



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO – IMCY

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

JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MARLENE VALENCIA LLANOS

ASESORA CONTROL INTERNO

Yumbo 31 de Diciembre de 2020

1. INTRODUCCIÓN



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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 Julio a Diciembre 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 Julio a Diciembre 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



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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:

- Información recibida directamente por la Líder del Proceso de Gestión Documental.
- 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.

INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA DE YUMBO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

INFORMACION DE PQRSF JULIO A DICIEMBRE 2020							
MODALIDAD DE PETICION	TOTAL	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO					
		CONTESTADAS	CONTESTADO VERBAL	NO REQUIERE RESPUESTA	CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	PENDIENTES	TOTAL
SOLICITUD DE SERVICIO	22	22	-	-	-	-	22
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	6	6	-	-	-	-	6
CONVOCATORIAS - INVITACIONES	62	20	-	42	-	-	62
INFORMATIVOS	14	-	-	14	-	-	14
DERECHOS DE PETICION	3	3	-	-	-	-	3
AGRADECIMIENTOS	0	-	-	-	-	-	-
TOTAL	107	51	0	56	0	0	107



Durante periodo de Julio – Diciembre 2020 en el IMCY la gran mayoría de los PQRSF que llegaron a través de los diferentes canales establecidos ya



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

que por la situación del Covid-19 solo hay actividades por internet, los cuales fueron recibidos así:

SOLICITUD DE SERVICIO	22
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	6
CONVOCATORIAS - INVITACIONES	62
INFORMATIVOS	14
DERECHOS DE PETICIONES	3
AGRADECIMIENTOS	0
TOTAL	107

ESTADO DE LAS PQRSF	SOLICITUD DE SERVICIOS	SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	CONVOCATORIAS - INVITACIONES	INFORMATIVOS	DERECHOS DE PETICIONES	AGRADECIMIENTOS	TOTAL	PORCENTAJE %
CONTESTADAS	22	6	20		3		51	47.66
CONTESTADO VERBAL	-		-					-
NO REQUIERE RESPUESTA	-	-	42	14		-	56	52.34
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	-			-				-
PENDIENTES	-	-	-	-	-	-		-
TOTAL	22	6	62	14	3	-	107	100

De la totalidad de los PQRS el 47.66% se le clasifico como que se le dio respuesta, no requieren respuesta 52.34%. así da 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.

Se recibió 3 derechos de petición a lo cual se le dio respuesta en los tiempos oportunos de ley.

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



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 PQRSD 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.



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES DE JULIO 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



Marlene Valencia Llanos

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