

INFORME DE SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

JULIO A DICIEMBRE 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 julio al 30 de diciembre 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

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 julio al 30 de diciembre 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	2º. Semestre
Presencial	710
Telefónica	0
WhatsApp, Facebook, Instagram	300
Total	1010

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 71%; seguido de la atención vía redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram con un porcentaje del 29%, 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 segundo semestre de 2023 fue de 1010 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 346 documentos radicados durante el semestre de julio a diciembre 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 julio al 30 de diciembre de 2023, fue de 346 documentos, distribuidos así: 50 solicitudes de información las cuales fueron distribuidas a los líderes de proceso que les corresponde para la respectiva respuesta, 104 documentos internos, 7 invitaciones, 61 documentos por otros conceptos, 1 Quejas, 1 peticiones, 2 agradecimiento,1 derecho de Petición. Se despacharon 93 documentos.

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

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 JULIO A DICIEMBRE DE 2023	
DOCUMENTOS DE INGRESO, GESTION Y DESPACHO	CANTIDAD
QUEJAS	1
PETICION	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	50
FELICITACIONES	
AGRADCIMIENTO	2
DERECHOS DE PETICIÓN	1
GESTION INTERNA	104
INVITACIONES	7
CORRESPONDENCIA DESPACHADA	93
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 JULIO A DICIEMBRE EN VENTANILLA UNICA (ORFEO)	346

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	11	4	17
GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		1			1
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0	5			5
GESTIÓN ACADÉMICA	22	9	13	6	50
BIENESTAR ESTUDIANTIL					0
GESTIÓN TALENTO HUMANO Y SST	1	3	1	1	6
GESTIÓN FINANCIERA	0	2	2	3	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE RECURSOS Y SERVICIOS	13	9			22
GESTIÓN DOCUMENTAL			1		1
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACION	2	6	4	4	16
TOTAL PQRSFD:	38	37	32	18	125

Durante el segundo semestre de 2023 se radicaron 50 documentos en ventanilla Única los cuales se remitieron a los lideres de Proceso para el respectivo trámite y respuesta tal como se observa en el cuadro anterior. En el 2023 se radicaron 125 documentos los cuales fueron direccionados a los lideres de proceso para su respuesta.

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

202301000892	2023/07/04	PETICION	SOLICITUD INFORMACION	MILTON JAVIER ESCOBAR	GESTION ACADEMICA/ GESTION JURIDICO	15	2023/07/25	FRANKY GONZALEZ/ JULIO VALENCIA	21/7/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	24/7/2023	100.41.01-146	202301000841	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	14	CUMPLE
202301000893	2023/07/07	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/07/21	MANUEL TORRES	10/7/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	12/7/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
202301000892	2023/07/11	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION GRATUIDAD	JAC BARRIO NUEVO HORIZONTE	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	2023/07/25	JULIO VALENCIA	15/7/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	12/7/2023	100.41.01-141	2023010000771	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
202301000893	2023/07/11	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	CONCEJO MUNICIPAL DE YUMBO WILLIAM JARAMILLO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	2023/07/25	JULIO VALENCIA	15/7/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	18/7/2023	100.41.01-141	2023010000781	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE
202301000891	2023/07/11	SOLICITUD	SOLICITUD DE ESPACIO	PARRQUIA SAN ANTONIO MARIA CLUNET	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/07/25	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	11/7/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	12/7/2023	100.41.01-140	2023010000751	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
202301000892	2023/07/12	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/07/26	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	14/7/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	15/7/2023	100.41.01-129	2023010000761	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
202301000892	2023/07/21	SOLICITUD	SOLICITUD DE ESPACIO	PARRQUIA NUESTRA SEÑORAL DE LOS DOLORES	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	30	2023/09/01	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	20/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	30/9/2023	100.41.01-175	2023010001041	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	28	CUMPLE
2023010001112	2023/08/10	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	ESPY	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	15	2023/08/31	FRANK MUREL	11/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	14/9/2023	100.41.01-155	2023010000931	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
2023010001002	2023/07/25	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	CENTRO ADULTO MAYOR ITALIA CATTILO PABON	GESTION ACADEMICA	15	2023/08/15	FRANKY GONZALEZ	25/7/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	28/7/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010001042	2023/07/28	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	ALCALDIA SECRETARIA DE GOBIERNO	GESTION ACADEMICA/ SECRETARIA DE GOBIERNO	15	2023/08/18	FRANKY GONZALEZ/ JULIA MOSQUERA	15/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	17/8/2023	NA	20230100011001	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	14	CUMPLE
2023010001062	2023/08/01	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	IMYUMBO	GESTION ACADEMICA	30	2023/09/12	FRANKY GONZALEZ	20/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	27/8/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	18	CUMPLE
2023010001312	2023/08/31	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	RESISTENCIA NACIONAL ESTADO CIVIL	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	15	2023/09/21	XIMENA LOPEZ	5/8/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	18/9/2023	100.41.01-184	2023010001201	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	12	CUMPLE
2023010001282	2023/08/25	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA	GESTION DOCUMENTAL	30	2023/10/06	CRISTIAN OLIVEROS	5/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	23/10/2023	100.41.01-218	2023010001493	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	41	NO CUMPLE
2023010001342	2023/09/04	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	15	2023/09/25	JULIO VALENCIA	20/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	20/9/2023	100.41.01-188	2023010001211	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	12	CUMPLE
2023010001162	2023/08/15	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	15	2023/08/05	JULIO VALENCIA	22/9/2024	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	4/9/2023	100.41.01-180	2023010001121	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	14	CUMPLE
2023010001172	2023/08/15	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	INSTITUCION EDUCATIVA GABRIEL GARCIA MARQUEZ	GESTION ACADEMICA	15	2023/09/05	FRANKY GONZALEZ	20/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	23/8/2023	100.41.01-166	S/N	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	6	CUMPLE
2023010001222	2023/08/17	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	15	2023/09/07	FRANKY GONZALEZ	20/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	24/8/2023	100.41.01-167	2023010001121	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE
2023010001252	2023/08/18	SOLICITUD	SOLICITUD APRENDICES	ALCALDIA SECRETARIA DE EDUCACION	GESTION ACADEMICA	15	2023/09/08	JULIANA MOSQUERA	22/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	5/9/2023	100.41.01-180	2023010001131	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	12	CUMPLE
2023010001212	2023/08/18	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	15	2023/09/08	FRANKY GONZALEZ	23/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	24/8/2023	100.41.01-188	2023010001021	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
2023010001282	2023/08/18	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ANA MILENA QUINTERO /SAMU RUBIKS	GESTION ACADEMICA	15	2023/09/08	FRANKY GONZALEZ	20/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	23/8/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
NA	2023/08/28	SOLICITUD	SOLICITUD RESPUESTAS	ALCALDIA SECRETARIA GENERAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	15	2023/09/18	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	10/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	8/9/2023	100.41.01-182	2023010001151	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	9	CUMPLE
2023010001332	2023/09/04	SOLICITUD	SOLICITUD APRENDICES	ALCALDIA SECRETARIA DE EDUCACION	GESTION ACADEMICA/ PRACTICAS	15	2023/09/25	JULIANA MOSQUERA	20/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	5/9/2023	100.41.01-180	2023010001131	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010001372	2023/09/05	SOLICITUD	SOLICITUD DESIGNACION ENLACE PAT	ALCALDIA PLANEACION	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/09/19	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	10/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	8/9/2023	100.41.01-181	2023010001141	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
2023010001412	2023/09/05	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ALCALDIA PLANEACION	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/09/19	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	7/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	8/9/2023	100.41.01-183	2023010001161	SE DIO RESPUESTA POR ESCRITO	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
2023010001512	2023/09/05	SOLICITUD	REGLAMENTO ACTUALIZACION REGISTRO	CNSC	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	15	2023/09/26	XIMENA LOPEZ	10/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	15/9/2023	100.41.01-184-A	2023010001171	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
2023010001452	2023/09/08	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMACION	PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	10	2023/09/22	JULIO VALENCIA	9/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	11/9/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010001462	2023/09/11	DENUNCIA	DENUNCIA ESTUDIANTE INICIAL	VEHICULO ESTUDIANTE INICIAL	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	15	2023/10/02	JULIO VALENCIA	20/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	29/9/2023	100.41.01-202	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	14	CUMPLE
2023010001391	2023/09/13	SOLICITUD	INFORME DEFINITIVO	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	15	2023/10/04	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	7/10/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	4/10/2023	100.41.01-207	2023010001391	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	15	CUMPLE
2023010001502	2023/09/15	QUEJA	INCONFORMIDAD DE ASOCIACION	ASOEMETCOL	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION	15	2023/10/06	JULIO VALENCIA	3/10/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	2/10/2023	100.41.01-206	2023010001401	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	11	CUMPLE
2023010001472	2023/09/13	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	IMBERTY	GESTION ACADEMICA	10	2023/09/27	FRANKY GONZALEZ	12/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	22/9/2023	100.41.01-195	2023010001291	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	7	CUMPLE
2023010001522	2023/09/16	SOLICITUD	SOLICITUD FERAS EMPLEABILIDAD	ANDRES EDUARDO CRUZ CONCEJAL	AGENCIA EMPLEO IMETY	15	2023/10/06	CLAUDIA VELEZ ARIAS	4/10/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	3/10/2023	100.41.01-235	2023010001371	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	11	CUMPLE
2023010001522	2023/09/20	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	CONTRALORIA	GESTION ACADEMICA	10	2023/10/04	FRANKY GONZALEZ	25/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	25/9/2023	100.41.01-192	2023010001281	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
2023010001261	2023/09/21	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ANA MILENA QUINTERO /SAMU RUBIKS	GESTION ACADEMICA	10	2023/10/05	FRANKY GONZALEZ	22/9/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	25/9/2023	100.41.01-193	2023010001562	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
2023010001582	2023/09/21	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	CUERPO DE BOMBEROS DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/10/05	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	21/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	22/9/2023	100.41.01-191	2023010001251	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010001602	2023/09/25	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/10/09	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	25/9/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	25/9/2023	100.41.01-194	2023010001271	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	0	CUMPLE
2023010001712	2023/10/02	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION FUT	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	15	2023/10/23	MANUEL TORRES	2/10/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	6/10/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
2023010001672	2023/10/02	SOLICITUD	SOLICITUD CUOTA DE FISCALIZACION	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION FINANCIERA	10	2023/10/18	JHON JAIRO ORTIZ	10/10/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	12/10/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA CORREO INDICADO	ATENDIDO	CERO	8	CUMPLE
2023010001742	2023/10/03	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION FINANCIERA	10	2023/10/17	VIVIANA TENORIO	11/10/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	4/10/2023	100.41.01-207	2023010001381	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010001812	2023/10/12	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	CONTRALORIA MUNICIPAL DE YUMBO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	10	2023/10/26	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	15/10/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	18/10/2023	100.41.01-210	2023010001411	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	4	CUMPLE
2023010001622	2023/10/26	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION TALENTO HUMANO Y SST	15	2023/11/16	XIMENA LOPEZ	10/11/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	3/11/2023	100.41.01-219	2023010001511	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	6	CUMPLE
2023010001942	2023/10/26	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	PERSONERIA MUNICIPAL DE YUMBO	GESTION JURIDICA Y CONTRATACION/ GESTION ACADEMICA	15	2023/11/16	JULIO VALENCIA/ FRANKY GONZALEZ	10/11/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	8/11/2023	100.41.01-224	2023010001521	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	9	CUMPLE
2023010001962	2023/10/31	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	CONCEJO MPAL DE YUMBO	GESTION ACADEMICA	10	2023/11/14	FRANKY GONZALEZ	30/10/2024	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	1/11/2023	100.41.01-210	2023010001501	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	1	CUMPLE
2023010002012	2023/11/09	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2023/11/23	FRANKY GONZALEZ	12/11/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	13/11/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA TELEFONICA CON EL ENCARGADO	ATENDIDO	CERO	2	CUMPLE
2023010002032	2023/11/09	SOLICITUD	SOLICITUD APOYO JORNADA	JUNTA ACCION COMunal BARRIO MIRADOR	GESTION ACADEMICA	10	2023/11/23	FRANKY GONZALEZ	12/11/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	14/11/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	3	CUMPLE
2023010002142	2023/11/17	SOLICITUD	SOLICITUD INFORMACION	ALCALDIA SECRETARIA DE GOBIERNO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	30	2023/12/29	RUBEN DARIO MILLAN VARGAS	10/12/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	12/12/2023	100.41.01-227	2023010001581	SE DIO RESPUESTA	ATENDIDO	CERO	17	CUMPLE
2023010002132	2023/11/17	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2023/12/01	FRANKY GONZALEZ	20/11/2023	EL ENCARGADO ESTA ANALIZANDO LA INFORMACION PARA DAR RESPUESTA	25/11/2023	NA	NA	SE DIO RESPUESTA VIA TELEFONICA CON EL ENCARGADO	ATENDIDO	CERO	5	CUMPLE
NA	2023/11/20	SOLICITUD	SOLICITUD ESPACIO	ALCALDIA BIENESTAR SOCIAL	GESTION ACADEMICA	10	2023/12/04	FRANKY GONZALEZ	21/11/2023	SE ESTA REVISANDO PARA DAR RESPUESTA	21/11/2023</							

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 fue el señor Cristian Oliveros líder del proceso de Gestión documental con 41 días de atraso en la respuesta a la gobernación del Valle .El líder del proceso Jurídico, Julio Valencia no dio respuesta a una solicitud de Gestión Humana del Municipio de Yumbo. Se observa que los líderes de proceso que dieron respuesta a las peticiones dentro del término, 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
Dirección	2023/07/21	2023/08/30	28 días
Académico	2023/08/01	2023/08/17	16 días
Documental	2023/09/04	2023/09/20	12 días
Dirección	2023/11/17	2023/12/12	17 días
Jurídico	2023/12/14	- 0 -	Sin respuesta

Se evidencia que el Proceso que presentó incumplimiento en el número de peticiones sin respuesta es el procesos de Gestión Jurídica.

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

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.

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