


CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01		
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

DATOS GENERALES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Dirección general
LIDER DEL PROCESO	Nathalia Melissa Torres Cárdenas
CARGO	Directora general
FECHA DE ELABORACIÓN	19 de enero de 2026
OBJETIVO	
Presentar el comportamiento de las PQRSDF del IMCT durante el IV trimestre de 2025 (octubre–diciembre), con base en el registro oficial de Digicoweb, con el fin de oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas brindadas y generar información.	
ALCANCE	
Incluye volumen, distribución por mes y dependencia, tipificación, canales de recepción, gestión y oportunidad, vencidas, satisfacción/experiencia y comentarios ciudadanos.	

DESARROLLO DEL INFORME

1. TOTAL DE PETICIONES REGISTRADAS

A. Volumen y distribución


1.1 Total PQRSDF del período: 675

Durante el periodo de octubre a diciembre se generaron 675 PQRS tramitadas por las subdirecciones y áreas 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.

1.2 PQRSDF por mes del período:

MES	CONTEO	%
Octubre	316	46.81
Noviembre	201	29.78
Diciembre	158	23.41

Los datos del periodo en referencia dan cuenta de los diferentes tipos de solicitud que la entidad ha recibido, atendido y tramitada, las cuales arrojan un total de 675 solicitudes, evidenciando que octubre fue el mes con mayor número de registros.

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024			

2. DISTRIBUCIÓN DE LAS PETICIONES POR ÁREAS O DEPENDENCIA.

La siguiente tabla arroja los números totales de las solicitudes gestionadas por cada dependencia, en esta, se puede observar que la Subdirección Técnica fue la dependencia con mayor número de solicitudes, con un total de 257 que corresponde al 37.19% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

DEPENDENCIA	CONTEO	%
Subdirección Técnica	257	38.08
Extensión Cultural	111	16.44
Subdirección Administrativa Y Financiera	105	15.56
Dirección General	78	11.56
Jurídica	66	9.78
Subdirección De Turismo	48	7.11
Tesorería	10	1.48


En la siguiente tabla se presenta el comportamiento mensual de las PQRSDF de cada dependencia que apoya los programas institucionales, de acuerdo a su responsabilidad y gestión.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Subdirección Técnica	110	82	65
Extensión Cultural	68	27	16
Subdirección Administrativa y Financiera	55	30	20
Dirección General	26	31	21
Jurídica	30	18	18
Subdirección de Turismo	20	11	17
Tesorería	7	2	1
Total general	316	201	158

B. Tipificación

3 NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA.

En la siguiente tabla se desglosa las 675 PQRSDF por tipo de solicitud siendo el Derecho de petición de Interés Particular el que más destaca.

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01		
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

TIPOLOGÍA	CONTEO	%
Derecho de Petición de Interés Particular Informativo	297	44.00
Derecho de Petición de Información	187	27.70
Derecho de Petición de Interés General	58	8.59
Queja	98	14.52
Reclamo	23	3.41
Sugerencia	2	0.30
Felicitación	4	0.59
	6	0.89

C. Canales de recepción

4. CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PQRSDF

A continuación, se relacionan la cantidad total de solicitudes por canal y la relación porcentual, en donde el canal de mayor porcentaje de participación es a través de la vía E-mail.


CANAL	%	TOTAL
Presencial	37.19%	251
Buzón	0.00%	0
Web	1.48%	10
Email	61.33%	414
Teléfono	0.00%	0
Escrito	0.00%	0
Redes Sociales	0.00%	0
Aplicaciones Móviles	0.00%	0
Otro	0.00%	0

5. PORCENTAJE DE INTERACCIÓN POR CANAL PQRSDF

5.1 CANAL PRESENCIAL

Se presentaron 251 registros de solicitudes por medio presencial, lo que evidencia un uso relevante del canal presencial, especialmente en octubre y noviembre.

MES	CANTIDAD
Octubre	121
Noviembre	105

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024			

Diciembre	25
-----------	----

5.2 PORTAL DE PQRSDF DE LA ENTIDAD (WEB)

Se presentaron 10 registros de solicitudes por el portal de PQRSDF (Web).

MES	CANTIDAD
Octubre	10
Noviembre	0
Diciembre	0

5.3 BUZÓN

Se registraron 0 peticiones a través del Buzón, equivalentes al 0,00% del total de las solicitudes recibidas.

MES	CANTIDAD
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0

5.4 WEB (PÁGINA WEB)


Se registraron 0 peticiones a través de la página web de la Entidad (diferente del portal PQRSDF), equivalentes al 0,00% del total. (Nota: todos los radicados por "Web" del período ingresaron por Portal PQRSDF).

