

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY

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

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026
01 DE ABRIL 2026 AL 30 DE JUNIO 2026**

AÑO 2026.

CONTROL INTERNO

JULIO 01 DE 2026



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



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



Instagram: @imcyyumbo
Facebook: Imcy Yumbo



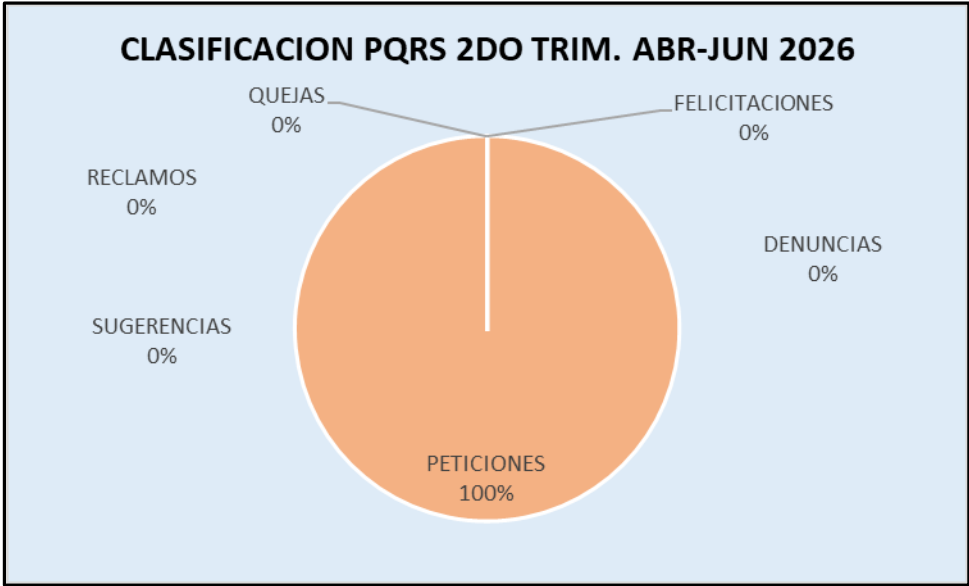
www.imcy.gov.co

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 abril de 2026 y 30 de junio de 2026. 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 de 2026 y el 30 de junio de 2026 con relación a las PQRSDF, fueron recibidas y clasificadas como tal 66 Peticiones. Se hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, ni denuncias.

CLASIFICACION DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE (ABR-JUN 2026)						
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitation
TOTALES	66	0	0	0	0	0

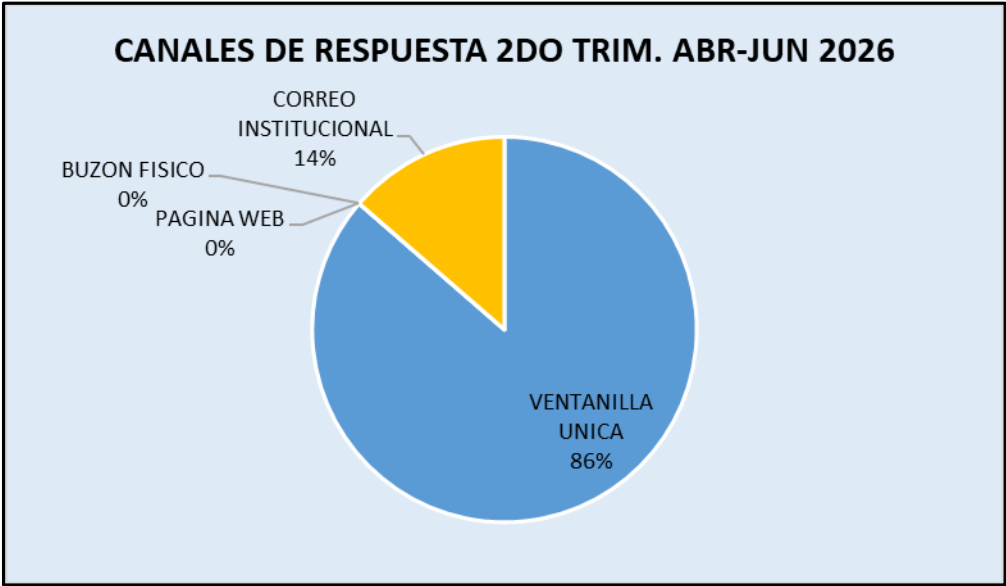


2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 86%, seguido de correo institucional con un 14%, los otros dos canales como son página web institucional y buzón físico no fueron utilizados.



TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE (ABR-JUN) 2026				
	Ventanilla unica	Pagina web	Buzon fisico	Correo institucional
TOTALES	57	0	0	9



3. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

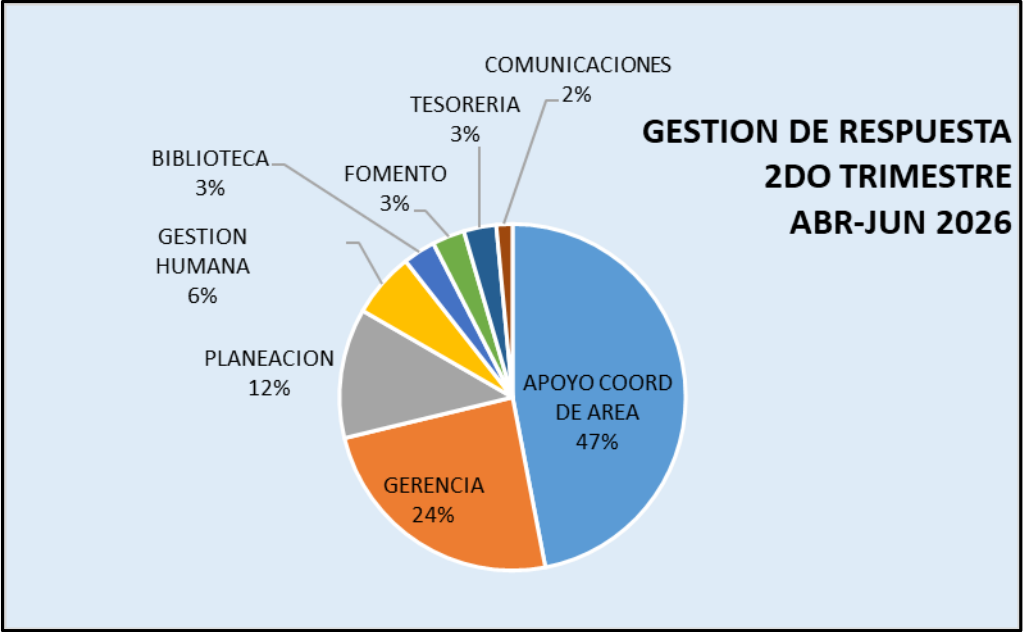
En el periodo evaluado de abril a junio no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

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 47%, Gerencia representada por un 24%, seguido de Planeación con un 12%, área de Gestión Humana con un 6%, el área de Biblioteca con un 3%, la oficina de Fomento con un 3%, área de Tesorería con un 3%, y cerrando con Comunicaciones con 2%.

OFICINA	GESTION
APOYO COORD DE AREA	31
GERENCIA	16
PLANEACION	8
GESTION HUMANA	4
BIBLIOTECA	2
FOMENTO	2
TESORERIA	2
COMUNICACIONES	1



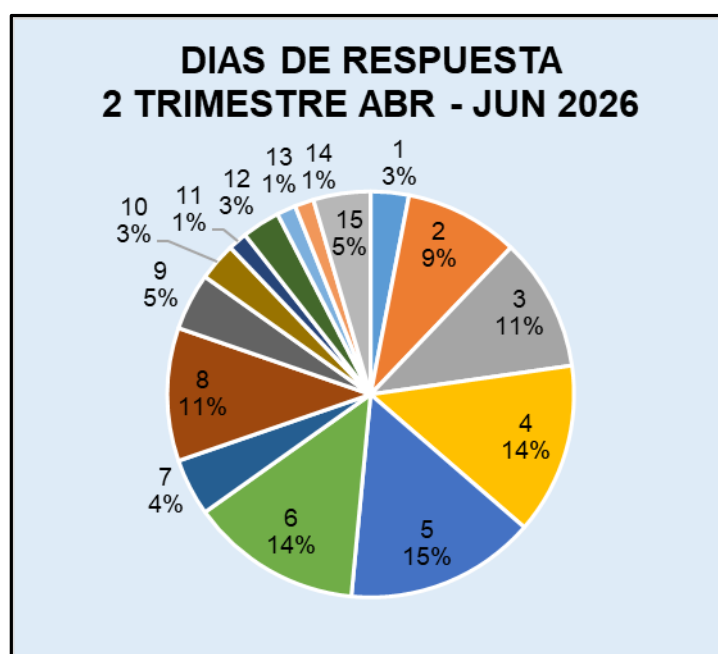


5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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
2	1
6	2
7	3
9	4
10	5
9	6
3	7
7	8
3	9
2	10
1	11
2	12
1	13
1	14
3	15





6. RECOMENDACIONES

Con base a la información representada anteriormente se puede mencionar que, de las **66** peticiones registradas en la entidad, todas fueron dadas de manera 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 01 abril al 30 de junio de 2026 se recibieron un total de 66 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 86% y correo institucional con un 14%.
- ✓ 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 47%, Gerencia representada por un 24%, seguido de Planeación con un 12%, área de Gestión Humana con un 6%, el área de Biblioteca con un 3%, la oficina de Fomento con un 3%, área de Tesorería con un 3%, y cerrando con Comunicaciones con 2%.



- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio 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 seguir con la cultura de dar respuesta en los términos establecidos por la normatividad vigente. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015.
- ✓ Velar por que la ciudadanía participe más de los procesos de PQRSDF del Instituto, a través de los diferentes canales de comunicación.



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: @imcyyumbo
Facebook: Imcy Yumbo



www.imcy.gov.co