



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

Periodo del corte: 1 de **enero** al 31 de **marzo** del 2025

## **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 PQRSD

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** al 31 de **marzo** de 2025.

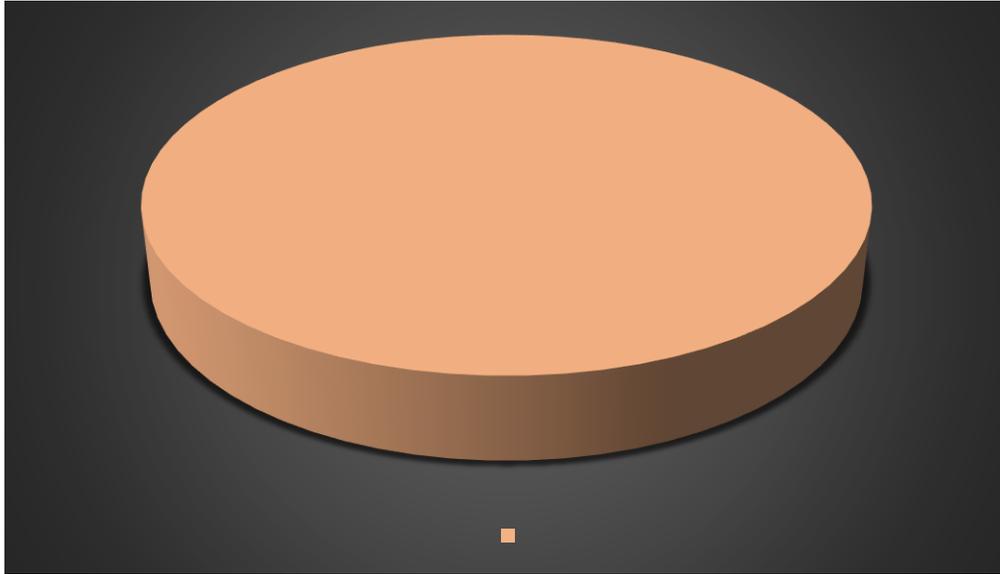
### **1. Servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos**

Durante el periodo del informe se generaron 753 PQRS tramitadas por las subdirecciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, según responsables de las áreas en relación con los requerimientos presentados por los diferentes medios autorizados por la entidad.

DEPENDENCIA	TOTAL
Dirección General	67
extensión Cultural	167
jurídica	51
Oficina de Control Interno	1
Subdirección Administrativa y Financiera	84
Subdirección de Turismo	56
Subdirección Técnica	319
Tesorería	8
<b>Total General</b>	<b>753</b>

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**



3. **Número de solicitudes recibidas.**

Durante el periodo comprendido de enero a marzo del 2025, se han recibido un total de 753 PQRSD de las cuales se distribuyen en cada una de las subdirecciones que apoyan los programas institucionales de acuerdo con su responsabilidad y gestión. La dependencia que más solicitudes fue Subdirección Técnica con 319 PQRSD.

Durante el periodo del informe también se puede desglosar las PQRDS por tipo de solicitud siendo el Derecho de petición de Interés Particular el que más destaca.

TIPO DE PQRDS	TOTAL
Derecho de petición de Información	141
Derecho de petición de Interés General	7
Derecho de petición de Interés Particular	490
Informativo	112
Queja	2
Sugerencia	1
<b>Total general</b>	<b>753</b>

## PQRS RADICADAS POR MES

ENERO	FEBRERO	MARZO
182	284	287

Durante el periodo del informe el mes con mayor número de solicitudes fue Marzo.

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

En el periodo del informe NO se realizó el traslado 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 **enero** al **31 marzo** de 2025 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	POR RESPONDER		TOTAL
	NO	SI	
Dirección General	66	1	67
Extensión Cultural	162	5	167
jurídica	50	1	51
Oficina de Control Interno	1		1
Subdirección Administrativa y Financiera	75	9	84
Subdirección de Turismo	54	2	56
Subdirección Técnica	294	25	319
Tesorería	8		8
<b>Total general</b>	<b>710</b>	<b>43</b>	<b>753</b>

### 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 **enero** a **marzo** de **2025** 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.