



INSTITUTO POPULAR DE CULTURA IPC

**INFORME CONSOLIDADO PQRS 2016
1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
CODIGO: 400.30.23.17.01**

Santiago de Cali, Enero 30 de 2017



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 2016 (1 de enero 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 RADICADA

La oficina de PQRS o ventanilla única del Instituto Popular de Cultura, ha radicado desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, un total de 1088 documentos, de los cuales el 35.85% proviene de la comunidad en general, 28.22% son de carácter institucional, 19.3% corresponde a estudiantes de la institución y 16.64% provienen de personal administrativo o académico de la Institución.

CORRESPONDENCIA 2016		
PERFIL DEL USUARIO	PORCENTAJE	CORRESPONDENCIA RADICADA
Estudiantes	19,30%	210
Interna (docentes, contratistas, empleados)	16,64%	181
Institucionales	28,22%	307
Otro/comunidad en general	35,85%	390
TOTAL	100%	1088



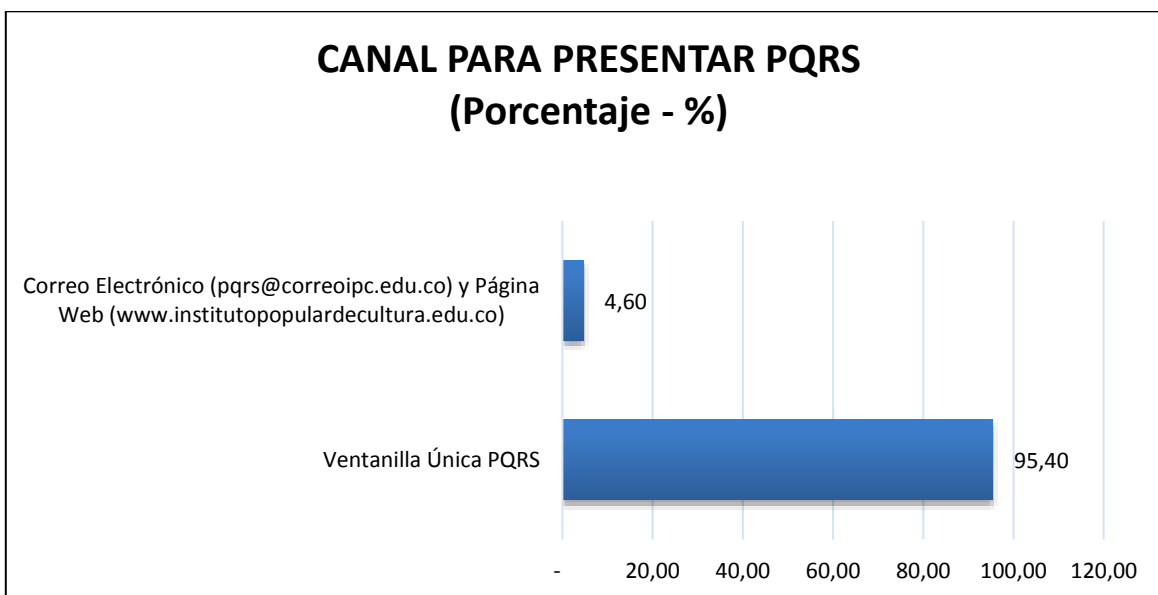


CANALES PARA PRESENTACIÓN DE CORRESPONDENCIA AL INSTITUTO POPULAR DE CULTURA

Los canales para la presentación y radicación de correspondencia, fueron: ventanilla única de PQRS, Correo electrónico institucional de PQRS (pqrs@correoipc.edu.co) y a través de la página web www.institutopopulardecultura.edu.co.

Adicionalmente, el IPC cuenta con una fan page en la red social de Facebook: https://www.facebook.com/InstitutoPopulardeCultura/?ref=aymt_homepage_panel, con permanente interacción con los usuarios y un total de 280 mensajes recibidos durante el 2016, a los cuales se les dio respuesta en su totalidad.

