



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

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

**ENERO A JUNIO 2022.**

**CONTROL INTERNO**



El presente es el informe de PQRSDf con base en lo recibidos por el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo en el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2022. 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 2022 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 228 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
228	0	0	0	0	0

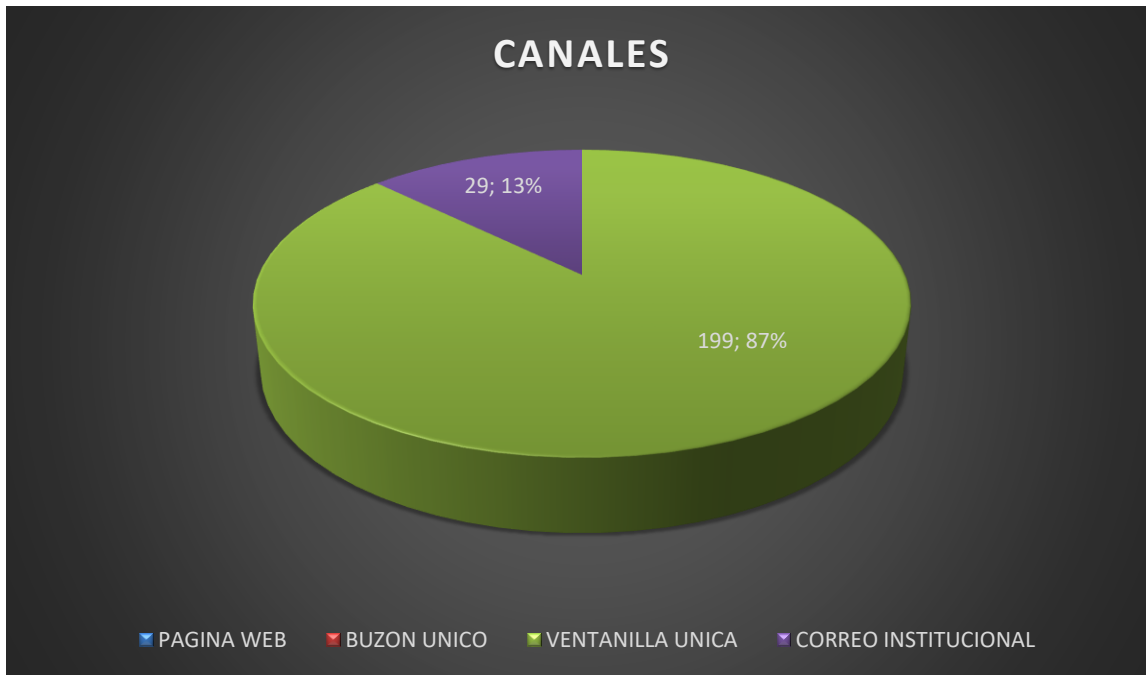


## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 87%, seguido de correo institucional con un 13%, 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	199	29



### 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 IMCY, encontrando que apoyo de coordinación de área es la más



representativa mostrando un 34%, seguido de coordinación de área que representa un 23%, la oficina de fomento representada en un 15%, coordinación con un 13%, las oficinas de patrimonio y control interno con el 10% y finalmente las oficinas de jurídico, comunicaciones, presupuesto y tesorería representando un 5%.

Gestión – oficina	Total
GERENCIA	30
GESTIÓN HUMANA	13
COORDINACION DE AREA	51
FOMENTO	35
BIBLIOTECA	1
PATRIMONIO	5
PLANEACIÓN	9
COMUNICACIONES	1
CONTROL INTERNO	2
FINANCIERO	1
APOYO COORDINACION	76
JURÍDICO	2
TESORERIA	1
Total general	228

### OFICINAS IMCY





## 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.

DIAS DE RESPUESTA A LOS PQRSDF	
DIAS	CANTIDAD
0	41
1	39
2	19
3	12
4	8
5	9
6	15
7	18
8	9
9	3
10	11
11	4
12	6
13	3
14	11
15	3
16	6
20	1
21	1
22	1
24	1
28	1
35	1
47	2
50	1
53	1
75	1
<b>Total general</b>	<b>228</b>



## 6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **228** peticiones registradas en la entidad, solo 6 están por fuera de los tiempos aunque corresponden a comunicaciones internas las cuales no se contestaron por que correspondían a temas los cuales dependían de la respuesta de otras dependencias, sin embargo las 222 restantes de acuerdo a lo establecido por el Decreto 491 de 2020, en su artículo 5 y numeral II, por ser información de competencia de la entidad están dentro de los tiempos estipulados.

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 junio de 2022 se recibieron un total de 228 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 87% y correo institucional con un 13%.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSD encontrando que apoyo coordinación es la más representativa mostrando un 34%, seguido de coordinación de área que representa un 23%, la oficina de fomento representada en un 15%, coordinación con un 13%, las oficinas de patrimonio y control interno con el 10% y finalmente las oficinas de jurídico, comunicaciones, presupuesto y tesorería representando un 5%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2022, los tiempos de respuesta para las PQRSD han sido oportunos.



## 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.
- ✓ El formato de la fecha debe ser verificado para un mejor control de los días de respuesta.

**HÉCTOR FABIO GÓMEZ**  
**Asesor Control Interno**

Reviso y Proyectó: Héctor Fabio Gómez – Control Interno Imcy  
Original: Pablo Daniel Patiño Quijano –Gerente  
Copia: Archivo Gestión Documental -Control Interno