

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE 2025 AL 31 DE DICIEMBRE 2025**

CONTROL INTERNO

ENERO DE 2.026



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



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



Instagram: @imcyyumbo
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 octubre y 31 de diciembre 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 octubre de 2025 y el 31 de diciembre de 2025 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 63 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

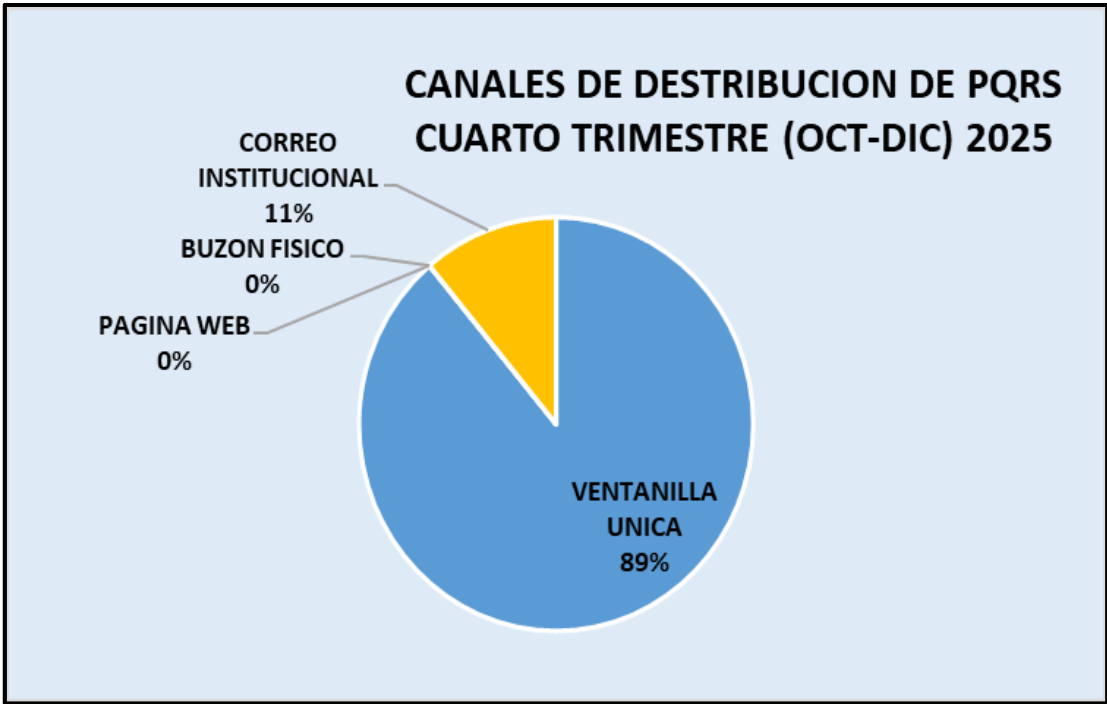
TOTAL DE PQRS CUARTO TRIMESTRE (OCT-DIC 2025)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación
TOTALES	63	0	0	0	0	0



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 89%, seguido de correo institucional con un 11%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.

TOTAL DE PQRS CUARTO TRIMESTRE (OCTUBRE - DICIEMBRE) 2025				
	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	56	0	0	7



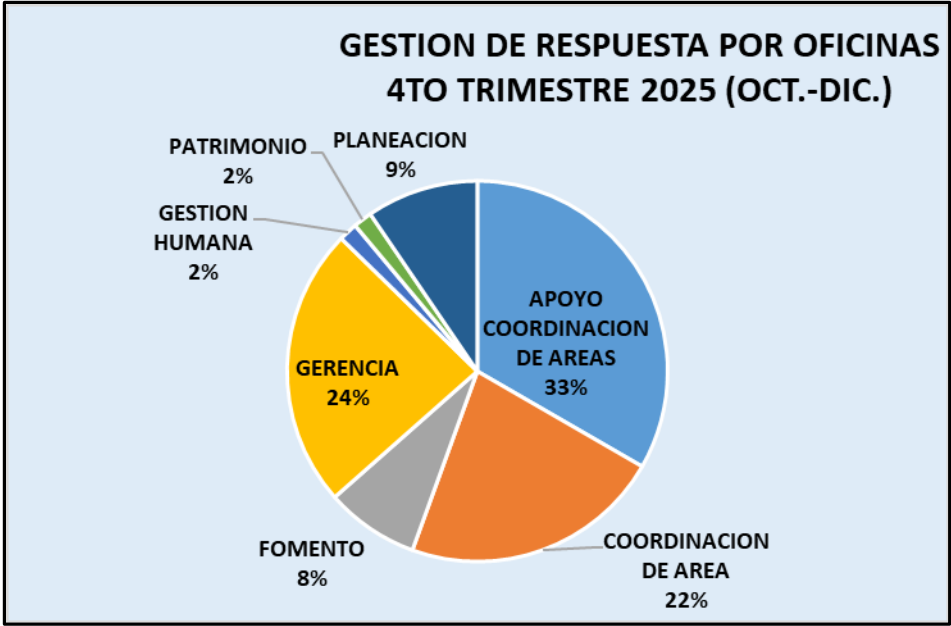
3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

En el periodo evaluado de octubre a diciembre 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 33%, Gerencia representada por un 24%, seguido de Coordinación de áreas con un 22%, área de Planeación con un 9%, el área de Fomento con un 8%, la oficina de Gestión Humana con un 2% y Patrimonio con un 2%.

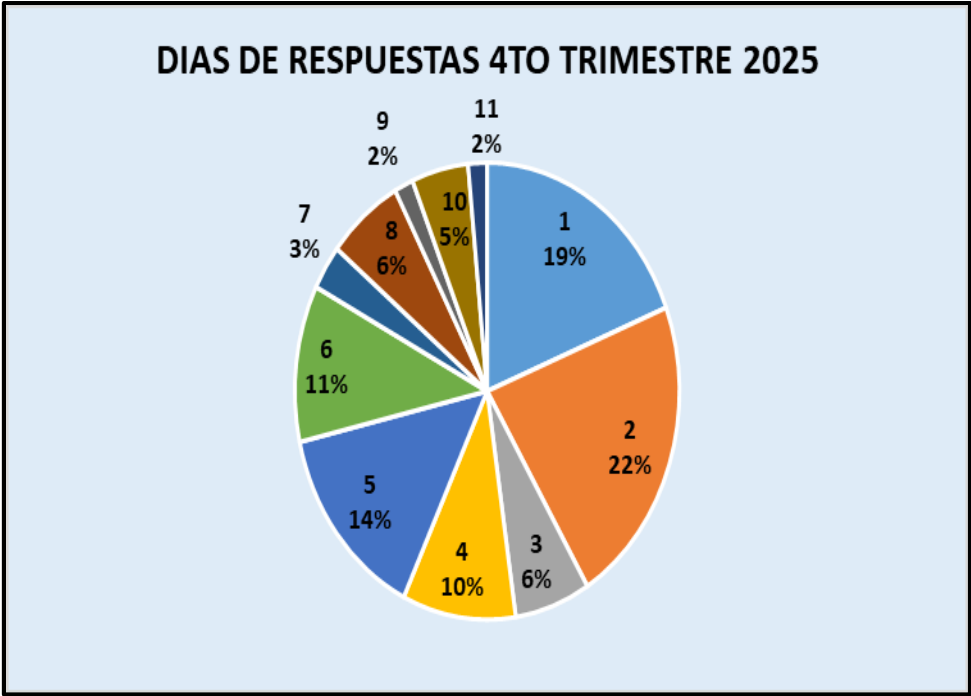
OFICINA	GESTION
APOYO COORDINACION DE AREAS	21
COORDINACION DE AREA	14
FOMENTO	5
GERENCIA	15
GESTION HUMANA	1
PATRIMONIO	1
PLANEACION	6



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.

DIAS DE RESPUESTA	
NUMERO DE RESPUESTAS	DIAS DE RESPUESTA
12	1
14	2
4	3
6	4
9	5
7	6
2	7
4	9
1	10
3	11
1	14



6. CONCLUSIONES

- Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que fueron **63** peticiones registradas en la entidad, en su totalidad todas las respuestas se brindaron de manera oportuna. Igualmente, 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.
- Se recalca para que se siga trabajando en las respuestas a las diferentes PQRSDF, tal como hasta ahora, que las respuestas sean dadas en las fechas respectivas.

7. RECOMENDACIONES

- Comunicar a los grupos de valor la existencia de los diferentes canales de comunicación para expresar sus inquietudes.
- 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: Francia E. Chanchi
Original Gerente: Sebastián Echeverry
1° Copia: Archivo de gestión control interno.