



**instituto
municipal
de cultura
y turismo**

Bucaramanga



INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Periodo de corte: 1 Julio de 2021/ 31 Diciembre de 2021

SEGUNDO SEMESTRE 2021

Dirección: Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander. Colombia
Código Postal: 680006 - ***Teléfono:*** (57+7) 6059460
Correo institucional: contactenos@imcut.gov.co
Nit: 890 204594-9

CONTENIDO

1. *Presentación canales de acceso al ciudadano por IMCT*
2. *Peticiones recibidas por los canales de interacción*
3. *Clasificación de los requerimientos según su tipología*
4. *Clasificación requerimientos según oficina responsable*

INFORME PQRS

El Instituto Municipal de Cultura y turismo de Bucaramanga, a través de atención al ciudadano, presenta informe de los requerimientos ciudadanos atendidos por las diferentes áreas que intervienen en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, durante lo corrido de la presente vigencia, tomando como referente en la base de datos con corte 1 Julio de 2021 a 31 Diciembre de 2021.

1. Presentación canales de acceso al ciudadano por IMCT

Se detalla a continuación los canales disponibles para que el ciudadano interponga una PQRS según su necesidad a la entidad para ser respondidas por las áreas competentes.

Peticiones recibidas por canales de interacción:

- Diligenciamiento formulario www.imct.gov.co (El ciudadano puede consultar el estado de tramite de su petición)
- Correo electrónico contactenos@imct.gov.co
- Buzón físico PQRS (Formato físico CÓDIGO: DE-F-02 versión 5)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Denuncia anticorrupción	Denuncia anticorrupción	Felicitación	Petición de información
Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad.	Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad.	Es el reconocimiento de los Ciudadanos, por acciones adelantadas por la Entidad, en beneficio de la comunidad.	Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar ante la Administración Municipal, información con respecto a los trámites y servicio ofrecidos por la Entidad.
Debe resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su	Debe resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su	Debe resolverse dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.	Debe resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su

Petición General	Queja	Queja Anónima	Sugerencia
<p>Es el derecho que tienen las personas, sean mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, para presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades Públicas, por motivos de interés general o particular.</p> <p>Debe resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.</p> <p>Resolución Ignorar</p>	<p>Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal, hechos que afectan el Municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos.</p> <p>Debe resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.</p> <p>Resolución Ignorar</p>	<p>Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal y con reserva de sus datos personales, hechos que afectan el Municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos.</p> <p>Debe resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.</p> <p>Resolución Ignorar</p>	<p>Son los aportes que realizan los Ciudadanos, en procura de la mejora en los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>Debe resolverse dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.</p> <p>Resolución Ignorar</p>


CONSULTAR ESTADO DE PORSDF

CONTÁCTENOS

Opciones encontradas:

- *Denuncia anticorrupción*
- *Felicitación*
- *Petición de Información*
- *Petición general*
- *Queja*
- *Queja Anónima*
- *Sugerencia*

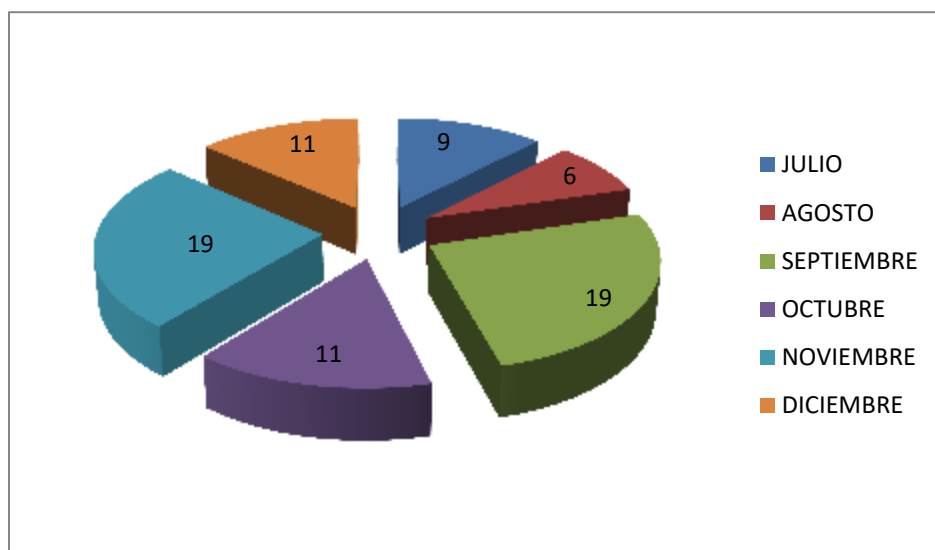
2. Peticiones recibidas por los canales de interacción

Durante el segundo semestre de 2021, se han recibido un total de 405 PQRS de las cuales se distribuyen en cada una de las subdirecciones que apoyan los programas institucionales de acuerdo a su responsabilidad y gestión.

