



200.22.09-47

Yumbo, julio 22 de 2022


 2022-010-000032-4
 2022-07-25 08:58 Us GHUMANA
 Destino: DIRECCION
 de Yumbo Rem:Des : JAIME SANCHEZ
 Asunto: REMISION INFORME DE
202201000003273

Licenciado
JAIME SANCHEZ LENIS
 Director
 IMETY

Asunto: Remisión Informe de seguimiento a PQRSF primer semestre de 2022

En cumplimiento al art. 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir a usted el informe de seguimiento de PQRSF correspondiente al primer semestre de 2022.

Cordialmente,


HEGNY BON LENTIS
 Asesora de Control Interno- IMETY

Copia: Archivo

Copia: Gestión Documental



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
 Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
 Yumbo - Valle del Cauca



INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

PRIMER SEMESTRE DE 2022

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 al 30 de junio de 2022, 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 semestre, 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



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

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 2022. 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 2022 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.



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

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.

Quando 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



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

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 CONSOLIDADO

Tipo de atención	1er trimestre	2do trimestre
Presencial	850	527
Telefónica	20	25
Facebook	210	150
Instagram	25	35
wasap	300	531
Total	1405	1268

En este semestre el mayor número de personas se atendieron de manera presencial con un total de 1.377, seguido de Wasap con 831, Facebook 360, se atendieron 45 personas de manera telefónica, en instagram se atendieron 60 personas para este semestre.

En total el número de personas atendidas en el primer semestre de 2022 fue de 2.673 a través de los diferentes canales de información.

Se observa que el número de personas atendidas en el 2022 se incrementó con relación al 2021 el cual fue de 1979.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

Durante el primer semestre del 2022 las personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de BARBER SHOP y MAQUILLAJE PROFESIONAL, MANICURE Y PEDICURE los cursos con mayor solicitud de la comunidad, el resto de personas atendidas preguntaron por los otros cursos de emprendimiento ofertados por el Imety. Cabe resaltar que en comparación con el segundo semestre del 2021 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 más 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.

ORIENTACION AL CIUDADANO EN CARRERAS TECNICAS

Durante el semestre de julio a diciembre de 2022 las personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral, siendo el técnico Auxiliar Administrativo con más interés en la población, seguido del técnico AUXILIAR CONTABLE Y FINANCIERO, y ENTRENADOR FISICO Y DEPORTIVO Y COCINERO PRINCIPAL estos son los TECNICOS LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el primer semestre del año.



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579
portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

2.1 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2022

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 2022 con un total de 260 encuestas aplicadas en el periodo de enero a junio con un total de 1.377 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 95,0% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución.

En este consolidado sobre la satisfacción general de la institución hubo una baja de 1.1.% puntos porcentuales frente al semestre anterior que obtuvo un porcentaje de 96,1% manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS -

El medio por el cual se reciben 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 288 documentos radicados durante el semestre de enero a junio de 2022.

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 2022 del año fue de 284 documentos, distribuidos así: 1 felicitación, 44 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 2 Derechos de Petición enviados al Asesor Jurídico para su respuesta, 105 documentos internos, 34 invitaciones, 68 documentos por otros conceptos, 30 boletines informativos, No se radicaron en Ventanilla Única durante el semestre, quejas, reclamos, sugerencias.

