



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

ENERO A JUNIO DE 2.023

CONTROL INTERNO



imcy.gov.co



@imcyyumbo



@imcyyumbo

Carrera 5 N° 6-34 Barrio Belalcázar Yumbo / Telefono: 6691529 - 6959115
www.imcy.gov.co - email: contactoimcy@imcy.gov.co

Contenido

INTRODUCCIÓN.	3
1. MARCO NORMATIVO.	3
2. DESARROLLO DEL INFORME.	4
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	10
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 enero al 30 de junio de la vigencia 2023.

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.

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.

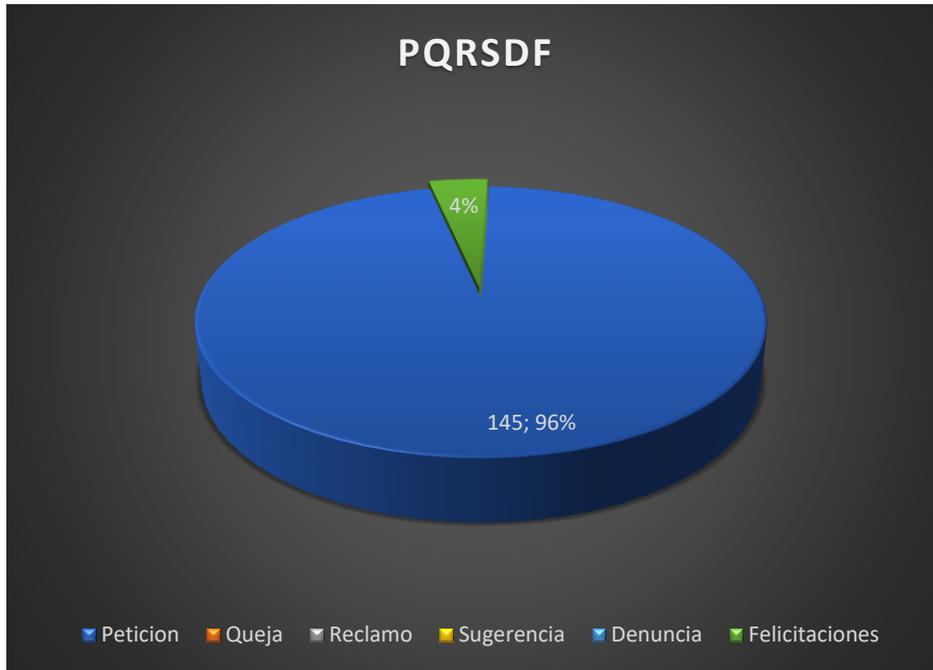
Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señala lados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que 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 enero y el 30 de junio del 2023 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 151 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.

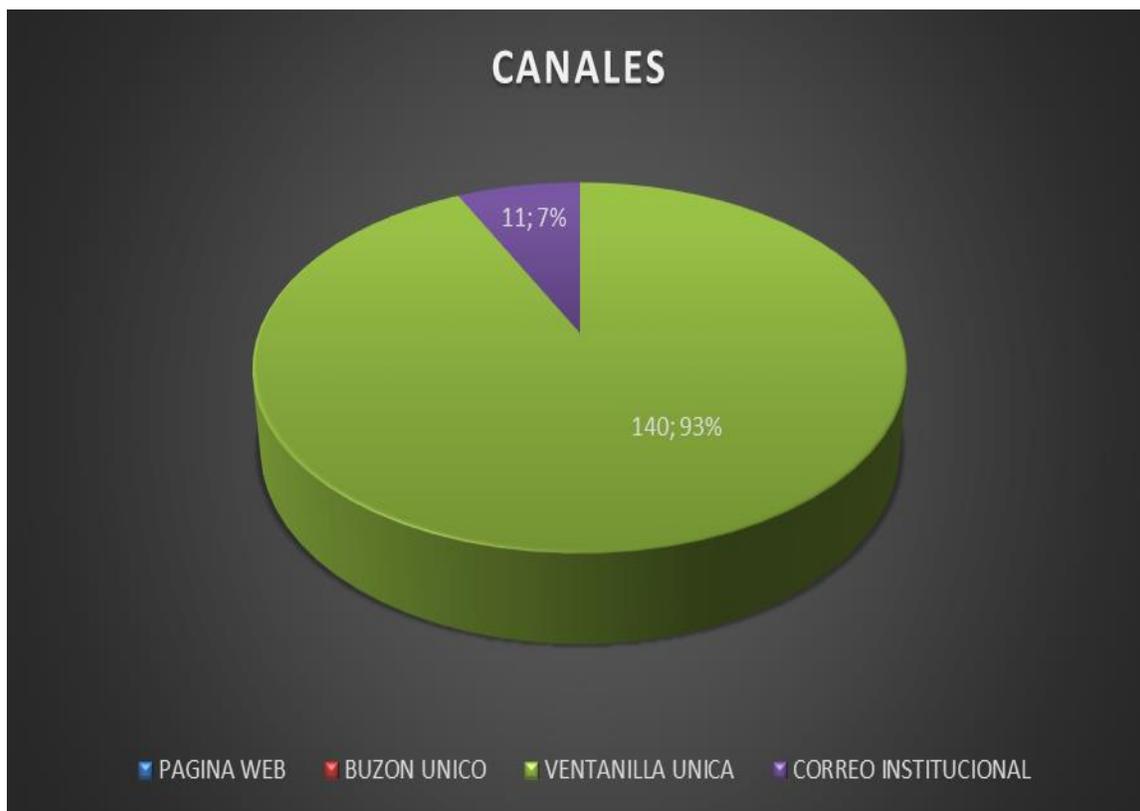
TOTAL DE PQRSDf RECIBIDAS					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
145	0	0	0	0	6