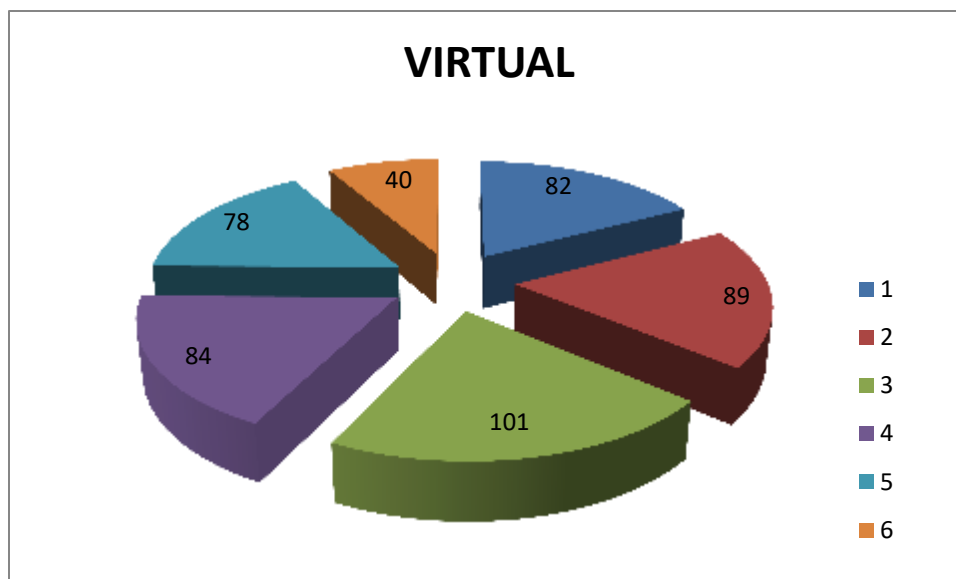
PERIODO	PRESENCIAL ESCRITO	VIRTUAL (CORREO. ELECT.)	TOTAL
JULIO	9	82	91
AGOSTO	6	89	95
SEPTIEMBRE	19	101	120
OCTUBRE	11	84	95
NOVIEMBRE	19	78	97
DICIEMBRE	11	42	53
TOTAL GENERAL	75	476	551

PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

PRESENCIAL (ESCRITO)



VIRTUAL (CORREO @/ PAGINA WEB)



TOTAL: 476

Este grafico nos detalla por meses desde Julio a Diciembre de 2021 según el número de requerimientos por mes.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

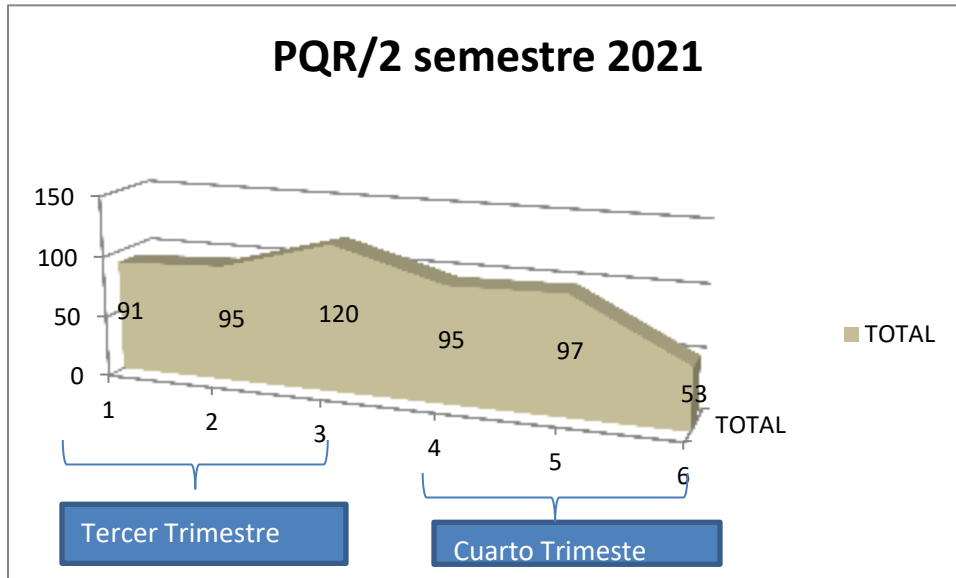
TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
• Denuncia anticorrupción	0	0	0	0	0	0
• Felicitación	0	4	2	0	0	1
• Petición de Información	51	59	51	39	34	25
• Petición General	37	30	66	50	56	27
• Queja	1	1	0	0	2	0
• Queja anónima	1	0	0	0	0	0
• Sugerencia	1	1	1	6	5	0
	91	95	120	95	97	53