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

TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO

TIPO	ASPECTO	NOMBRE DEL PONENTE	PROCESO ASIGNADO	TIEMPO ESTABLECIDO EN CASO FAVORABLE	FECHA DE VENCIMIENTO (DOMINIO)	FUNCIONARIO ENCARGADO DE DAR LA RESPUESTA	PROCESO DOCUMENTO	COMENTARIOS DE LOS ASPECTOS DE LOS DOCUMENTOS	FECHA DE RESPUESTA	N.º DE OFICIO	RANGADO DE SALIDA	TRAMITE ESTADO	ESTADO	SI SE ATENDIÓ	TIEMPO DE RESPUESTA	CUMPLIMIENTO
SOLICITUD	SOLICITUD COPIA HOJA DE VIDA	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION	10	11/01/2022	HEIDI BON LERO	20220117	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220106	100 41 01-02	20220100001931	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD COPIA HOJA DE VIDA	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION DE CONTROL Y EVALUACION	10	17/01/2022	HEIDI BON LERO	20220117	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220105	100 41 01-03	20220100001931	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD DE DOCUMENTO	PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	10	11/01/2022	IRIENA LOPEZ	20220113	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220114	100 41 01-04	20220100001961	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	5	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD APOYO	INSTITUCION EDUCATIVA JOSE MARIA COLOMBIA	GESTION ACADEMICA	10	09/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220202	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220211	100 41 01-32	20220100002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	15	CUMPLE	
SOLICITUD	VERBA RESPOSIONANDO	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	05/01/2022	JALIO VALENCA	20210123	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220121	S/N	S/N	SE AGORDA Y SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	2	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION DOCUMENTACION	FERNANDO DAVID MURILLO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	11/01/2022	JALIO VALENCA	20220330	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220402	100 41 01-18	202201000001960	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION DOCUMENTACION	WILIAM JARAMILLO BEJARANO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	11/01/2022	JALIO VALENCA	20220210	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220304	100 41 01-24	202201000002100	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	5	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION DOCUMENTACION	FERNANDO DAVID MURILLO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	14/01/2022	JALIO VALENCA	20210211	SE FUNCIONARIO ENCARGADO DE ORGANIZAR LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20220303	100 41 01-23	202201000002000	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	10/01/2022	JALIO VALENCA	20220308	SE ENVIÓ POR CORREO	20220310	100 41 01-24	202201000020111	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	5	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION (PLANIFICACION Y PLANEO)	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	30	17/01/2022	MANUEL TORRES	20210211	SE ENVIÓ POR CORREO	20220309	100 41 01-30	202201000002051	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	4	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	30	22/01/2022	MANUEL TORRES	20220313	SE ENVIÓ POR CORREO	20220317	100 41 01-33	202201000002070	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	7	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD PRESTAMO ESPACIO	GERSON HERRERA	GESTION ACADEMICA	10	15/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220317	SE ENVIÓ POR CORREO	20220320	100 41 01-35	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	CAMBIO PROGRAMA SEMINARIO	VERONICA RODRIGUEZ	GESTION ACADEMICA	10	13/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220304	SE ENVIÓ POR CORREO	20220314	S/N	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	AYUDA FINANCIERA	ANGIE ANDREA PEREZ ZAPATA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	14/01/2022	MANUEL TORRES	20220310	SE ENVIÓ POR CORREO	20220318	100 41 01-34	202201000002181	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRANDEO Y BELLEZA	LUCY TELLA SANTA	GESTION ACADEMICA	10	10/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220310	SE ENVIÓ POR CORREO	20220307	100 41 01-33	202201000002041	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	11	CUMPLE	
SOLICITUD	FORMAS DE PROGRAMAS QUE BENEFICEN LA COMUNIDAD (COTI)	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	09/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220302	SE ENVIÓ POR CORREO	20220304	100 41 01-34	202201000002061	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	4	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION DOCUMENTACION	CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	09/01/2022	JAVIER BANCHEZ LEON	20220303	SE ENVIÓ POR CORREO	20220304	100 41 01-33	202201000002031	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	7	CUMPLE	
TUJETA	ACCION DE TUJETA	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	14/01/2022	JALIO VALENCA	20220311	SE ENVIÓ POR CORREO	20220308	100 41 01-37	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	7	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	ANDREA PEREZ ZAPATA	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	10/01/2022	MANUEL TORRES	20220311	SE ENVIÓ POR CORREO	20220309	S/N	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	17	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION HUMANA	10	17/01/2022	IRIENA LOPEZ	20210211	SE ENVIÓ POR CORREO	20220311	100 41 01-39	202201000002040	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	8	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION FINANCIERA	10	05/01/2022	YVIANA HERRERA TORRES	20220309	SE ENVIÓ POR CORREO	20220321	100 41 01-44	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	9	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	MARTHA MARIBEL BARRERA DE BUSTAMANTE	GESTION ACADEMICA	10	11/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220303	SE ENVIÓ POR CORREO	20220303	100 41 01-45	202201000002061	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	ANDREA PEREZ ZAPATA	GESTION ACADEMICA	10	12/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220305	SE ENVIÓ POR CORREO	20220308	100 41 01-47	202201000002061	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	4	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	10/01/2022	IRIENA LOPEZ	20220304	SE ENVIÓ POR CORREO	20220305	100 41 01-48	202201000002050	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	OTRO	CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	09/01/2022	MANUEL TORRES	20220311	SE ENVIÓ POR CORREO	20220318	S/N	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	9	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION FUT	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	20/01/2022	MANUEL TORRES	20220310	SE ENVIÓ POR CORREO	20220310	100 41 01-49	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JURIDICO	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	30/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220308	SE ENVIÓ POR CORREO	20220322	100 41 01-50	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	WILIAM JARAMILLO BEJARANO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	09/01/2022	MANUEL TORRES	20220305	SE ENVIÓ POR CORREO	20220307	100 41 01-50	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	5	CUMPLE	
SOLICITUD	ACCION DE TUJETA (PRELIMINAR SUPERIOR)	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	09/01/2022	JALIO VALENCA	20220305	SE ENVIÓ POR CORREO	20220318	100 41 01-50	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	4	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JURIDICO	JAVIER GARCIA DEL VALLE	GESTION ACADEMICA	10	09/01/2022	FRANKY GONZALEZ	20220308	SE ENVIÓ POR CORREO	20220310	100 41 01-108	202201000002041	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	11	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION POLITICA PUBLICA MUJER Y CIUDAD DE GERO	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	09/01/2022	MANUEL TORRES	20220303	SE ENVIÓ POR CORREO	20220303	100 41 01-109	202201000002041	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	SEPARACION DE VILLAS DE LA CAJONERA	GESTION FINANCIERA	30	10/01/2022	JHOY Jairo GONZALEZ	20220303	SE ENVIÓ POR CORREO	20220302	100 41 01-131	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	29	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	SEPARACION DE VILLAS DE LA CAJONERA	GESTION FINANCIERA	30	17/01/2022	JHOY Jairo GONZALEZ	21/03/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20220302	100 41 01-132	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	30	CUMPLE	
SUPERSESION	PARTICIPACION FERRIVIERGA	JULIA URBANO URBANO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	30/09/2021	JAVIER BANCHEZ LEON	17/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	17/01/2022	100 41 01-108	202201000002071	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD PRESTAMO DELA JARAJA	CARLOS JAVIER DE LA CRUZ CONTRERAS ALCALDE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	11/06/2021	JAVIER BANCHEZ LEON	18/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/02/2022	100 41 01-114	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION PLATAFORMA SIGEPH	DESPACHO ALCALDE	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	10	10/01/2022	IRIENA LOPEZ	22/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/01/2022	100 41 01-119	202201000002041	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	3	CUMPLE	
SOLICITUD	PRESENTACION AUDITORIA FINANCIERA	CONTROLORA MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	20/01/2022	JAVIER BANCHEZ LEON	20/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/01/2022	100 41 01-113	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION INVENTARIO POP PROYECTOR	DESPACHO ALCALDE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANIFICACION	10	09/01/2022	MANUEL TORRES	20/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/01/2022	100 41 01-120	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRANDEO Y BELLEZA	FUNDACION CONTRIBUYENDO A COLOMBIA	GESTION ACADEMICA	10	09/01/2022	FRANKY GONZALEZ	09/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	14/01/2022	S/N	S/N	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	6	CUMPLE	
SUPERSESION	OPORTUNIDAD SOBRE DEBERES EN LA EDUCACION	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	10	22/04/2021	RUBEN BARRERO	12/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	13/01/2022	100 41 01-133	202201000002041	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION MARCO FISCAL	AYLA VELASCO	GESTION FINANCIERA	10	20/01/2022	YVIANA HERRERA TORRES	15/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	21/01/2022	100 41 01-124	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	4	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION SOBRE CONDADO	DESPACHO ALCALDE	ADMINISTRATIVA DE RECURSOS Y SERVICIOS	10	20/01/2022	JHOY Jairo GONZALEZ	20/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/01/2022	100 41 01-126	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SUPERSESION	CAPACITACION COMUNICACION ALTERNATIVA Y PARADIGMA	NEILON EDUARDO MUÑOZ BARRERA SOCIAL	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	10	22/01/2022	IRIENA LOPEZ	20/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	21/01/2022	100 41 01-128	202201000002081	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	
SOLICITUD	SOLICITUD PRESTAMO EQUIPOS OPTICOS	SABID DANIEL PARRINO	GESTION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	10	20/01/2022	RUBEN BARRERO	20/01/2022	SE ENVIÓ POR CORREO	20/01/2022	100 41 01-130	202201000002101	SE ENVIÓ POR CORREO	CERO	1	CUMPLE	



