

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**PRIMER TRIMESTRE DE 2026
02 DE ENERO 2026 AL 31 DE MARZO 2026**

AÑO 2026.

CONTROL INTERNO

ABRIL 01 DE 2026



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



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



Instagram: @imcyumbo
Facebook: Imcy Yumbo



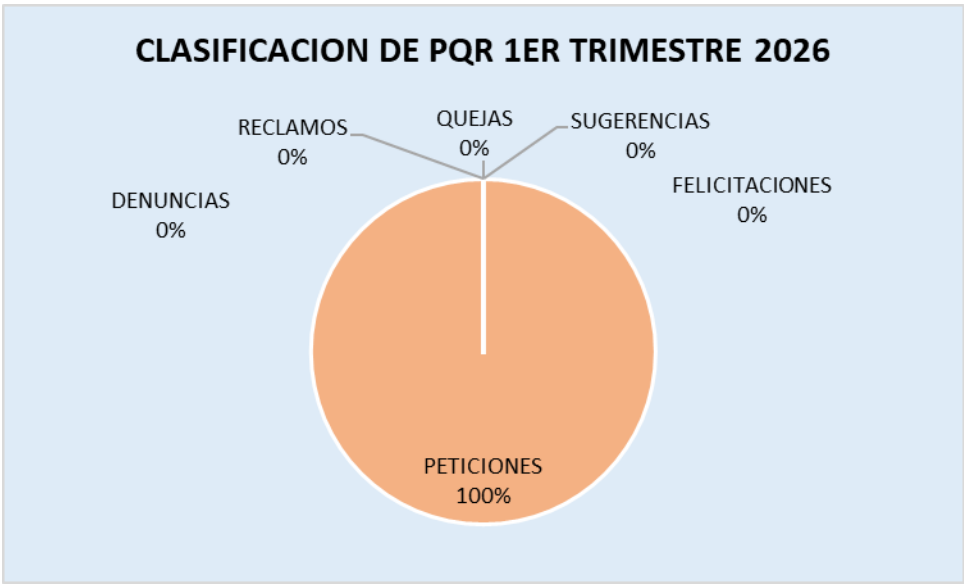
www.imcy.gov.co

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 02 de enero de 2026 y el 31 de marzo de 2026 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 96 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

CLASIFICACION DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ENE-MAR 2026)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitacion
TOTALES	96	0	0	0	0	0

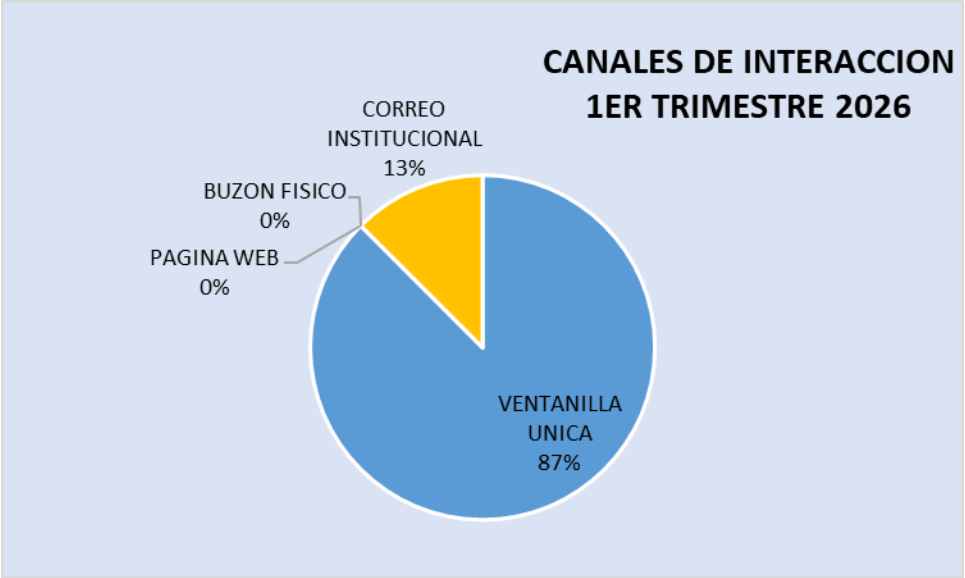


2. CANALES DE INTERACCIÓN

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.

TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ENE - FEB) 2026				
	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	84	0	0	12





3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

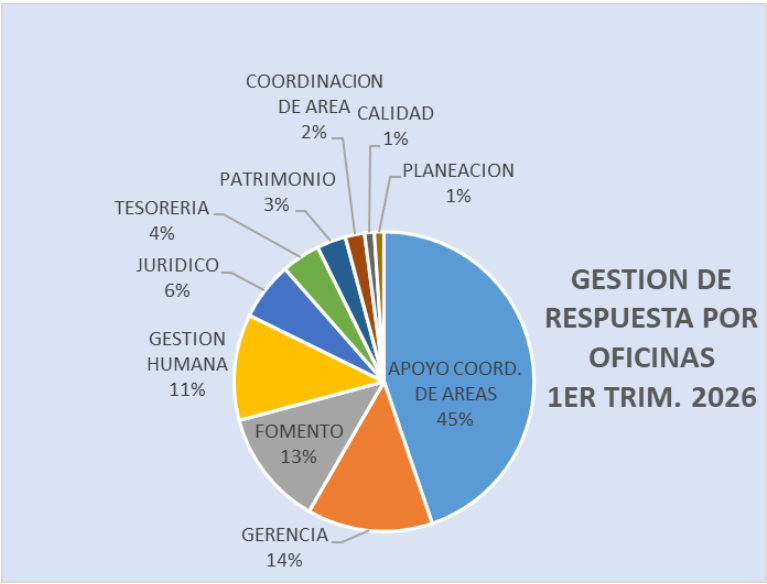
En el periodo evaluado de julio a septiembre no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

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 45%, Gerencia representada por un 14%, seguido de Fomento con un 13%, área de Gestión Humana con un 11%, el área de Jurídico con un 6%, la oficina de Tesorería con un 4%, área de Patrimonio con un 3%, Coordinación de área con un 2%, el área de Calidad con un 1% y cerrando con Planeación con 1%

OFICINA	GESTION
APOYO COORD. DE AREAS	43
GERENCIA	13
FOMENTO	12
GESTION HUMANA	11
JURIDICO	6
TESORERIA	4
PATRIMONIO	3
COORDINACION DE AREA	2
CALIDAD	1
PLANEACION	1



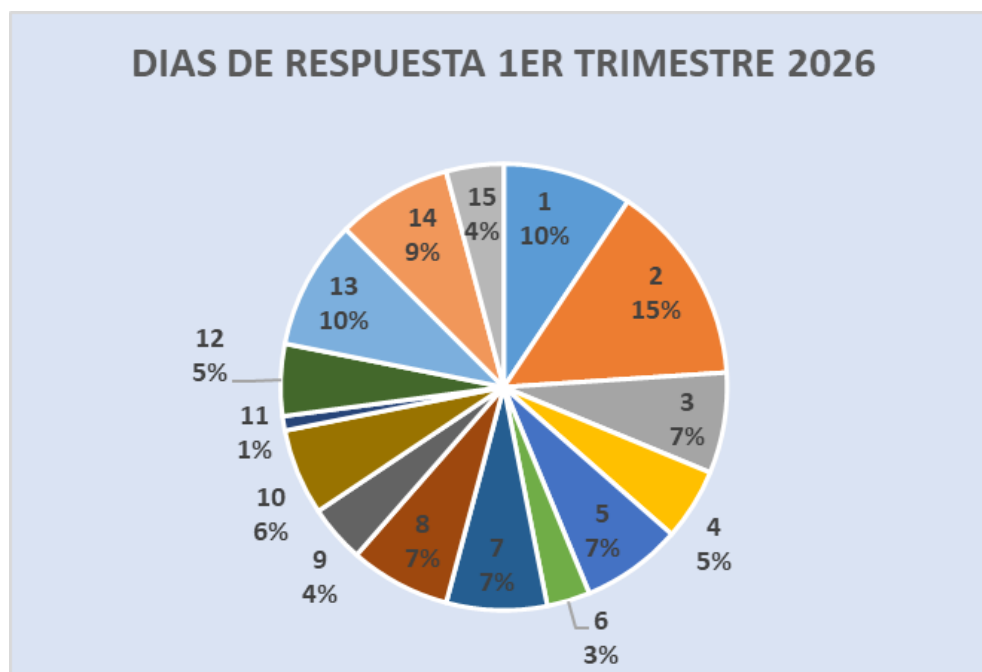


5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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.

DIAS DE RESPUESTA	
NUMERO DE RESPUESTAS	DIAS DE RESPUESTA
9	1
14	2
7	3
5	4
7	5
3	6
7	7
7	8
4	9
6	10
1	11
5	12
9	13
8	14
4	15





6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **96** peticiones registradas en la entidad, en donde su totalidad (96) 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 02 enero al 31 de marzo de 2026 se recibieron un total de 96 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 87% y correo institucional con un 13%.
- ✓ 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 45%, Gerencia representada por un 14%, seguido de Fomento con un 13%, área de Gestión Humana con un 11%, el área de Jurídico con un 6%, la oficina de Tesorería con un 4%, área de Patrimonio con un 3%, Coordinación de área con un 2%, el área de Calidad con un 1% y cerrando con Planeación con 1%.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 02 de enero al 31 de marzo 2026, 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.



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