



## **INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE YUMBO - IMCY**

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

**ENERO A JUNIO 2.024**

**CONTROL INTERNO**



[imcy.gov.co](http://imcy.gov.co)



[@imcyyumbo](https://www.instagram.com/imcyyumbo)



[@imcyyumbo](https://www.facebook.com/imcyyumbo)

Carrera 5 N° 6-34 Barrio Belalcázar Yumbo / Telefono: 6691529 - 6959115  
[www.imcy.gov.co](http://www.imcy.gov.co) - email: [contactoimcy@imcy.gov.co](mailto:contactoimcy@imcy.gov.co)

## 1. AVANCE DE LAS ACTIVIDADES FRENTE AL PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO.

AVANCES DE LAS ACTIVIDADES DE PLANES INSTITUCIONALES - PLAN DE ATENCION SERVICIO AL CIUDADANO				
Nombre del plan Institucional: PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO				
Vigencia: Actividades Realizadas ENERO A JUNIO DE 2024				
Fecha: 2024	Numeral, componente, items u otro.	Acciones, actividades y/o metas planteadas a desarrollar durante la vigencia.	Cumplimiento de la meta	Valor Porcentual %MES
Enero a Junio de 2024	Recibo de las PQRSDf, Solicitudes y Notificaciones (Manejo de Política de reserva de Datos personales Ley 1581/2015)	La Oficina de Control interno de la entidad realiza el seguimiento semestral de los avances, la Secretaría General elabora el reporte de PQRSDf, toma el número de PQRSDf's, que se hayan recibido en el semestre corte de enero a junio de 2024. Para el año se recibieron en total 245 Peticiones y 2 felicitaciones: por Ventanilla Única (sello) 87, Orfeo 152 y Correo Institucional 8 ) (Ver Cuadro Anexo de clasificación de canales) este informe de avance se entrega a la oficina asesora de control interno de la Entidad, para su respectiva evaluación y control de las actividades propuestas en el Plan Institucional de Atención al ciudadano de PQRSDf.	100%	49.98%
	canales de atención ciudadana y Notificación	El compromiso de la Secretaría General oficina de la entidad es Atender los diferentes canales que estan dispuestos en la entidad para la Atención del servicio al Ciudadano y los mecanismos de notificación (Web, correo electronica, ventanilla única(ORFEO), Buzón de sugerencias etc).	100%	49.98%
	PQRSDf - Aplicativo ORFEO	La Secretaría General oficina de la entidad revisa diariamente el aplicativo ORFEO, toda la correspondencia que se genera y realiza el seguimiento de la correspondencia y solicitudes del Servicio al ciudadano.	100%	49.98%
	Lineamientos institucionales de atención al Ciudadano de acuerdo al Plan	La Secretaría General oficina de la entidad verifica que se emitan las repuestas de las PQRSDf, y solicitudes en tiempo, modo y lugar, de acuerdo a las solicitudes que llegan y que por competencia se deben generar a las diferentes dependencias de la entidad para su respuesta oportuna establecidos según la Normatividad vigente del Plan de Atención al Ciudadano.	100%	49.98%
	Análisis de la Gestión y Datos de resultados en Atención al Ciudadano	La Oficina de Control interno de la entidad realiza el seguimiento semestral de los avances, la Secretaría General elabora el reporte de PQRSDf, toma el número de PQRSDf's, que se hayan recibido en el semestre corte de enero a junio de 2024. Para el año se recibieron en total 245 Peticiones y 2 felicitaciones: por Ventanilla Única (sello) 173, Orfeo 73 y Correo Institucional 1 ) (Ver Cuadro Anexo de clasificación de canales) este informe de avance se entrega a la oficina asesora de control interno de la Entidad, para su respectiva evaluación y control de las actividades propuestas en el Plan Institucional de Atención al ciudadano de PQRSDf.	100%	49.98%
	Acciones de Mejora al Plan Institucional de Atención al Ciudadano	Dentro del Proceso de Mejoramiento Institucional se reconoce por parte de la Secretaría General y su grupo de apoyo la efectividad del PLAN INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, dando cumplimiento a lo establecido en la Normatividad Vigente, fortaleciendo el MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.	100%	49.98%
	Proceso de atención y satisfacción al Ciudadano	La Secretaría General y su grupo de apoyo recibe solicitudes Verbales de Información acerca de las Ofertas Institucionales dando atención cordial y direccionamiento exacto al ciudadano.	100%	49.98%
<b>OBSERVACIONES</b>	EL INDICADOR QUE SE TOMA PARA EL % DE AVANCES EN LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO, PARTE DEL 100% DEL CUMPLIMIENTO DE LA ACTIVIDAD / POR LOS (12) MESES DEL AÑO, PARA LLEGAR AL 100% DEL PORCENTAJE, CADA AVANCE SERIA DEL 8,33% MENSUAL, ESTE VALOR 8,33% X 06 MESES DE ENERO A JUNIO /2024 PARA UN VALOR PORCENTUAL DE AVANCE DEL 50,0% Y QUEDARIA PENDIENTE 50,0% QUE CORRESPONDEN EL (8,33%) POR CADA MES DE AVANCE - DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2024.		100%	50.0%

