

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

**PRIMER TRIMESTRE
01 DE ENERO AL 31 DE MARZO**

AÑO 2.025

CONTROL INTERNO

ABRIL 10 2025



Carrera 5 No. 6 – 34
Yumbo, Valle del Cauca



+57 (602) 695 9115
+57 (602) 669 1529



Instagram: @imcyumbo
Facebook: Imcy Yumbo



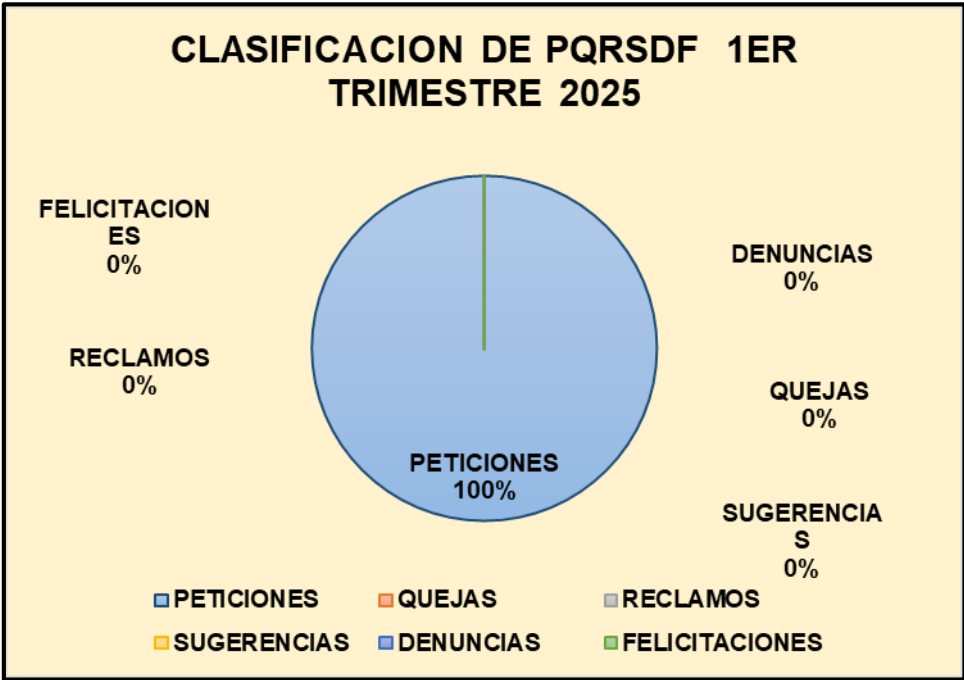
www.imcy.gov.co

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 01 de enero de 2025 y 31 de Marzo de 2025. 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 enero y el 31 de marzo de 2025 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 103 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

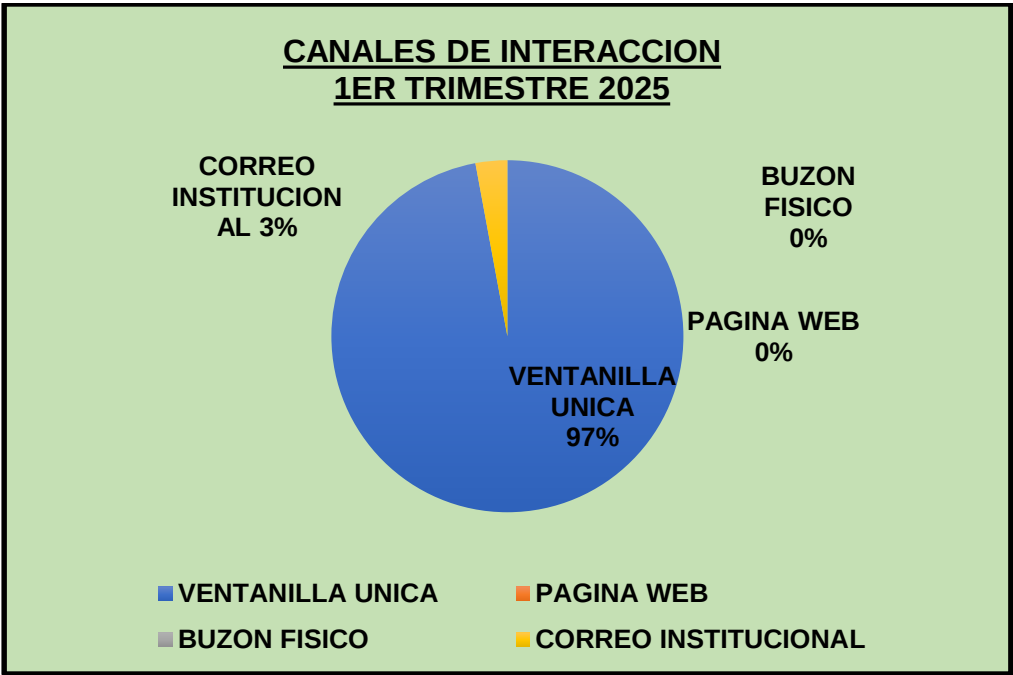
TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ENERO - MARZO)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitacion
TOTALES	103	0	0	0	0	0



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 97%, seguido de correo institucional con un 3%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ENERO - MARZO)				
	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	100	0	0	3



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

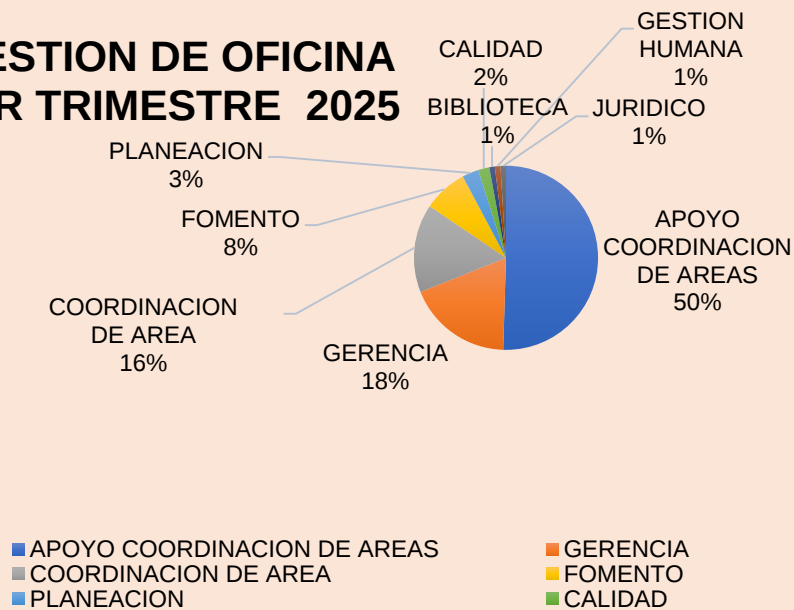
A continuación, se muestran las solicitudes y/o peticiones presentadas con competencia a las diferentes gestiones u oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, encontrando que el área de Apoyo Coordinación de Área es la más representativa mostrando un 50%, seguido de Gerencia que representada un 18%, la oficina de Coordinación de Área representada por un 16%, la oficina de Fomento representada en un 8%, la oficina de Planeación representada por un 3%, la oficina de Calidad representada por un 2%, la oficina de Biblioteca representada por un 1%, la oficina de Gestión Humana representada por un 1% y finalmente la oficina de Jurídico representada por un 1%.

OFICINA	GESTION
APOYO COORDINACION DE AREAS	52
GERENCIA	19
COORDINACION DE AREA	16
FOMENTO	8
PLANEACION	3
CALIDAD	2
BIBLIOTECA	1
GESTION HUMANA	1
JURIDICO	1

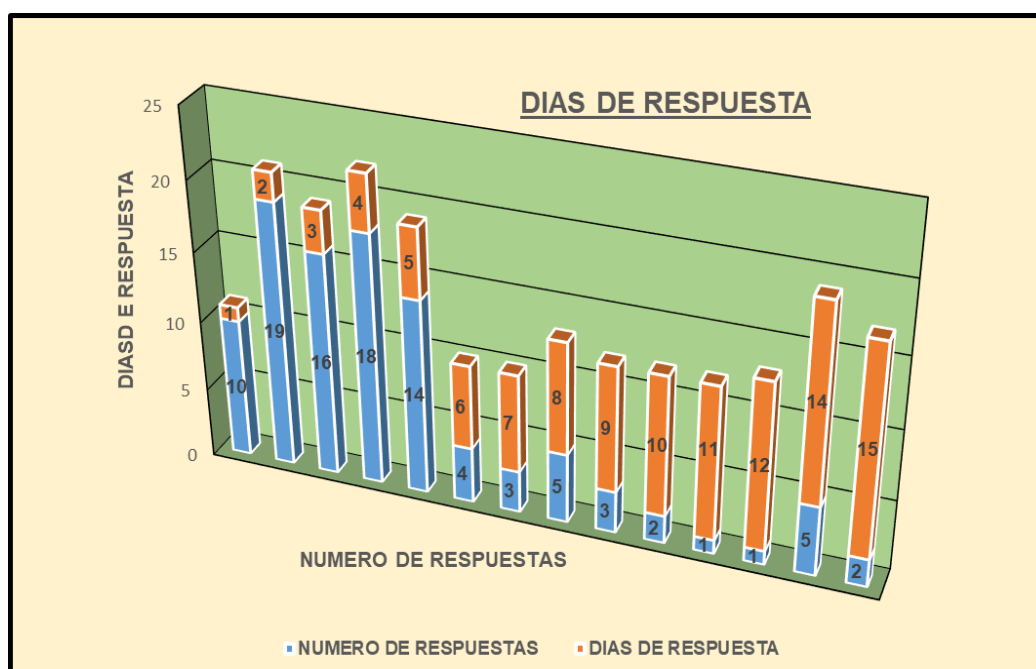
5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

GESTION DE OFICINA 1ER TRIMESTRE 2025



DIAS DE RESPUESTA	
NUMERO DE RESPUESTAS	DIAS DE RESPUESTA
10	1
19	2
16	3
18	4
14	5
4	6
3	7
5	8
3	9
2	10
1	11
1	12
5	14
2	15



6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **103** peticiones registradas en la entidad, en donde su totalidad (103) fueron dadas en respuesta oportuna. Igualmente, la oficina asesora de control interno desde su función, genera 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.

7. CONCLUSIONES

- ✓ En el periodo evaluado del 02 de enero al 31 de marzo de 2025 se recibieron un total de 103 solicitudes. De las cuales en su totalidad 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 97% y correo institucional con un 3%.
- ✓ Se evidencia 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 50%, seguido de Gerencia que representada un 18%, la oficina de Coordinación de Área representada por un 16%, la oficina de Fomento representada en un 8%, la oficina de Planeación representada por un 3%, la oficina de Calidad representada por un 2%, la oficina de Biblioteca representada por un 1%, la oficina de Gestión Humana representada por un 1% y finalmente la oficina de Jurídico representada por un 1%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 02 de enero y el 31 de marzo de 2025, los tiempos de respuesta para las PQRSDf han sido oportunos.

8. 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
Instituto Municipal de Cultura de Yumbo

Aprobó: Francia E. Chanchi
Elaboró: Sandra Moran
Original Gerente: Sebastián Echeverry
1° Copia: Archivo de gestión control interno.