



**instituto
municipal
de cultura
y turismo**

Bucaramanga



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

Periodo de corte: 1 Enero de 2021/ 31 Junio de 2021

PRIMER 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 la base de datos con corte 1 enero de 2021 a 31 julio 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 (consultar el estado 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 Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Felicitación Es el reconocimiento de los Ciudadanos, por acciones adelantadas por la Entidad, en beneficio de la comunidad. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Petición de Información Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar a la Administración Municipal, información con respecto a sus intereses y servicios ofrecidos por la Entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Petición de documentos Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar documentos a la Entidad, siempre y cuando los mismos, no estén amparados por reservas legales o constitucionales. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF
Petición General 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. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Queja Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal, hechos que afectan al Municipio y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Queja Anónima Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Administración Municipal y con fines de sus datos personales, hechos que afectan al Municipio, y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF	Sugerencia Son los aportes que realizan los Ciudadanos, en procura de la mejora en los servicios ofrecidos por la Entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Registrar PQRSDF

- Denuncia anticorrupción
- Felicitación
- Petición de Información
- Petición de documentos
- Petición General
- Queja
- Queja anónima
- Sugerencia

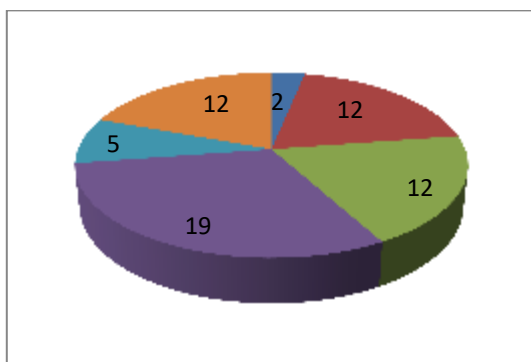
2. Peticiones recibidas por los canales de interacción

Durante el primer 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
ENERO	2	11	13
FEBRERO	12	60	71
MARZO	12	96	108
ABRIL	19	61	80
MAYO	5	58	63
JUNIO	12	58	70
TOTAL GENERAL	62	344	405

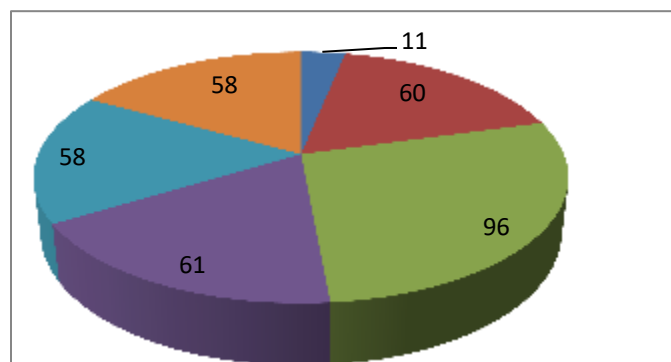
PETICIONES RECIBIDAS POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

PRESENCIAL (ESCRITO)



TOTAL: 62 solicitudes

VIRTUAL (CORREO. E)



TOTAL: 344 solicitudes

Este grafico nos detalla por meses desde Enero a Julio de 2021 el numero de requerimientos por mes.

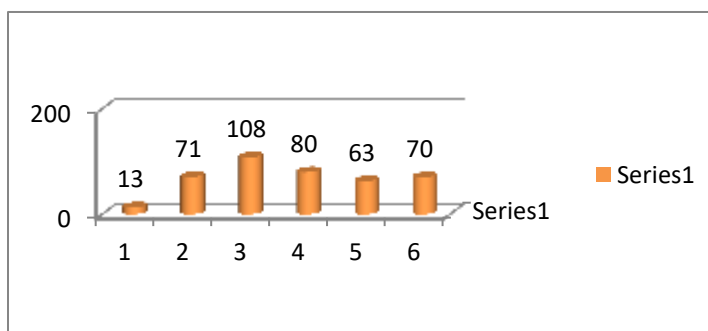
3. CLASIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
• Denuncia anticorrupción	1	0	0	1	0	0
• Felicitación	0	0	0	0	0	0
• Petición de Información	4	26	78	32	40	44
• Petición de documentos	2	11	0	9	12	0
• Petición General	6	33	30	38	11	24
• Queja	0	1	0	0	0	1
• Queja anónima	0	0	0	0	0	0
• Sugerencia	0	0	0	0	0	1
	13	71	108	80	63	70

Frente a lo anterior, se evidencia que en el primer trimestre hubo mayor participación y presentaron mayores requerimientos de la ciudadanía por 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 la cuenta con esta herramienta en la que el ciudadano puede consultar su requerimiento con mayor facilidad.

Sin embargo desde las áreas se empezara a divulgar la invitación al ciudadano a utilizar estos medios los cuales nos garantizan información más clara del solicitante y se utilizaran los medios que la entidad tiene para tal fin. Sin embargo desde la entidad empezara a educar a los ciudadanos a utilizar estas herramientas didácticas para tramitar sus solicitudes.

Podemos identificar que el primer trimestre se obtuvo 192 requerimientos y segundo semestre con 213 requerimientos.



4. Clasificación requerimientos según oficina responsable

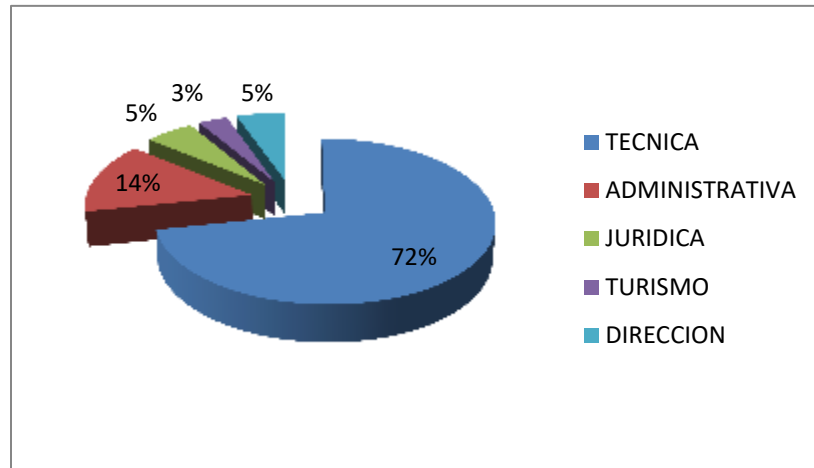
En la tabla encontrara respuestas tramitadas por dependencias de las subdirecciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, según responsables de las áreas, según los requerimientos presentados por los diferentes medios autorizados por la entidad.

TECNICA						
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
8	50	86	59	32	56	291
ADMINISTRATIVA						
3	11	13	11	11	9	58
JURIDICA						
1	5	5	7	1	3	22
TURISMO						
0	3	2	2	3	2	13
DIRECCIÓN						
1	2	2	1	16	0	22
13	71	108	80	63	70	

TECNICA	ADMINISTRATIVA	JURIDICA	TURISMO	DIRECCION	TOTAL
291	58	22	13	22	

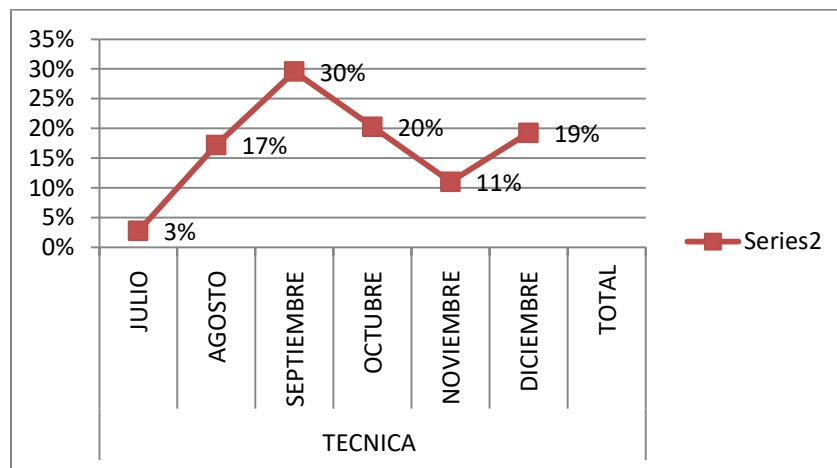
TECNICA	ADMINISTRATIVA	JURIDICA	TURISMO	DIRECCION
72%	14%	5%	3%	5%

Estadístico % según respuestas por primer semestre por subdirecciones



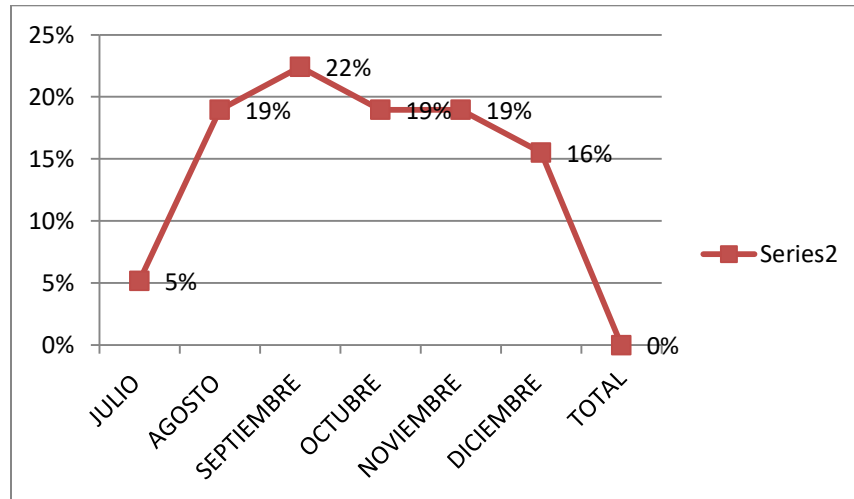
COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS SUB. TECNICA

TECNICA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
3%	17%	30%	20%	11%	19%	



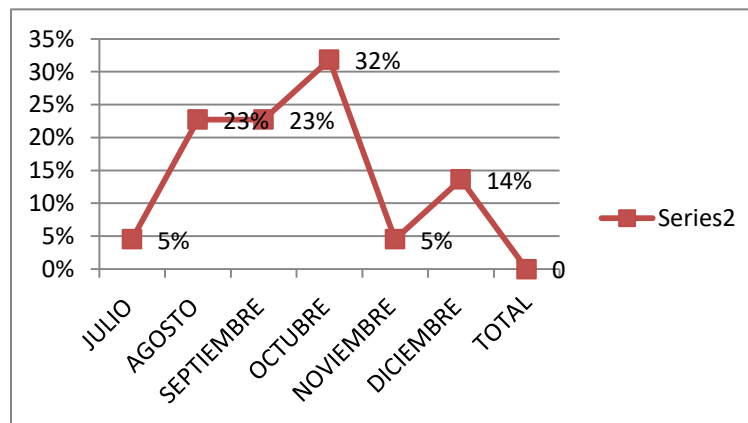
COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS SUB. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5%	19%	22%	19%	19%	16%	



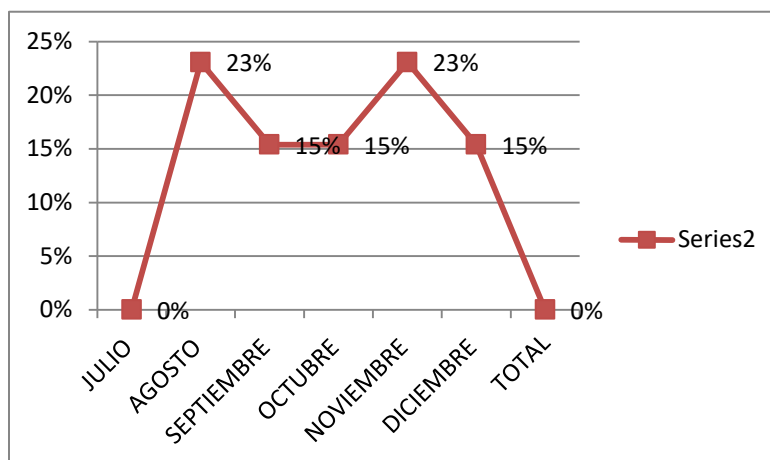
COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS JURIDICA

JURIDICA						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5%	23%	23%	32%	5%	14%	

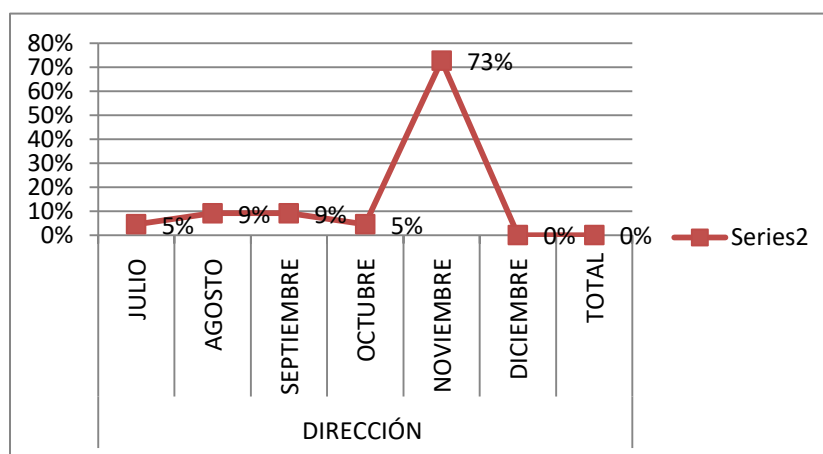


COMPORTAMIENTO SEGÚN REQUERIMIENTOS TURISMO

TURISMO						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
0%	23%	15%	15%	23%	15%	



DIRECCIÓN						
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
5%	9%	9%	5%	73%	0%	



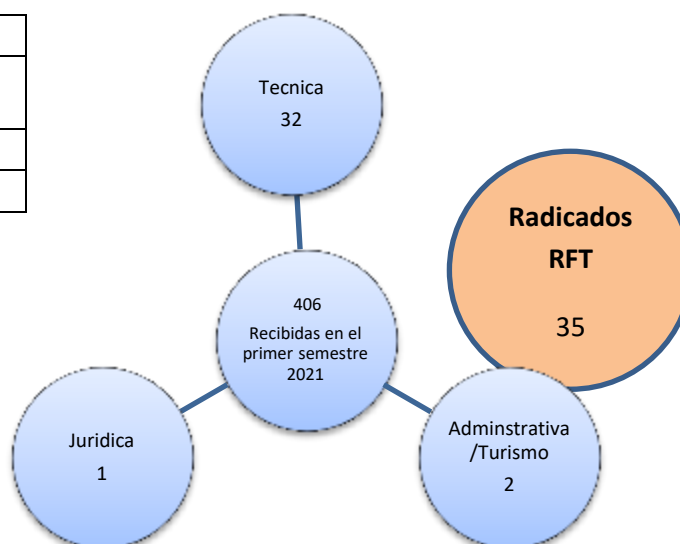
El IMCT tiene como guía el cumplimiento en lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2021 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y el inciso final del artículo 5 del decreto 491 de 2020 interpretando en consonancia con la resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

REGISTRO	N°
<i>Solicitudes trasladadas a otras instituciones por no ser de nuestra competencia</i>	7
<i>N° solicitudes que se les negó el acceso a la información</i>	0

El presente documento corresponde al informe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Municipal de cultura y Turismo, durante el primer periodo comprendido desde 1 Enero de 2021 y 31 Junio 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	32
SUB. ADMINISTRATIVA	1
JURIDICA	1
TURISMO	1



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.