



INFORME CORRESPONDENCIA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES AÑO 2021

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para brindar los canales de información que permitan la interacción de la información de manera puntual, eficaz y veraz de la correspondencia enviada y recibida por medio de los correos electrónicos del Instituto.

ALCANCE: Inicia con la recepción de los correos electrónicos continua con el trato y la respuesta de los mismos y termina con el seguimiento y evaluación de este procedimiento

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD:

-Acuerdo No. 12 de 2006 “Por el cual se modifica el acuerdo No. 10 de 2001, que crea el fondo municipal de cultura en el municipio de Cajicá, se crea el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá y se dictan otras disposiciones”

-NTC ISO 9001 versión 2015

-CIRCULAR AMC-SG-DAIU-001-2020 Reiteración de cumplimiento de términos y recomendaciones varias

- LEY 1755 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”.

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.

DERECHOS DE PETICIÓN.

no se presentaron derechos de petición.



SOLICITUDES.

Certificados contratistas 30

Certificados estudiantes 02

Certificado retenciones 07

préstamo de Elementos 15

PQRS sobre tema de inscripciones I semestre 2021 (órdenes de pago, cupos plataforma), a la fecha si se dio respuesta a las PQRS.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA ABRIL - JUNIO 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	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 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.

El IMCTC por medio de este indicador, busca medir el tiempo de respuesta de los derechos de petición, estableciendo como meta una respuesta oportuna que se entregué dentro del plazo establecido según la ley.

DERECHO DE PETICIÓN solicitando información sobre la exfuncionaria Martha Patricia Fisco en donde el asesor jurídico elaboro respuesta.

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 contamos con una base con esa información



- 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 exfuncionarios y otros para contratistas
- préstamo de Elementos, espacios y apoyo logístico: 56
- realizar servicio social: 05

se radicaron **PQRS** de contratistas que prestan el servicio en el instituto

CORRESPONDENCIA RECIBIDA OCTUBRE – DICIEMBRE 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	3	0	15 días	0	3	0
Solicitudes	156	1	10 días	0	156	0
PQRS	3	0	10 días	0	3	0

Medir el porcentaje de documentos radicados y entregados oportunamente.

El IMCTC por medio de este indicador, busca medir el tiempo de respuesta de los derechos de petición, estableciendo como meta una respuesta oportuna que se entregué dentro del plazo establecido según la ley.

DERECHO DE PETICIÓN solicitando información sobre un contrato vigencia 2018 y revisión de trato y comentarios entre contratistas y una devolución de dinero de una matrícula no se le dio la información necesaria y correcta para el proceso de inscripciones.

SOLICITUDES Las solicitudes que se realizaron fueron de certificados servicio social certificados contratista, préstamo de elementos de sonido, invitaciones a los diferentes grupos que tiene el instituto

se radicaron **PQRS** (Quejas) de contratistas que prestan el servicio en el instituto, estas quejas se dejaron en el buzón de sugerencias que se encuentra en la recepción del centro cultural