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579

portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca

Si observamos el cuadro anterior vemos que el tiempo de respuesta a las peticiones es de 3 a 7 días. El proceso que se demoró en el trámite a las solicitudes y respondieron fuera del término legal establecido fueron los procesos de Direccionamiento Estratégico y Académico con 15 y 17 días, seguido del proceso de Gestión Administrativa con 38 días de atraso. Se observa que los líderes de proceso que dieron respuesta a las peticiones lo realizaron dentro del término legal. Los procesos que no dieron cumplimiento a la respuesta de las peticiones fue Direccionamiento Estratégico, el Proceso Académico y el proceso Administrativo durante el primer semestre de 2022.

CONSOLIDADO DE PQRS RADICADOS EN VENTANILLA UNICA EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	44
SOLICITUDES EMBARGO DE SUELDO	0
FELICITACIONES-AGRADECIMIENTO-RECONOCIMIENTO	1
SUGERENCIAS	0
DERECHOS DE PETICIÓN-TUTELAS	2
GESTION INTERNA	105
INVITACIONES	34
INFORMATIVOS	30
OTROS: 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, entre otros)	68
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 EN VENTANILLA UNICA	284

En total para el primer semestre de 2022 se radicaron en ventanilla 284 PQRS, distribuidas así: 1 felicitación, 44 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 2 Derechos de Petición enviados al Asesor Jurídico para su respuesta, 105 documentos internos, 34 invitaciones, 68 documentos por otros conceptos, 30 boletines informativos,

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.



HEGNY BON LENIS

Asesora de Control Interno IMETY



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 ☎
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579 ☎
portal.imety.edu.co ☎

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca