

Yumbo, Julio 08 de 2016

Doctor

LUIS ALBEIRO GUTIERREZ

Gerente

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER SEMESTRE INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO.

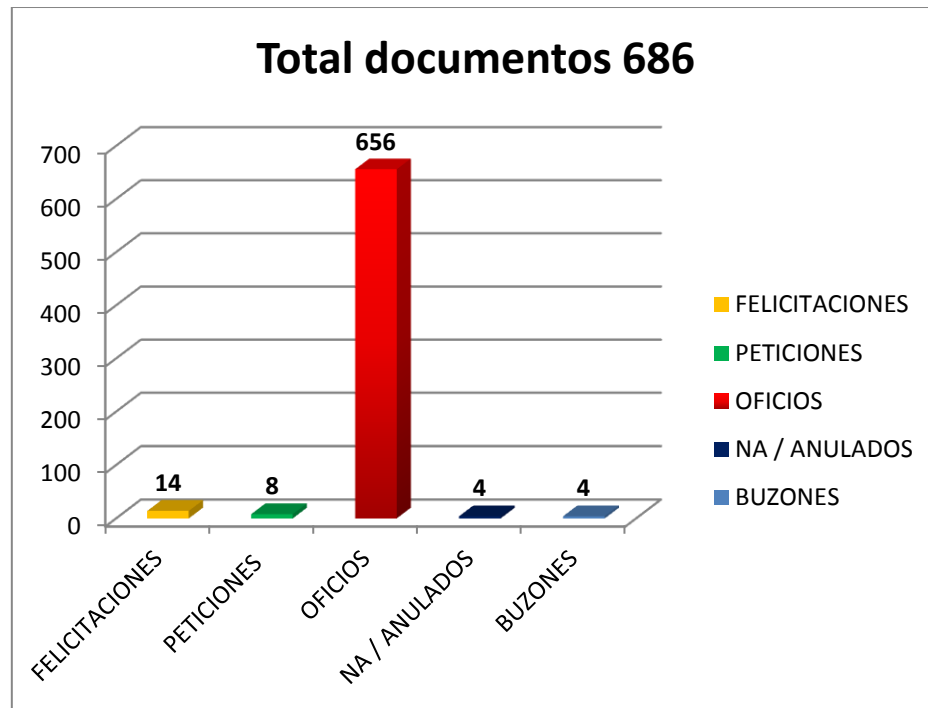
De relación con el asunto a continuación de presenta el informe de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2016, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011, estatuto anticorrupción.

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá un informe semestral sobre el particular.**

A sí mismo dar al cumplimiento de la **circular externa No. 001** de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 **expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones.

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Relación de documentos recibidos periodo Enero-Junio de 2016



Se presentaron un total de 686 documentos recibidos por medio de la secretaria general los cuales se dividen en 656 oficios correspondientes al 96%. 14 felicitaciones, 8 Derechos de peticiones, 4 Quejas o sugerencias recibidas por medio de los buzones de sugerencia, y 4 documento radicados anulados.

RELACION DE FECHAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS					
No Radicado Petición	Fecha de recibido		Fecha de entrega		Oportunidad de entrega Días Hábiles
	Mes	Día	Mes	Día	
38	Enero	19	Enero	26	5
52	Enero	20	Febrero	4	11
185	Febrero	23	Febrero	25	2
217	Marzo	4	Marzo	15	7
444	Abril	28	Mayo	6	6
504	Mayo	16	Junio	17	22
533	Mayo	25	Mayo	27	2
577	Junio	8	Junio	21	9
Total Promedio Días hábiles					8

En el grafico anterior se relacionan el número de días hábiles en dar respuesta a las PQRS, (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) interpuestos por la ciudadanía, es de destacar que la mayoría fueron respondidas no excediendo el número de días a lo estipulado normativamente. En promedio la oportunidad en la respuesta está en 8 días hábiles.

A través del buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, no se presentaron sugerencias. En el buzón de sugerencias ubicado en la Biblioteca IMCY se encontraron 3 sugerencias que a la fecha no se ha dado respuesta y una queja radicada directamente en recepción con referencia a los servicios de Biblioteca.

El LINK PQRS, ubicado en la página web institucional, no se presentó PQRS en el primer semestre.

CONCLUSIONES

- El nivel de respuesta en lo que se refiere a cumplimiento de tiempos y contenidos es oportuno.
- La asignación de solicitud del ciudadano es adecuadamente direccionada por el gerente hacia el proceso que corresponde.
- Los periodos de revisión tanto en la página web institucional y el correo físico son los adecuados, permitiendo oportunamente registrar el tipo de solicitud y tramitar al responsable para su respuesta.
- La página Web institucional tiene establecido el link de Peticiones, Quejas y Reclamos como lo establece Gobierno en Línea y el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012.
- Control interno realiza seguimiento semestral para verificar si las PQRS se les ha dado el trato que establece la normatividad para la adecuada atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un seguimiento mensual a los buzones de sugerencias con el fin de dar oportunamente respuesta a dichas solicitudes y tomar correctivos de ser necesario.
- Se recomienda establecer y normalizar el mecanismo por el cual se recibe la información del IMCY con el fin de poder tener mayor control y trazabilidad en la información. Adicional a esto es importante tipificar la información recibida con el fin de poder sacar estadísticas o datos más precisos sobre toda la información recibida por la entidad.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Francia Elena Chanchí Hoyos
Apoyo Control Interno-IMCY