MES	CANTIDAD
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0

5.5 EMAIL

El correo electrónico fue el medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad. En el IV trimestre de 2025 se recibieron 414 radicados por este canal, que representan el 61,33% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Octubre	185
Noviembre	96
Diciembre	133

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

5.6 TELÉFONO

Durante el periodo evaluado no se presentaron radicados de PQRSDF a través del medio telefónico.

MES	CANTIDAD
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0

5.7 CANAL ESCRITO

Durante el periodo evaluado, se presentaron 0 registros de solicitudes a través de medio escrito.

MES	CANTIDAD
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0


5.8 REDES SOCIALES / APLICACIONES MÓVILES

Durante el periodo evaluado, se presentaron 0 registros de solicitudes por redes sociales y 0 por aplicaciones móviles.

MES	REDES SOCIALES	APLICACIONES MÓVILES
Octubre	0	0
Noviembre	0	0
Diciembre	0	0

6. OTROS CANALES

Se evidencian 0 radicados por canales itinerantes o alternativos (puntos móviles de atención, ferias, centros integrados, caravanas de servicio) en el trimestre analizado.

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSD DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

7. SÍNTESIS Y ANÁLISIS DE CANALES UTILIZADOS

PQRSD por canal (conteo y % del total):

CANAL	CONTEO	%
Email	414	61.33
Presencial	251	37.19
Web	10	1.48

Desglose mensual por canal (para gestión):

MES / CANAL	EMAIL	WEB	PRESENCIAL
Octubre	185	10	121
Noviembre	96	0	105
Diciembre	133	0	25

Ranking de canales (por %): Email: 61.33%, Presencial: 37.19%, Web: 1.48%.

D. Gestión y oportunidad


8) PQRSD TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA (INTERNA/EXTERNA):

Los traslados de los requerimientos que hacen parte de este periodo se presentan detalladas en la siguiente tabla.

DEPENDENCIA QUE RECIBE	FECHA	T OT AL
Gobernación de Santander	Diciembre 18	1

9) PQRSD PENDIENTES POR CONTESTAR

A la fecha de corte del informe se registran 20 PQRSD pendientes de respuesta del total de radicados del trimestre, los cuales se encuentran vencidos, sin respuesta y superaron el término legal establecido, por tal razón fueron reclasificados en el ítem 10 (PQRSD vencidas) con el fin de facilitar su control y seguimiento.

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01		
FA: 23/12/2024		


10) PQRSDF VENCIDAS (FUERA DE TÉRMINO):

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dirección General	0	0	1
Extensión Cultural	0	0	1
Jurídica	0	0	2
Oficina de Control Interno	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	2
Subdirección de Turismo	0	0	2
Subdirección Técnica	0	0	10
Tesorería	0	1	1
Total general pendiente por contestar	0	1	19

11) PQRSDF CERRADAS DENTRO DEL PERÍODO (TABLA POR DEPENDENCIA Y MES)

Con 655 casos cerrados (99,29% del total el trimestre), el desempeño operativo es favorable y homogéneo entre dependencias, con mayor volumen en Subdirección Técnica y Extensión Cultural por su carga de gestión. Se recomienda mantener controles de oportunidad

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Dirección General	26	31	20
Extensión Cultural	68	27	15
Jurídica	30	18	16
Procesos Técnicos	0	3	3
Subdirección Administrativa Y Financiera	55	30	18
Subdirección De Turismo	20	11	15
Subdirección Técnica	109	79	51
Tesorería	7	2	1

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Totales	315	201	139
----------------	------------	------------	------------

12) PQRSDF CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES CON CIERRE EN EL PERÍODO:

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC
DIRECCION GENERAL	1	0	0
SUBDIRECCION TECNICA	2	0	0

13) OPORTUNIDAD/TIEMPO DE RESPUESTA

E. Calidad percibida y experiencia

Sobre los radicados del trimestre con FECHA RTA registrada (n = 655), la oportunidad muestra un desempeño estable: promedio 7,35 días, mediana 5 días y p90 19 días.


El comportamiento es heterogéneo entre dependencias por carga y estacionalidad (picos de cierre en noviembre y diciembre). Se recomienda cerrar las brechas de tiempo de respuesta y sostener el esquema de alertas T-5/T-3/T-1 y tablero de seguimiento por área, para elevar el cumplimiento en término y reducir la cola de rezagos.

