



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en
YUMBO



Imety
Instituto Municipal de
de Yumbo

INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

PRIMER SEMESTRE DE 2021

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 enero y 30 de Junio de 2021, 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 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 cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2020. 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 enero al 30 de Junio de 2021 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

ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, 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 cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2020. 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 enero al 30 de Junio de 2020 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 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 1er. SEMESTRE

TIPO DE ATENCIÓN	1er Trimestre	2do Trimestre	Total
Presencial	799	283	1.082
Telefónica	16	12	28
Facebook	121	220	341
Instagram	8	6	14
Total	944	521	1.465

En este semestre el mayor número de personas se atendieron de manera presencial con un total de 1082, a diferencia del primer semestre del 2020 en donde el mayor número de personas fue atendida de manera virtual, seguido de Facebook en donde se atendieron 341 personas y de manera telefónica se atendieron 28 personas para este semestre.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

Durante el primer semestre del 2021 se atendió de manera presencial un total de 223 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de BARBER SHOP el más solicitado con un porcentaje del 12% , MAQUILLAJE 12% QUERATINAS 9%, MANICURE Y PEDICURE 9% y el resto de personas atendidas preguntaron por los otros cursos de emprendimiento ofertados por el Imety. Cabe resaltar que en comparación con el primer semestre del 2020 se continúa presentando que los cursos de emprendimiento de mayor interés de la comunidad son los mismos del año anterior presentándose el curso de Barber Shop el mas solicitado. Se debe tener en cuenta cuales son los cursos de mayor interés para la comunidad para ampliar la oferta académica en diferentes horarios con el fin que se acomode a la disponibilidad de tiempo de los aspirantes.

TIPO DE POBLACION ATENDIDA EN CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

De las 191 personas atendidas en el semestre de enero a junio 30 de 2021 en cursos de emprendimiento, el 87% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 13% del total de personas atendidas.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CARRERAS TECNICAS

Durante el semestre de enero – junio de 2021 las personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral, siendo el técnico Auxiliar Administrativo con más interés en la población con un 28%, seguido del técnico Auxiliar Contable con el 23% y el técnico en Entrenador de Actividad Física con un 13 %, seguido de Almacén y

Bodega con el 12% y el de Máquinas Industriales de la Confección con el 8%, Panadero Pastelero el 7%, Peluquero Estilista el 5%. Si comparamos con el año 2020 observamos que el técnico de mayor interés fue el de Auxiliar Administrativo, de igual manera se observa que para el 2021 se ha incrementado el número de aspirantes al Técnico de Máquinas Industriales de la confección.

TIPO DE POBLACION ATENDIDA EN CARRERAS TECNICAS

De las personas atendidas en el semestre de enero – junio 2021 en los técnicos laborales, el 8% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 8% víctima de desplazamiento, 0,% mestizos y 0,% afrodescendiente del total de personas atendidas.

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2.1 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2021

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 2021 con un total de 59 encuestas aplicadas en el periodo de ENERO – JUNIO con un total de 521 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 96,7% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 67,14% y bueno el 29,5%

En este consolidado sobre la satisfacción general de la institución hubo un incremento de de 6,5 puntos porcentuales frente al trimestre anterior que obtuvo un 90,2% manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS -

El medio por el cual se recepcionan las PQRSF en la sede de la calle 10 No. 4-86 es el buzón de sugerencias, la ventanilla única de la sede administrativa esta ubicada en la sede de la calle 12 No.3-35 , teniendo un total de 37 documentos radicados durante el semestre de enero a junio de 2021.

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 primer semestre del 2021 del año fue de 37 documentos, distribuidos así: 33 solicitudes diversas, 4 solicitudes de reintegro de dinero. No se radicaron en Ventanilla Única durante el semestre, felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias y Derechos de Petición.

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

TIPO	1er Semestre
SOLICITUD	33
REINTEGRO DINERO MATRICULA	4
FELICITACIÓN-AGRADECIMIENTO-RECONOCIMIENTO	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DERECHOS DE PETICIÓN	0
TOTAL PQRSF:	37

TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO

PROCESO ASOCIADO	FECHA DE RECIBIDO (DD/MM/AA)	NÚMERO DE RADICADO ORFEO	TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA
GESTIÓN FINANCIERA	7/04/2021	20210100000772	SOLICITUD	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	8/04/2021	20210100000802	SOLICITUD	4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	12/04/2021	20210100000822	INVITACION	2
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	19/04/2021	20210100000882	INVITACION	1
GESTIÓN FINANCIERA	19/04/2021	20210100000932	VISITA	4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	20/04/2021	20210100000952	SOLICITUD	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	21/04/2021	20210100000962	SOLICITUD	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	27/04/2021	20210100001052	SOLICITUD	10
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	29/04/2021	20210100001012	SOLICITUD	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	11/05/2021	20210100001072	SOLICITUD	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10/06/2021	20210100001262	SOLICITUD	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10/06/2021	20210100001242	SOLICITUD	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	16/06/2021	202101000001302	SOLICITUD	3
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	16/06/2021	202101000001382	SOLICITUD	6
GESTIÓN ACADÉMICA	16/06/2021	202101000001332	SOLICITUD	3
GESTIÓN ACADÉMICA	23/06/2021	202101000001412	SOLICITUD	9
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	24/06/2021	202101000001422	SOLICITUD	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	25/06/2021	202101000001442	SOLICITUD	1
GESTIÓN FINANCIERA	30/06/2021	202101000001502	SOLICITUD	4



Alcaldía
de Yumbo



Si observamos el cuadro anterior vemos que el tiempo de respuesta a las peticiones. El proceso que se demoró en el trámite a las solicitudes fue el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación con 10 días, seguido del proceso de Gestión Académica con 9 días y Gestión Financiera con 5 días. Se observa que se ha dado cumplimiento al término legal de respuesta a las Peticiones durante el primer semestre de 2021.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener en cuenta cuales son los Cursos de Emprendimiento y Carreras Técnicas con mayor interés de los aspirantes para aumentar la oferta académica en diferentes horarios y días con el fin que se acomode a su disponibilidad de tiempo.
- Aumentar el número de encuestas de satisfacción al usuario debido a que si comparamos el número de personas atendidas con el número de encuestas realizadas este último es muy bajo.
- Fortalecer los canales de atención como son los canales digitales.
- Brindar orientación permanente a las contratistas de atención de servicio al ciudadano, sobre los protocolos de atención e información con el fin que puedan transmitir una buena imagen institucional a la ciudadanía en general.
- Adecuar el área de Atención al ciudadano que logre generar un buen impacto visual a los usuarios.



HEGNY BON LENIS

Asesora de Control Interno IMETY