

200.22.09-76

Yumbo, Noviembre 25 de 2022


 2022-010-000042-4
 2022-11-25 09:46 Us GHUMANA
 Destino: DIRECCION
 Rem/Des: RUBEN DARIO MILLAN
 Asunto: REMISION INFORME POR
202201000004243

Licenciado
RUBEN DARIO MILLAN VARGAS
 Director
 IMETY

Asunto: Remisión Informe de seguimiento a PQRSF de julio a octubre 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 periodo comprendido del 01 de julio al 31 de octubre de 2022.

Cordialmente,



HEGNY BON LENIS
 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



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en
YUMBO



imety
Instituto Municipal de Estudios
de Yumbo y su Área de Influencia

INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

JULIO A OCTUBRE 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 julio al 31 de octubre 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 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 julio al 31 de octubre de 2022 como lo señala la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo reglamentan.

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

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



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

PROCESO ASOCIADO	TIEMPO ESTABLECIDO EN DIAS HABILDES	FECHA DE VENCIMIENTO (DD/MM/AA)	FUNCIONARIO ENCARGADO DE DAR LA RESPUESTA	FECHA(S) SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES DE LOS SEGUIMIENTOS	FECHA DE RESPUESTA	No. DE OFICIO	RADICADO DE SALIDA	TRAMITE DADO	ESTADO	DÍAS FALTANTES VENCIMIENTO	TIEMPO DE RESPUESTA	CUMPLIMIENTO				
20220100005152	2022/07/06	SOLICITUD	DIRECCIONAMIENTO FORMULARIO FUT NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/07/19	MANUEL TORRES	107/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	11/7/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
20220100005172	2022/07/07	SOLICITUD	SOLICITUD CERTIFICACION INGRESOS CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION FINANCIERA	10	2022/07/21	JHON JAIRO ORTIZ	157/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	10/8/2022	100.41.01-163	20220100003281	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	24	NO CUMPLE
20220100005182	2022/07/08	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	10	2022/07/22	XIMENA LOPEZ	157/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	19/7/2022	100.41.01-146	20220100003401	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	7	CUMPLE
20220100005202	2022/07/08	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTION FINANCIERA	10	2022/07/22	JHON JAIRO ORTIZ	227/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	22/7/2022	100.41.01-149	20220100003281	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	10	CUMPLE
20220100005192	2022/07/08	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTION FINANCIERA	10	2022/07/22	JHON JAIRO ORTIZ	227/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	22/7/2022	100.41.01-150	20220100003471	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	10	CUMPLE
20220100005352	2022/07/19	SOLICITUD	SEGUIMIENTO INFORMACION ANDRES FELIPE MUÑOZ BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/02	FRANKY GONZALEZ	257/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	12/8/2022	100.41.01-170	20220100003381	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	18	NO CUMPLE
20220100005362	2022/07/21	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA URIEL URBANO URBANO MIVYUMBO	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/04	FRANKY GONZALEZ	287/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	9/8/2022	100.41.01-161	20220100003381	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	13	NO CUMPLE
20220100005392	2022/08/01	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/15	FRANKY GONZALEZ	257/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	9/8/2022	100.41.01-162	20220100003381	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	6	CUMPLE
20220100005682	2022/08/22	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION PROGRAMACION ACTIVIDADES ANDRES FELIPE MUÑOZ BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/06	FRANKY GONZALEZ	258/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	6/8/2022	100.41.01-184	20220100003831	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	11	NO CUMPLE
20220100005642	2022/08/26	SOLICITUD	SOLICITUD COPIA RECIBOS SERVICIO Jairo Alberto Gonzalez Ospina-Espy	GESTION ADMINISTRATIVA DE RECURSOS Y SERVICIOS	10	2022/08/08	JHON JAIRO ORTIZ	268/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	12/8/2022	401.41.10-22	20220100003631	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	12	NO CUMPLE
20220100005682	2022/09/02	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE LOS SUCORES	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/16	FRANKY GONZALEZ	6/9/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	6/9/2022	100.41.01-185	20220100003801	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100005682	2022/09/02	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/08/16	FRANKY GONZALEZ	10/9/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	15/9/2022	100.41.01-188	20220100003841	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	9	CUMPLE
20220100005702	2022/09/06	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD INFORMACION JORGE ENRIQUE VIVAS MUÑOZ	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	30	2022/10/20	JULIO VALENCIA	20/9/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	26/9/2022	100.41.01-196	2022010000701	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	12	CUMPLE
20220100005762	2022/09/12	SOLICITUD	SOLICITUD CAPACITACIONES CURSOS CORTOS DALADIER MIRA-JAC VEREDA RINCON DAPA	GESTION ACADEMICA	30	2022/10/24	FRANKY GONZALEZ	30/9/2022	SE ESTA DANDO TRAMITE	20/10/2022	S/N	S/N	Se realizo reunion con el señor Miry y se coordinaron clases para la comunidad	ATENDIDO	CERO	28	CUMPLE
