



**IMCT**  
Instituto Municipal de Cultura y  
Turismo de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



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

Periodo del corte: 1 de octubre al 31 de diciembre 2022

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](mailto:contactenos@imcut.gov.co) Nit: 890 204594-9



## **Contenido**

- 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos**
- 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995"**
- 3. Número de solicitudes recibidas,**
- 4. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad,**
- 5. Tiempo de respuesta a cada solicitud,**
- 6. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información."**



## 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 octubre de 2022 al 31 de diciembre de 2022

### 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos

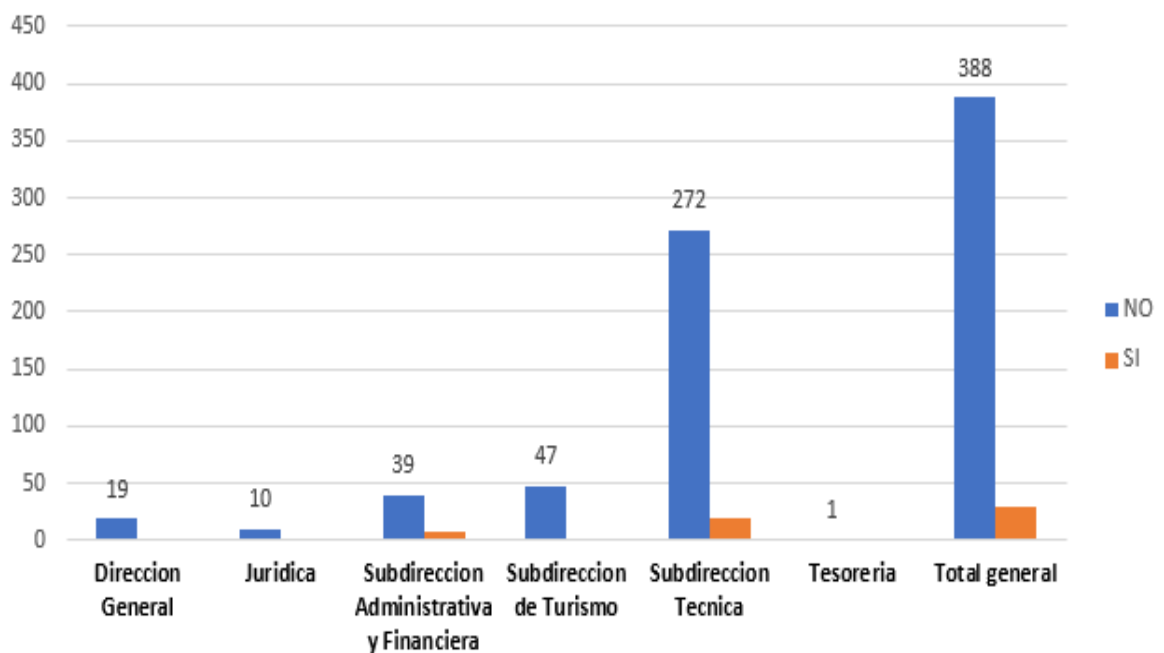
En la tabla encontrara respuestas tramitadas por dependencias de las subdirecciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, según responsables de las áreas, según los requerimientos presentados por los diferentes medios autorizados por la entidad.

### ESTADO DE PQRS DIRIGIDO A NUESTRAS DEPENDENCIAS DEL IMCT.

ESTADO RESPUESTAS OCT A DIC 2022 POR RESPONDER?			
DEPENDIENTE RESPONSABLE	NO	SI	Total general
Dirección General	19	1	20
Jurídica	10	1	11
Subdirección Administrativa y Financiera	39	8	47
Subdirección de Turismo	47		47
Subdirección Técnica	272	20	292
Tesorería	1		1
<b>Total general</b>	<b>388</b>	<b>30</b>	<b>418</b>



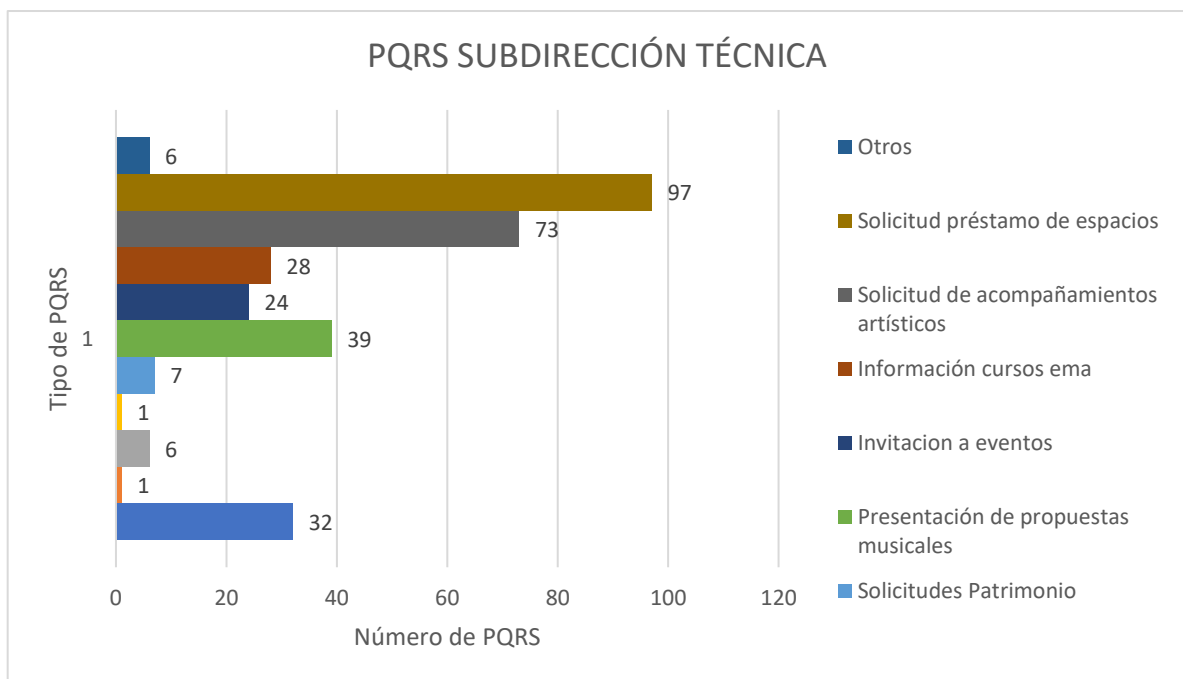
### ESTADO RESPUESTAS POR AREA O RESPONSABLE



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.



**2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995"**



**Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995"**

En términos generales, los particulares han mostrado satisfacción respecto a la prestación de los servicios por parte de la Entidad, sin embargo, en particular, durante el período del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se sugirió que la atención brindada por la entidad se dé efectivamente dentro de su horario definido, y no se limite la atención antes de tiempo.



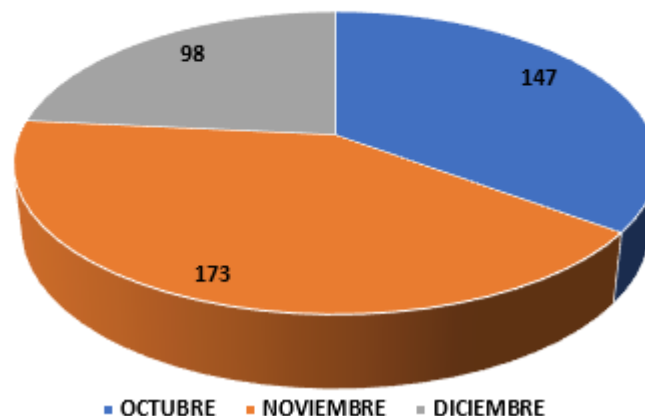
### 3. Número de solicitudes recibidas.

Durante el periodo comprendido de octubre a diciembre del 2022, se han recibido un total de **418** PQRSD de las cuales se distribuyen en cada una de las subdirecciones que apoyan los programas institucionales de acuerdo con su responsabilidad y gestión.

#### PQRS RADICADAS POR MES

MES	VIRTUAL	Total general
OCTUBRE	147	147
NOVIEMBRE	173	173
DICIEMBRE	98	98
<b>Total general</b>	<b>418</b>	<b>418</b>

PQRS RADICADAS POR MES





#### **4. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad,**

En la tabla encontrara PQRSD emitidas a otra entidad por competencia y respuesta a la solicitud plasmada, dando cumplimiento a los parámetros establecidos de la normatividad vigente en cuanto al tiempo de respuesta.

**Para el trimestre de Octubre a Diciembre del año comprendido 2022, No se trasladaron PQRS a otra entidad.**

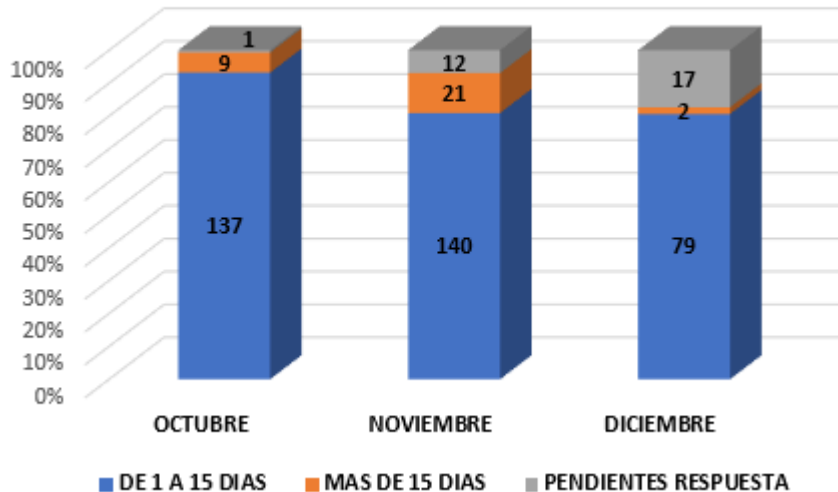
#### **5. Tiempo de respuesta a cada solicitud**

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 periodo comprendido desde el 1 octubre de 2022 al 31 de diciembre de 2022, 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.

MES	DE 1 A 15 DIAS	MAS DE 15 DIAS	PENDIENTES RESPUESTA	Total general
OCTUBRE	137	9	1	147
NOVIEMBRE	140	21	12	173
DICIEMBRE	79	2	17	98
<b>Total general</b>	<b>356</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>418</b>



### Clasificación Respuesta de Nov a Dic 2022



El IMCT tiene como guía el cumplimiento en lo dispuesto en el parágrafo 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

#### **6. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información."**

Es pertinente indicar en primera medida que todas las solicitudes allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se responden de forma clara, completa y oportuna de conformidad con las disposiciones legales que rigen la materia. Bajo ese tenor, eventualmente se reciben peticiones en las cuales solicitan la asignación de presupuesto para costear diferentes eventos de orden cultural o artístico, sin embargo, dichas peticiones se responden bajo el precepto que el principal medio de asignación de recursos del área artística y cultural son las Convocatorias Públicas del área de fomento.

En lo que respecta a respuestas negativas por parte de la Institución, durante el período de octubre a diciembre de 2022 no se dio ninguna respuesta en la cual se negara la información, en el entendido que ninguna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones refieren algún tipo de información sensible protegida por la Ley de Habeas Data.





Dicho lo anterior, se seguirá dando respuesta a todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos; y promulgando desde nuestros canales la participación; 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.