Frente a lo anterior, se evidencia que en el segundo semestre se presentó mayor participación y requerimientos por los ciudadanos por medio de los canales de servicio virtual debido a la prolongación de la emergencia sanitaria por COVID-19, se evidencia que los ciudadanos presentan la mayor cantidad de requerimientos por correo electrónico contactenos@imct.gov.co, por lo cual se hace más sencillo dirigirse por este canal. Sin embargo la entidad cuenta con el formato que está en página web www.imct.gov.co, siendo una herramienta en la que el ciudadano puede consultar su requerimiento con mayor facilidad.

La entidad ha tenido un compromiso continuo y desde sus las subdirecciones hacen una invitación a utilizar los mecanismos creados para utilizar estos medios los cuales nos garantizan contar con información más clara del solicitante y se promueve los mecanismos de participación ciudadana para tramitar sus solicitudes.(www.imct.gov.co)



Podemos identificar que el tercer trimestre se obtuvo 306 requerimientos y cuarto trimestre 245 requerimientos. Se puede concluir que este aumento se da en el primer trimestre a requerimientos en la mayoría de casos por solicitud de información; en inscripciones abiertas de la Escuela Municipal de Artes (EMA) donde ingresan el mayor número de solicitudes.



4. Clasificación requerimientos según área responsable

En la tabla encontrara respuestas tramitadas por dependencias de las subdirecciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, por las áreas responsables, según los requerimientos presentados por los ciudadanos por los diferentes medios autorizados por la entidad.

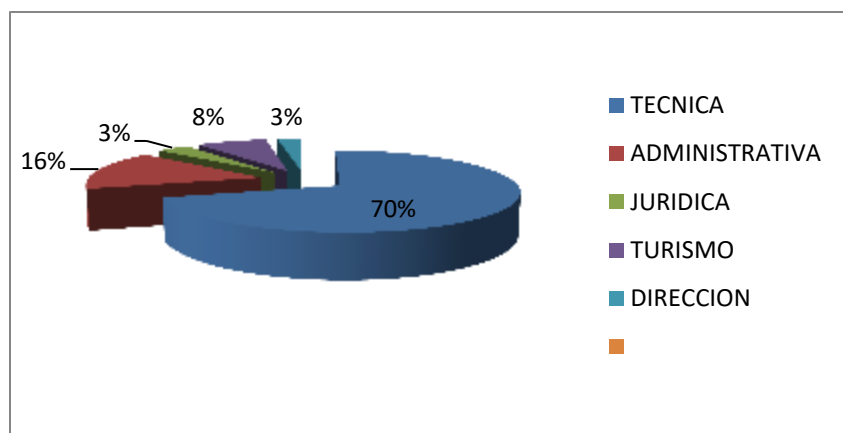
TECNICA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
65	63	96	72	64	28	388
ADMINISTRATIVA						
13	16	6	14	20	19	88
JURIDICA						
1	3	6	4	3	2	19
TURISMO						
10	11	10	4	6	1	42
DIRECCIÓN						
2	2	2	1	4	3	14

