



200.22.09-14

Yumbo, febrero 24 de 2023



2023-010-000047-6  
2023-02-24 11:49 Us L FERNANDO  
Destino: DIRECCION  
Rem/Des: RUBEN DARIO MILLAN  
Asunto: REMISION INFORME SEG

**\*202301000004763\***

Ingeniero  
RUBEN DARIO MILLAN VARGAS  
Director  
IMETY

Asunto: Remisión Informe de seguimiento a PQRSF de Noviembre y Diciembre de 2022 y consolidado de la vigencia del 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 Noviembre al 31 de Diciembre de 2022 y consolidado de la vigencia 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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
en  
YUMBO



IME  
Instituto Municipal de  
Estudios y Gestión

## **INFORME DE SEGUIMIENTO**

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

**NOVIEMBRE - DICIEMBRE 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 noviembre al 31 de diciembre de 2022, y con solidado general del 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



## 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 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022, y con solidaridad general del 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	<a href="http://www.imety.edu.co">www.imety.edu.co</a> Servicio al ciudadano <a href="http://portal.imety.edu.co/quejas-y-reclamos/">http://portal.imety.edu.co/quejas-y-reclamos/</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días y horarios hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:administrativo@imety.edu.co">administrativo@imety.edu.co</a>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan en días y horarios hábiles.
Buzón de sugerencia	Buzón de sugerencia	Carrera 4 No. 9-84 /sede barrio Bolívar	Lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

## SISTEMAS DE ATENCIÓN

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

### **ATENCION AL CIUDADANO**

Trimestralmente la líder del proceso de Atención al ciudadano presenta informe acerca del total de las personas atendidas en la ventanilla del Área académica y se realiza caracterización de la satisfacción del usuario. A continuación se presenta el número de personas atendidas en el ultimo trimestre de 2022 y los canales de atención utilizados.

<b>TIPO DE ATENCIÓN</b>	<b>4to Trimestre</b>
Presencial	321
Telefónica	15
WhatsApp	339
Facebook	73
Instagram	44
Total	192

Con relación al tipo de atención a la ciudadanía, se logra evidenciar que la atención de mayor preferencia de los usuarios es la presencial con un 51%; seguido de la atención vía WhatsApp con un 35%; seguido de Facebook 8%, telefónica 2% e Instagram 5%. Lo cual indica que la ciudadanía tiene mayor inclinación por la atención donde se pueda establecer un contacto directo y visual con el interlocutor.

### **CONSOLIDADO DE USUARIOS ATENDIDOS EN 2022**

<b>TIPO DE ATENCIÓN</b>	<b>4to Trimestre</b>
Presencial	2.178
Telefónica	175
WhatsApp	2.763
Facebook	549
Instagram	139
Total	5.804

El total de personas atendidas por Atención al Usuario en la vigencia de 2022 fue de 5.804 evidenciándose que el canal más utilizado por los usuarios es WhatsApp con 2.763, seguido de la atención presencial con 2.178 seguido de Facebook e Instagram. La atención telefónica disminuyó debido a que la línea presentó fallas.



## 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 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022, del año fue de 153 documentos, distribuidos así: 1 felicitación, 16 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 1 Derechos de Petición enviados al Asesor Jurídico para su respuesta, 54 documentos internos, 13 invitaciones, 52 documentos por otros conceptos, 17 informativos, No se radicaron en Ventanilla Única durante el semestre, quejas, reclamos, sugerencias. Se despacharon 49 documentos

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

ACUMULADO PQRSDF MESES DE NOVIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022	
DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN-APOYO-CONVENIOS	16
SOLICITUDES EMBARGO DE SUELDO	0
FELICITACIONES-AGRADECIMIENTO-RECONOCIMIENTO	0
SUGERENCIAS	0
DERECHOS DE PETICIÓN-TUTELAS	1
GESTION INTERNA	54
INVITACIONES	13
INFORMATIVOS	17
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	153
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	49

# TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO

PROCESO ASOCIADO	TIEMPO ESTABLECIDO EN DIAS HÁBILES	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					
20220100006472	20221108	SOLICITUD	MOY	GESTION ACADEMICA	10	20221102	FRANKY GONZALEZ	12/11/2022	SE DIO RESPUESTA	15/11/2022	100.41.01-24	2022010004081	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE	
20220100006492	20221110	REQUERIMIENTO	SUBSANACION PLAN DE MEJORAMIENTO	UNIDAD SERVIDO DE EMPLEO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	20221104	CLAUDA VELEZ	10/11/2022	SE DIO RESPUESTA	10/11/2022	100.41.01-24	2022010003071	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	0	CUMPLE
20220100006502	20221111	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO BRIGADA SALUD Y BELLEZA	NELSON EDUARDO MUÑOZBIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	20221105	FRANKY GONZALEZ	11/11/2022	SE DIO RESPUESTA	15/11/2022	100.41.01-26	SIN	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
20220100006572	20221116	SOLICITUD	SOLICITUD INFORME SEGUIMIENTO PLAN REPETICION	TATIANA LUNA ARCE-SECRETARIA GOBIERNO	GESTION ACADEMICA	10	20221100	CATALINA MONCADA	17/11/2022	SE DIO RESPUESTA	16/11/2022	SIN	SIN	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	0	CUMPLE
20220100006582	20221116	SOLICITUD	SOLICITUD COPIA DOCUMENTOS	MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	10	20221100	XIMENA LOPEZ	17/11/2022	SE DIO RESPUESTA	17/11/2022	100.41.01-227	2022010004061	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
20220100006522	20221115	SOLICITUD	SOLICITUD COPIA DOCUMENTOS	MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	10	20221129	XIMENA LOPEZ	16/11/2022	SE DIO RESPUESTA	16/11/2022	100.41.01-226	2022010004782	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006692	20221102	SOLICITUD	SOCIALIZAR OFERTA ACADEMICA	INSTITUCION EDUCATIVA TITAN	GESTION ACADEMICA	10	20221206	FRANKY GONZALEZ	16/11/2022	SE DIO RESPUESTA	16/11/2022	100.41.01-26	2022010004101	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	-3	CUMPLE
20220100006662	20221116	INVITACION	SOCIALIZAR OFERTA ACADEMICA	NELSON EDUARDO MUÑOZBIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	20221202	CATALINA MONCADA	16/11/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	20/11/2022	SIN	SIN	Se atendio la invitacion con la oferta academica	ATENDIDO	CERO	0	CUMPLE
20220100006693	20221116	SOLICITUD	SOLICITUD	DEGO ARAMANDO DELGADO-FISCAL SECCIONAL 114 YUMBO	GESTION JURIDICO	10	20221202	JULIO VALENCIA	22/11/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION					VENCIDO	4487	*	*
20220100006672	20221121	SOLICITUD	SOLICITUD COPIA DOCUMENTOS	GILMAR CHINGUAL GARCIA-CONTRALORA	CONTROL INTERNO	10	20221206	HEGNY BÓN LENS	22/11/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	25/11/2022	200.22.09-77	2022010004111	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
20220100006792	20221125	SOLICITUD	SOLICITUD INFORME AVANCES LINEAS ESTRATEGICAS	NELSON EDUARDO MUÑOZBIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	20221207	CATALINA MONCADA	25/11/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	29/11/2022	SIN	SIN	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION AL CORREO INDICADO EN LA CIRCULAR	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
20220100006793	20221124	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION CAJA MENOR	GILMAR CHINGUAL GARCIA-CONTRALORA	CONTROL INTERNO	10	20221206	HEGNY BÓN LENS	25/11/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	29/11/2022	200.22.09-80	2022010004151	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006802	20221130	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	MARIA RAQUEL PUENTE PERSONERIA	GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	10	20221214	XIMENA LOPEZ	02/12/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	9/12/2022	100.41.01-226	2022010004161	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
20220100006892	20221213	SOLICITUD	SOLICITUD ESPADO PARA REUNION	Jairo ALBERTO GONZALEZ OSPINA-ESPY	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	20221227	RUBEN DARIO MILLAN	12/12/2022	SE DIO RESPUESTA	14/12/2022	100.41.01-243	2022010004161	Se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
20220100006942	20221213	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL	GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	10	20221227	XIMENA LOPEZ	20/12/2022	SE DIO RESPUESTA	23/12/2022	100.41.01-246	2022010004221	se dio respuesta con la informacion	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
20220100006972	20221216	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	ANDRES PEREZ ZAPATA DPTO PLANEACION	DIRECCIONAMIENTO O ESTRATEGICO Y PLANEACION	30	20230127	MANUEL TORRES	27/12/2022	SE ESTA ORGANIZANDO LA INFORMACION	10/1/2023	SIN	SIN	SE DIO RESPUESTA CON LA INFORMACION AL CORREO INDICADO EN LA CIRCULAR	ATENDIDO	CERO	17	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 solicitud y a la fecha no ha respondido es el proceso Jurídico con más de 30 días de atraso.