El cumplimiento de las actividades frente al plan está en un 50%, lo cual corresponde a cada una de las actividades mencionadas.

## 2. TOTAL, DE PQRSDf RECIBIDAS POR EL IMCY

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio del 2.024 con relación a las PQRSDf, fueron recibidas y clasificadas como tal 247 Peticiones. Se

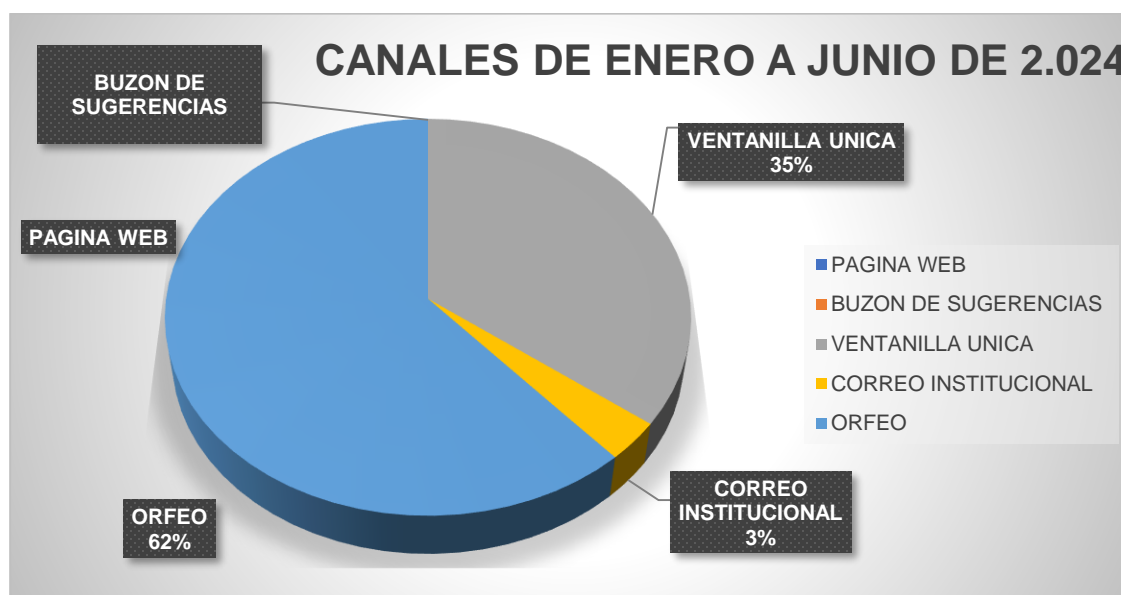
hace mención que en este periodo no se presentaron quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitaciones
245	0	0	0	0	2

### 3. 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 96%, seguido de correo institucional con un 4%, los otros dos canales como son página web y buzón físico no fueron utilizados.

