



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

JULIO A DICIEMBRE DE 2.023

CONTROL INTERNO



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 - email: contactoimcy@imcy.gov.co

Contenido

INTRODUCCIÓN.	3
1. MARCO NORMATIVO.	3
2. DESARROLLO DEL INFORME.	4
2.1. TOTAL DE PQRSDP RECIBIDAS POR EL IMCY	4
2.2. CANALES DE INTERACCIÓN	5
2.3. GESTIÓN - OFICINA	6
2.4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.	7
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 julio al 31 de diciembre de la vigencia 2.023.

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 señalados, 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 julio y el 31 de diciembre del año 2.023 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 154 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.

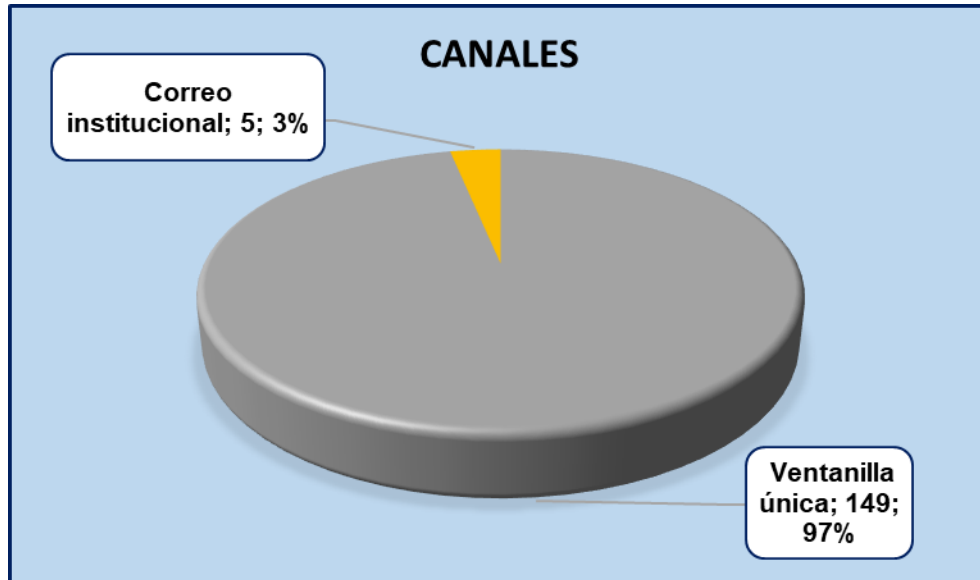
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
154	0	0	0	0	0



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

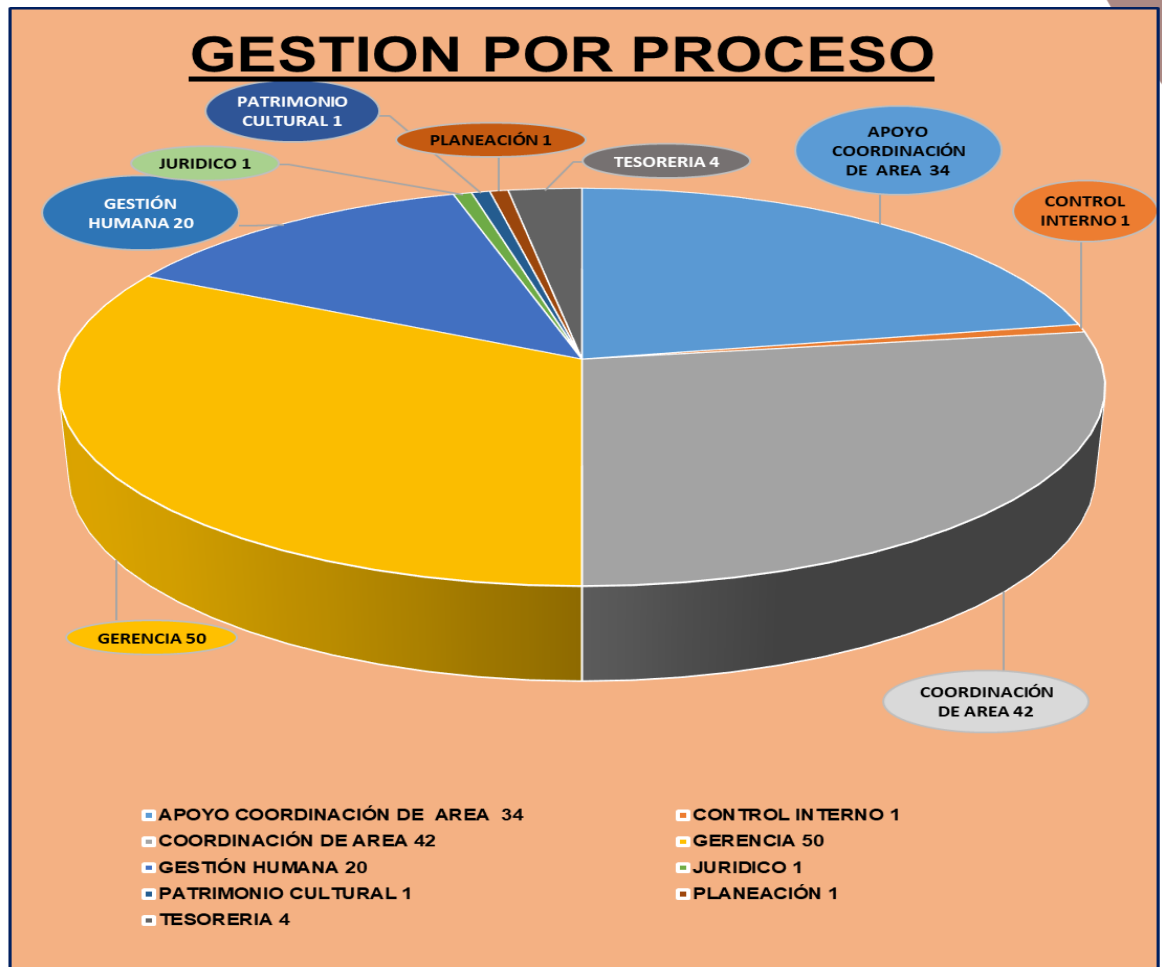
CANALES				
TOTAL	Página web	Buzón físico	Ventanilla única	Correo institucional
			149	5



