**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO – IMCY**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**ENERO A JUNIO DE 2020**

**MARLENE VALENCIA LLANOS**

**ASESORA CONTROL INTERNO**

**Yumbo 31 de Julio de 2020**

1. **INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento las PQRSDF que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas entre los meses de Enero a Junio de 2020.

**1. OBJETIVO**

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realice la ciudadanía y demás partes interesadas, 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 a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

**2. ALCANCE**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía, durante el período de enero a septiembre de 2020.

**3. MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “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 particular”. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, en su “ARTÍCULO 8o. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo.” Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Decreto reglamentario 1166 de 19 de julio de 2016, donde se establece el derecho de petición verbal.

**4. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Asesora de Control Interno como fuente de información tiene en cuenta lo siguiente:

* El sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila las peticiones, solicitudes de información, felicitaciones y las radicadas personalmente.
* A través de la página web institucional, de los mecanismos que ha creado la entidad para la atención al ciudadano, se encuentra habilitado el link Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones. 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 Denuncia o felicitación para el periodo evaluado.
* Buzón de sugerencias ubicados en el primero y segundo piso del IMCY, y en la Biblioteca Pública Municipal.
* Cabe indicar que la página web de la Entidad tiene enlace con el correo institucional, en el cual de forma virtual dada la situación social, económica y ambiental generada por el COVID-19 ha ido tomando más usabilidad para radicación de las PQRSDF.



Durante periodo de Enero – Junio2020 en el IMCY la gran mayoría de los PQRSF que llegaron a través de los diferentes canales establecidos por la entidad fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| SOLICITUD DE SERVICIO | 115 |
| SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS | 22 |
| CONVOCATORIAS - INVITACIONES | 20 |
| INFORMATIVOS | 23 |
| DERECHOS DE PETICIONES | 2 |
| AGRADECIMENTOS | 3 |
| TOTAL | 185 |



De la totalidad de los PQRS el 69.73% se le clasifico como se da respuesta, no requieren respuesta 28.11%, 2.16 % tiene el estado de Archivado, para un total de 100%.

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 Artística y Cultural recibió 2 derechos de petición a lo cual se le dio respuesta en los tiempos oportunos de ley.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Es de resaltar que El Instituto Municipal de Cultura de Yumbo a través de sus diferentes gestiones, ha dado respuesta de manera oportuna y sustancial las PQRSD.
2. Es importante la designación de funcionarios encargados de revisar de manera periódica las PQRSDF que llegan a la entidad por los diferentes canales, con el propósito de dar las respuestas oportunas a las mismas.
3. Es importante continuar implementando acciones preventivas para evitar que se materialicen riesgos asociados al procedimiento, en el propósito de que brinde una adecuada y oportuna atención al ciudadano
4. Se sugiere revisar y hacer ajustes en el Sistema ORFEO, en lo pertinente a los filtros de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos, denuncias 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