



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Informe De Seguimiento al Trámite de las PQRSD
Vigencia 2021

Martha Eloísa Bello Riaño
CPS MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) –
Control Interno

Febrero de 2022



Periodo de Seguimiento: de 1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2021

Normatividad:

Artículo 23 de la Constitución Nacional

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011

Ley 1755 de 2015

Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

Circular AMC-SG-DAIU-001-2020 reiteración y recomendaciones varias

La Información allegada a través de la página web del IMCT, la radicada en la ventanilla única y la que es depositada en los buzones de sugerencias.



RELACIÓN

| CORRESPONDENCIA RECIBIDA ENERO- MARZO 2021 | | | | | | |
|--|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
| Derechos de petición | 0 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 54 | 0 | 10 días | 0 | 54 | 0 |
| PQRS | 32 | 0 | 10 días | 0 | 32 | 0 |

Medir el porcentaje de documentos radicados y entregados oportunamente, El IMCTC por medio de este indicador, busca medir el tiempo de respuesta a las solicitudes que fueron radicadas, estableciendo como meta una respuesta oportuna que se entregue dentro del plazo establecido según la ley.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Clase se Solicitudes:

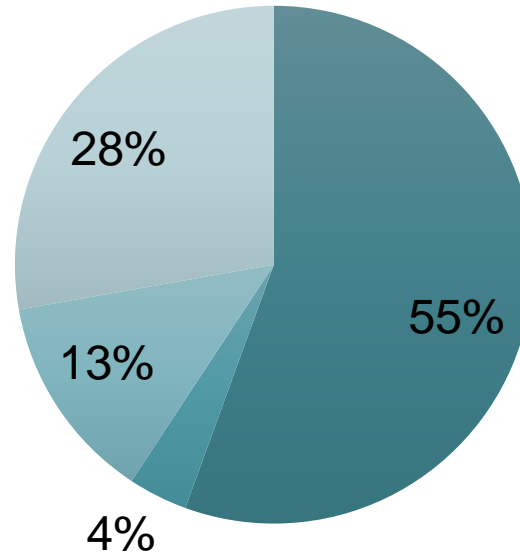
Certificados contratistas 30

Certificados estudiantes 02

Certificado retenciones 07

préstamo de Elementos 15

Clase de Solicitudes



- Certificados Contratistas
- Certificados estudiantes
- Certificados Retenciones
- Préstamo elementos

PQRS sobre tema de inscripciones I semestre 2021 (órdenes de pago, cupos plataforma), todas respondidas en términos.



CORRESPONDENCIA RECIBIDA ABRIL - JUNIO 2021

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número de peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 1 | 0 | 15 días | 0 | 1 | 0 |
| Solicitudes | 135 | 0 | 10 días | 0 | 132 | 3 |
| PQRS | 4 | 0 | 10 días | 0 | 4 | 0 |



| CORRESPONDENCIA RECIBIDA JULIO - SEPTIEMBRE 2021 | | | | | | |
|--|---------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número de peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
| Derechos de petición | 2 | 0 | 15 días | 0 | 2 | 0 |
| Solicitudes | 269 | 0 | 10 días | 0 | 264 | 5 |
| PQRS | 1 | 0 | 10 días | 0 | 0 | 0 |

Medir el porcentaje de documentos radicados y entregados oportunamente.

SOLICITUDES: las 5 solicitudes que se respondieron fuera de tiempo son parte de los certificados que solicitan de las vigencias anteriores de las cuales no se contaba con información en el momento.

- Certificados servicio social: 13
- Certificados contratistas 15 de los cuales 3 se solicitaron en la última semana del mes de septiembre
- Certificados estudiantes 18
- Certificados retenciones: se solicitaron 2 de ex funcionarios y otros para contratistas
- préstamo de Elementos, espacios y apoyo logístico: 56
- realizar servicio social: 05



CORRESPONDENCIA RECIBIDA OCTUBRE – DICIEMBRE 2021

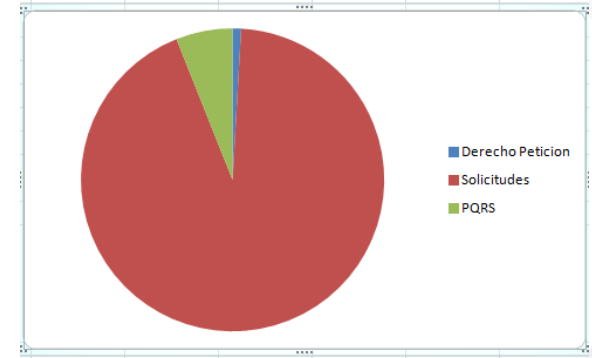
| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número de peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 3 | 0 | 15 días | 0 | 3 | 0 |
| Solicitudes | 156 | 1 | 10 días | 0 | 156 | 0 |
| PQRS | 3 | 0 | 10 días | 0 | 3 | 0 |





Análisis Anual:

| Tipo de petición | Numero de peticiones recibidas | Numero de peticiones trasladadas a otra institución | Tiempo de respuesta | Numero de peticiones negado acceso a información | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo |
|------------------|--------------------------------|---|---------------------|--|---------------------------------|---------------------------|
| Total 2021 | | | | | | |
| Derecho Petición | 6 | | 015 días | 0 | 6 | 0 |
| Solicitudes | 614 | | 110 días | 0 | 606 | 8 |
| PQRS | 40 | | 010 días | 0 | 39 | 0 |
| Total | 660 | 1 | | 0 | 651 | 8 |



Durante 2021 llegaron al Instituto 660 PQRS, de los cuales 6 fueron explícitamente derecho de petición, 614 solicitudes y 4 quejas y reclamos, 651 fueron respondidas a tiempo y 8 solicitudes fueron respondidas fuera de tiempo. Es necesario elaborar plan de mejoramiento al respecto



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Aspectos Positivos - Recomendaciones:

Es importante tener en cuenta que para el periodo evaluado, continuo la declaración de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, permaneciendo la ampliación de los términos a las PQRSD, señalados en el Decreto 491 de 2020.

El 99% de las PQRS de la vigencia 2021 fueron respondidas a tiempo. El 1% que corresponde a 8 PQRS fueron respondidas fuera de término. Es necesario hacer el respectivo plan de mejoramiento.

Se evidenciaron algunas debilidades en la clasificación del tipo de petición. Se recomienda fortalecer las capacitaciones periódicas a todas las dependencias, para dar claridad tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta

Con base en esta información de temas frecuentes se debe alimentar la sección “Preguntas Frecuentes” de la página web.

No se evidencia la actividad de seguimiento al usuario y el grado de percepción del mismo frente a las respuestas que la entidad le da.

No se evidencia el seguimiento al chat y a las redes sociales, pese a que si se responden pero no se evidencian en las estadísticas.

De todos estos aspectos debe elaborarse y ejecutarse el respectivo plan de mejoramiento midiéndose su efectividad.

Marta E. Bello R.

MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO

CPS MIPG- Control Interno

