

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2.024

CONTROL INTERNO

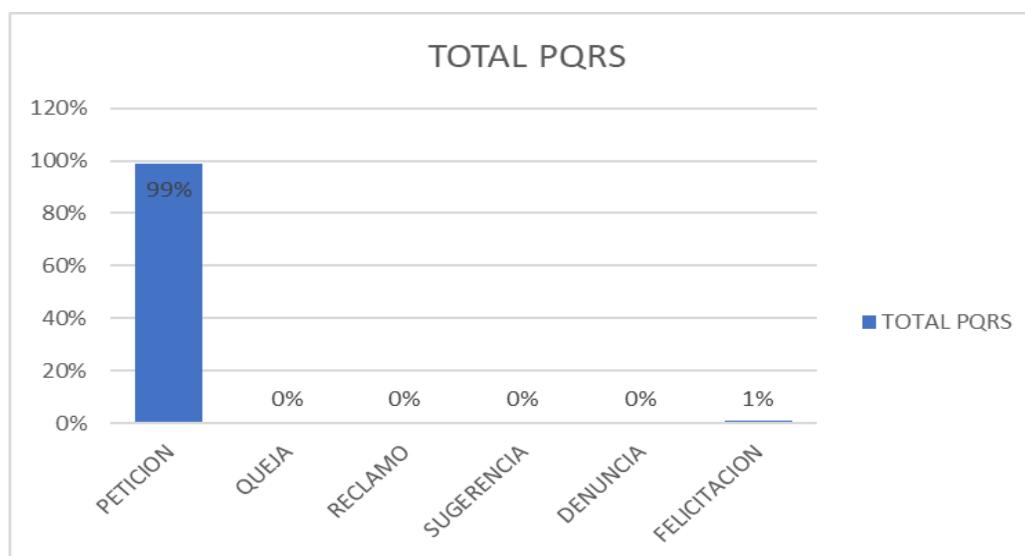
OCTUBRE DE 2024

En el marco de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14. Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, el cual en su artículo 5, amplía el término para dar respuesta a los derechos de petición durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Se presenta el informe de PQRSDf recibidos por el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo en el periodo comprendido entre julio 01 y septiembre 30 de 2024. 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 julio y el 30 de septiembre de 2024 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 145 Peticiones y 1 Felicitación. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.

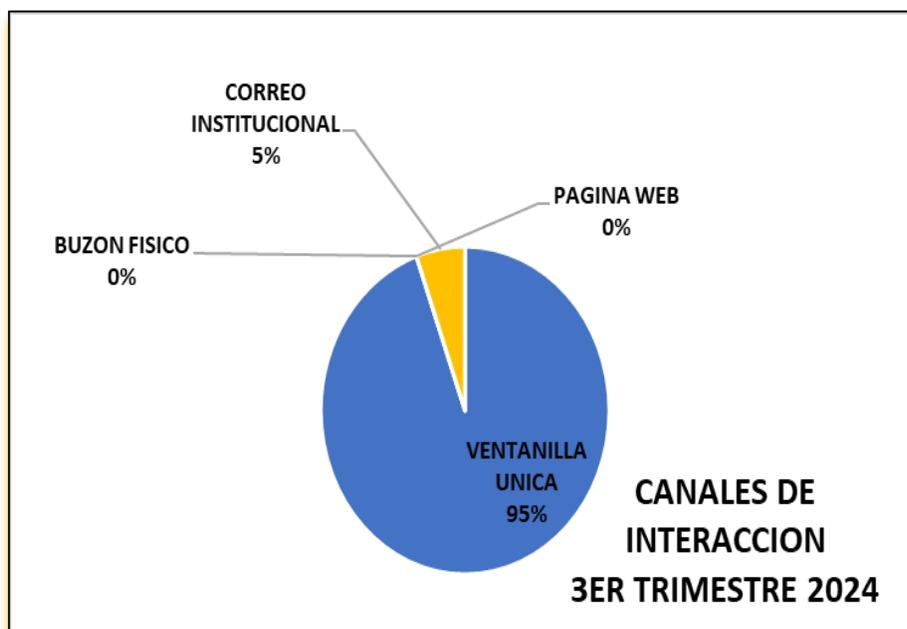
TOTAL DE PQRS RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación
TOTALES	145	0	0	0	0	1



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 con un 95%, seguido de correo institucional con un 5%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES DE INTERACCION 3ER TRIMESTRE 2024				
MES	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	138	0	0	8



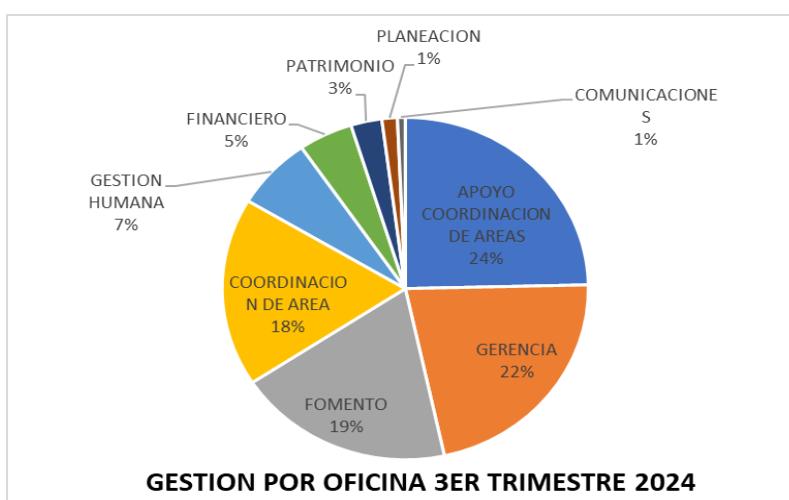
3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

