



# IMCT

Instituto Municipal de Cultura y  
Turismo de Bucaramanga



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

Periodo del corte: 1 de **octubre** al 31 de **diciembre** 2023

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** al 31 de **diciembre** de 2023.

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

En la tabla encontrará 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.

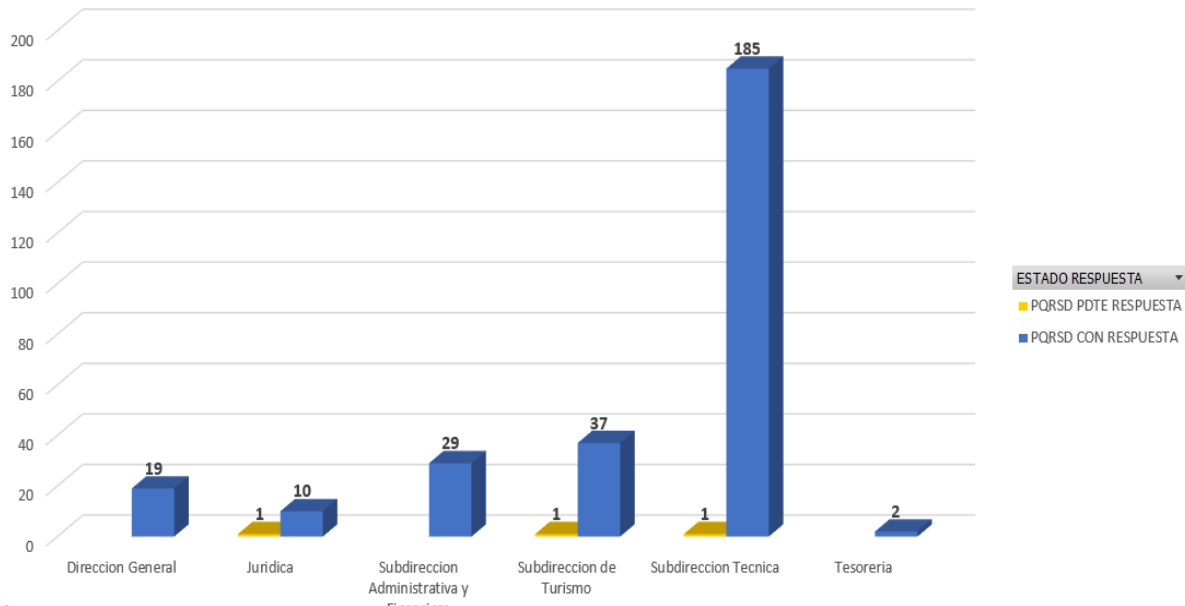
### ESTADO DE PQRS DIRIGIDO A NUESTRAS DEPENDENCIAS DEL IMCT.

## ESTADO PQRS OCTUBRE A DICIEMBRE 2023

DEPENDENCIA	PQRS PDTE RESPUESTA	PQRS CON RESPUESTA	Total general
Dirección General		19	19
Jurídica	1	10	11
Subdirección Administrativa y Financiera		29	29
Subdirección de Turismo	1	37	38
Subdirección Técnica	1	185	186
Tesorería		2	2
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>282</b>	<b>285</b>



## ESTADO RESPUESTA POR ÁREA O RESPONSABLE

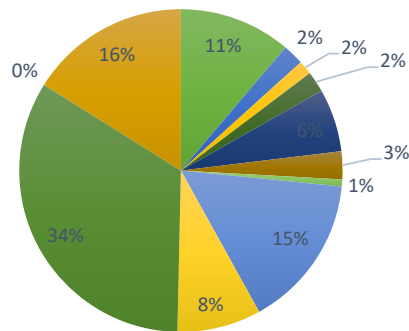


El IMCT tiene como guía el cumplimiento en lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la ley 1437 de 2021 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y el inciso final del artículo 5 del decreto 491 de 2020 interpretando en consonancia con la resolución 222 del 25 de febrero de 2021.

**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"**



### PQRS SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OCTUBRE A DICIEMBRE 2023



- COMUNICACIÓN INFORMATIVA
- SOLICITUD AL PROGRAMA LEO
- INVITACIÓN A EVENTOS
- PRESTAMO DE ESPACIOS
- QUEJA
- PATRIMONIO
- EMA
- INFORMACIÓN SERVICIOS IMCT
- AGRADECIMIENTOS
- INFORMACIÓN DE CONVOCATORIAS
- ACOMPañAMIENTO ARTÍSTICO
- OTROS

### 3. **Número de solicitudes recibidas.**

Durante el periodo comprendido de **octubre** a **diciembre** del **2023**, se han recibido un total de **285** PQRS de las cuales se distribuyen en cada una de las subdirecciones que apoyan los programas institucionales de acuerdo con su responsabilidad y gestión.

