



Yumbo, octubre 05 de 2018

Doctor
LUIS ALBEIRO GUTIERREZ
Gerente

REFERENCIA: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL PERIODO ENERO SEPTIEMBRE 2018 INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO.

De relación a la Referencia a continuación se presenta el informe de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del periodo enero septiembre de 2018, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011, estatuto anticorrupción.

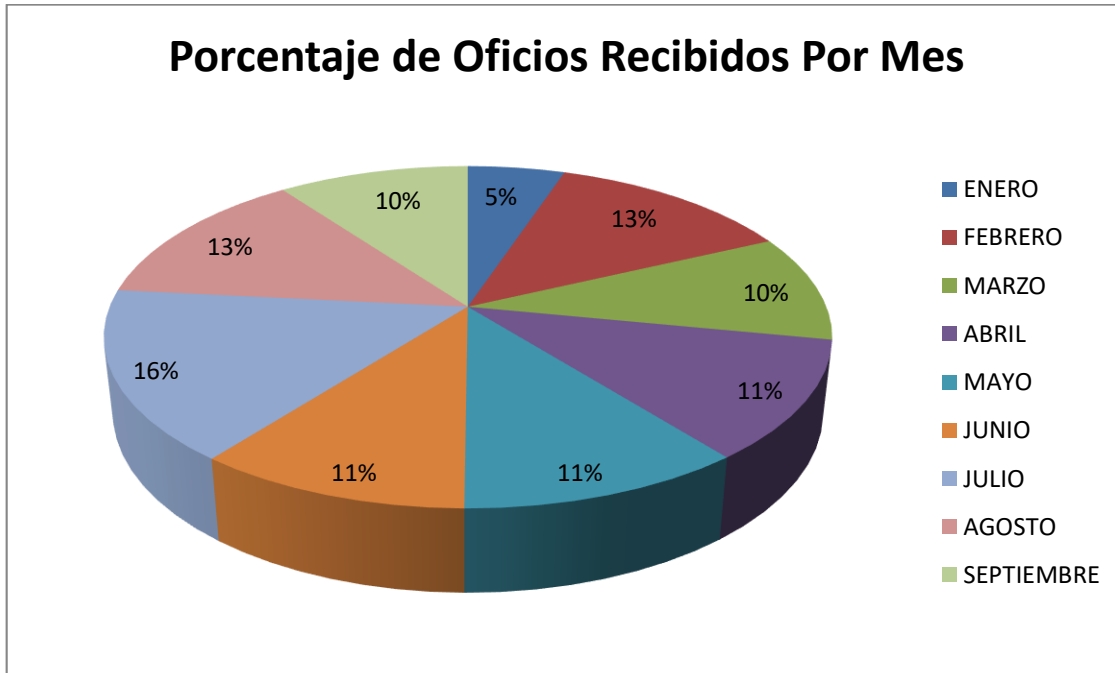
OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y **rendirá un informe semestral sobre el particular.**

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.

