



**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS  
Y FELICITACIONES.**

**ENERO A JUNIO 2021.**

**CONTROL INTERNO**

**JUNIO 30 DE 2021**

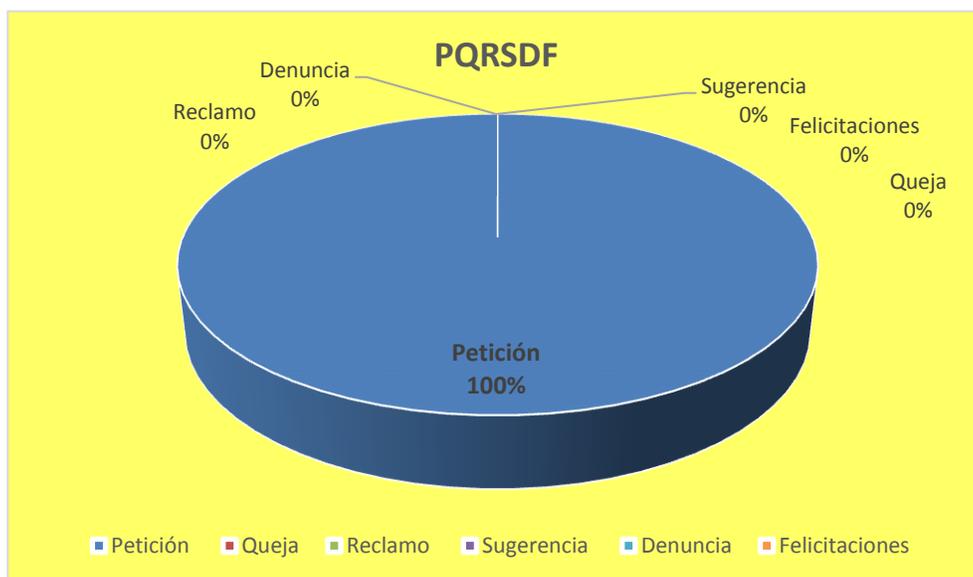


En el marco de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14. Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, el cual en su artículo 5, amplía el término para dar respuesta a los derechos de petición durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Se presenta el informe de PQRSDf recibidos por el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo en el periodo comprendido entre enero 01 y junio 30 de 2021. Esto en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## 1. TOTAL DE PQRSDf RECIBIDAS POR EL IMCY

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 102 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones.

TOTAL DE PQRSDf RECIBIDAS					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
102	0	0	0	0	0

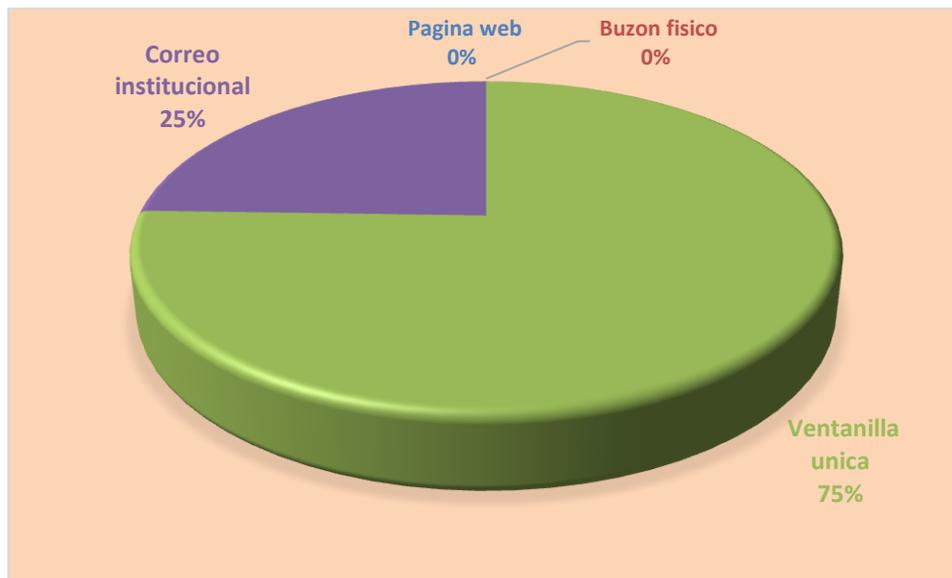




## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

De acuerdo a la información evaluada, los canales más utilizados por la ciudadanía para realizar algún tipo de solicitud es la ventanilla única con un 75%, seguido de correo institucional con un 25%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES				
	Página web	Buzón físico	Ventanilla única	Correo institucional
Total	0	0	77	25





