



Yumbo, Abril 02 de 2018

Yumbo, Abril 02 de 2018

Doctor

LUIS ALBEIRO GUTIERREZ

Gerente

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

De relación a la Referencia a continuación de presenta el informe de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del Segundo semestre de la vigencia 2017, 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.**

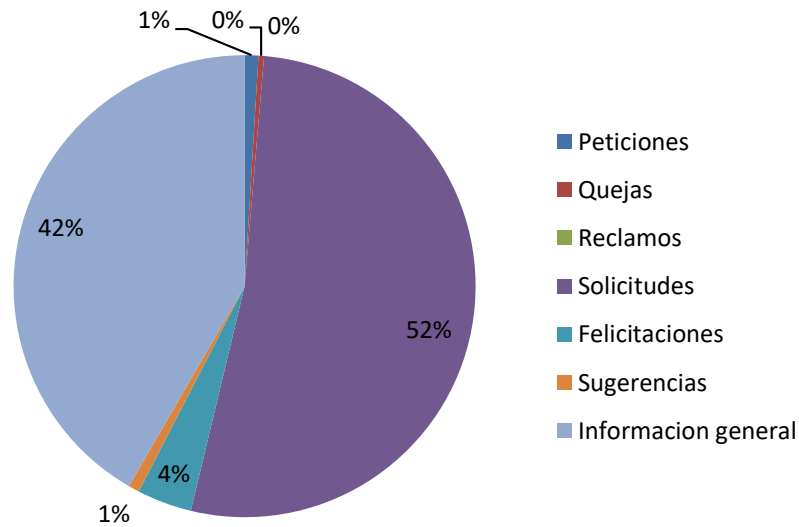
A sí mismo dar al cumplimiento de la **circular externa No. 001** de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 **expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones.

“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.



INFORME DE PQR IMCY 2017-2

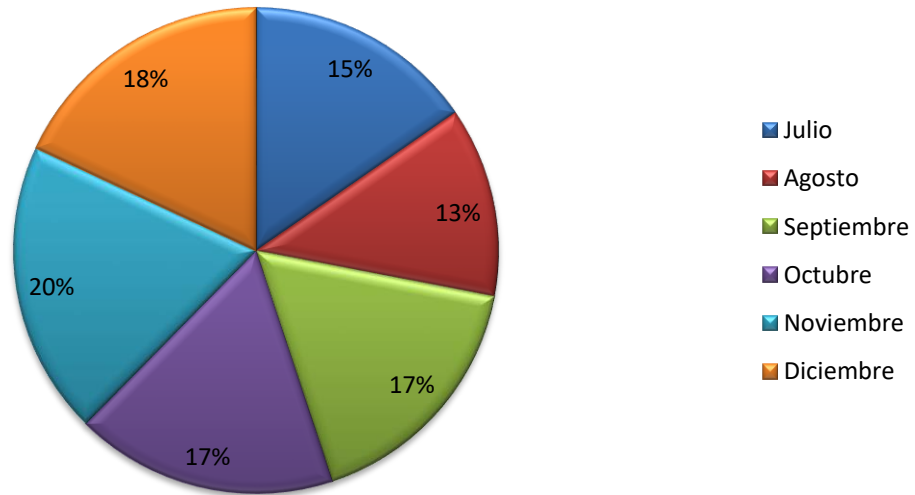
OFICIOS RECIBIDOS



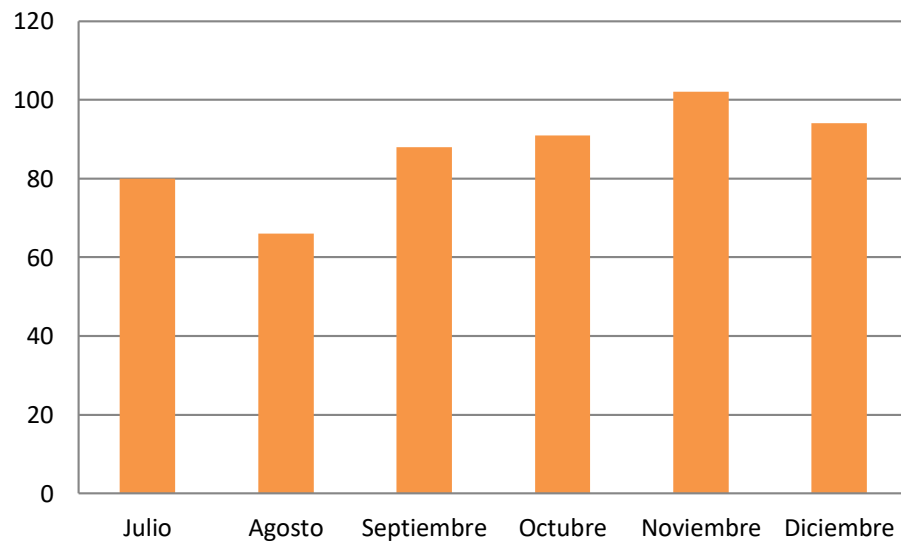
Los motivos de envío de los PQR recibidos claramente se puede ver que la mayoría de son por Solicitudes de algún tipo siendo estas el 52% del total de oficios. Seguidamente vienen las informaciones generales con el 42%. Después muy lejanamente se ven que las felicitaciones llegan al 4% del total de los motivos de envío de los oficios y finalmente se reparten los PQR restante entre si los demás ítems que juntos llegan solo al 2%



OFICIOS RECIBIDOS POR MES



CANTIDAD DE OFICIOS RECIBIDOS POR MES

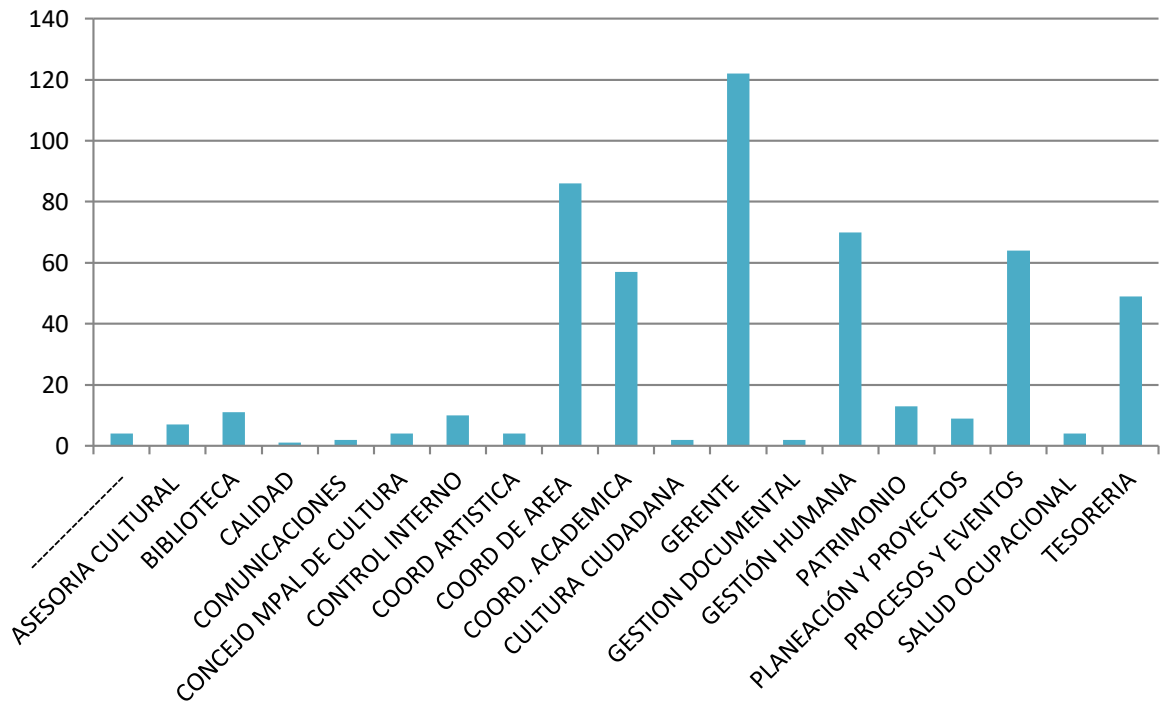




Durante el segundo semestre del año 2017 se han recibido 521 PQR y/u oficios en el IMCY, en la gran parte de los meses se ha mantenido el equilibrio en cuando a la cantidad que llegan a la entidad pero se destacan Noviembre con un 20% como el mes de mayor afluencia de elementos recibidos y Agosto apenas con un 13% de la cantidad total de elementos recibidos como el mes con menor afluencia.

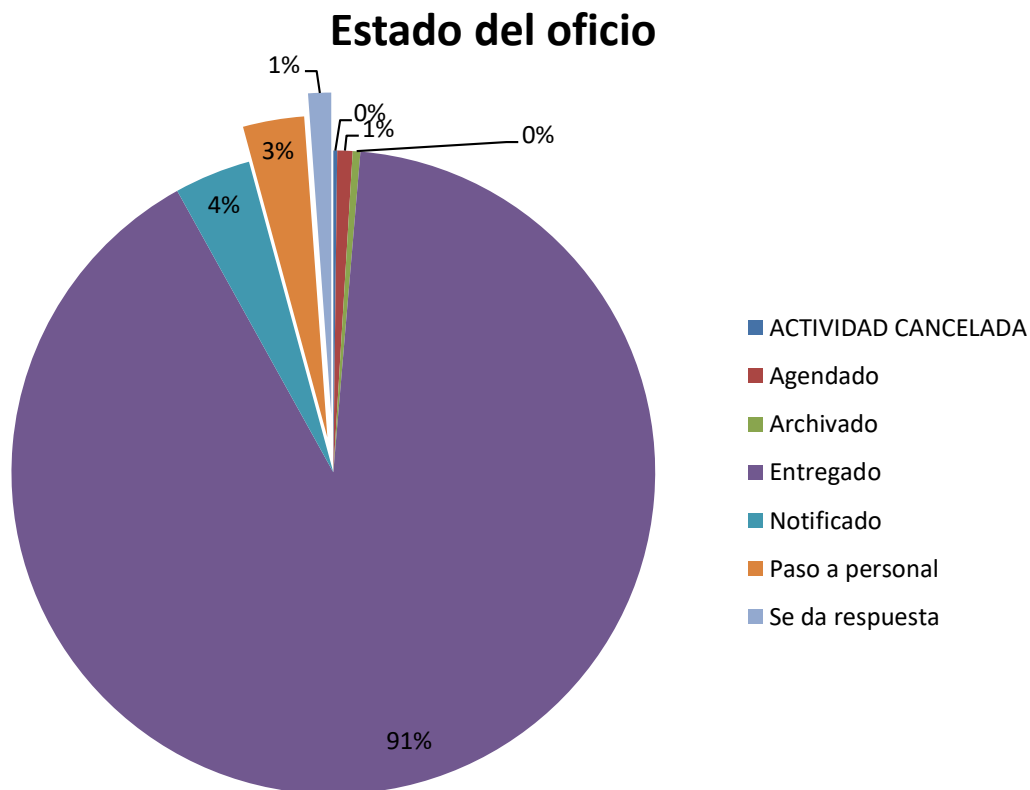
Exceptuando al mes de Agosto, todos los meses hasta Diciembre superan o igualan la cantidad de los 60 oficios recibidos además se puede ver como a partir de Agosto aumenta la cantidad de recibidos y manteniéndose muy a la par.

AREA RESPONSABLE DEL OFICIO





Dependiendo del contenido del PQR se define qué área de la entidad es la encargada de gestión del mismo. Se puede apreciar que el área de Gerencia es la que la responsable de la mayoría de los elementos que se reciben llegando a superar los 120 oficios. Seguido de la Coordinación de Área que llega a superar los 80. Un poco más lejos las áreas o departamentos de la entidad que sobresalen como responsables o encargadas del manejo de los PQR recibidos son Gestión Humana, Procesos y Eventos, Tesorería y Coordinación Académica, todas esta sobrepasan por mucho o por poco los 40 elementos recibidos. Las demás áreas se reparten el resto elementos en pequeñas partes que no superan la cantidad 20.



El estado de los PQR en su gran mayoría se aprecia en estado de Entregado, lo que serían el 91% de los mismo, después de manera distante con un 4% están en estado de Notificado, el estado de Paso a Personal llega al 3% y los otros ítems juntos solo contemplan el 2% del total.



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.

Cordialmente,

MARLENE VALENCIA LLANOS
Asesora Control Interno-IMCY