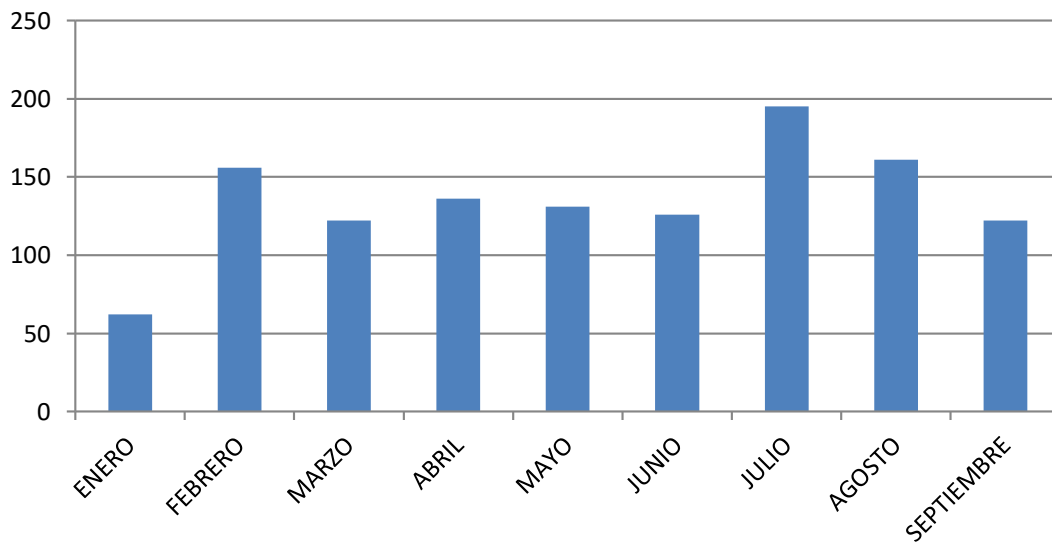


INFORME DE OFICIOS Y PQR IMCY 2018



Grafica 1

Oficios Recibidos Mes a Mes

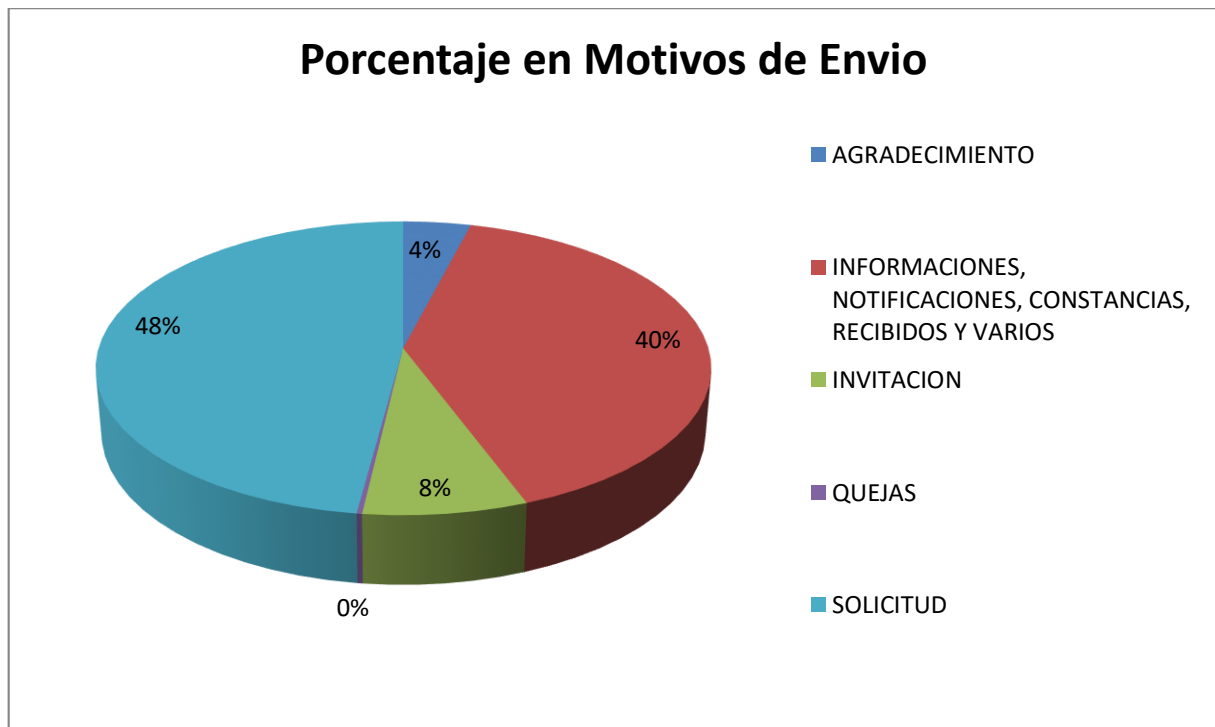




Grafica 2

Durante estos tres trimestres del año 2018 se han recibido 1209 oficios de PQR 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 Julio con un 16% como el mes de mayor afluencia de elementos recibidos y Enero apenas con un 5% de la cantidad total de elementos recibidos como el mes con menor afluencia, los demás meses de lo corrido del año obtienen porcentajes del 10%, 11% y 13%.