S/N	2022/09/13	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION POBLACION ETNICA ARG ANDRES PEREZ ZAPATA-PLANEACION	GESTION ACADEMICA	15	2022/10/04	FRANKY GONZALEZ	15/9/2022	SE DIO TRAMITE	15/9/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100005872	2022/09/14	CONVENIO	SOLICITUD INFORMACION REALIZAR CONVENIO ANDRES PEREZ ZAPATA DPTO PLANEACION	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	2022/09/28	JULIO VALENCIA	18/9/2022	EL FUNCIONARIO ENCARGADO ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA A ESTA SOLICITUD	21/9/2022	100.41.01-190	20220100003891	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE
20220100005812	2022/09/15	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA NANCY PEBLE CHAVEZ COMITE SOCIAL BARRIO PANORAMA	GESTION ACADEMICA	10	2022/09/29	FRANKY GONZALEZ	16/9/2022	SE DIO TRAMITE VIA TELEFONICA	17/9/2022	S/N	S/N	SE BRINDO APOYO A LA ACTIVIDAD	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
20220100005852	2022/09/19	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/03	FRANKY GONZALEZ	25/9/2022	SE DIO TRAMITE	27/9/2022	100.41.01-197	20220100003711	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	6	CUMPLE
20220100005882	2022/09/19	INVITACION	INVITACION FERIA EMPRENDIMIENTO JOSE JULIAN MENA-SECRETARIO DE EDUCACION	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/03	FRANKY GONZALEZ	25/9/2022	SE DIO TRAMITE	5/10/2022	100.41.01-199	20220100003731	SE BRINDO APOYO A LA ACTIVIDAD	ATENDIDO	CERO	12	NO CUMPLE
20220100005912	2022/09/22	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA ANDRES FELIPE MESA-COORDINADOR CENTRO DIA ADULTO MAYOR	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/06	FRANKY GONZALEZ	30/9/2022	SE DIO TRAMITE	25/10/2022	100.41.01-212	20220100003841	SE BRINDO APOYO A LA ACTIVIDAD	ATENDIDO	CERO	23	NO CUMPLE
20220100005982	2022/09/23	INVITACION	SOCIALIZAR OFERTA ACADEMICA NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA - AGENCIA EMPLEO	10	2022/10/07	FRANKY GONZALEZ-CLAUDIA VELEZ	30/9/2022	SE DIO TRAMITE	5/10/2022	100.41.01-201	20220100003741	SE BRINDO APOYO A LA ACTIVIDAD	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
20220100005982	2022/09/26	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA CAROLINA CASTRO BONILLA COORDINADORA BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/10	FRANKY GONZALEZ	30/9/2022	SE DIO TRAMITE	6/10/2022	100.41.01-200	20220100003761	SE BRINDO APOYO A LA ACTIVIDAD	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
20220100006072	2022/10/03	INVITACION	SOCIALIZAR OFERTA ACADEMICA JOSE JULIAN MENA-SECRETARIO DE EDUCACION	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/17	FRANKY GONZALEZ	5/10/2022	SE DIO TRAMITE	15/10/2022	S/N	S/N	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	9	CUMPLE
20220100006112	2022/10/06	SOLICITUD	SOLICITUD REVISION PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/10/20	JAIMES SANCHEZ LENS	8/10/2022	SE DIO RESPUESTA	10/10/2022	100.41.01-202	20220100003781	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100006152	2022/10/06	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION FUT NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/10/20	MANUEL TORRES	10/10/2022	SE DIO RESPUESTA	11/10/2022	100.41.01-203	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006142	2022/10/06	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION ARG ANDRES PEREZ ZAPATA-PLANEACION	GESTION ACADEMICA	10	2022/10/20	FRANKY GONZALEZ	10/10/2022	SE DIO RESPUESTA	11/10/2022	100.41.01-204	20220100003771	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006172	2022/10/10	INVITACION	INVITACION MESA ARTICULACION INTERSECTORIAL JHON JAIRO SANTAMARIA PERDOMO-ALCALDE	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/10/24	JAIMES SANCHEZ LENS	15/10/2022	SE DIO RESPUESTA	20/10/2022	100.41.01-209	S/N	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
20220100006252	2022/10/19	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/11/02	FRANKY GONZALEZ	20/10/2022	SE DIO RESPUESTA	21/10/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100006212	2022/10/18	CITACION	SESION PLENARIA MARISO HERNANDEZ SANCHEZ	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/11/01	JAIMES SANCHEZ LENS	22/10/2022	SE DIO RESPUESTA	25/10/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE
20220100006232	2022/10/20	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA ANDRES FELIPE MUÑOZ-ERAZO-SECRETARIA DE GOBIERNO	GESTION ACADEMICA	10	2022/11/03	FRANKY GONZALEZ	22/10/2022	SE DIO RESPUESTA	25/10/2022	S/N	S/N	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006252	2022/10/19	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/11/02	FRANKY GONZALEZ	19/10/2022	SE DIO RESPUESTA	21/10/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100006322	2022/10/24	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO PARA REUNION Jairo Alberto Gonzalez Ospina-Espy	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/11/07	JAIMES SANCHEZ LENS	20/10/2022	SE DIO RESPUESTA	25/10/2022	100.41.01-210	20220100003821	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
20220100006342	2022/10/25	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	15	2022/11/15	JULIO VALENCIA	31/10/2022	SE DIO RESPUESTA	31/10/2022	100.41.01-214	20220100003881	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	7	CUMPLE
20220100006382	2022/10/27	SOLICITUD	SOLICITUD CONTESTAR RECLAMO DE SATISFACCION BEATRIZ EUGENIA ROSALES ACOSTA-CONTRALORIA	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2022/11/10	JAIMES SANCHEZ LENS	27/10/2022	SE DIO RESPUESTA	1/11/2022	100.41.01-215	20220100003871	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006372	2022/10/31	SOLICITUD	SOLICITUD ACTUALIZACION PLATAFORMA SIGO-PAT NELSON EDUARDO MUÑOZ-BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2022/11/14	FRANKY GONZALEZ	10/11/2022	SE DIO RESPUESTA	2/11/2022	S/N	S/N	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE

Si observamos el cuadro anterior vemos que el tiempo de respuesta a las peticiones es de 3 a 10 días en promedio. El proceso que se demoró en el trámite a las solicitudes y respondieron fuera del término legal establecido fueron los procesos de Gestión Académica con 23 y 28 días, seguido del proceso de Gestión Administrativa con 12 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 el proceso Administrativo durante el periodo de julio a octubre de 2022.

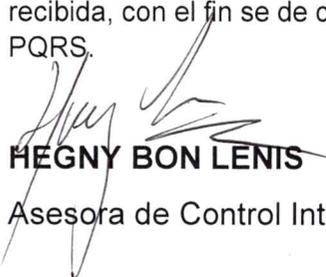
CONSOLIDADO DE PQRS RADICADOS EN VENTANILLA UNICA DE JULIO A OCTUBRE DE 2022

ACUMULADO PQRSDF MESES DE JULIO A OCTUBRE DE 2022	
DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN-APOYO-CONVENIOS	34
SOLICITUDES EMBARGO DE SUELDO	0
FELICITACIONES-AGRADECIMIENTO-RECONOCIMIENTO	0
SUGERENCIAS	0
DERECHOS DE PETICIÓN-TUTELAS	1
GESTION INTERNA	70
INVITACIONES	16
INFORMATIVOS	19
OTROS: 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, entre otros)	52
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL TERCER TRIMESTRE EN VENTANILLA UNICA	192
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	54

En total para el periodo comprendido de julio a octubre de 2022 se radicaron en ventanilla 192 documentos distribuidas asi: 34 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 1 Derecho de Petición enviado al Asesor Jurídico para su respuesta, 70 documentos internos, 16 invitaciones, 52 documentos por otros conceptos, 19 boletines informativos. Se despacharon 54 documentos.

RECOMENDACIONES

Recomendar al líder del proceso Académico implementar autocontrol en la correspondencia recibida, con el fin de cumplimiento a los términos legales establecidos en la respuesta a las PQRS.


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