

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**CUARTO TRIMESTRE
AÑO 2024.**

CONTROL INTERNO

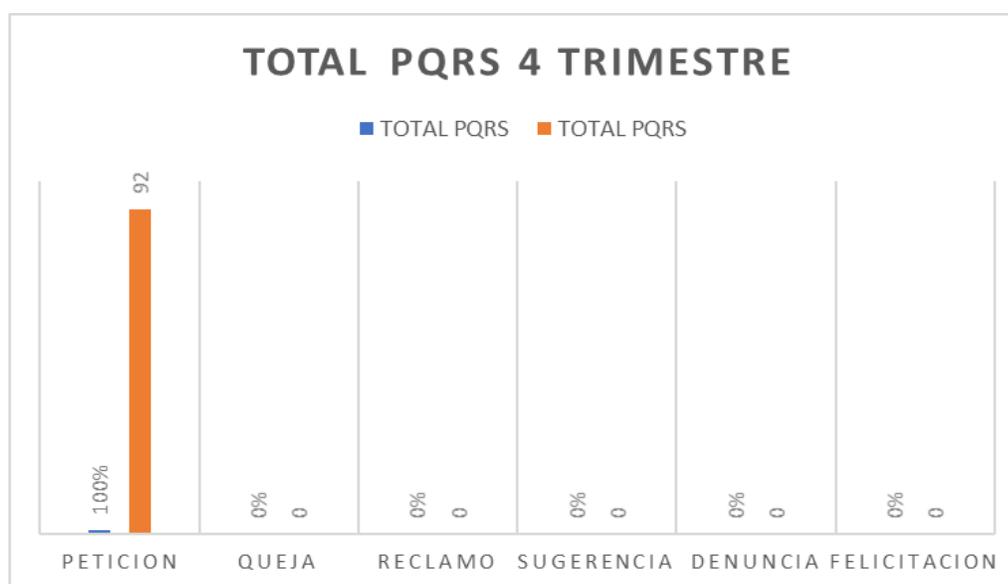
ENERO DE 2.025

En el marco de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14. Ley 1755 de 2015 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 92 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

TOTAL DE PQRs RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2024 (OCTUBRE-DICIEMBRE)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación
TOTALES	92	0	0	0	0	0



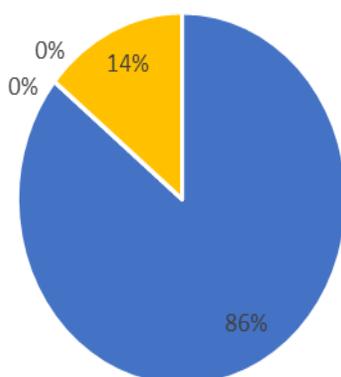
1.1. CANALES DE INTERACCIÓN

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 86%, seguido de correo institucional con un 14%, 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	79	0	0	13

CANALES DE INTERACCION 4TO TRIMESTRE 2024

■ VENTANILLA UNICA ■ PAGINA WEB ■ BUZON FISICO ■ CORREO INSTITUCIONAL



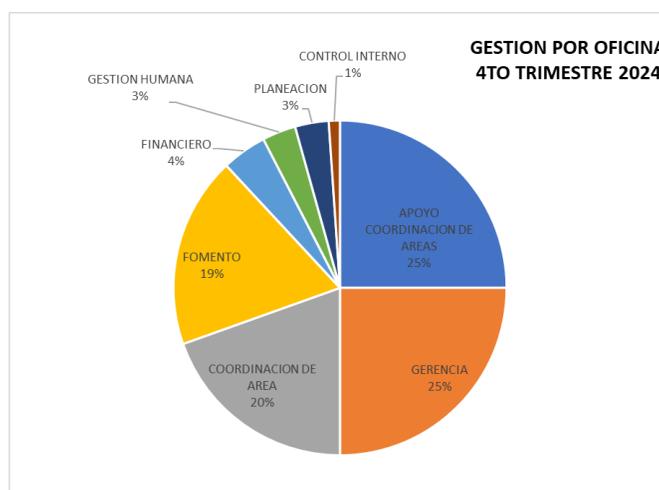
1. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

En el periodo evaluado de julio a septiembre no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

2. 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 25%, seguido de Gerencia que representa un 25%, la oficina de Coordinación de Área representada por un 20%, la oficina de Fomento representada en un 19%, la oficina de Finanzas por un 4%, Gestión Humana con un 3%, Planeación un 3% y finalmente la oficina de control interno con un 1%.