TECNICA	ADMINISTRATIVA	JURIDICA	TURISMO	DIRECCION	TOTAL
388	88	19	42	14	551

TECNICA	ADMINISTRATIVA	JURIDICA	TURISMO	DIRECCION
70%	16%	3%	8%	3%

Estadístico % según respuestas por primer semestre por subdirecciones

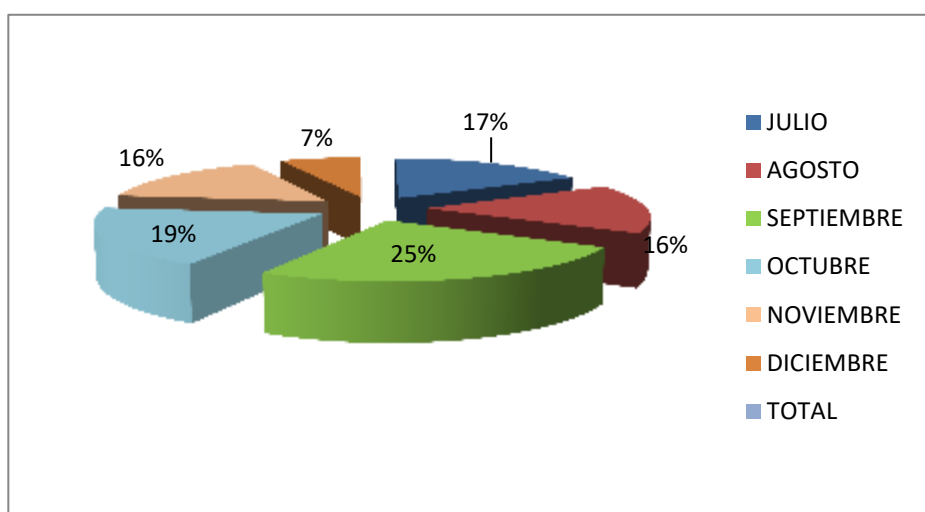
TECNICA	388
ADMINISTRATIVA	88
JURIDICA	19
TURISMO	42
DIRECCION	14
TOTAL	551



- **COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS SUB. TECNICA**

TECNICA / II SEMESTRE 2021						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
65	63	96	72	64	28	388
17%	16%	25%	19%	16%	7%	100%

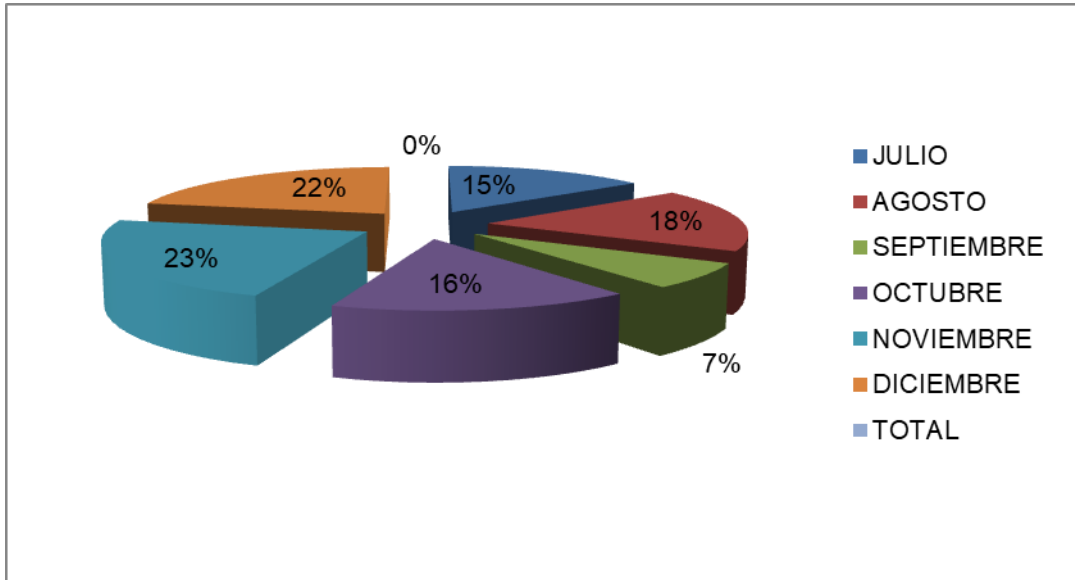
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
17%	16%	25%	19%	16%	7%	



