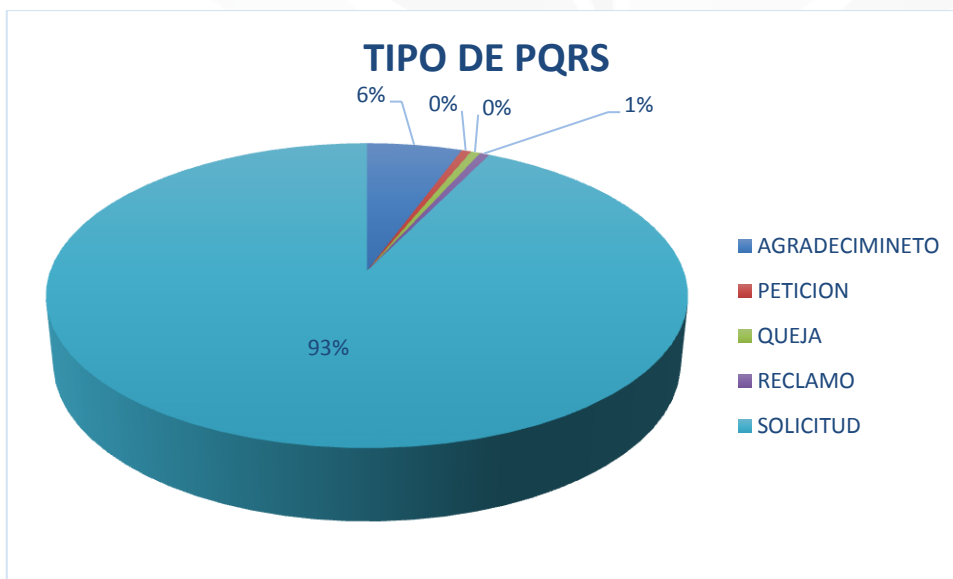


## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2018

### 1. INTRODUCCIÓN

Con base a la Ley 1755 de 30 de julio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho de petición se presenta el siguiente informe de las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) presentadas en la entidad en la vigencia 2018 a través de los diferentes canales existentes en la Institución: Por ventanilla única, por buzón de sugerencia y a través del Link de la página web y correo electrónico del gerente. Se hace aclaración que a través de la página web institucional se revisó de manera periódica y no se presentó ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en la vigencia. Se levantan actas para dejar la constancia de la verificación.

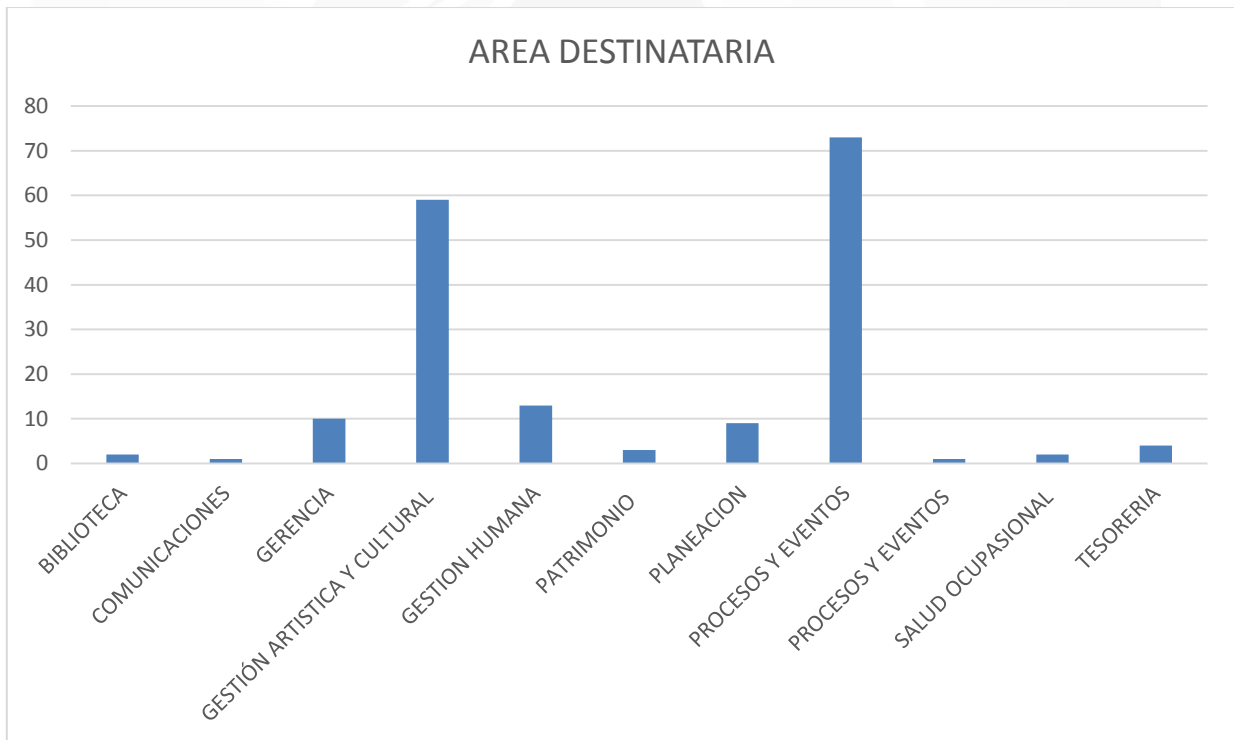
El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014. Con base a los requerimientos de esta normatividad se realiza el siguiente informe que muestra las estadísticas recopiladas por el IMCY durante el último trimestre del año 2018 y su respectivo análisis de los PQRS que llegaron a la entidad.