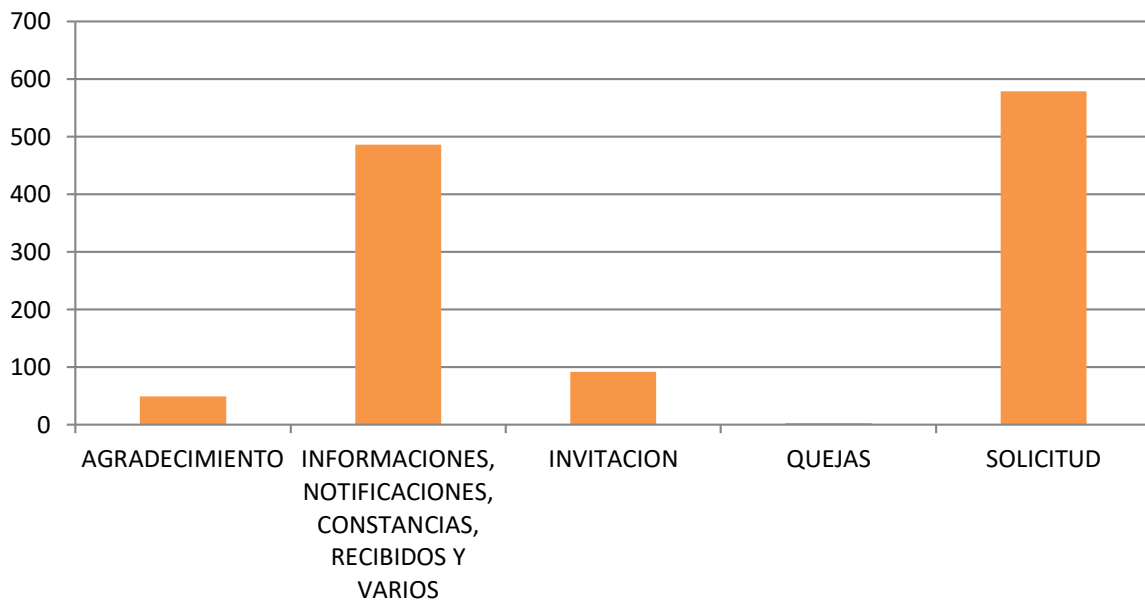
Exceptuando al mes de enero, todos los meses hasta Septiembre superan en gran cantidad los 100 oficios recibidos además se puede ver como a partir del segundo mes del año aumenta la cantidad de recibidos casi que triplicándose con respecto al mes anterior superando los 150 oficios recibidos después esta cifra se reduce por debajo de los 150 oficios en los meses siguientes hasta Julio donde se llega al mayor pico con más de 200 oficios recibidos.



Grafica 3



Motivos de Envío



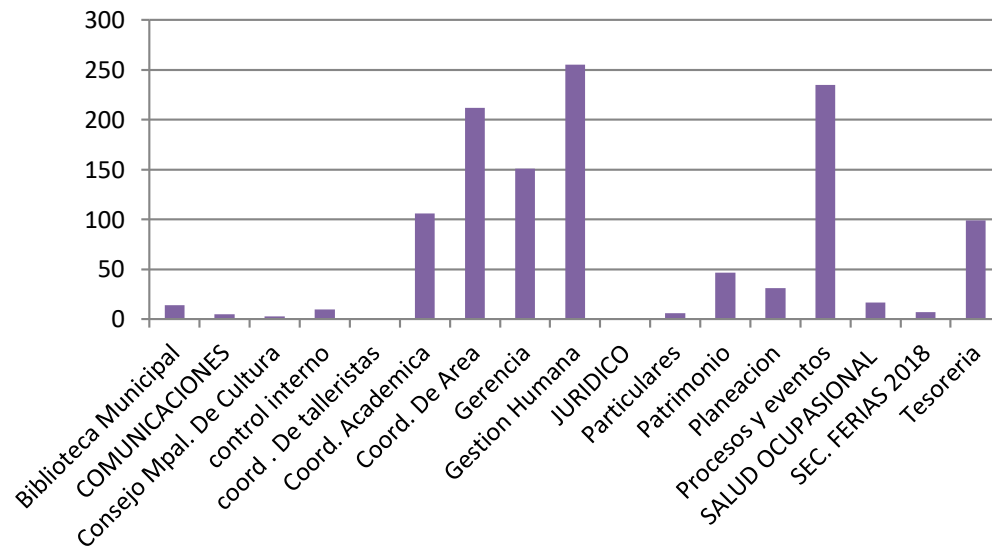
Grafica 4

En cuanto a los motivos de envío de los PQR claramente se puede ver que solo el prácticamente el 0% (o menos del 1%) corresponden a Quejas siendo esta la mínima parte de los motivos de envío, después siguen los motivos de Agradecimiento que son el 4% y las Invitaciones con un 8%. Los motivos más grandes y considerables por los cuales llegan oficios al IMCY son las Informaciones, Notificaciones, Constancias, Recibidos y Varios con un 40% y finalmente las Solicitudes con un 48%.

Del total de oficios recibidos mayoría son Solicitudes de algún tipo, siendo casi 600. Siguiendo a de estas de cerca están las Informaciones, Notificaciones, Constancias, Recibidos y Varios que por poco llegan a 500 recibidos. El resto de motivos no sobrepasan los 100 oficios recibidos.



Responsable

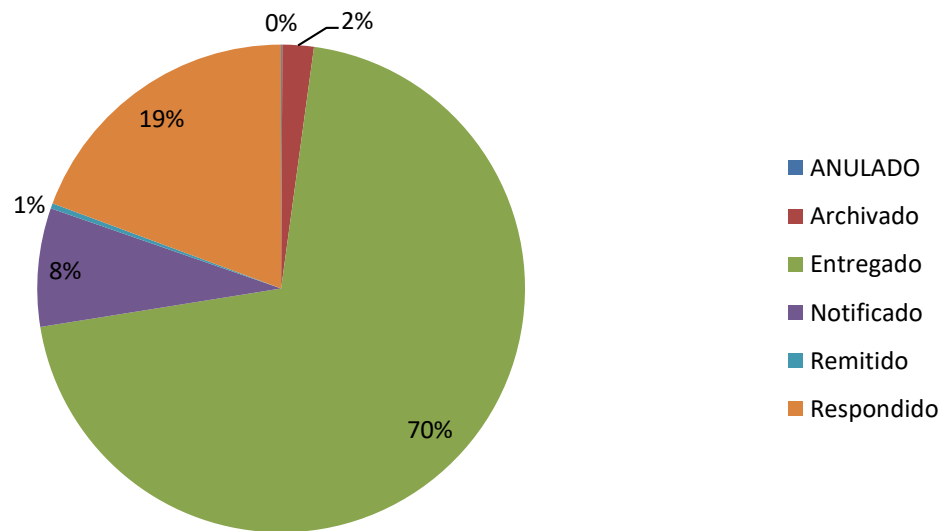


Grafica 5

Dependiendo del contenido del oficio de PQR se define qué área de la entidad es la encargada de gestión del mismo. Se puede apreciar que el área de Gestión Humana es la que la responsable de la mayoría de los elementos que se reciben superando los 250. Seguido de Procesos y Eventos que bordea los 250 oficios. A muy poca distancia le sigue Coordinación de Área que es la última responsable en superar los 200 oficios. Algo más lejos se ve a la Gerencia que alcanza a superar los 150 oficios y finalmente la Coordinación Académica que supera los 100 oficios. Las demás áreas, procesos y oficinas responsables no superan los 100 oficios recibidos. Coordinación de Talleristas y Jurídico son los que menos oficios recibieron ya que apenas y sobrepasan la cantidad de 0 recibidos.



Estado del oficio



Grafica 6

El estado de los oficios en su gran mayoría se aprecia en estado de Entregado, lo que serían el 70% de los mismo, después de manera distante con un 19% están en estado de Respondido, el estado de Notificado llega al 8% y el 2% aparece en estado de Archivado. Finalmente los estados de Anulado y Remitido solo contemplan el 1% de los oficios.