CANALES DE ENERO A JUNIO 2024					
PAGINA WEB	BUZON DE SUGERENCIAS	VENTANILLA UNICA	CORREO INSTITUCIONAL	ORFEO	TOTAL
0	0	87	8	152	247



#### 4. TRASLADOS POR NO COMPETENCIAS

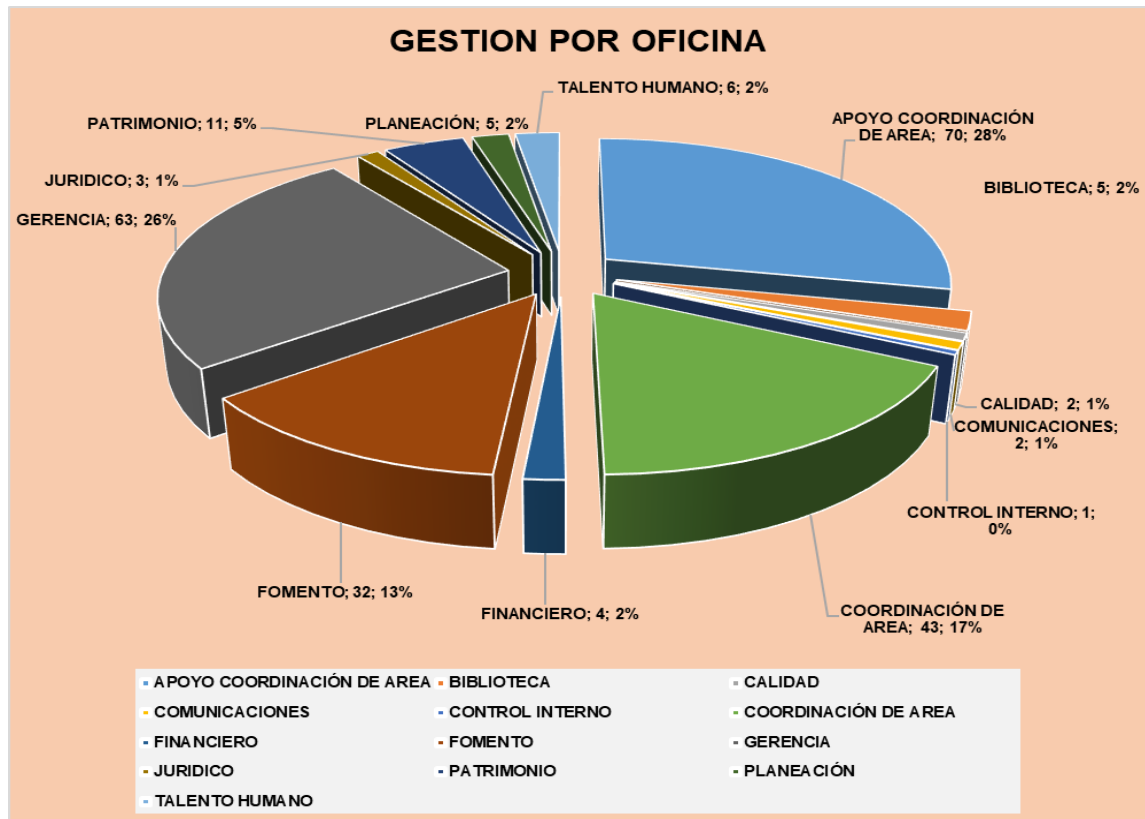
En el periodo evaluado de enero 1 a junio 30 de 2.024, no se presentaron peticiones que fueran trasladadas a otras dependencias por no competencia.

#### 5. 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, hubo dos felicitaciones a la Gerencia.

PROCESO O AREA	CANTIDAD	%
APOYO COORDINACIÓN DE AREA	70	28%
BIBLIOTECA	5	2%
CALIDAD	2	1%
COMUNICACIONES	2	1%
CONTROL INTERNO	1	0%
COORDINACIÓN DE AREA	43	17%
FINANCIERO	4	2%
FOMENTO	32	13%
GERENCIA	63	26%
JURIDICO	3	1%
PATRIMONIO	11	4%
PLANEACIÓN	5	2%
TALENTO HUMANO	6	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>

## OFICINAS IMCY



## 6. 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 de forma presencial y virtual.

Es importante conocer que en el caso de solicitudes de bienes y servicios el tiempo de respuesta de acuerdo al dafp es de 60 días calendarios, en la institución se depende altamente de la contratación de los talleristas, la disponibilidad de ellos por su circularización y en lo económico se depende de la disponibilidad de dinero que

exista tanto en el Instituto como en la administración central, para disponer de los mismos.

DIAS DE RESPUESTA	CANTIDAD DE PETICIONES
1	24
2	37
3	44
4	33
5	20
6	13
7	10
8	11
9	8
10	6
11	7
12	5
13	4
14	7
15	6
16	5
17	4
18	1
20	1
25	1
<b>CANTIDAD</b>	<b>247</b>

## 7. CONCLUSIONES

- Se recibieron 245 Peticiones y 2 felicitaciones: por Ventanilla Única (sello) 87, Orfeo 152 y Correo Institucional 8.
- Las comunicaciones que tienen tiempo de respuesta superior a 15 días hábiles corresponden a solicitudes de servicios que en algunos casos se deben coordinar con el personal de talleristas de la entidad.

- Coordinación de área, Apoyo a coordinación de área, Gerencia y Fomento son los procesos que más peticiones presentan con un 84% de las solicitudes.
- Existe una buena apertura de canales de comunicación con la comunidad desde lo físico hasta el uso de las redes, lo que permite un acercamiento con los grupos de valor cada vez más fuerte.
- El cumplimiento de Plan de Atención al ciudadano se está llevando a cabo de buena forma, puesto que la ejecución está en un 50%.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ A pesar de no recibirse quejas ni reclamos, se debe seguir procurando por que la comunicación con las personas que reciben los servicios por la entidad identifiquen falencias para seguir mejorando.
- ✓ El canal más utilizado por los grupos de valor para interactuar con el Instituto Municipal de Cultura de Yumbo sigue siendo la comunicación física a través de la ventanilla única, por lo que se debe procurar en incrementar el uso de las redes.
- ✓ Se evidencia que respecto de las oficinas del Instituto Municipal de Cultura de Yumbo que atendieron PQRSDf, Apoyo de coordinación es la más representativa mostrando un 28%, seguido de Gerencia con un 26%, Coordinación de área con un 17% y Fomento con un 13%, se solicita informe de que tan difícil es cumplir dichos requerimientos para de la misma manera fortalecer los procesos a que haya lugar.
- ✓ Para el periodo evaluado comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2024, los tiempos de respuesta para las PQRSDf han sido oportunos.
- ✓ 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 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.

- ✓ Se recomienda realizar revisión y ajuste técnico al sistema de información ORFEO debido que durante el proceso de seguimiento del presente informe algunas funciones que facilitan el tramite interno de la gestión documental relacionado con las PQRSDF presenta dificultades y no permite su funcionalidad de una manera eficiente.
- ✓ Se recomienda realizar ajustes al formato control de la PQRSDF FO:GD-06 versión 02 de fecha 15/02/2021 a razón de que es necesario registrar campos importantes para la compilación de las PQRSDF. Tales como No. De radicado, tipología y aquellos que sean necesarios para la consolidación de las PQRSDF.
- ✓ Se recomienda revisar y ajustar el procedimiento denominado “TRAMITE DE SOLICITUDES (QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SUGERENCIAS) PR-GM-06” versión 01 de 08/08/2013. De acuerdo a lo reglamentado en la normatividad vigente.
- ✓ Dar continuidad a los procesos de atención de las PQRSD presentadas por parte de los grupos de valor, dando cumplimiento de la normatividad que le aplica. Ley 1437 de 2011, artículo 14, Ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020, artículo 5.



HECTOR FABIO GOMEZ  
Asesor de control Interno

Elaboro: Héctor Fabio Gómez  
Copia: John Sebastián Echeverri Collazos