*T= tiempo de respuesta

14) ÍNDICE DE SATISFACCIÓN/EXPERIENCIA:

La encuesta de percepción del servicio consiste en solicitar a los ciudadanos que califiquen, en términos generales, el servicio recibido, con base en la siguiente puntuación:

- 1 Pésima
- 2 Mala
- 3 Regular
- 4 Buena
- 5 Excelente
- 6 No responde

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Calificación a partir de **33 encuestas** del período con las cuales se obtienen los siguientes resultados:

	CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA:	CALIFICACIÓN DE LA RESPUESTA BRINDADA:
Pésima:	12%	6%
Mala:	9%	12%
Regular:	3%	6%
Buena:	15%	12%
Excelente:	55%	58%
No respondió:	6%	6%

15) COMENTARIOS/OBSERVACIONES CIUDADANAS:

F. Cumplimiento normativo y transparencia


Predominan los agradecimientos por la gestión y la orientación recibida (“muchas gracias”), con menciones puntuales a apoyo en trámites y articulación en mesa sectorial. Como focos de mejora, los usuarios señalan: (i) demoras y tiempos de respuesta variables en algunos casos; (ii) necesidad de seguimiento proactivo a los radicados hasta el cierre; (iii) mayor claridad sobre criterios de jurados/convocatorias y requisitos; y (iv) canales más ágiles y trazables (confirmación automática del radicado y estado del caso). Estas observaciones orientan acciones de corto plazo (tablero de tiempos, alertas T-5/T-3/T-1, mensajes de confirmación y guías de “lenguaje claro”) y de mediano plazo (mejora de la experiencia digital y lineamientos transparentes para procesos de selección/convocatorias).

16) NEGACIONES DE ACCESO A INFORMACIÓN:

0 registradas en la fuente para el período.

17) SOPORTE NORMATIVO APLICABLE:

- Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición: clases y términos 10/15/30 días).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Ley 1581 de 2012 y Dec. 1377/2013 (Protección de Datos Personales).
- Decreto 612 de 2018 (MIPG – Dimensión Servicio al Ciudadano).
- Lineamientos DAFP de Política y Protocolo de Servicio al Ciudadano.

CÓDIGO: AC-F-05	INFORME DE PQRSDF DEL IMCT	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSION: 01			
FA: 23/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

G. CIERRE DE GESTIÓN


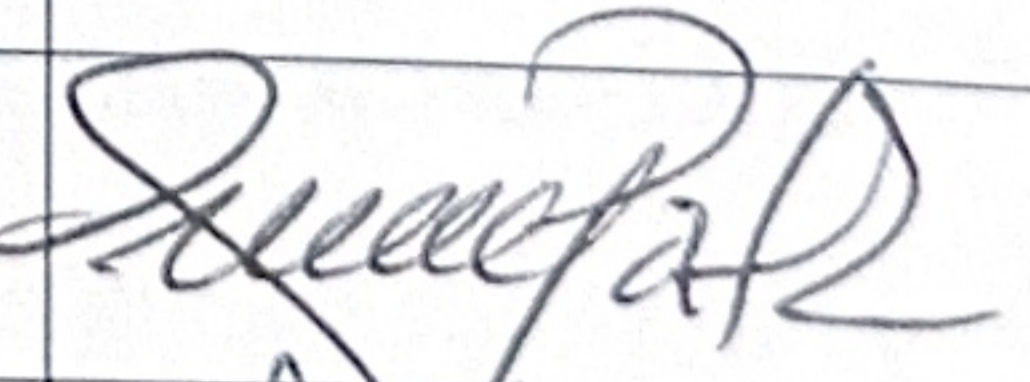
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

18) RECOMENDACIONES A ALTA DIRECCIÓN Y ÁREAS:

- Control de términos: mantener alertas T-5/T-3/T-1 y tablero por dependencia; meta de oportunidad $\geq 95\%$ y vencidas = 0; responsables: Servicio al Ciudadano + Jefes de dependencia; plazo: mensual.
- Calidad de respuesta: checklist de lenguaje claro y sustento normativo previo al envío; responsables: cada área; plazo: inmediato y permanente.
- Canales: sostener la capacidad del correo electrónico (61,33% del total Q4) y formalizar buenas prácticas de ventanilla presencial (37,19%); responsables: Dirección y Servicio al Ciudadano; plazo: Q1-2026.
- Percepción ciudadana: incorporar en el informe el corte de satisfacción Q4 (1-4 por atributo) y un plan de acción sobre hallazgos cualitativos; responsables: Ventanilla + Calidad; plazo: Q1-2026.

19) CONCLUSIONES:

En el IV trimestre de 2025 se registró un total de 675 PQRSDF, con mayor participación del correo electrónico (414; 61,33%), seguido del canal presencial (251; 37,19%) y del portal PQRSDF(10; 1,48%).

Fecha de Elaboración:			
Descripción	Nombre completo	Cargo	Firma
Elaborado:	Sonia Hernández Acevedo	CPS- Profesional Subdirección Administrativa y financiera.	
Revisado:	Jenny Patricia Carreño García	Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobado:	Nathalia Melissa Torres Cárdenas	Directora General	