



INSTITUTO POPULAR DE CULTURA IPC INFORME PQRS 2015 CORTE DICIEMBRE 31 DE 2015

PRESENTACION

Se entiende por cultura del servicio al ciudadano el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos. Con miras a que el Instituto Popular de Cultura – IPC, preste un óptimo servicio y atención a nuestros estudiantes, docentes y comunidad en general, en procura de un mejoramiento continuo de los procedimientos aplicados y de la eficacia, eficiencia, y efectividad en la ejecución de tareas, se presenta a continuación el informe de PQRS del año 2015, con corte al 31 de diciembre.

MARCO LEGAL

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

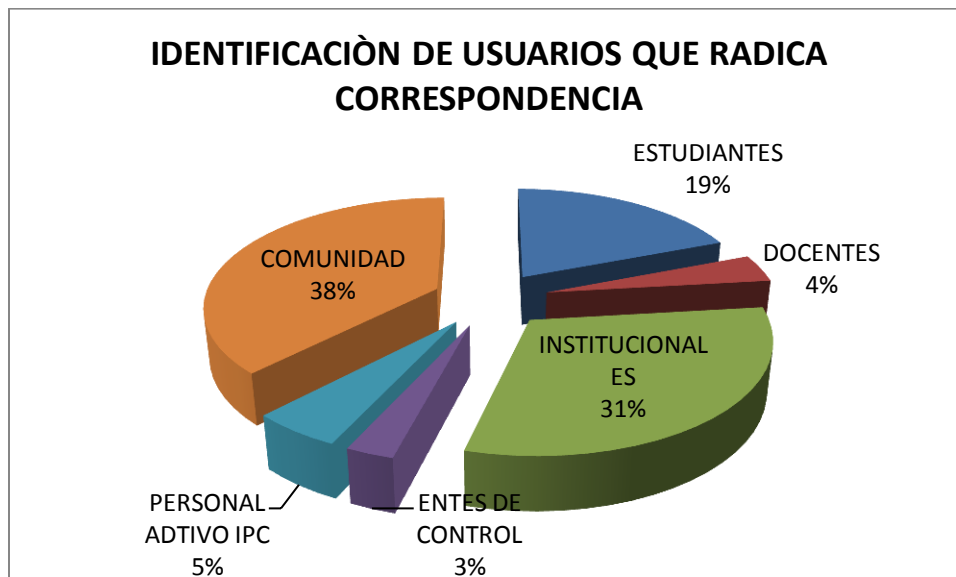
“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

RESUMEN CORRESPONDENCIA RECIBIDA

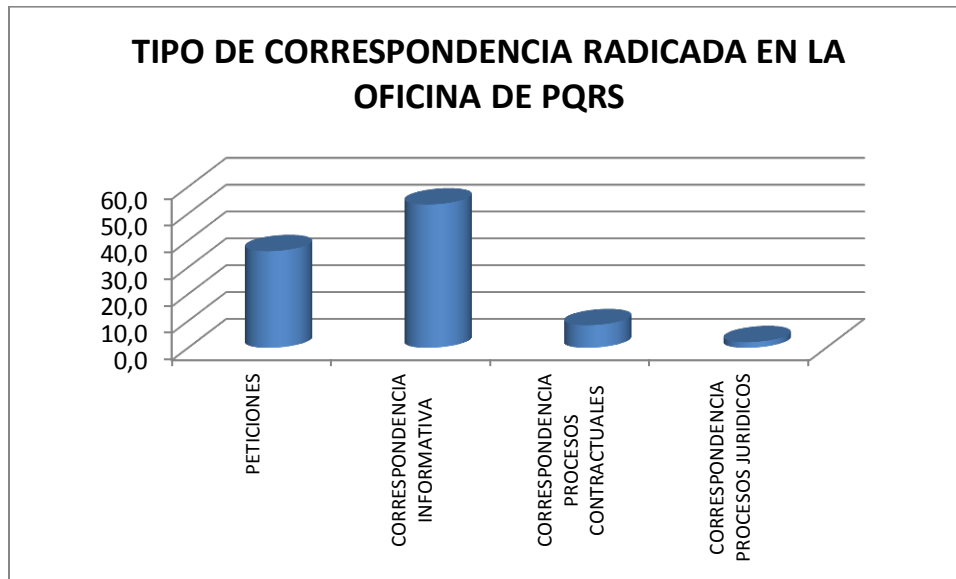
La oficina de PQRS del Instituto Popular de Cultura, ha radicado desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, un total de 569 documentos, de los cuales el 38% proviene de la comunidad en general, 31% son de carácter institucional, 23% corresponde a comunidad educativa Ipeciana (docentes y estudiantes), 5% viene del personal administrativo del IPC y 3% de los diferentes Entes de Control.

| TIPO DE USUARIO | PORCENTAJE | RECIBIDAS |
|---------------------|------------|------------|
| ESTUDIANTES | 19 | 109 |
| DOCENTES | 4 | 23 |
| INSTITUCIONALES | 31 | 176 |
| ENTES DE CONTROL | 3 | 16 |
| PERSONAL ADTIVO IPC | 5 | 30 |
| COMUNIDAD | 38 | 215 |
| TOTAL | 100 | 569 |



TIPO DE CORRESPONDENCIA RADICADA

Del total de documentos radicados en lo corrido del 2015 (569), 36% son peticiones, 53.4% son correspondencia informativa, 8.4% corresponde a documentos atinentes a convocatorias públicas o procesos contractuales, 2.1% pertenece a correspondencia relativa a procesos jurídicos.



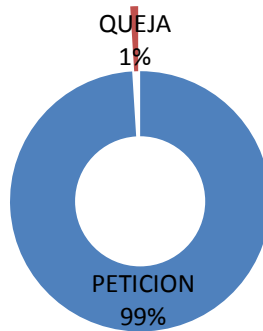
RESUMEN PQRS

En lo corrido del enero 1 al 30 de diciembre de 2015, se recibieron (203) derechos de petición, los cuales han sido resueltos en su totalidad dentro de los términos legales establecidos, los cuales corresponden al 99.02% de las PQRS presentadas

Igualmente se recibieron tres (2) quejas, correspondientes al 0.98% de las PQRS, a la cual se le dio el trámite respectivo.

| TOTAL PQRS ATENDIDAS EN EL 2015 (CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2015) | | |
|---|-------|-----|
| PETICION | 99.02 | 203 |
| QUEJA | 0.98 | 2 |
| TOTAL | | 205 |

TOTAL PQRS ATENDIDAS EN EL 2015 (CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2015)



IDENTIFICACION DE USUARIOS QUE RADICAN PQRS