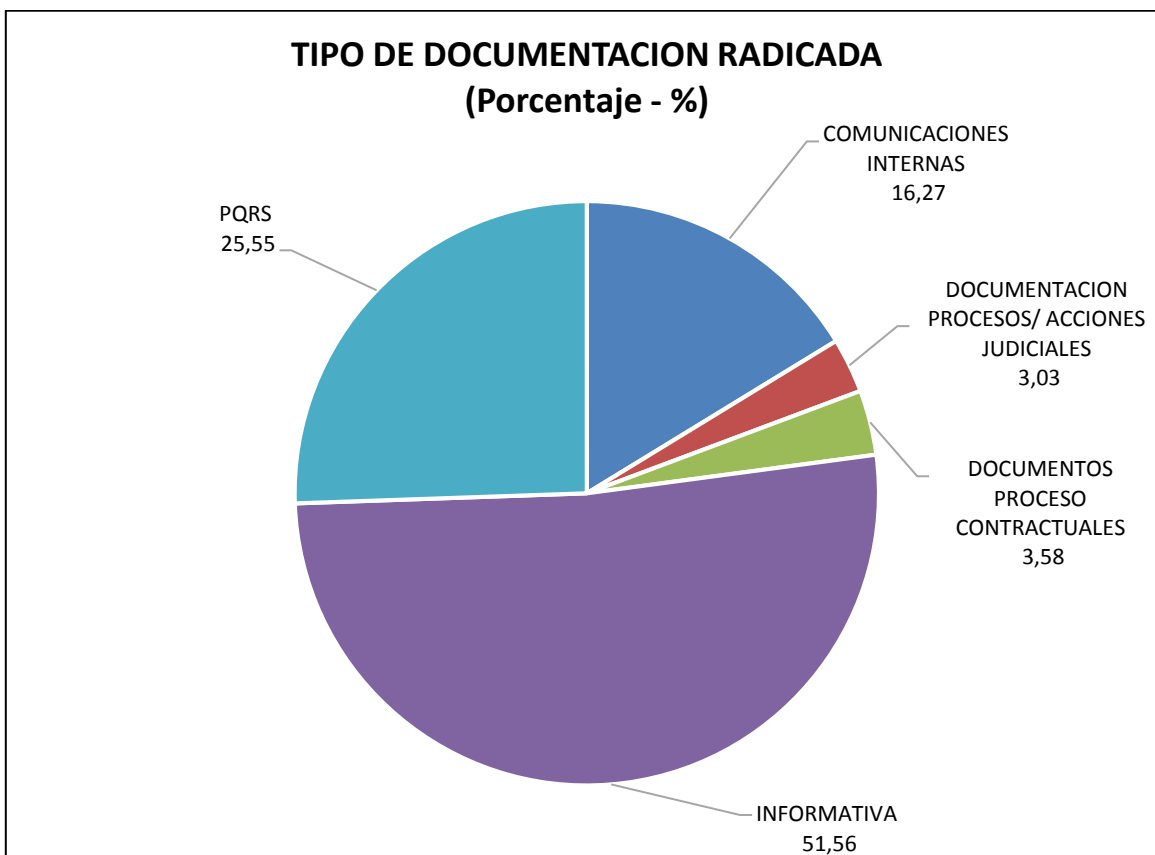
CANAL PARA RADICACION DE PQRS Y CORRESPONDENCIA	CANTIDAD DE PQRS Y CORRESPONDENCIA RECIBIDA
Ventanilla Única	1038
Correo Electrónico y Página Web pqrs@correoipc.edu.co www.institutopopulardecultura.edu.co	50
TOTAL	1088



TIPO DE CORRESPONDENCIA RADICADA

Del total de documentos radicados en lo corrido del 2016, con corte al 31 de diciembre, (476), 31.30% son peticiones, 68.28% son correspondencia de tipo informativa (circulares, invitaciones eventos, etc) y 0.42% pertenece a correspondencia relativa a quejas y reclamos

TIPO DE DOCUMENTACION	PORCENTAJE	CANTIDAD
Comunicaciones internas	16,27%	177
Documentación procesos/ Acciones judiciales	3,03%	33
Documentos Proceso Contractuales	3,58%	39
Informativa	51,56%	561
PQRS	25,55%	278
TOTAL	100%	1088





RESUMEN PQRS

En lo corrido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, se recibieron (278) PQRS, los cuales han sido resueltos en su totalidad dentro de los términos legales establecidos. Del total de los PQRS, 95 fueron interpuestas por miembros de la comunidad en general, 160 por parte de estudiantes de la Institución y 23 de carácter institucional.

USUARIOS QUE PRESENTAN PQRS	% PQRS
Comunidad en general	34,17
Estudiantes	57,55
Institucional	8,27
TOTAL	100

TRÁMITE DE PQRS POR MES EN EL 2016

PQRS	CANTIDAD	TRAMITADAS
Enero	25	25
Febrero	30	30
Marzo	27	27
Abril	19	19
Mayo	20	20
Junio	17	17
Julio	24	24
Agosto	52	52
Septiembre	25	25
Octubre	11	11
Noviembre	12	12
Diciembre	16	16
TOTALES	278	278

Elaborado por

Tatiana Sánchez Muñoz

Coordinadora de Procesos Administrativos y Académicos IPC