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 96%, seguido de correo institucional con un 4%, los otros dos canales como son página web y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES				
	Página web	Buzón físico	Ventanilla única	Correo institucional
Total			140	11



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 44%, seguido de coordinación de área que representa un 17%, fomento representando un 15%, gerencia con un 13%, las oficinas de comunicaciones, planeación y patrimonio con el 4% y finalmente las oficinas de, jurídico con un 1% y financiero con un 3%.

DEPENDENCIA	CANT.
GERENCIA	19
GESTIÓN HUMANA	3
COORDINACION DE AREA	25
FOMENTO	23
JURIDICO	2
PATRIMONIO	1
PLANEACIÓN	5
CONTROL INTERNO	-
APOYO COORDINACION	67
FINANCIERO	5
COMUNICACIONES	1
TOTAL	151



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	
DIAS	CANTIDAD
1	8
2	10
3	12
4	4
5	3
6	10
7	20
8	13
9	11
10	12
11	3
12	3
13	12
14	8
15	22
TOTAL	151



2.5 RECOMENDACIONES.

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las 151 peticiones registradas en la entidad, 151 de éstas se les dio respuesta en tiempos oportunos dentro de los 30 días hábiles, ninguna estuvo por fuera de los tiempos de acuerdo a 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 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.

2.6. CONCLUSIONES

En el periodo evaluado del 01 de enero al 30 de junio de 2023 se recibieron un total de 151 peticiones. No fueron presentadas quejas, reclamos.

Los canales más utilizados por los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo fueron ventanilla única con un 93% y correo institucional con un 7%.

Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDf el área de apoyo de coordinación es la más representativa mostrando un 44%, seguido de coordinación de área que representa un 17%, la oficina de fomento representada en un 15%, gerencia con un 13 %, las oficinas de patrimonio y control interno con el 4% y finalmente las oficinas de jurídico, comunicaciones, presupuesto y tesorería representando un 7%.

Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2023, los tiempos de respuesta para las PQRSDf han sido oportunos.

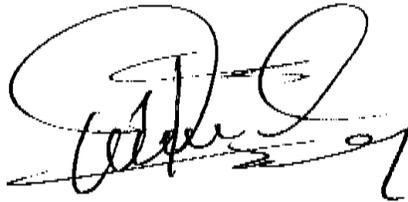
2.7. RECOMENDACIONES

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 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 estar atentos al seguimiento y las respuestas a las diferentes PQRSDf por ser un indicador de mucha importancia para las entidades que están pendientes del comportamiento y respuestas a la comunidad y grupos de valor.

Se recomienda identificar exactamente los correos electrónicos para que las respectivas PQRSDf que hagan los ciudadanos a través de la pagina web, lleguen donde deben llegar.



HÉCTOR FABIO GÓMEZ
Asesor Control Interno

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