

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

1. DATOS GENERALES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina Asesora de Control Interno
LIDER DEL PROCESO	Leydi Johana Zambrano Avellaneda
CARGO	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
FECHA DE ELABORACIÓN	26 de enero de 2026
2. OBJETIVO:	
Realizar seguimiento y análisis para atender y dar respuesta oportuna a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.	
3. ALCANCE:	
Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, analizar y revelar la situación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, según matriz de relación por parte de la Dirección General del IMCT, como responsable del informe del proceso. Así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento oportuno.	
4. 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, artículo 5 y 7 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> <p>Informe de PQRSD del III y IV trimestre de la vigencia 2025 del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga a cargo de la Dirección General.</p>	

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

5. INTRODUCCIÓN:

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga (IMCT), el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio de 2011 que menciona "(...)" "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", la ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones."

Por otra parte, el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.

Para el presente seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó como fuente de información los datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga en referencia a las solicitudes de PQRSD allegadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

6. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

Los medios de atención al usuario que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad son:

- Usuarios atendidos Presencialmente
- Buzón de Sugerencias
- PQRSD vía internet – plataforma página web
- Usuarios vía internet- correo electrónico
- Usuarios vía Telefónica
- Solicitudes a través de redes sociales

El total de las PQRSD radicadas, son los requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el IMCT. Para el análisis de la información en lo referente a las respuestas y atención a los usuarios en el segundo semestre de 2025, se tuvo como referencia los informes trimestrales de la dependencia encargada, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRSD que se recepcionaron en el periodo analizado y fueron sujetas al proceso de validación.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

Tabla 1: PQRSD allegadas al IMCT de julio a diciembre de 2025

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
335	306	351	316	201	158	1.667

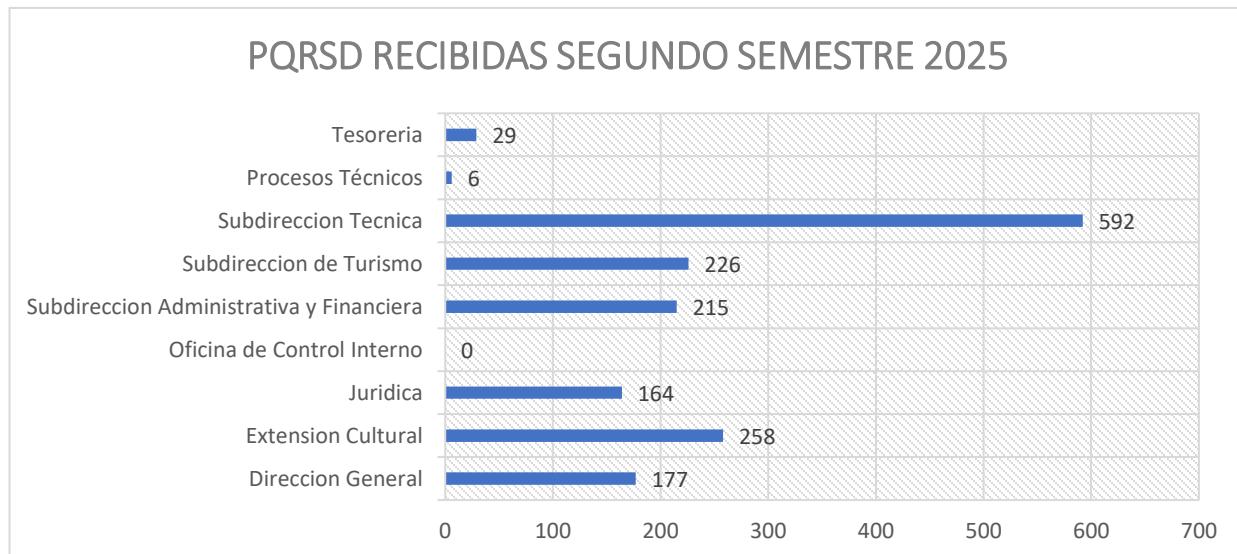
Fuente: Datos suministrados por la Dirección General del IMCT

Tabla 2: PQRSD allegadas al IMCT de julio a diciembre por dependencia de 2025

DEPENDENCIAS	RADICADOS
Subdirección Técnica	592
Extensión Cultural	258
Subdirección de Turismo	226
Subdirección Administrativa y Financiera	215
Dirección General	177
Jurídica	164
Tesorería	29
Procesos Técnicos	6
Total General	1.667

Fuente: Datos suministrados por la Dirección General del IMCT

Figura 1. PQRSD recibidas en el segundo semestre 2025



Fuente: Datos suministrados por la Dirección General del IMCT

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2025, se han recibido un total de 1.667 PQRSD las cuales se distribuyen mensualmente en cada una de las subdirecciones que apoyan los programas institucionales de acuerdo con su responsabilidad y gestión; evidenciando que la Subdirección Técnica atiende un 36% y extensión cultural un 16% de las PQRSD recibidas durante el periodo analizado.

