



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

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

**OCTUBRE A DICIEMBRE 2022.**

**CONTROL INTERNO**



[imcy.gov.co](http://imcy.gov.co)



[@imcyyumbo](https://www.instagram.com/imcyyumbo)



[@imcyyumbo](https://www.facebook.com/imcyyumbo)

Carrera 5 N° 6-34 Barrio Belalcázar Yumbo / Telefono: 6691529 - 6959115  
[www.imcy.gov.co](http://www.imcy.gov.co) - email: [contactoimcy@imcy.gov.co](mailto:contactoimcy@imcy.gov.co)

*Contenido*

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESARROLLO DEL INFORME.....</b>	<b>4</b>
2.1. TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS POR EL IMCY.....	4
2.2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	5
2.3. GESTIÓN - OFICINA.....	6
2.4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	8
2.5. RECOMENDACIONES.....	9
2.6. CONCLUSIONES.....	9
2.7. RECOMENDACIONES.....	10



## INTRODUCCIÓN.

El presente informe corresponde al seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones — PQRSDf, recibidas y atendidas por el INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO, mediante el área de Servicio de Atención al Ciudadano — SAC, ubicada en la recepción durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de la vigencia 2022.

Este informe se realiza con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las observaciones y/o recomendaciones al señor Gerente de la entidad, y/o responsables de proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y a fortalecer la confianza del ciudadano en las instituciones públicas, como es el IMCY.

### 1. MARCO NORMATIVO.

El seguimiento a las PQRSDf por la Oficina de Control Interno, obedece a la siguiente normatividad:

Ley 1474 de 2011 en su Artículo 76 manifiesta: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

Artículo 13 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto Nacional 2641 de 2012, el seguimiento a peticiones, quejas y reclamos deben ir de la mano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al cual también se le debe hacer seguimiento por parte de la Oficina de Control interno.

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 de 2015, establece en su "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de

sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) • días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí seña lados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

## 2. DESARROLLO DEL INFORME.

### 2.1. TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS POR EL IMCY

Para el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de diciembre del 2022 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 106 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, denuncias ni felicitaciones.

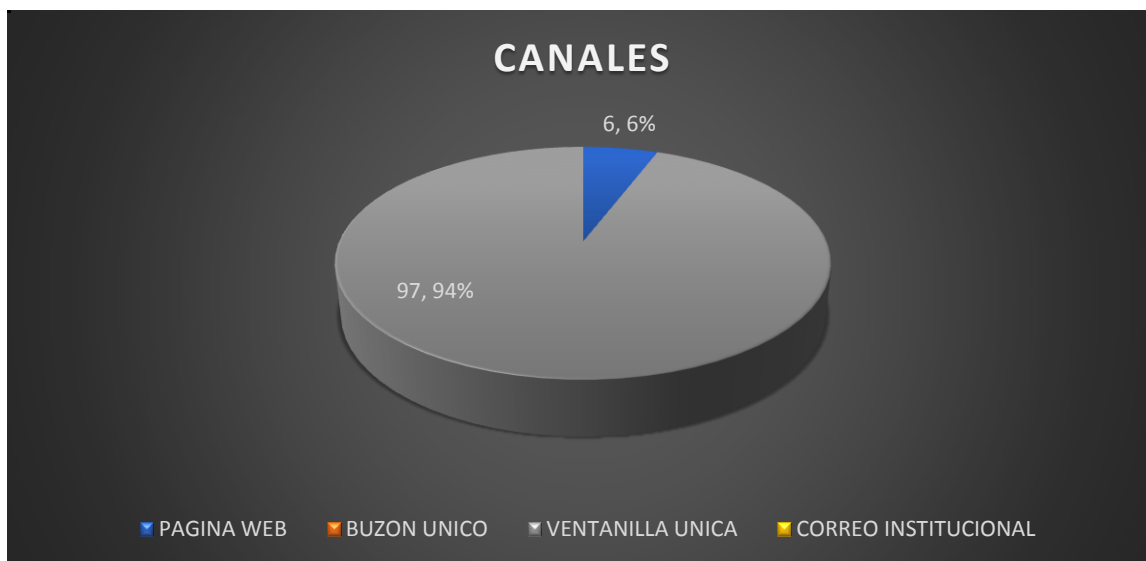
TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
106	0	0	0	0	0



## 2.2. 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 94%, seguido de página web con un 6%, los otros dos canales como son correo institucional y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES				
	Página web	Buzón físico	Ventanilla única	Correo institucional
Total	6		97	



### 2.3. GESTIÓN - 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 mostrando un 28%, seguido de apoyo de coordinación que representa un 28%, gerencia representando un 25%, fomento con un 8%, las oficinas de patrimonio y control interno con el 2% y finalmente las oficinas de, presupuesto y tesorería representando un 0%.