- **COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

ADMINISTRATIVA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
13	16	6	14	20	19	88
15%	18%	7%	16%	23%	22%	100%

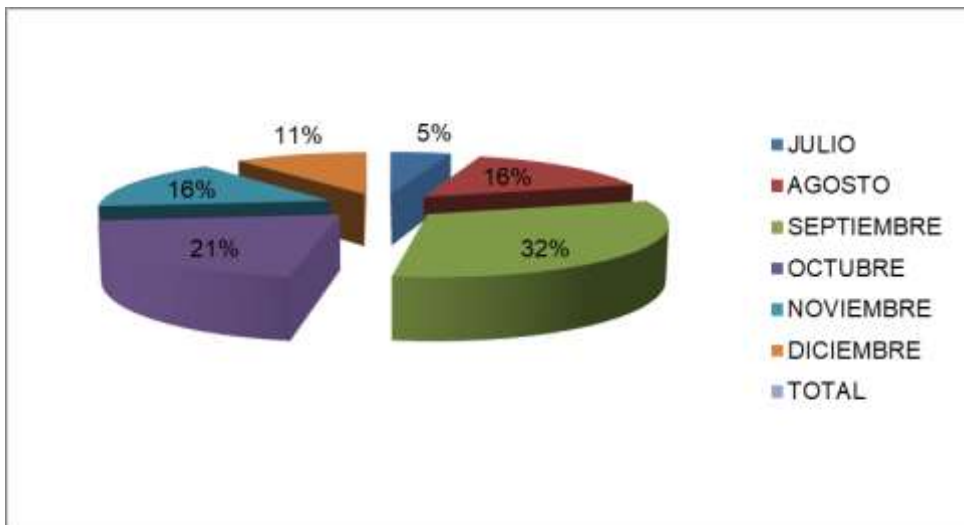
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
15%	18%	7%	16%	23%	22%	



- **COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS JURIDICA**

JURIDICA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1	3	6	4	3	2	19
5%	16%	32%	21%	16%	11%	100%

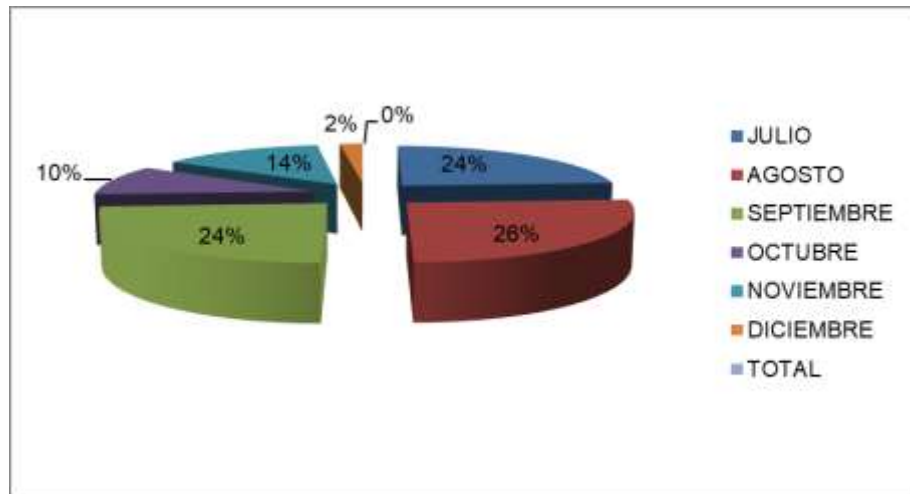
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5%	16%	32%	21%	16%	11%	



- **COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS TURISMO**

TURISMO						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
10	11	10	4	6	1	42
24%	26%	24%	10%	14%	2%	100%