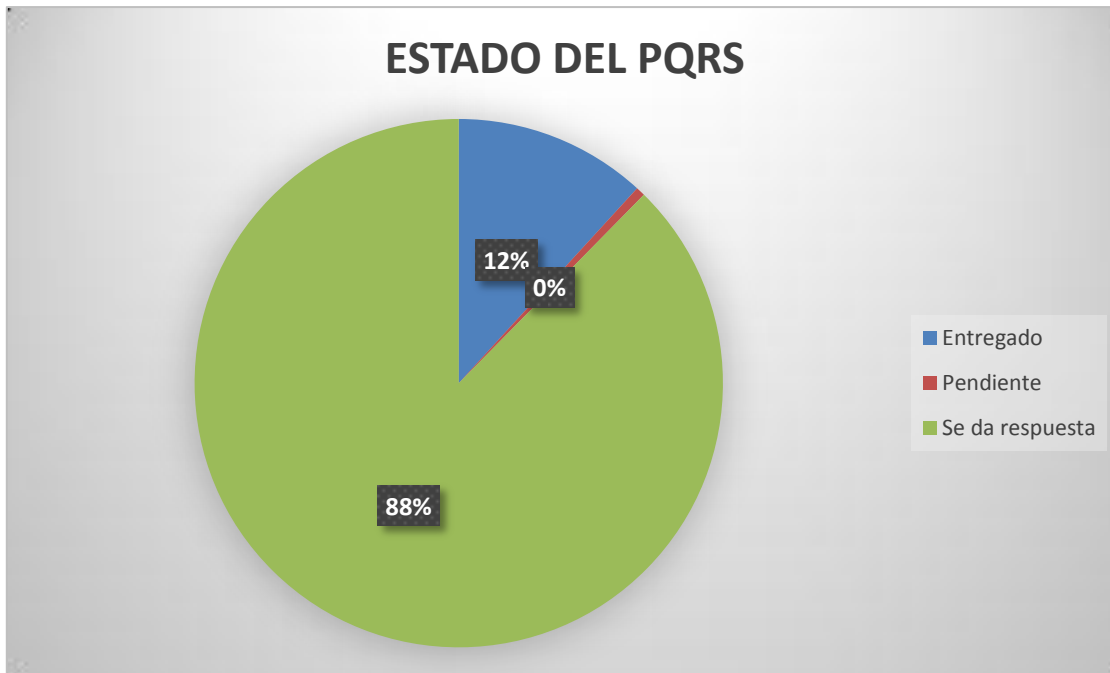
Durante el último trimestre del año 2018 la gran mayoría de PQRS que llegaron al IMCY fueron Solicitudes siendo estas el 93% del total, de manera más lejana le siguen los Agradecimientos que completan el 6% y los demás tipos de PQRS (Reclamos, Quejas, Peticiones) apenas completan el 1% del total.

**TOTALIDAD DE PQRS**

TIPO DE DOCUMENTO	Total
AGRADECIMINETO	10
PETICION	1
QUEJA	1
RECLAMO	1
SOLICITUD	165
<b>Total general</b>	<b>178</b>

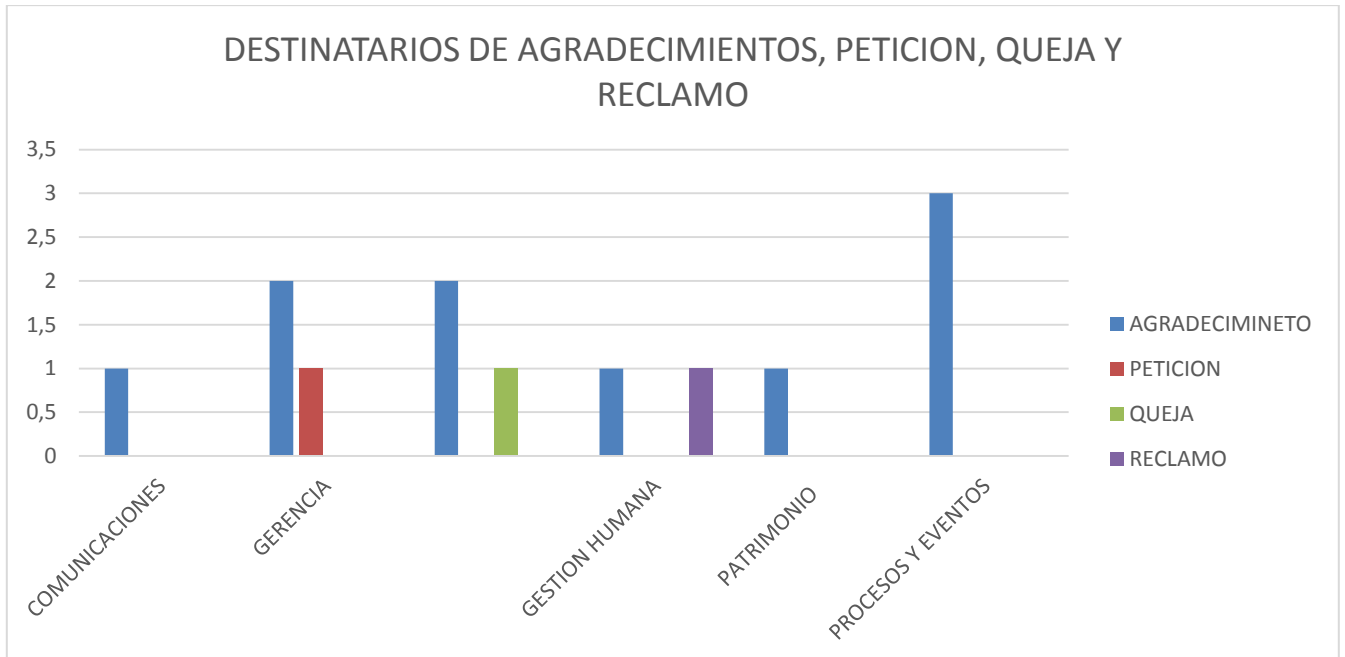


El área o gestión que recibió la cantidad más grande de PQRS fue la de Procesos y Eventos que recibió más de 70 seguida de Gestión Artística y Cultural que fue destinataria de una cifra cercana a 60, de manera más distante Gestión Humana recibió mas de 10 de estos y la Gerencia se encargó de 10. Las demás áreas no recibieron de 10 PQRS.



El 88% de los PQRS se encuentra en el estado de Se da respuesta siendo la casi totalidad de los mismos, el 12% se encuentran en estado de Entregado y en Pendiente solo cubre un 0%.

**imcy**  
INSTITUTO MUNICIPAL  
DE CULTURA DE YUMBO



Procesos y Eventos fue el área que recibió mas agradecimientos 3 en total, Gerencia y Gestión Artística y Cultural recibieron 2 cada una. Gestión Humana, Comunicaciones y Patrimonio recibieron 1 felicitación individualmente. Gestión Artística y Cultural recibió 1 queja, Gestión Humana fue destinataria de un reclamo y la Gerencia recibió 1 petición.

---

**MARLENE VALENCIA LLANOS**

Asesora Control Interno

Proyectó: Marlene Valencia Llanos

Elaboró: Marlene Valencia Llanos

Copia original: Archivo de gestión

