

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**TERCER TRIMESTRE
01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE**

AÑO 2025.

CONTROL INTERNO

SEPTIEMBRE 30 DE 2025



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



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



Instagram: @imcyumbo
Facebook: Imcy Yumbo



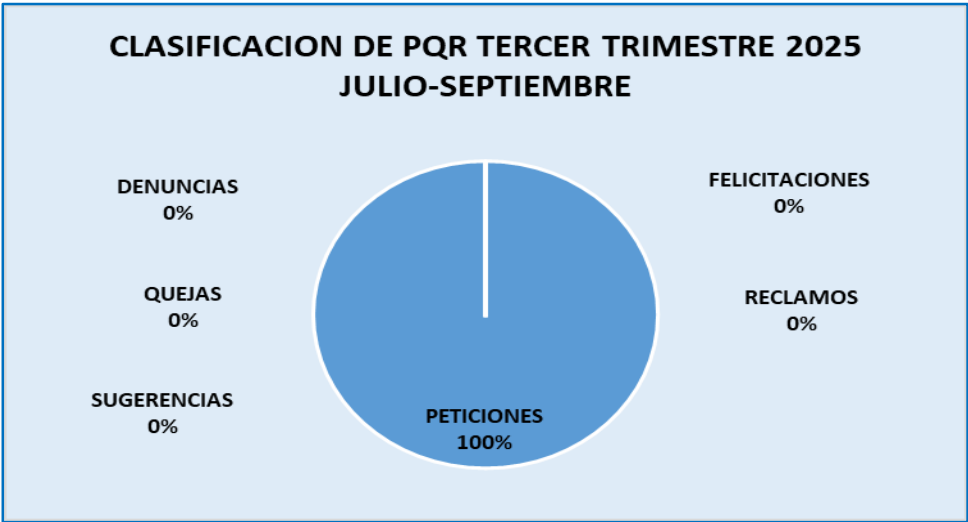
www.imcy.gov.co

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 julio de 2025 y 30 de septiembre 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 julio de 2025 y el 30 de septiembre de 2025 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 142 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

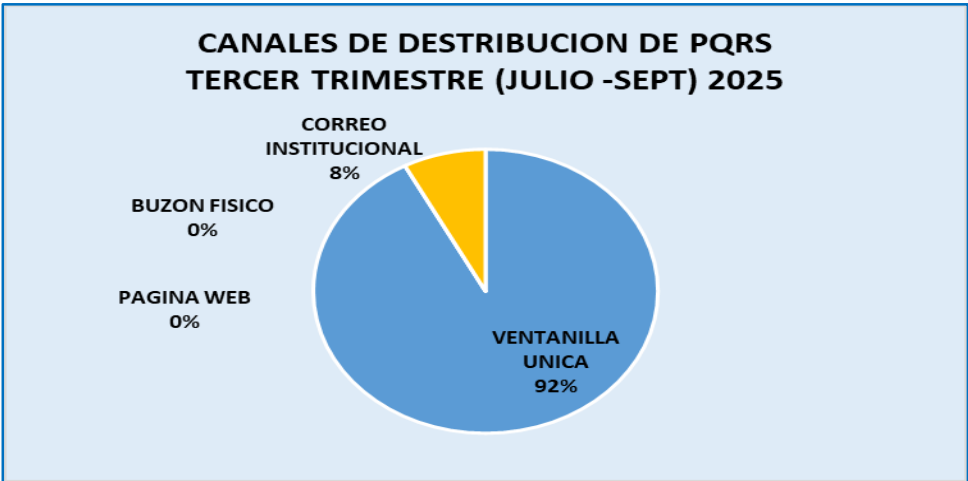
TOTAL DE PQRS TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE 2025)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación
TOTALES	142	0	0	0	0	0



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 92%, seguido de correo institucional con un 8%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

TOTAL DE PQRS TERCER TRIMESTRE (JULIO-SEPTIEMBRE)				
	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	131	0	0	11



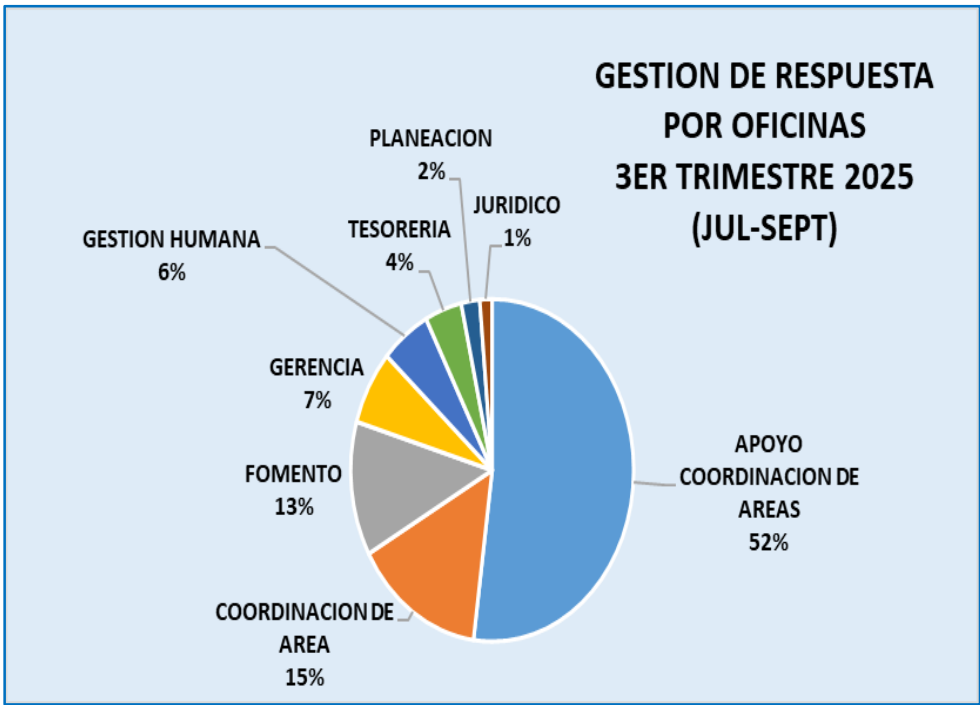
3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

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 52%, seguido de Coordinación de áreas con un 15%, área de Fomento con un 13%, Gerencia que representa un 7%, el área de Gestión Humana con un 6%, la oficina del área Financiera - Tesorería representada por un 4%, el área de Planeación con un 2% y finalmente la oficina de Jurídico representada por un 1%

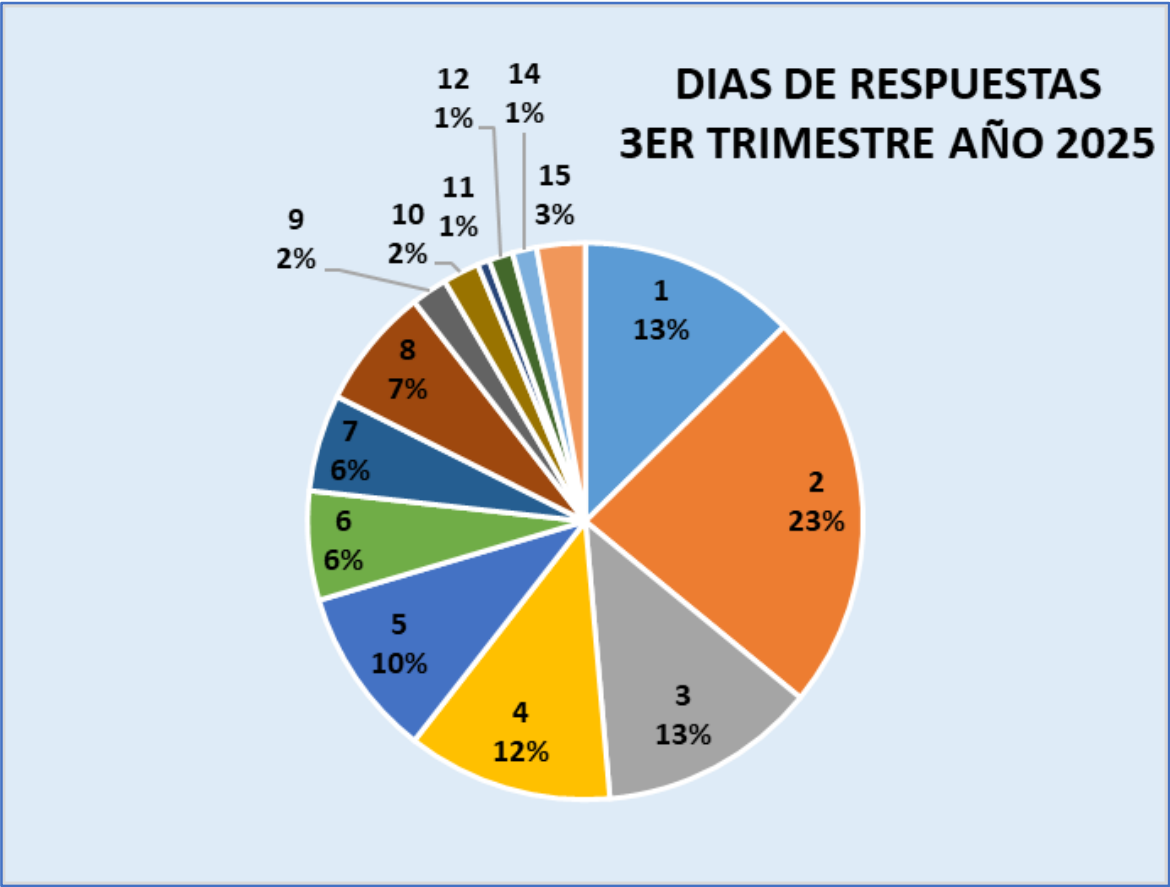
OFICINA	GESTION
APOYO COORDINACION DE AREAS	74
COORDINACION DE AREA	21
FOMENTO	18
GERENCIA	10
GESTION HUMANA	8
TESORERIA	6
PLANEACION	3
JURIDICO	2



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 del IMCY para su gestión.

DIAS DE RESPUESTA	
DIAS DE RESPUESTA	NUMERO DE RESPUESTAS
1	18
2	33
3	18
4	17
5	14
6	9
7	8
8	10
9	3
10	3
11	1
12	2
14	2
15	4



6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **142** peticiones registradas en la entidad, en donde su totalidad (142) fueron dadas en respuesta oportuna. Igualmente, 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 2025 se recibieron un total de 142 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 92% y correo institucional con un 8%.
- ✓ 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 52%, seguido de Coordinación de áreas con un 15%, área de Fomento con un 13%, Gerencia que representa un 7%, el área de Gestión Humana con un 6%, la oficina del área Financiera - Tesorería representada por un 4%, el área de Planeación con un 2% y finalmente la oficina de Jurídico representada por un 1%
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre 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.
- ✓ Promover a través de videos y anuncios la utilización de los demás medios de comunicación con la entidad para efectuar las respectivas PQRSDF.



HECTOR FABIO GOMEZ
Asesor de Control Interno
Instituto Municipal de Cultura de Yumbo

Aprobó: Héctor Fabio Gómez
Elaboró: Sandra Moran
Original Gerente: John Sebastián Echeverri Collazos
1° Copia: Archivo de gestión control interno.