



200.22.09-49

Yumbo, Agosto 03 de 2023

2023-010-000907-0
2023-08-04 14:48 Us GHUMANA
Destino: DIRECCION
Rem/Des : RUBEN DARIO MILLAN
Asunto: REMISION INFORME SEG
2023010000001703

Ingeniero
RUBEN DARIO MILLAN VARGAS
Director
IMETY

Asunto: Remisión Informe de seguimiento a PQRSF primer semestre de 2023

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 2023.

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



INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

ENERO A JUNIO DE 2023

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 2023, 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 2023. 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 enero al 30 de junio de 2023, 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 CIUDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ESTUDIANTES, SEGUIMIENTO A PRACTICAS, SEGUIMIENTO A DOCENTES)
- ✓ PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

ATENCIÓN 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 primer semestre de 2023 y los canales de atención utilizados.

TIPO DE ATENCIÓN	1er Semestre
Presencial	272
Telefónica	0
WhatsApp, Facebook, Instagram	200
Total	472

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 58%; seguido de la atención vía redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram con un porcentaje del 42%, la atención vía telefónica no se está realizando debido a que las líneas están inhabilitadas. Lo cual indica que la ciudadanía tiene mayor inclinación por la atención donde se pueda establecer un contacto directo y visual con el interlocutor.

El total de personas atendidas por Atención al Usuario en la vigencia del primer semestre de 2023 fue de 472 personas.

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 384 documentos radicados durante el semestre de enero a junio de 2023.

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 enero al 30 de junio de 2023, fue de 384 documentos, distribuidos así: 66 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 81 documentos internos, 33 invitaciones,

61 documentos por otros conceptos, 5 Quejas, 4 peticiones, 1 agradecimiento. Se despacharon 133 documentos.

No se radicaron en Ventanilla Única durante el semestre, Derechos de petición, reclamos, sugerencias y felicitaciones..



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

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

ACUMULADO PQRSFD MESES DE ENERO A JUNIO DE 2023

DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
QUEJAS	5
PETICION	4
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	66
FELICITACIONES	
AGRADCIAMIENTO	1
DERECHOS DE PETICIÓN	
GESTION INTERNA	81
INVITACIONES	33
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	133
INFORMATIVOS	
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)	61
TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS DE ENERO A JUNIO EN VENTANILLA UNICA (ORFEO)	384

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD, FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR PROCESO

PROCESO	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	TOTAL
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	0	2			2
GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		1			1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0	5			5
GESTIÓN ACADÉMICA	22	9			31
BIENESTAR ESTUDIANTIL					0
GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	1	3			4
GESTIÓN FINANCIERA	0	2			2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS Y SERVICIOS	13	9			22
GESTIÓN DOCUMENTAL					0
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACION	2	6			8
TOTAL PQRSFD:	38	37	0	0	75

Durante el primer semestre de 2023 se radicaron 75 documentos en ventanilla los cuales se remitieron a los lideres de Proceso para el respectivo trámite uy respuesta tal como se observa en el cuadro anterior.

Los demás documentos radicados en ventanilla única se les dio trámite de acuerdo al asunto y naturaleza.

TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO

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 TERMINO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES POR PROCESO VIGENCIA 2022

Durante el primer semestre de 2023 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
Académico	2023/01/30	- 0 -	Sin respuesta
académico	2023/04/19	- 0 -	Sin respuesta
Tics	2023/06/05	- 0 -	Sin respuesta
Jurídico	2023/06/20	- 0 -	Sin respuesta
Administrativa, recursos y servicios	2023/03/07	2023/04/24	34 días
Administrativa, recursos y servicios	2023/03/07	2023/04/24	34 días
académico	2023/03/17	2023/04/20	24 días

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

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

Se observa que una de las peticiones sin respuesta corresponde a una queja a la cual no se le ha dado trámite del Proceso Gestión de Tics.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar seguimiento a los líderes de proceso 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.

Realizar seguimiento y trámite Jurídico a las quejas presentadas.

Se observa que en el informe de Atención al Usuario no se ha incluido el número de encuestas realizadas a los usuarios.



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