En el periodo evaluado de julio a septiembre 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, encontrando que el área de Apoyo Coordinación de Área es la más representativa mostrando un 24%, seguido de Gerencia que representa un 22%, la oficina de Fomento representada en un 19%, la oficina de Coordinación de Área presenta un 18%, Gestión Humana con un 7%, Financiero un 5%, Patrimonio un 3%, Planeación un 1% y finalmente la oficina de comunicaciones 1%.

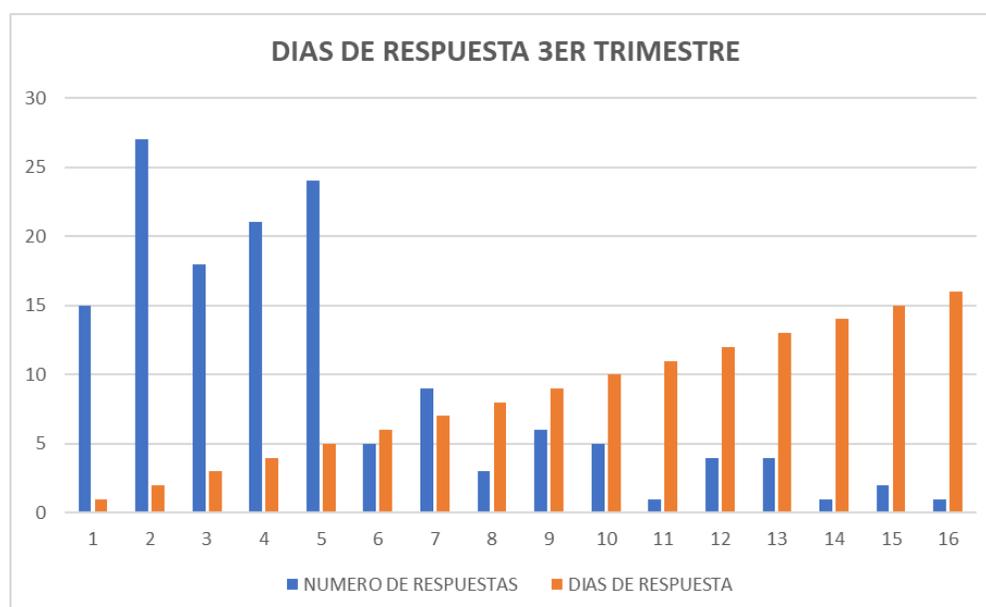
OFICINA	GESTION
APOYO COORDINACION DE AREAS	36
GERENCIA	32
FOMENTO	28
COORDINACION DE AREA	26
GESTION HUMANA	10
FINANCIERO	7
PATRIMONIO	4
PLANEACION	2
COMUNICACIONES	1



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.

NUMERO DE RESPUESTAS	DIAS DE RESPUESTA
15	1
27	2
18	3
21	4
24	5
5	6
9	7
3	8
6	9
5	10
1	11
4	12
4	13
1	14
2	15
1	16



6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **146** peticiones registradas en la entidad, en donde su mayoría (145) fueron dadas en respuesta oportuna y solo 1 se dio respuesta en tiempo extemporáneo ya que el tiempo establecido por norma de gestionar su respuesta es de 15 días hábiles. Por lo cual control interno desde su función, genera 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.

7. CONCLUSIONES

- ✓ En el periodo evaluado del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024 se recibieron un total de 146 solicitudes. De las cuales 145 fueron peticiones y 01 felicitación. No fueron presentadas quejas, reclamos, sugerencias.

- ✓ Los canales más utilizados por los grupos de valor del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo fueron ventanilla única con un 95% y correo institucional con un 5%.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDF muestra que el área de Apoyo Coordinación de Área es la más representativa mostrando un 24%, seguido de Gerencia que representa un 22%, la oficina de Fomento representada en un 19%, la oficina de Coordinación de Área presenta un 18%, Gestión Humana con un 7%, Financiero un 5%, Patrimonio un 3%, Planeación un 1% y finalmente la oficina de comunicaciones 1%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024, los tiempos de respuesta para las PQRSDF han sido oportunos y solo 1 solicitud se le dio respuesta en tiempo extemporáneo.

8. RECOMENDACIONES

- ✓ A pesar de no recibirse quejas ni reclamos, se debe seguir procurando por que la comunicación con las personas que reciben los servicios por la entidad identifiquen falencias para seguir mejorando.
- ✓ El canal más utilizado por los grupos de valor para interactuar con el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo sigue siendo la comunicación física a través de la ventanilla única, por lo que se debe procurar en incrementar el uso de las redes.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDF, Apoyo de coordinación es la más representativa, seguido de Gerencia, Coordinación de área y Fomento. Por lo que se deben encontrar que documentos tipo llegan para verificar si hay que modificar un procedimiento.
- ✓ 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.



HECTOR FABIO GOMEZ
Asesor de control Interno

Elaboro: Héctor Fabio Gómez
Copia: John Sebastián Echeverri Collazos