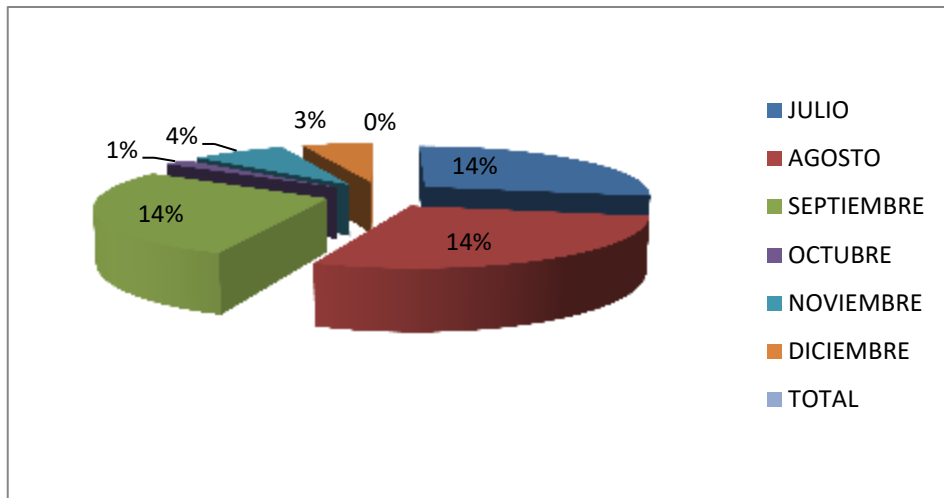
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
24%	26%	24%	10%	14%	2%	



- **COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS DIRECCIÓN**

DIRECCIÓN						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2	2	2	1	4	3	14
14%	14%	14%	7%	29%	21%	100%

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
14%	14%	14%	1%	4%	3%	



El IMCT tiene como guía el cumplimiento en lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2021 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y el inciso final del artículo 5 del decreto 491 de 2020 interpretando en consonancia con la resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

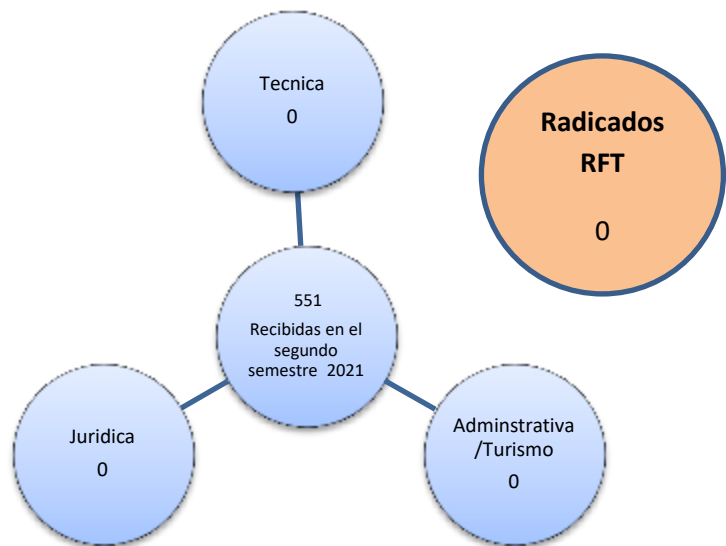
REGISTRO	N°
Solicitudes trasladadas a otras instituciones por no ser de nuestra competencia	1
N° solicitudes que se les negó el acceso a la información	0

El presente documento corresponde al informe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Municipal de cultura y Turismo, durante el segundo semestre comprendido desde 1 Julio de 2021 y 31 Diciembre 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas según las áreas responsables en la asignación de seguimiento PQRS y formular las recomendaciones a la alta dirección, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones.

- **Acceso a la información pública:** El presente documento se define como un registro público organizado que compila las PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga-IMCT en atención a la circular externa N° 001 de 2011 del Consejo asesor del gobierno nacional en materia de control interno en las entidades del orden nacional y territorial, así como la Ley 1712 de 2014 de transparencia y el derecho de acceso a la información pública, complementa con el anexo 1 de la resolución 3564 de 2015 del ministerio de tecnologías de información y las comunicaciones, en cuanto a esta disposiciones las entidades deben publicar página web las diferentes categorías de información, la entidad tendrá a disposición la información en la página www.imct.gov.co.

- **Esquema PQRS con extemporaneidad por áreas**

SUB. TECNICA	0
SUB. ADMINISTRATIVA	0
JURIDICA	0
TURISMO	0



El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, seguirá dando respuesta a todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos; y promulgando desde nuestros canales la participación activa; según las necesidades presentadas por la ciudadanía. Siempre comprometidos en prestar los mejores servicios y oportunidad de la información y realizando acciones de mejora en caso de ser requeridos con el objetivo de contribuir a alcanzar cada vez mejores resultados como se ha venido presentando.