticas es la gestión que realiza el IMETY en la consecución de los sitios para las prácticas y la duración de las prácticas.

En este trimestre el nivel de satisfacción subió un 4,6% comparado con el trimestre anterior donde tuvo una calificación del 71,9%, esperamos que se continúe teniendo una mejora continua referente a las prácticas que hacen los estudiantes de nuestros TLC.

CONSOLIDADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

TIPO DE ENCUESTA	% DE SATISFACCIÓN
Encuesta De Satisfacción Al Usuario (Presencial)	94,8%
Encuesta Satisfacción – Estudiantes	74,3%
Encuesta a Docentes	75,1
Encuesta a Practicas	76,5
SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL	80.17%

En este consolidado sobre la satisfacción general de la institución hubo un incremento de 4,62% frente al trimestre anterior que obtuvo un 79% en el nivel de la satisfacción. Esperamos mejorar continuamente para seguir incrementando nuestro nivel de satisfacción con los usuarios.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS -

El medio por el cual se reciben las PQRSF es el buzón de sugerencias ubicado en la sede principal y la ventanilla única de la sede administrativa, teniendo un total de 265 documentos radicados para el 4to trimestre.

De acuerdo al 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 265 documentos, distribuidos así: 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) 67, Gestión Interna 38, solicitudes diversas (De espacios, brigadas, entre otras) 37, Informativas 32, felicitaciones y agradecimientos 7, Quejas 0, Reclamos 0, Invitaciones 34, sugerencias 0, Derechos de Petición 8. Respuesta a solicitudes 42, Correspondencia del Imety despachada 122.

En el trimestre informado se observa que el 100% de las solicitudes presentadas fueron radicadas en la ventanilla única de manera presencial, las felicitaciones fueron depositadas en el buzón de sugerencias de la entidad.

TIPO	2do TRIMESTRE	3er Trimestre	4to Trimestre	TOTAL
QUEJA	10	2	0	12
RECLAMO	0	6	0	6
SOLICITUD	0	3	0	3
FELICITACIÓN	12	2	7	21
SUGERENCIA	4	0	0	4
DERECHOS DE PETICIÓN	0	6	8	14
TOTAL PQRSF:	26	19	15	60

Consolidado por oficina y/o dependencias

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RESPONDIÓ A TIEMPO		EXTEMPORÁNEO	% EN RESPUESTA	OBSERVACIONES
		SI	NO			
100 - Dirección General	43	40	3	0	0%	
101 - Secretaría General	0	0	0	0	0%	
102 - Departamento Jurídico	0	0	0	0	0%	
103 - Control Interno	0	0	0	0	0%	
104 - Departamento Académico	4	3	1	0	0%	
105 - Departamento Financiero	0	0	0	0	0%	
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%	
TOTAL CONSOLIDADO	47	43	4	0	0%	

Elaboró:	Carmen Elisa Gomez Tobon	Septiembre 28 / 2014
Revisó	Comité de Calidad	Diciembre 4 / 2014
Aprobó	Fernando Forero Cruz	Diciembre 22 / 2014

De los PQRS radicados en el Cuarto trimestre de 2019 se observa un total de 47 oficios los cuales fueron radicados para la dirección 43, para el Departamento Académico 4., a la fecha no se le ha dado respuesta a 03 de Dirección y 1 de Académico, representando el 1.09 % de los PQRS sin responder, y 23 más de los trimestres anteriores, siguen pendientes de respuesta.

INFORME CONSOLIDADO 2019

Se observa que de los trimestres anteriores la dirección no le ha dado respuesta a 5 oficios, Académico a 14 oficios, Financiero a 3 oficios, Control Interno a 1 oficio para un total de 23 oficios sin responder.

El promedio de respuesta de los oficios es de 12,5 días para el trimestre, 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. El promedio anual fue de 12 días dando cumplimiento y estando por debajo del tiempo establecido por ley lo cual son 15 días.

De igual manera se observa que a 23 solicitudes no se les dió respuesta durante la vigencia de 2019, lo cual es preocupante debido al vencimiento de términos, así mismo origina un silencio administrativo positivo y acciones jurídicas en contra de la entidad.

Durante a vigencia del 2019 se radicaron en ventanilla única 856 documentos tal como se detalla en el siguiente cuadro:

ACUMULADO PQRSDF MESES DE ENERO A DICIEMBRE 2019					
DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD				TOTALES
	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
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)	89	52	67	67	275
GESTION INTERNA	0	0	10	38	48
SOLICITUDES RECIBIDAS	36	36	46	37	155
INFORMATIVAS	3	12	58	32	105
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	1	14	2	7	24
SUGERENCIAS	0	6	0	0	6
QUEJAS	6	6	2	0	14
RECLAMOS RECIBIDOS	0	0	6	0	6
INVITACIONES	9	23	17	34	83
PETICIONES	0	1	6	8	15
RESPUESTA A SOLICITUDES	16	32	35	42	125
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL TERCER SEMESTRE POR VENTANILLA UNICA	160	182	249	265	856
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	57	57	80	122	316

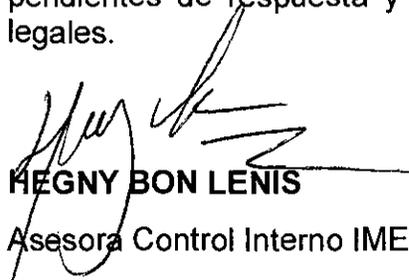
RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar seguimiento constante a los PQRS en los términos de respuesta por parte del proceso jurídico.

El Asesor Jurídico de la entidad Realice Inducción a los líderes de procesos en los términos legales de respuesta a solicitudes y derechos de petición.

Socializar las encuestas con cada uno de los instructores por parte de la Coordinación Académica para que haya retroalimentación y se tomen las acciones correctivas pertinentes, así incrementar el porcentaje de satisfacción de los usuarios.

Solicitar a la Auxiliar Administrativa que maneja la Ventanilla Unica de la entidad realice informe periódico a la dirección acerca de las solicitudes que están pendientes de respuesta y los responsables, para que no venzan los términos legales.


HEGNY BON LENIS

Asesora Control Interno IMETY