

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**SEGUNDO TRIMESTRE
01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO**

AÑO 2025.

CONTROL INTERNO

JULIO DE 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 abril de 2025 y el 30 de junio 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 abril y el 30 de junio de 2025 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 100 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ABRIL A JUNIO DE 2025					
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION
100	0	0	0	0	0

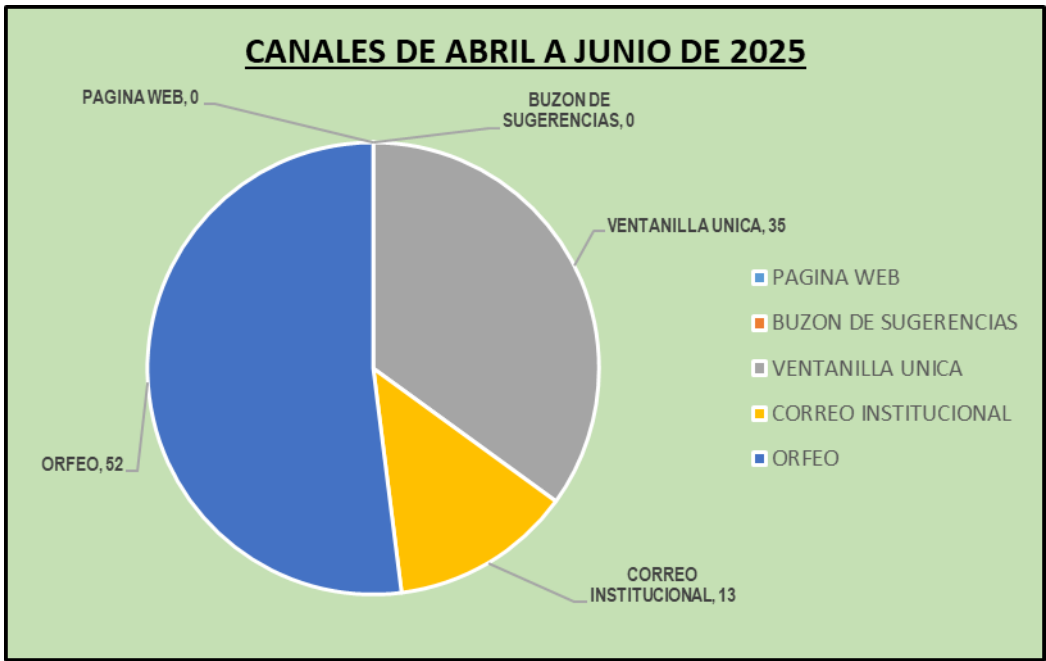


2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 87%, seguido de correo institucional con un 13%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES DE ABRIL A JUNIO DE 2025					
PAGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	VENTANILLA UNICA	CORREO INSTITUCIONAL	ORFEO	TOTAL
0	0	35	13	52	100





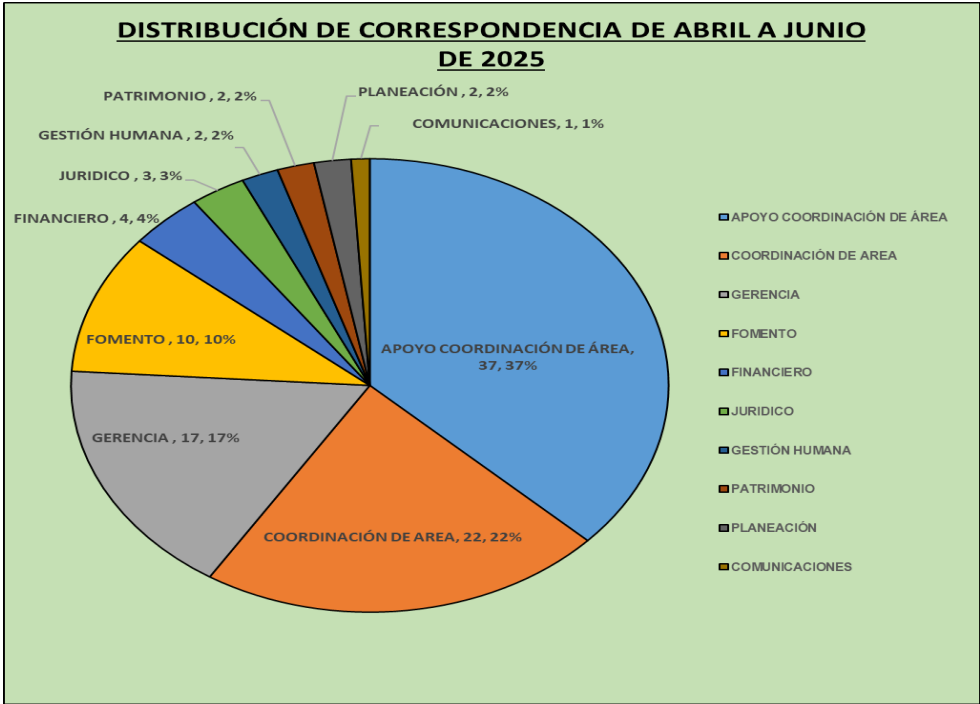
3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

En el periodo evaluado de abril a junio de 2025 no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

4. GESTION - OFICINA

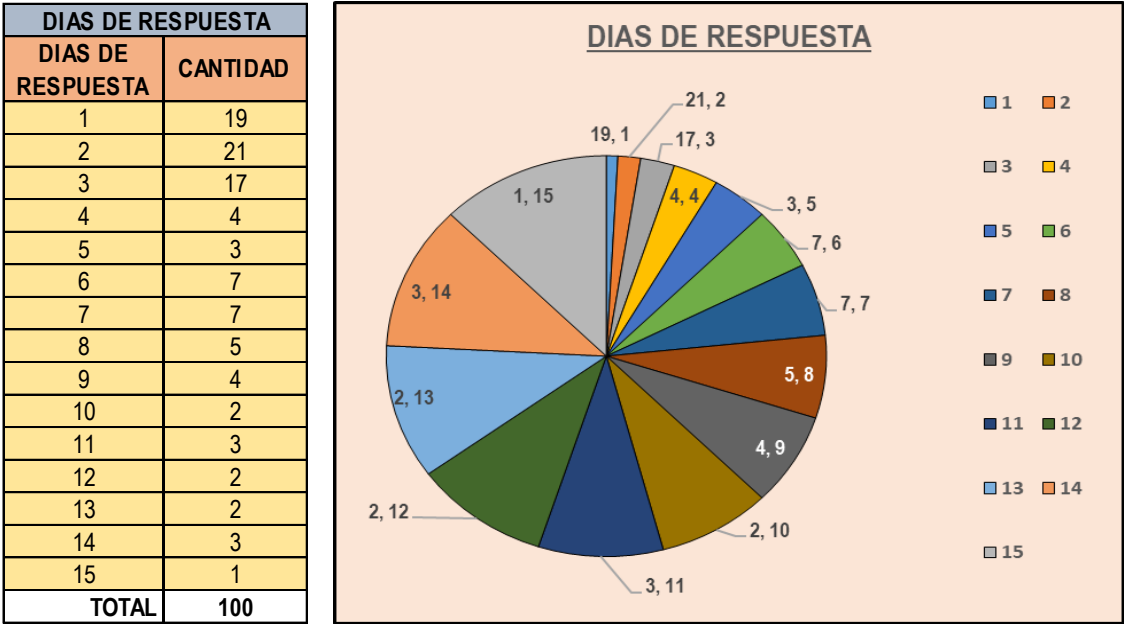
A continuación, se muestran las solicitudes y/o peticiones presentadas con competencia a las diferentes gestiones u oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo, encontrando que el área de Apoyo Coordinación de Área es la más representativa mostrando un 37%, seguido de Coordinación de áreas con un 22% Gerencia que representada un 17%, la oficina de Fomento representada en un 10%, la oficina del área Financiera representada por un 4%, la oficina de Jurídico representada por un 3%, la oficina de Gestión Humana representada por un 2%, la oficina de Patrimonio representada por un 2%, la oficina de Planeación representada por un 2% y finalmente la oficina de Comunicaciones representada por un 1%.

DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA DE ABRIL A JUNIO DE 2025		
OFICINAS	TOTAL	%
APOYO COORDINACIÓN DE ÁREA	37	37%
COORDINACIÓN DE AREA	22	22%
GERENCIA	17	17%
FOMENTO	10	10%
FINANCIERO	4	4%
JURIDICO	3	3%
GESTIÓN HUMANA	2	2%
PATRIMONIO	2	2%
PLANEACIÓN	2	2%
COMUNICACIONES	1	1%
TOTAL	100	100%



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.



6. CONCLUSIONES

- Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **100** peticiones registradas en la entidad, en su totalidad fueron respondidas de manera oportuna.
- Se puede decir que el IMCY presenta un comportamiento sano en lo que respecta a la contestación de las peticiones recibidas.
- El funcionamiento de los canales de comunicación es óptimo puesto que se puede ver claramente el uso de ellos por parte de la ciudadanía.



- Apoyo a coordinación es el área con mayor número de PQRSDF, de acuerdo a las comunicaciones recibidas, por lo que es importante revisar cuales son en su mayoría las causas.
- A pesar de existir varios canales de comunicación con la institución sigue siendo la ventanilla única (documento físico), por donde más llegan peticiones.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ La no recepción de Quejas ni Reclamos indica que las cosas se están haciendo bien, por lo que se invita a seguir con este mismo comportamiento.
- ✓ Incentivar el uso de otros canales de comunicación como las redes, buzón de sugerencias y demás.
- ✓ Desde la oficina de Control Interno del IMCY, se invita al personal encargado de las respuestas a cada una de las peticiones a continuar con dicha disposición puesto que ninguna fue respondida por fuera de los tiempos que dice la norma.
- ✓ Evaluar continuamente el uso de las redes para verificar si los ciudadanos están utilizando en debida forma dichas plataformas.

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: John Sebastián Echeverri C.

1° Copia: Archivo de gestión control interno.



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