

|          |                          |                                                                                    |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO:  | INFORME DE SEGUIMIENTO   |  |
| VERSIÓN: |                          |                                                                                    |
| FA:      | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO |                                                                                    |

| AREA O PROCESO EVALUADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | FECHA                     | EQUIPO EVALUADOR                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias – PQRS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Julio a Diciembre de 2024 | Oficina Asesora Control Interno |
| I. OBJETIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                                 |
| Analizar el comportamiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – imct, en cumplimiento de las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, y demás normativa relacionada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                 |
| II. ALCANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                                 |
| De la información compilada en matriz de relación de PQRS por la secretaria de la Dirección del imct de los meses de Julio a Diciembre de 2024, como responsable del informe del proceso, según procedimiento adoptado en la Institución, se analizarán los plazos de respuesta de cada una de las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, resaltando alertas de incumplimiento y acciones de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                           |                                 |
| III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                                 |
| <p>Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991.</p> <p>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.</p> <p>Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.</p> <p>Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones.</p> <p>Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.</p> <p>Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020.</p> |                           |                                 |
| IV. RESULTADO DE SEGUIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |                                 |
| En el seguimiento se analizó la información compilada mediante matriz de “Relación de derechos de petición y solicitudes”, diligenciada desde la Secretaría de la Dirección del Instituto, con la información del periodo de Enero a Diciembre de 2024.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |                                 |

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRS que se recibieron en el periodo y fueron sujetas al proceso de validación.

**Tabla 1:** PQRS allegadas al imct de enero a diciembre de 2024

| MES        | Plataforma PQRS | Cantidad Total |
|------------|-----------------|----------------|
| Enero      | 47              | 47             |
| Febrero    | 215             | 215            |
| Marzo      | 140             | 140            |
| Abril      | 172             | 172            |
| Mayo       | 182             | 182            |
| Junio      | 120             | 120            |
| Julio      | 208             | 208            |
| Agosto     | 287             | 287            |
| Septiembre | 269             | 269            |
| Octubre    | 219             | 219            |
| Noviembre  | 196             | 196            |
| Diciembre  | 115             | 115            |
| Total      | 2170            | 2170           |

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.

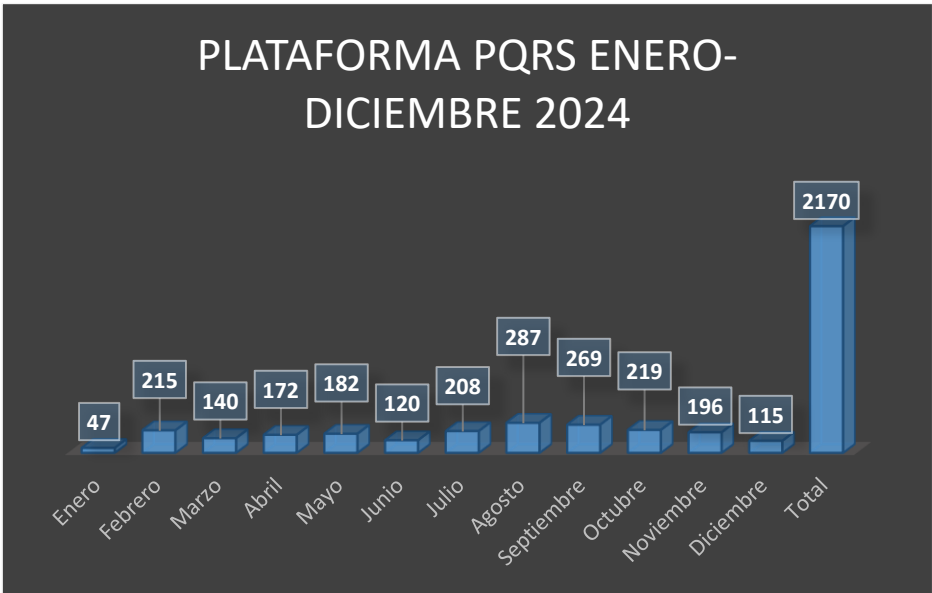


Tabla 2: PQRS allegadas al imct de enero a diciembre por dependencia de 2024

| DEPENDENCIA Ene-Dic                      | CANTIDAD |
|------------------------------------------|----------|
| Compras e Inventarios                    | 0        |
| dirección General                        | 154      |
| Emisora Cultural "L.C.G.S."              | 3        |
| extensión Cultural                       | 8        |
| jurídica                                 | 155      |
| Oficina de Comunicaciones                | 0        |
| Oficina de Control Interno               | 2        |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 292      |
| Subdirección de Turismo                  | 233      |
| Subdirección técnica                     | 1301     |
| Tesorería                                | 22       |
| Total general                            | 2170     |



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.

En el segundo semestre del año 2024 se contabilizaron PQRS, de las cuales se verificó aleatoriamente el cumplimiento de su respuesta en oportunidad, respecto a los términos legales establecidos en las normas y leyes que lo rigen.

Es importante aclarar que los términos de respuesta de las PQRS se rigen bajo la ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

En el siguiente cuadro se desagregan las estadísticas de las PQRS por cada una de

las áreas del imct.