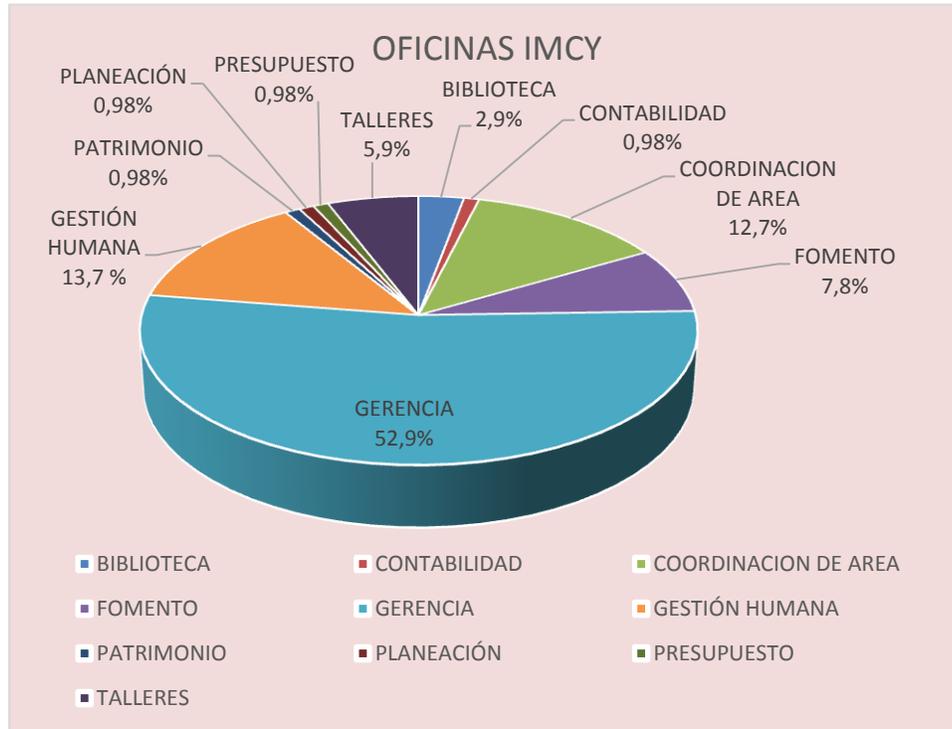
### 3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

En el periodo evaluado de enero a junio no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

### 4. GESTION - OFICINA

A continuación, se muestran las solicitudes y/o peticiones presentadas con competencia a las diferentes gestiones u oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, encontrando que la Gerencia es la más representativa mostrando un 52,9%, seguido de Gestión humana que representa un 13,7%, la oficina de Coordinación de área representada en un 12,7%, la oficina de fomento presenta un 7,8%, Talleres con un 5,9%, Biblioteca un 2,9% y finalmente las oficinas de planeación, contabilidad, patrimonio y presupuesto representando un 0,98%.

Gestión - oficina	Total
GERENCIA	54
GESTIÓN HUMANA	14
COORDINACION DE AREA	13
FOMENTO	8
TALLERES	6
BIBLIOTECA	3
CONTABILIDAD	1
PATRIMONIO	1
PLANEACIÓN	1
PRESUPUESTO	1
Total general	102

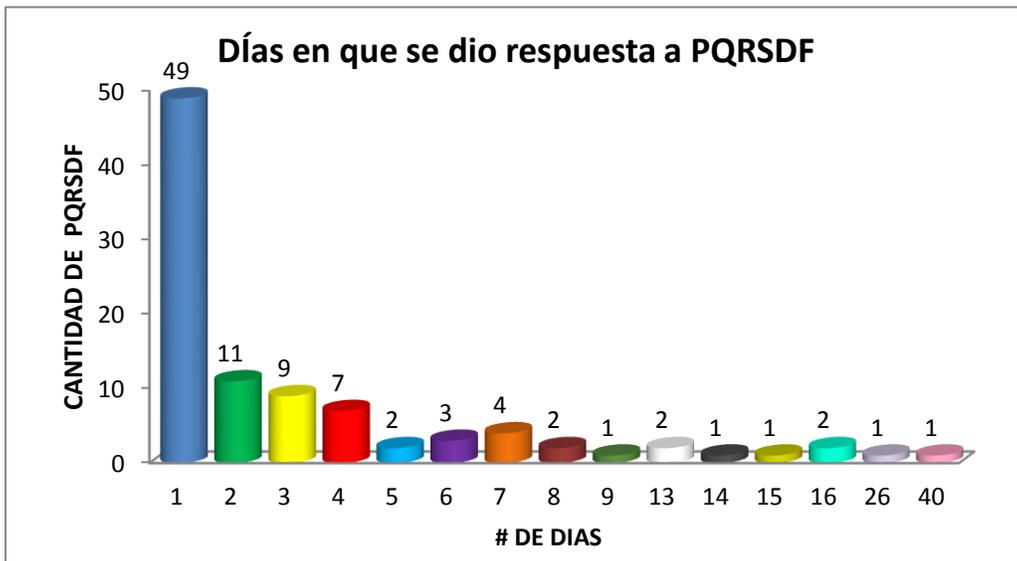




## 5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

A continuación, se representan los tiempos en los que se dieron respuestas a aquellas peticiones que fueron presentadas a la entidad durante el periodo evaluado y por los diferentes canales habilitados de forma presencial y virtual.

Días en que se dio respuesta a PQRSDf	
CANTID.	DIAS
49	1
11	2
9	3
7	4
2	5
3	6
4	7
2	8
1	9
2	13
1	14
1	15
2	16
1	26
1	40
6	Se encuentran en trámite a la fecha de corte de este seguimiento y serán tenidas en cuenta en el siguiente periodo de evaluación.





Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **102** peticiones registradas en la entidad, **95** de éstas se les dio respuesta en tiempos oportunos dentro de los 30 días hábiles, y **1** de ellas se dio respuesta de manera extemporánea. Por lo cual control interno desde su función, genera las alertas y recomendaciones respectivas haciendo referencia en la importancia de dar respuestas de manera oportuna a las diferentes PQRSD presentadas por parte de los grupos de valor, en cumplimiento de la normatividad que le aplica. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.

## 6. CONCLUSIONES

- ✓ En el periodo evaluado del 01 de enero al 30 de enero de 2021 se recibieron un total de 102 peticiones. No fueron presentadas quejas, reclamos, sugerencias ni felicitaciones.
- ✓ Los canales más utilizados por los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo fueron ventanilla única con un 75% y correo institucional con un 25%.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSD muestra que la Gerencia es la que más peticiones registro mostrando un 52,9% del total recibidas, seguido de Gestión humana que representa un 13,7%, la oficina de Coordinación de área representada en un 12,7%, la oficina de fomento presenta un 7,8%, Talleres con un 5,9%, Biblioteca un 2,9% y finalmente las oficinas de planeación, contabilidad, patrimonio y presupuesto representando un 0,98%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, los tiempos de respuesta para las PQRSD han sido oportunos. Una (1) solicitud fue evidenciada de forma extemporánea. Representado en 0,01% del 100% de las peticiones registradas durante el periodo evaluado.



## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los líderes de procesos y personal de las diferentes oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atienden PQRSDF dar respuesta en los términos establecidos por la normatividad vigente. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.
- ✓ Se recomienda realizar revisión y ajuste técnico al sistema de información ORFEO debido que durante el proceso de seguimiento del presente informe algunas funciones que facilitan el trámite interno de la gestión documental relacionado con las PQRSDF presenta dificultades y no permite su funcionalidad de una manera eficiente.
- ✓ Se recomienda realizar ajustes al formato control de la PQRSDF FO:GD-06 versión 02 de fecha 15/02/2021 a razón de que es necesario registrar campos importantes para la compilación de las PQRSDF. Tales como No. De radicado, tipología y aquellos que sean necesarios para la consolidación de las PQRSDF.
- ✓ Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento denominado “TRAMITE DE SOLICITUDES (QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SUGERENCIAS) PR-GM-06” versión 01 de 08/08/2013. De acuerdo a lo reglamentado en la normatividad vigente.

**MARLENY VALENCIA LLANOS**

**Asesora de Control Interno**

Instituto Municipal de Cultura de Yumbo

Elaboró: Francia E. Chanchi

Original Gerente: Pablo Danien Patiño Quijano

1° Copia: Archivo de gestión control interno.