Por otra parte, el canal más utilizado por los usuarios para radicar las solicitudes en el IMCT es el correo electrónico con un 68% y seguidamente a través del canal presencial con un 20%.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se puede observar las diferentes tipologías de solicitudes allegadas al IMCT, siendo el Derecho de petición de interés particular el que más se destaca como se detalla a continuación:

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

Tabla 3: PQRSD allegadas al IMCT de acuerdo con su Tipología

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Derecho De Petición De Interés Particular	877
Derecho De Petición De Información	178
Derecho De Petición De Interés General	142
Informativo	410
Queja/ Reclamo	39
Sugerencia	6
Denuncia	4
Felicitaciones	11
TOTAL GENERAL - PQRSD RECIBIDAS	1.667

Fuente: Datos suministrados por la Dirección General del IMCT

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, verificó aleatoriamente el cumplimiento de respuestas oportunas a los usuarios en los términos de respuesta establecidos en la ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

En la siguiente tabla podemos observar las PQRSD que al treinta uno (31) de diciembre de 2025 se encontraban vencidas o contestadas fuera del término de ley, por cada una de las áreas del IMCT.

Tabla 4: PQRSD de julio a diciembre de 2025 por áreas

DEPENDENCIAS	VENCIDAS FUERA DEL TERMINO DE LEY
Dirección General	1
Extensión Cultural	1
Jurídica	2
Oficina de Control Interno	0
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Subdirección de Turismo	2
Subdirección Técnica	10
Tesorería	1
Total general	19

Fuente: Datos suministrados por la Dirección General del IMCT

Se evidencia que diecinueve (19) PQRSD se encuentran vencidas y no cuentan con respuesta, superando el término legal para su contestación, por lo que se recomienda tomar acciones correctivas inmediatas para dar respuesta al peticionario en el menor tiempo posible, así mismo, es importante tener presente que la respuesta extemporánea o la ausencia de respuesta a las PQRSD dentro de los términos legales habilita al ciudadano para acudir a mecanismos constitucionales de protección de derechos fundamentales, como la acción de tutela.

Se sugiere al líder de los procesos actualizar la base de datos de las PQRSD 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.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

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

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 el siguiente link <https://imct.gov.co/transparencia/planeacion/informes-pqrstd/>.

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 PQRSD interno, disponible en <https://www.imctdocumental.com/plataformaweb/integracion/correspondencia/>

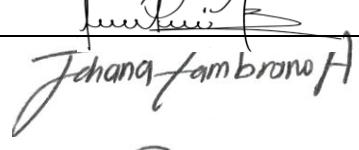
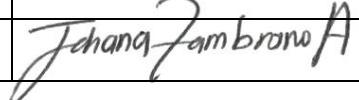
RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

- **Riesgo:** Posibilidad de incertidumbre en la información de PQRSD, por ausencia de controles.
- **Control:** Establecer una macro de Excel parametrizada con tiempos de vencimiento, alertas de control y registro de información.
- **Riesgo:** Posible extemporaneidad de respuesta en PQRSD
- **Control:** Fortalecer las acciones en cada una de las dependencias para realizar seguimiento y dar respuesta a cada una de las peticiones radicadas en la entidad en oportunidad
- **Riesgo:** Posible aumento de nicho litigioso en la entidad por no brindar respuesta oportuna a la ciudadanía
- **Control:** Establecer tableros de control internos en cada una de las dependencias para brindar respuestas en oportunidad a la comunidad y prevenir acciones de tutela.
- **Riesgo:** Posible deterioro de imagen institucional
- **Control:** Mejorar los diferentes canales de comunicación de la entidad, así como, establecer mecanismos de fortalecimiento de la interacción con el ciudadano.
- **Riesgo:** Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por el no cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS
- **Control:** Generación de alertas por correo electrónico y visuales a los responsables de cada dependencia, con respecto al estado de las PQRSD pendientes por responder.

CÓDIGO: GD-F-32	INFORME EJECUTIVO	ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 12/06/2024	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN		

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se recomienda elaborar un análisis de las PQRSD más recurrentes, con el fin de identificar patrones, temáticas críticas y causas raíz que permitan definir estrategias preventivas, correctivas y de defensa institucional ante posibles riesgos reputacionales, administrativos o legales.
- Facilitar a la ciudadanía una información clara al momento de presentar una PQRS con el fin de que se permita tipificar correctamente su petición, evitando los reprocesos y demoras en su respuesta y acciones de tutela.
- Hacer uso del mecanismo de la prórroga solo cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, de tal forma que se dé respuesta al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá.
- Continuar implementando acciones de mejora y promover la cultura de autocontrol, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta para evitar que se siga materializando el riesgo de respuestas extemporáneas o fuera de los términos de ley.

DESCRIPCIÓN	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Elaborado:	Lizeth Paola Meneses Zambrano	CPS Profesional Apoyo	
Revisado:	Leydi Johana Zambrano Avellaneda	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	
Aprobado:	Leydi Johana Zambrano Avellaneda	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES