	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS	VERSIÓN	1
		PAGINA	Página 1 de 3
		FECHA	Abril de 2018

CÓDIGO TRD	220.30.30.19.01
FECHA DE PRESENTACION:	Enero 18 de 2019
PROCESO:	Gestión de atención al usuario
RESPONSABLE DEL PROCESO:	Tatiana Sánchez
OBJETIVOS DEL PROCESO:	Propender por la efectiva comunicación entre el ciudadano y el Instituto Popular de Cultura, estableciendo canales idóneos a través de los cuales las personas puedan presentar cualquier tipo de petición ante la entidad.
NÚMERO DE PERSONAS VINCULADAS:	Dos (2)
CARACTERÍSTICAS:	Coordinadora Procesos Académicos y Administrativos, Auxiliar Ventanilla Única

I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que ordena: *“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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...”* y de la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial que dispone: *“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...”*; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, correspondiente a la vigencia 2018.

II. OBJETIVO

Realizar la verificación del cumplimiento de requisitos legales y procedimientos establecidos para gestión de atención al usuario en el Instituto Popular de Cultura.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Presentar a la Alta Dirección, el resumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante la vigencia 2018
- Realizar el análisis de los registros, conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones y a la formulación de planes de mejoramiento, si es necesario.

IV. ALCANCE

El seguimiento se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por el Instituto Popular de Cultura (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo de enero 02 a diciembre 28 de 2018.

V. DEFINICIONES

- **Peticiones:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar acciones por parte del Instituto Popular de Cultura sobre los trámites o servicios que se prestan, o acceder y obtener información relacionada con los mismos.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS	VERSIÓN	1
		PAGINA	Página 2 de 3
		FECHA	Abril de 2018

- **Quejas:** Es una inconformidad que presenta un ciudadano al Instituto Popular de Cultura, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal.
- **Reclamos:** Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte del Instituto Popular de Cultura.
- **Sugerencias:** Recomendaciones en general, que tienen como objetivo proponer mejoras a los servicios ofrecidos por del Instituto Popular de Cultura.
- **Consultas:** Solicitud para que el Instituto Popular de Cultura mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con su misión.
- **Denuncias (actos de corrupción):** Es la comunicación que hace un ciudadano, de conductas relacionadas con un manejo irregular, un detrimento de los bienes o fondos de la nación, realizada por el personal del Instituto Popular de Cultura.
- **Felicitaciones:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Instituto Popular de Cultura o sus funcionarios.
- **Otros Trámites:** Son las solicitudes relacionadas con procedimientos internos del Instituto Popular de Cultura, como quejas disciplinarias y precedentes.

VI. INDICADOR

- Nombre del Indicador: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias resueltas.
- Objetivo del Indicador: Determinar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan los clientes al instituto y su nivel de respuesta.
- Unidad de Medida del Indicador: Porcentaje

- Fórmula para su cálculo:
$$\frac{\text{Número de P.Q.R.S resueltos}}{\text{Total de P.Q.R.S recibidos}}$$

- Rangos de evaluación:

Menor a 60%	Ineficiente
Entre 60% y 89%	Aceptable
Mayor a 90%	Eficiente

Total de PQRS recibidos por el Instituto Popular de Cultura durante el periodo enero-junio de 2018:	689
Total de PQRS resueltos o contestados oportunamente por el Instituto Popular de Cultura durante el periodo enero-junio de 2018:	689


$$\text{Indicador: } \frac{\text{Número de P.Q.R.S resueltos}}{\text{Total de P.Q.R.S recibidos}} = \frac{689}{689} = 100\% \quad \text{Eficiente}$$

Para la vigencia 2018 todos los PQRS fueron resueltos en su totalidad dentro de los términos legales establecidos. (Fuente: Informe Ventanilla Única).

VII. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los canales de atención al ciudadano tienen el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado estableciendo canales idóneos a través de los cuales las personas puede presentar ante la entidad cualquier tipo de petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto Popular de Cultura, a través del procedimiento Radicación de comunicaciones oficiales a través de los canales de atención (PQRS), ha adoptado los siguientes canales:

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS	VERSIÓN	1
		PAGINA	Página 3 de 3
		FECHA	Abril de 2018

- a. **Telefónico:** Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud, se cuenta con las líneas telefónicas 5141773 y 4487616.
- b. **Presencial:**
- **Atención Presencial:** Se realiza por medio de las atenciones al ciudadano en las diferentes sedes:

Sede	Dirección	Servicios
Administrativa	Calle 4 N°27-160 barrio San Fernando	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Procesos Académicos y Administrativos • Coordinación Académica General • Coordinación Centro de Investigaciones • Coordinación de Extensión y Proyección a la Comunidad • Coordinación Administrativa y Financiera • Coordinación de Comunicaciones • Bienestar Académico • Tesorería • Ventanilla Única
Porvenir	Calle 28 N°5-74 barrio El Porvenir	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Registro Académico • Coordinación Escuela de Danzas • Coordinación Escuela de Teatro • Coordinación Escuela de Artes Plásticas
Santa Librada	Calle 7ª N°14-106	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Escuela de Música
San Antonio	Carrera 5 N°2-69	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Escuela Infantil y Juvenil de Artes Integradas

- Buzones: Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
 - Correspondencia: Correo físico en la dirección destinada para el recibo de la solicitud, se cuenta con la oficina de Ventanilla Única en la dirección Calle 4 N°27-160, barrio San Fernando, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- c. **Digital:**
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud pqrs@correioipc.edu.co y Notificaciones Judiciales : notificacionesjudiciales@correioipc.edu.co
 - Redes Sociales: Facebook y Twitter
- d. **Telefónico:**
- PBX:(+57) 2 5141783, (+57) 2 5141773 Sede San Fernando
 - PBX:(+57) 2 4487616 Sede Porvenir

Fin del informe.


JIMMY WALTER CALDERÓN ROJAS
Asesor de Control Interno