Se observa que los líderes de proceso que dieron respuesta a las peticiones lo realizaron dentro del término legal.

### CONSOLIDADO DE PQRS RADICADOS EN VENTANILLA UNICA EN LA VIGENCIA 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	99
SOLICITUDES EMBARGO DE SUELDO	0
FELICITACIONES-AGRADECIMIENTO-RECONOCIMIENTO	1
SUGERENCIAS	0
DERECHOS DE PETICIÓN-TUTELAS	4
GESTION INTERNA	229
INVITACIONES	63
INFORMATIVOS	66
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)	172
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL TERCER TRIMESTRE EN VENTANILLA UNICA	634
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	240

En total para el periodo comprendido de enero a diciembre de 2022 se radicaron en ventanilla 634 documentos distribuidas así: 99 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 1 Felicitación, 4 Derechos de Petición enviado al Asesor Jurídico para su respuesta, 229 documentos internos, 63 invitaciones, 66 documentos informativos, 172 documentos por otros conceptos. Se despacharon 240 documentos.

### CONSOLIDADO TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO VIGENCIA 2022

Durante la vigencia de 2022 se evidencia que algunos líderes de proceso no dieron respuesta a las peticiones y otros respondieron por fuera del término legal.

Se relaciona a continuación el incumplimiento a la respuesta de las peticiones por proceso:



PROCESO	FECHA DE RECIBO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Direccionamiento Estratégico	2022/03/02	2022/03/25	17 DIAS
Académico	2022/03/28	- 0 -	Sin respuesta
Direccionamiento Estratégico	2022/04/18		Sin respuesta
Direccionamiento Estratégico	2022/04/25		Sin respuesta
Administrativa, recursos y servicios	2022/05/05	2022/06/29	39 días
Administrativa, recursos y servicios	2022/05/06	2022/06/29	38 días
Direccionamiento Estratégico	2022/05/26		Sin respuesta
Administrativa, recursos y servicios	2022/06/14		Sin respuesta
Financiero	2022/07/07	2022/08/10	24 días
Académico	2022/07/19	2022/08/12	18 días
Académico	2022/09/22	2022/10/25	23 días
Jurídico	2022/11/18		Sin respuesta

Se evidencia que los Procesos que presentaron incumplimiento en el número de peticiones sin respuesta son los procesos de Gestión de Direccionamiento Estratégico, seguido de Gestión Académica y Gestión Jurídica.

Los procesos que dieron respuesta a las peticiones fuera del término legal establecido fueron los procesos de Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión Académica y Gestión de Direccionamiento Estratégico.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda se establecer una estrategia para generar alertas a los líderes de proceso que se demoren en el término de Respuesta de las PQRS con el fin de evitar sanciones de ley establecidas.

Solicitar a los líderes de proceso que envían respuesta a las PQRS por medio de correos electrónicos se informe a ventanilla Única la fecha y el medio utilizado de respuesta.

Incluir en el informe de Atención al Usuario el número de encuestas realizadas para medir la satisfacción del usuario.

  
**HEGNY BON LENIS**

Asesora de Control Interno IMETY