Gestión – oficina	Total
GERENCIA	26
GESTIÓN HUMANA	11
COORDINACION DE AREA	28
FOMENTO	8
CENTRO CULTURAL DE YUMBO	
PATRIMONIO	1
PLANEACIÓN	2
CONTROL INTERNO	2
APOYO COORDINACION	28
TESORERIA	
<b>Total general</b>	<b>106</b>

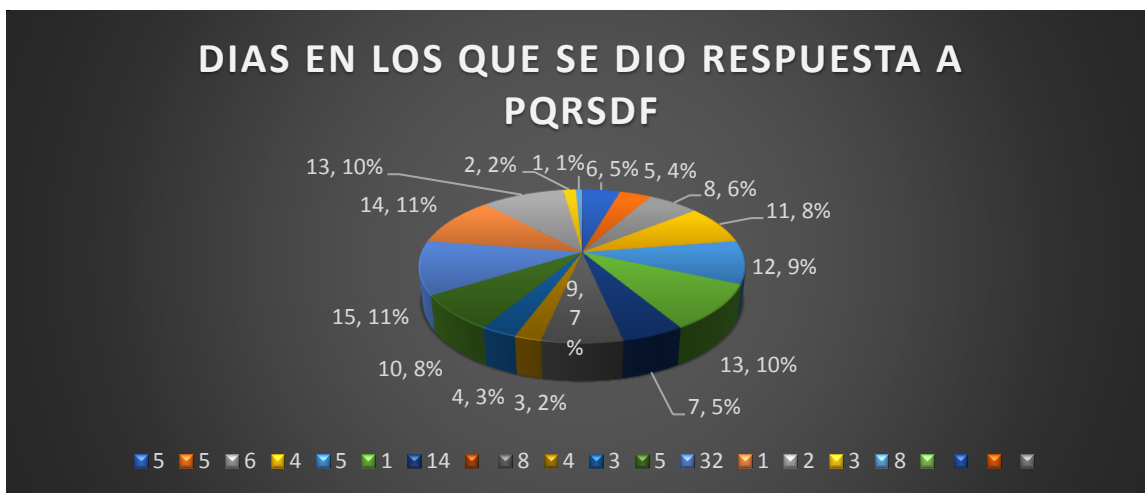
### OFICINAS IMCY



## 2.4. 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	
CANT.	DÍAS
5	6
5	5
6	8
4	11
5	12
1	13
14	7
8	9
4	3
3	4
5	10
32	15
1	14
2	13
3	2
8	1





## 2.5. RECOMENDACIONES.

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **106** peticiones registradas en la entidad, a **106** de éstas se les dio respuesta en tiempos oportunos dentro de los 30 días hábiles, y **0** de ellas se dio respuesta después de los establecido por el Decreto 491 de 2020, en su artículo 5 y numeral II, por ser información de competencia de la entidad.

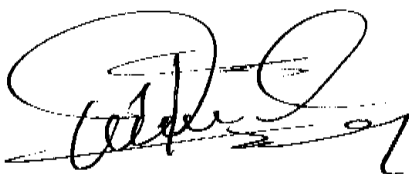
Control interno desde su función, genera las alertas y recomendaciones respectivas haciendo referencia en la importancia de dar respuestas de manera oportuna a las diferentes PQRSDF presentadas por parte de los grupos de valor, en cumplimiento de la normatividad que le aplica. Ley 1755 de 2015 artículo 15 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.

## 2.6. CONCLUSIONES.

- ✓ En el periodo evaluado del 01 de octubre al 30 de diciembre de 2022 se recibieron un total de 106 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 94% y pagina web con un 6%.
- ✓ 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 28%, seguido de apoyo coordinación de área que representa un 28%, la oficina de fomento representada en un 8%, gerencia con un 25 %, las oficinas de patrimonio y control interno con el 4% y finalmente las oficinas de jurídico, comunicaciones, presupuesto y tesorería representando un 0%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2022, los tiempos de respuesta para las PQRSDF han sido oportunos.

## 2.7. 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 1755 de 2015 artículo 15 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.



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

Revisó y proyectó: Héctor Fabio Gómez – Control Interno Imcy  
Original: Edwin Cortázar Villabon –Gerente  
Copia: Archivo Gestión Documental -Control Interno