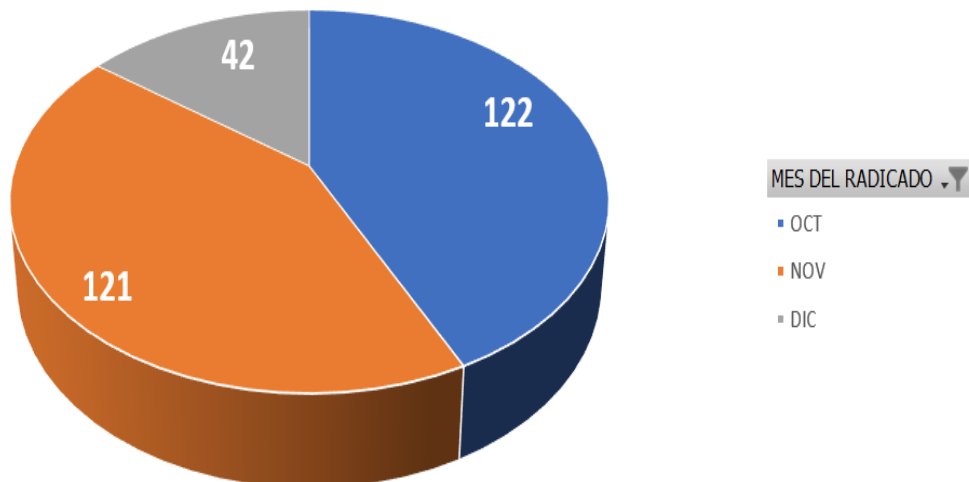


### PQRS RADICADAS POR MES

## PQRS RADICADAS POR MES

MES	<input type="checkbox"/> VIRTUAL	Total general
OCT	122	122
NOV	121	121
DIC	42	42
<b>Total general</b>	<b>285</b>	<b>285</b>

VIRTUAL





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

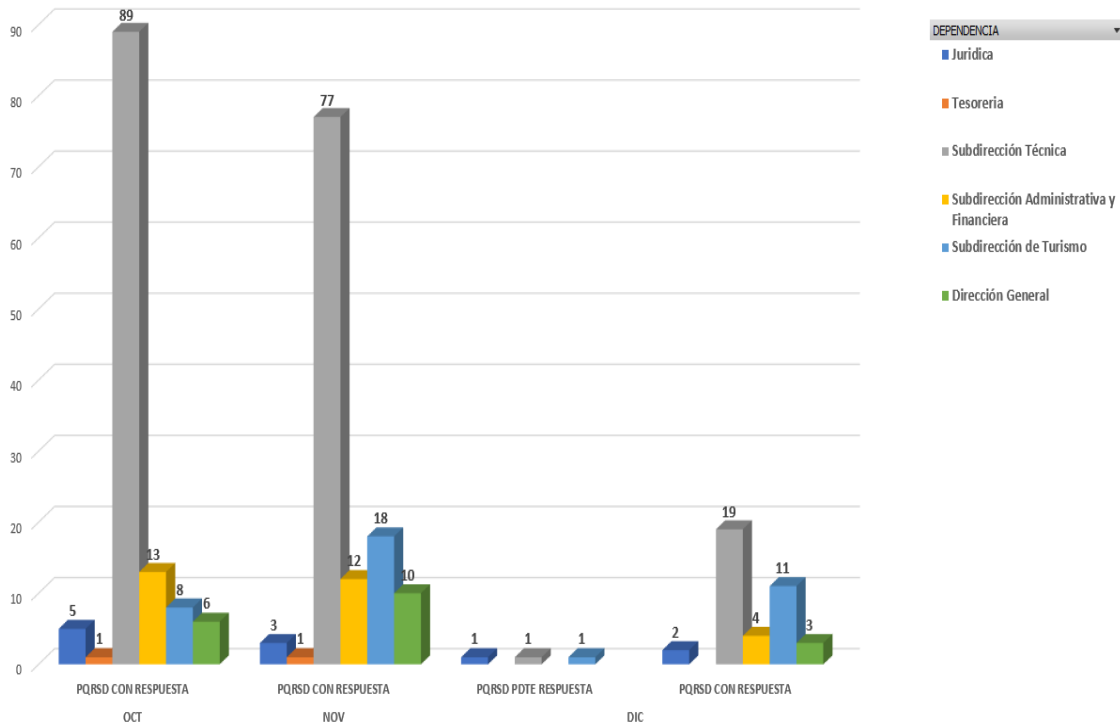
En la tabla encontrara PQRSD emitidas a otra entidad por competencia y respuesta a la solicitud plasmada, dando cumplimiento a los parámetros establecidos de la normatividad vigente en cuanto al tiempo de respuesta.

**Para el trimestre de octubre a diciembre No se trasladaron PQRSD 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 2023 al 31 de **diciembre** de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas según las áreas responsables en la asignación de seguimiento PQRSD 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.

DEPENDENCIA	Juridica	Tesoreria	Subdirección Técnica	Subdirección Administrativa y Financiera	Subdirección de Turismo	Dirección General	Total general
<b>OCT</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>89</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>122</b>
PQRSD CON RESPUESTA	5	1	89	13	8	6	122
<b>NOV</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>121</b>
PQRSD CON RESPUESTA	3	1	77	12	18	10	121
<b>DIC</b>	<b>3</b>		<b>20</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>42</b>
PQRSD PDTE RESPUESTA	1		1		1		3
PQRSD CON RESPUESTA	2		19	4	11	3	39
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>186</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>285</b>



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 2023** 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.