



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

JULIO A SEPTIEMBRE 2022.

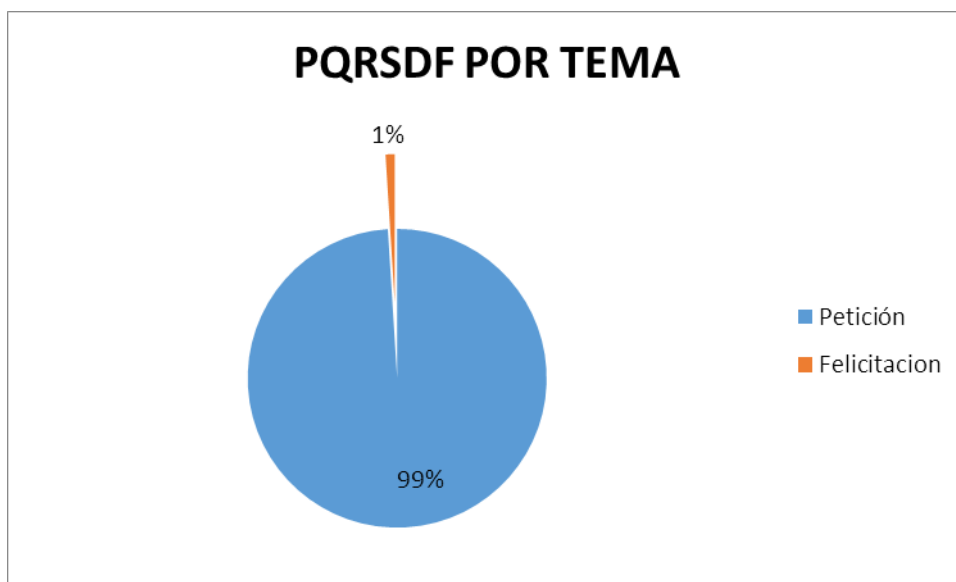
CONTROL INTERNO



1. TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS POR EL IMCY

Para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 2022 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 100 Peticiones y 1 Felicitación. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
100	0	0	0	0	1

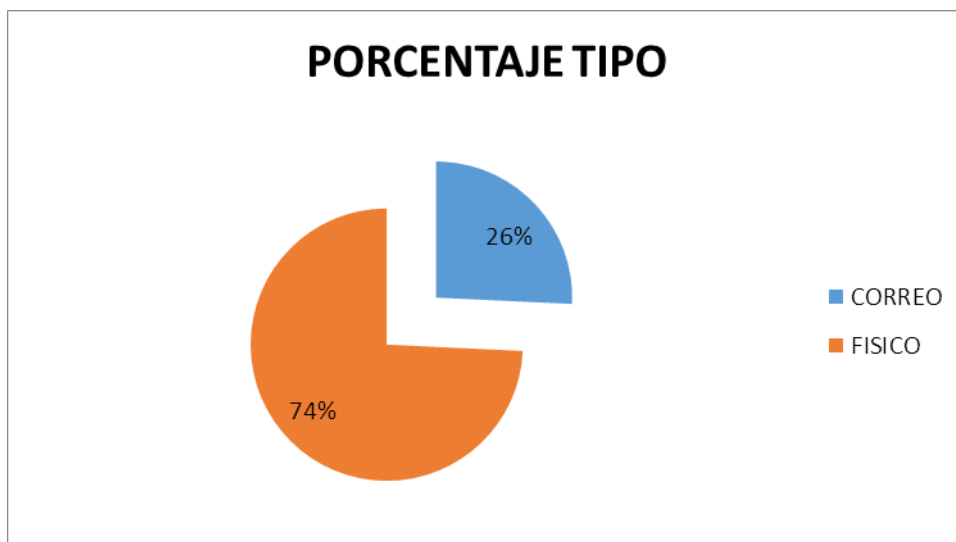


2. CANALES DE INTERACCIÓN

De acuerdo a la información evaluada, los canales más utilizados por la ciudadanía para realizar algún tipo de solicitud es la ventanilla única-físico 74%, correo institucional 26%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.



MEDIO	CANTIDAD	%
CORREO	26	26%
FISICO	75	74%
TOTAL	101	100%



3. 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 apoyo de coordinación de área es la más representativa, así:

APOYO COORD. DE ÁREA 35,35%; CENTRO CULTURAL DE YUMBO 5, 5%; CONTROL INTERNO 3, 3%; COORDINACIÓN DE ÁREA 22, 22%; GERENCIA 22, 22%; GESTIÓN HUMANA 3, 3%; PATRIMONIO 3, 3%; PLANEACIÓN 4, 4%; TESORERÍA 4, 4%.



AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
APOYO COORD. DE AREA	35	35%
CENTRO CULTURAL DE YUMBO	5	5%
CONTROL INTERNO	3	3%
COORDINACIÓN DE AREA	22	22%
GERENCIA	22	22%
GESTIÓN HUMANA	3	3%
PATRIMONIO	3	3%
PLANEACIÓN	4	4%
TESORERIA	4	4%
TOTAL	101	100%

OFICINAS IMCY

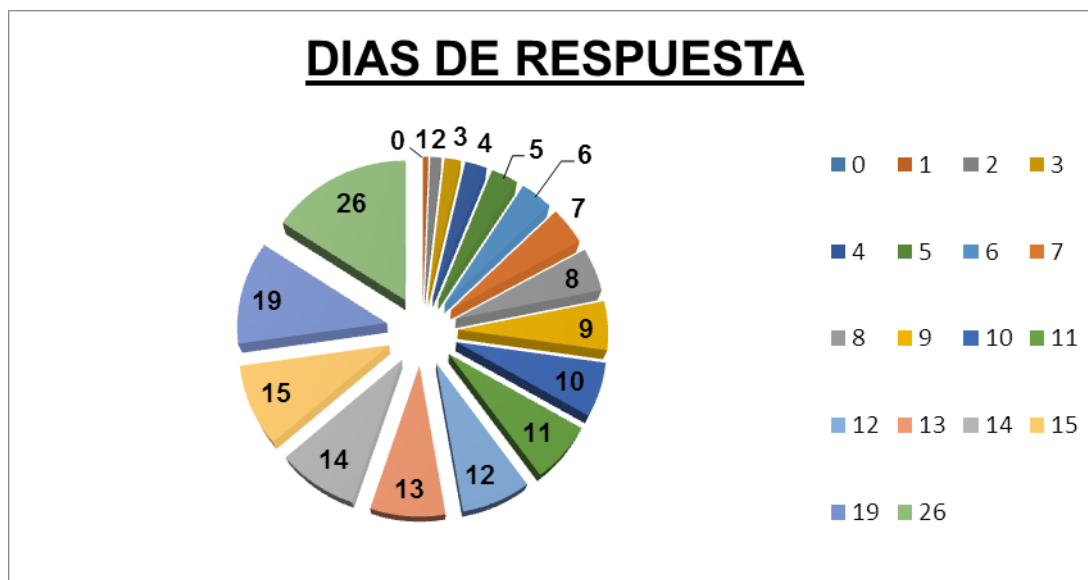




4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

A continuación, se representan los tiempos en los que se dieron respuestas a aquellas peticiones y felicitaciones, que fueron presentadas a la entidad durante el periodo evaluado y por los diferentes canales habilitados de forma presencial y virtual. El tiempo promedio fue de 9 días.

DIAS	TEMAS	
	PETICIONES	FELICITACIONES
0	12	
1	14	
2	11	
3	6	
4	4	
5	7	
6	11	
7	6	1
8	3	
9	2	
10	3	
11	4	
12	1	
13	3	
14	2	
15	9	
19	1	
26	1	
PROMEDIO EN DIAS 9	100	1





5. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **101** peticiones registradas en la entidad a **99** de éstas se les dio respuesta en tiempos oportunos dentro de los 15 días hábiles, y 2 de ellas se dio respuesta después de lo establecido. La número 202210000171-2 que corresponde a una solicitud de apoyo por parte de Talento Afrolatino, la cual se empezó a tramitar pero debido a los tiempos del proceso, este puede llevar tiempo. 19 días.

202210000184-2 Solicitud de monitor para talleres en el manejo de instrumentos a base de reciclaje en el barrio Panorama. Debido a que los talleristas ya poseen sus horarios definidos se debió identificar cuál de ellos lo podía suplir de la mejor forma. 26 días.

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 PQRSDf 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 julio al 30 de septiembre de 2022 se recibieron un total de 100 peticiones y 1 felicitación. No fueron presentadas quejas, reclamos ni sugerencias
- ✓ Los canales más utilizados por los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo fueron ventanilla única – correo físico con un 74% y correo institucional con un 26%.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDf encontrando que apoyo coordinación es la más representativa mostrando un 35%, seguido de coordinación de área que representa un 23%, la oficina de fomento representada en un 4%, gerencia con un 21 %, las oficinas de patrimonio y control interno con el 3% y finalmente las oficinas de jurídico, comunicaciones, presupuesto y tesorería representando un 4%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2022, los tiempos de respuesta para las PQRSDf 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.

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