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, tanto en cantidad como en porcentaje.

<u>GESTION POR PROCESO</u>	<u>CANT.</u>	<u>%</u>
APOYO COORDINACIÓN DE AREA	34	22%
CONTROL INTERNO	1	1%
COORDINACIÓN DE AREA	42	27%
GERENCIA	50	32%
GESTIÓN HUMANA	20	13%
JURIDICO	1	1%
PATRIMONIO CULTURAL	1	1%
PLANEACIÓN	1	1%
TESORERIA	4	3%
TOTAL	154	100%

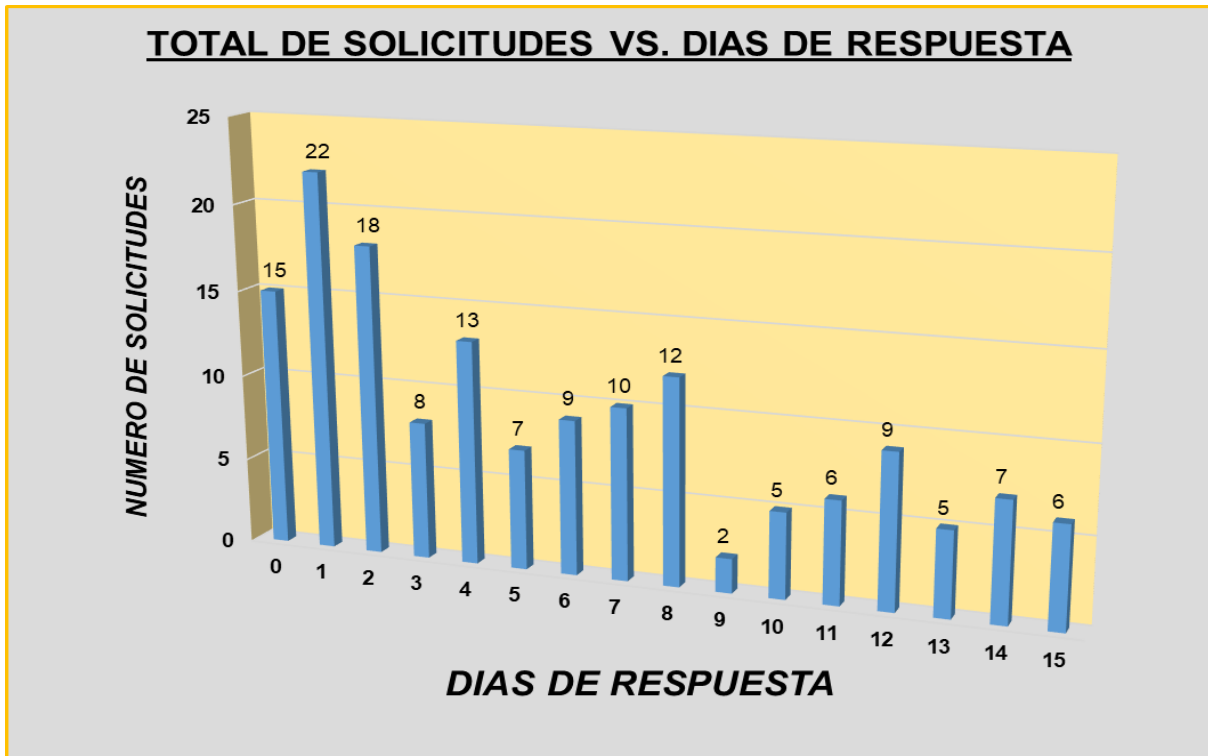


2.4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

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.

DIAS EN QUE RESPONDIERON LAS SOLICITUDES

GESTION/PROCESO	DIAS DE RESPUESTA	TOTAL DE SOLICITUD
APOYO COORDINACIÓN DE AREA	1	2
	2	3
	4	5
	5	1
	6	1
	7	3
	8	6
	9	1
	10	2
	11	2
	12	4
	13	1
	14	1
	15	2
	Total APOYO COORDINACIÓN DE AREA	TOTAL
CONTROL INTERNO	1	1
Total CONTROL INTERNO	TOTAL	1
COORDINACIÓN DE AREA	0	14
	1	8
	2	5
	3	5
	4	2
	5	2
	6	3
	7	1
	10	1
	15	1
Total COORDINACIÓN DE AREA	TOTAL	42
GERENCIA	0	1
	1	7
	2	6
	3	2
	4	3
	5	2
	6	4
	7	3
	8	3
	9	1
	10	2
	11	1
	12	5
	13	3
	14	5
15	2	
Total GERENCIA	TOTAL	50
GESTIÓN HUMANA	1	3
	2	4
	4	1
	5	1
	6	1
	7	3
	8	2
	11	3
	14	1
	15	1
Total GESTIÓN HUMANA	TOTAL	20
JURIDICO	13	1
Total JURIDICO	TOTAL	1
PATRIMONIO CULTURAL	8	1
Total PATRIMONIO CULTURAL	TOTAL	1
PLANEACIÓN	1	1
Total PLANEACIÓN	TOTAL	1
TESORERIA	3	1
	4	2
	5	1
Total TESORERIA	TOTAL	4
	TOTAL	154



2.5 RECOMENDACIONES.

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las 154 peticiones, 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 julio al 31 de diciembre de 2023 se recibieron un total de 154 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 97% y correo institucional con un 3%.

Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDF las más atendidas son:

GERENCIA	32%
COORDINACIÓN DE AREA	27%
APOYO COORDINACIÓN DE AREA	22%
GESTIÓN HUMANA	13%
TESORERIA	3%
CONTROL INTERNO	1%
JURIDICO	1%
PATRIMONIO CULTURAL	1%
PLANEACIÓN	1%

Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2023, los tiempos de respuesta para las PQRSDF han sido oportunos.

2.7. RECOMENDACIONES

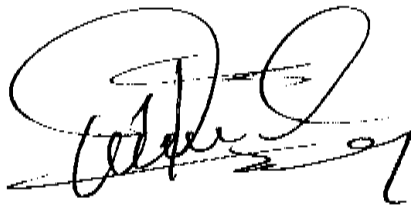
Se recomienda a los líderes de procesos y personal de las diferentes oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atienden PQRSDF dar respuesta en los términos establecidos por la normatividad vigente. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.

Se recomienda realizar revisión y ajuste técnico al sistema de información ORFEO debido a que durante el proceso de seguimiento del presente informe algunas funciones que facilitan el tramite interno de la gestión documental relacionado con

las PQRSDF presenta dificultades y no permite su funcionabilidad de una manera eficiente.

Se recomienda hacer unos seguimientos efectivos a las diferentes PQRSDF por ser un indicador de mucha importancia, estos seguimientos deben quedar documentados en documentos de consulta.

Debe existir un programa efectivo que genere la cultura en los ciudadanos de utilizar más la comunicación a través de la página web de la entidad, para el envío de las PQRSDF.



HÉCTOR FABIO GÓMEZ
Asesor Control Interno

Revisó y proyectó: Héctor Fabio Gómez – Control Interno Imcy
Original: John Sebastián Echeverri Collazos –Gerente
Copia: Archivo Gestión Documental -Control Interno