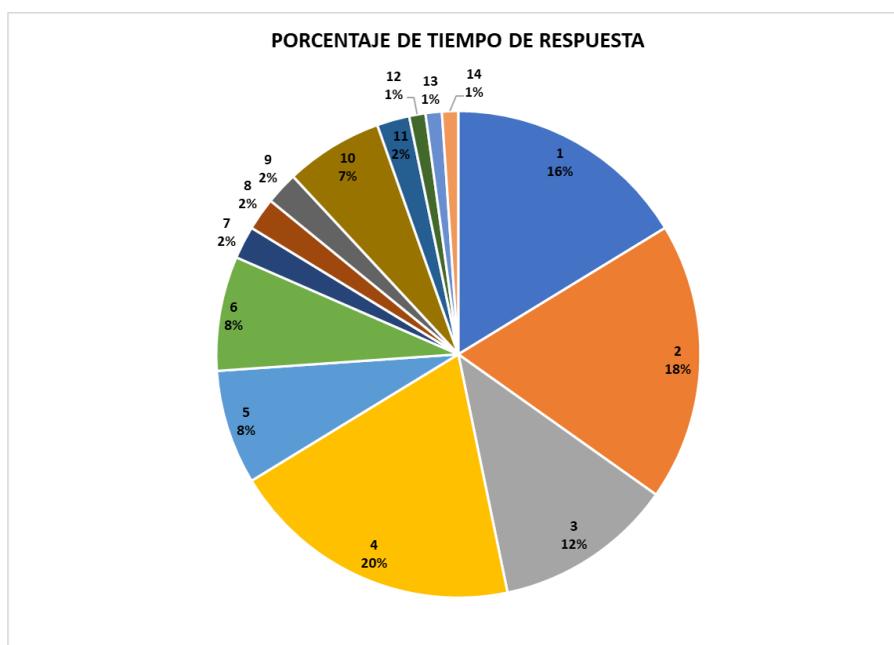
OFICINA	GESTION
APOYO COORDINACION DE AREAS	23
GERENCIA	23
COORDINACION DE AREA	18
FOMENTO	17
FINANCIERO	4
GESTION HUMANA	3
PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	1



3. 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
17	2
11	3
18	4
7	5
7	6
2	7
2	8
2	9
6	10
2	11
1	12
1	14
1	16



4. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **92** peticiones registradas en la entidad, en donde su mayoría (92) fueron dadas en respuesta oportuna y solo 1 se dio respuesta en tiempo extemporáneo, debido a 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 y comunidad en general, en cumplimiento de la normatividad que le aplica. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015.

5. CONCLUSIONES.

- ✓ En el periodo evaluado del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024 se recibieron un total de 92 solicitudes. De las cuales 92 fueron 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 86% y correo institucional con un 14%.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDF muestra que el área Apoyo Coordinación de Área es la más representativa mostrando un 25%, seguido de Gerencia que representa un 25%, la oficina de Coordinación de Área representada por un 20%, la oficina de Fomento representada en un 19%, la oficina de Finanzas por un 4%, Gestión Humana con un 3%, Planeación un 3% y finalmente la oficina de control interno con un 1%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2024, los tiempos de respuesta para las PQRSDF han sido oportunos y solo 1 solicitud se le dio respuesta en tiempo extemporáneo.

6. OBSERVACIONES

- ✓ 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.



HECTOR FABIO GOMEZ
Asesor de control Interno

Elaboro: Héctor Fabio Gómez
Copia: John Sebastián Echeverri Collazos