Tabla 3: PQRS de julio a Diciembre de 2024 por áreas

| DEPENDENCIA jul- dic                     | POR RESPONDER |     | TOTAL |
|------------------------------------------|---------------|-----|-------|
|                                          | NO            | SI  |       |
| dirección General                        | 72            | 4   | 76    |
| Emisora Cultural "L.C.G.S."              |               | 3   | 3     |
| Extensión Cultural                       |               | 8   | 8     |
| Jurídica                                 | 100           | 2   | 102   |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 211           | 13  | 224   |
| Oficina de Control Interno               | 1             |     | 1     |
| Subdirección de Turismo                  | 166           | 1   | 167   |
| Subdirección técnica                     | 583           | 108 | 691   |
| Tesorería                                | 15            | 7   | 22    |
| Total general                            | 1148          | 146 | 1294  |

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct.



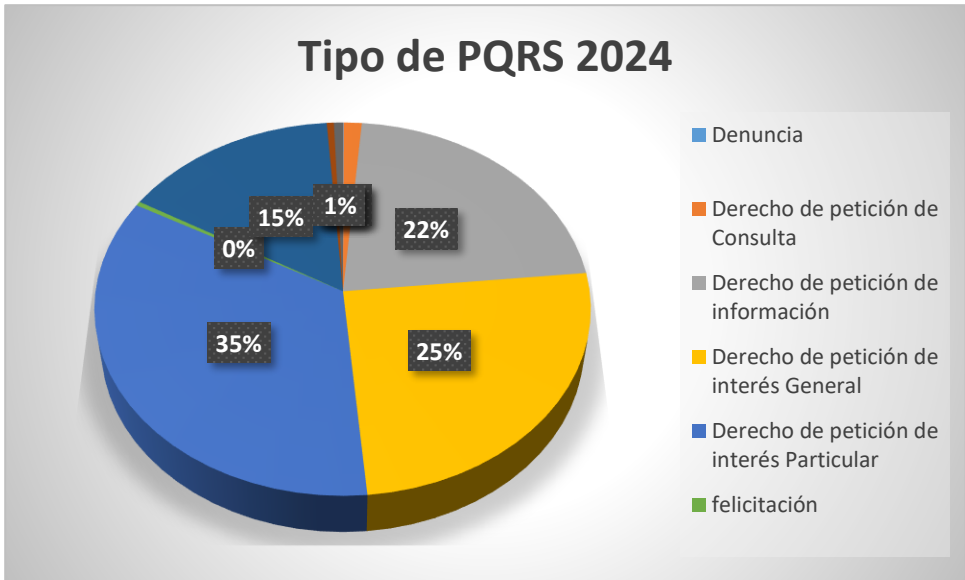
Se sugiere al líder de los procesos actualizar la base de datos de las PQRS y depurar la información diariamente con el fin de generar alertas que permitan dar cumplimiento con eficiencia y efectividad a la respuesta de dichas solicitudes en los plazos permitidos.

De otra parte, se verificó que el portal web institucional cuenta con una sección para radicar PQRS por medio virtual, disponible en <https://imct.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd/>.

Así mismo se verificó que la página web cuenta con la sección de Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, la cual se observó disponible en <https://imct.gov.co/transparencia/planeacion/informes-pqrsd/>.

Tabla 3: Tipo de PQRS de enero a diciembre de 2024

| DEPENDENCIAS 2024                         | CANTIDAD |
|-------------------------------------------|----------|
| Denuncia                                  | 1        |
| Derecho de petición de Consulta           | 28       |
| Derecho de petición de información        | 479      |
| Derecho de petición de interés General    | 546      |
| Derecho de petición de interés Particular | 749      |
| felicitación                              | 8        |
| Informativo                               | 334      |
| Queja                                     | 11       |
| Sugerencia                                | 14       |
| Total general                             | 2170     |



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Dirección imct

De acuerdo con lo anterior, es importante resaltar lo mencionado en el Anexo técnico 02 de la Resolución 1519 de 2020, el cual menciona que se debe publicar un informe en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Actualmente se cuenta con la sección en la página web institucional, con informes semestrales, sin embargo, el líder del proceso y dueño de la información genera los informes trimestrales correspondientes a publicar, atendiendo la actualización de la norma y su rol de monitoreo desde la segunda línea de defensa, realizando los debidos análisis que permitan identificar acciones de mejora en el proceso y la entidad.

Paralelamente se observó la continuidad en el uso del portal web de PQRS interno,

|          |                          |                                                                                    |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO:  | INFORME DE SEGUIMIENTO   |  |
| VERSIÓN: |                          |                                                                                    |
| FA:      | EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO |                                                                                    |

Disponible en <https://www.imctdocumental.com/plataformaweb/integracion/correspondencia/>.

Es relevante que el responsable del proceso continúe generando actualizaciones al procedimiento de PQRS, con la colaboración de las partes interesadas, atendiendo las necesidades de la institución, formalizando así los cambios necesarios y mejoras identificadas y requeridas en las actividades que componen su operación.

De forma general, se recomienda considerar las falencias en cuanto al procedimiento definido para las respuestas de las PQRS y las consignadas en el presente informe y generar la debida instrucción para mitigar las causas que originan la respuesta extemporánea en las PQRS allegadas al imct, igualmente se recomienda continuar monitoreando el desarrollo del proceso de PQRS, con el fin que se mantengan los resultados positivos de los indicadores medidos.

  
**JAIME ALBERTO ACOSTA ZAMUDIO**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno