



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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 2 informes sobre el particular...”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de Enero de 2016 al 30 de Septiembre de 2019; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante Función Pública, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), a través de los diferentes canales existentes en la Institución: Por ventanilla única, por buzón de sugerencia y a través del Link de la página web y correo electrónico del gerente. Se hace aclaración que a través de la página web institucional se revisó de manera periódica y no se presentó ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en la vigencia. Se levantan actas para dejar la constancia de la verificación.

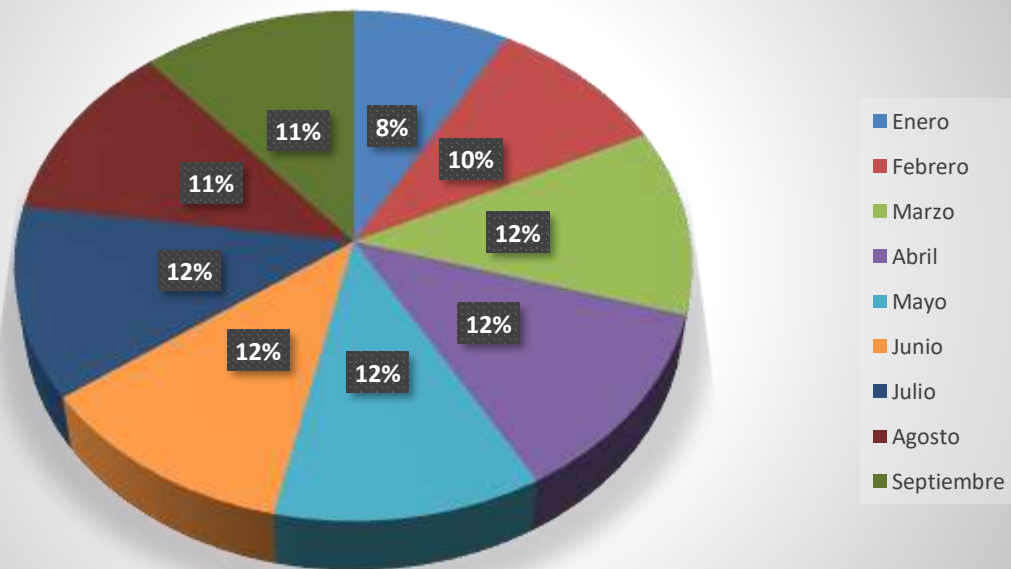
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019

TIPOS DE PQRS RECIBIDOS ENTRE ENERO - SEPTIEMBRE 2019



PORCENTAJE DE PQRS RECIBIDOS MES A MES





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

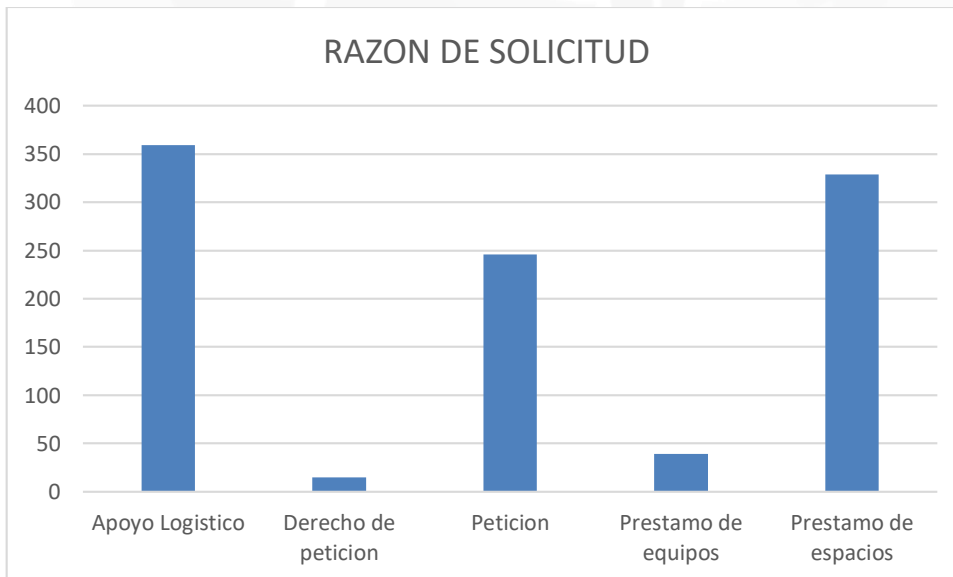
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019

Durante periodo de Enero – Septiembre 2019 en el IMCY la gran mayoría de los PQRSF que llegaron a través de los diferentes canales establecidos por la entidad fueron:

Solicitudes 988

Agradecimientos o felicitaciones 20

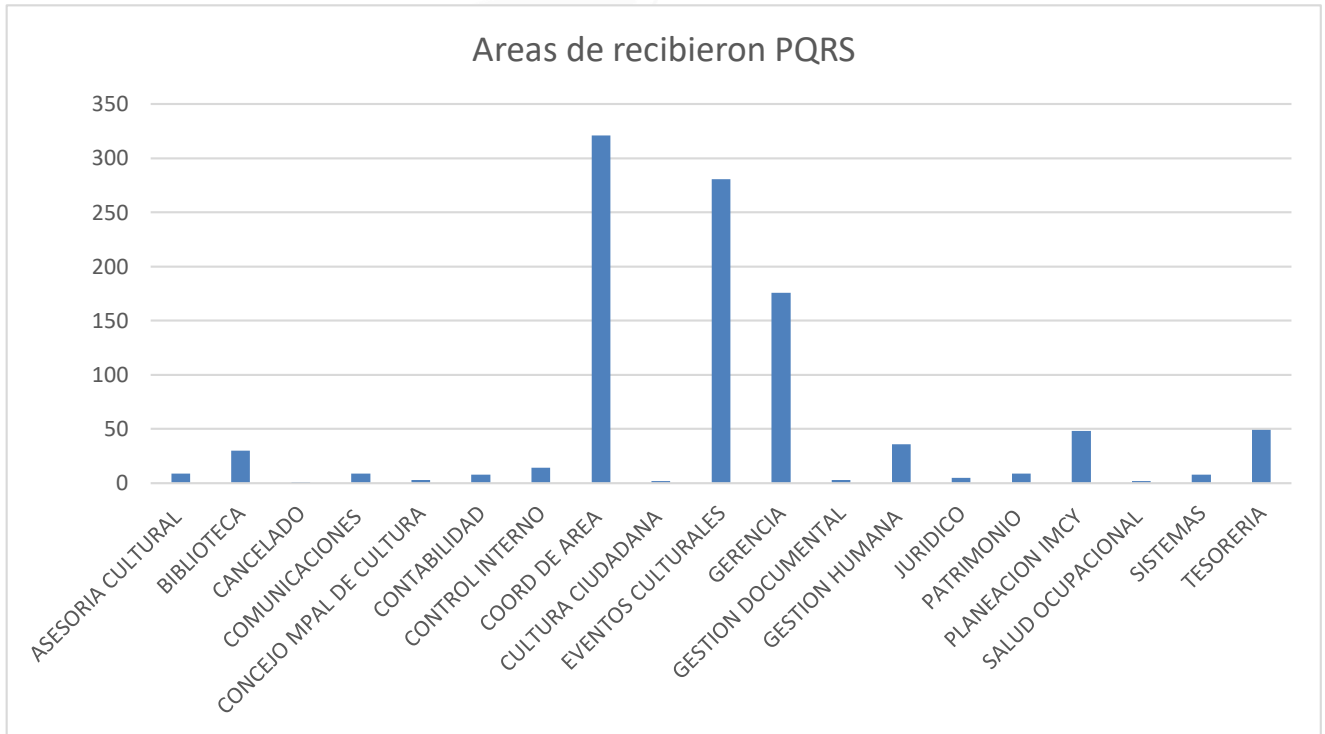
Derechos de Petición 6





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019





INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019

De la totalidad de los PQRS el 89% se le clasifico como se da respuesta, un 6 % tiene el estado de Archivado, luego se ve que el 5% se encuentra entregado y Pasos a personal no llega al 1%.

Cabe resaltar que los estados de Entregado y Archivado hacen hincapié principalmente para los PQRS que se manejan y que se les da resolución de manera interna en la entidad siguiendo los procedimientos de la misma para y manteniendo la comunicación con el emisor mediante canales directos que permiten un acercamiento rápido dando respuesta con eficiencia y eficacia.

Procesos y Eventos fue el área que recibió más agradecimientos 3 en total, Gerencia y Gestión Artística y Cultural recibieron 2 cada una. Gestión Humana, Comunicaciones y Patrimonio recibieron 1 felicitación individualmente. Gestión Artística y Cultural recibió 1 queja, Gestión Humana fue destinataria de un reclamo y la Gerencia recibió 1 petición.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es de resaltar que Función Pública a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las Direcciones Jurídica y de Gestión y Desempeño Institucional quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición son resolver o con respuesta extemporánea.

De igual manera son evidentes los avances que se han dado desde el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con la priorización del fortalecimiento al Primer Nivel de Servicio, en aspectos tales como la contratación de recurso humano y la designación de funcionarios de las Direcciones Técnicas, que actúan como enlaces de apoyo para las respuestas en este Nivel de Servicio.



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE ENERO 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 30 DE 2019

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialicen riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

2. Se sugiere revisar y ajustar en el Sistema ORFEO, en lo pertinente a los filtros de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, que se generan cuando se solicita el reporte estadístico; así mismo, revisar la asociación de las respuestas automáticas al radicado de entrada y la actualización de la fecha al momento de digitalizar el documento.

MARLENE VALENCIA LLANOS

Asesora Control Interno

Proyectó: Marlene Valencia Llanos

Elaboró: Marlene Valencia Llanos

Copia original: Archivo de gestión

imcy
INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA DE YUMBO