

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

DATOS GENERALES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Dirección general
LIDER DEL PROCESO	Nathalia Melisa Torres Cárdenas
CARGO	Directora general
FECHA DE ELABORACIÓN	13 de abril de 2026
OBJETIVO	
Presentar el comportamiento de las PQRSDF del IMCT durante el primer trimestre de 2026, con base en los registros oficiales de radicación y respuesta, para apoyar la toma de decisiones, el seguimiento a la oportunidad de respuesta y la mejora continua del servicio al ciudadano.	
ALCANCE	
Comprende el análisis de las PQRSDF recibidas entre enero y marzo de 2026, incluyendo volumen, dependencia, tipificación, canales, estado de trámite, oportunidad y un numeral específico sobre quejas y reclamos reiterativos.	

DESCRIPCIÓN

El presente informe consolida el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF recibidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga durante el período comprendido entre enero y marzo de 2026.

El análisis se realiza a partir de la base oficial de radicados y permite identificar volumen de ingreso, distribución por dependencia, tipologías, canales de recepción, estado del trámite y tiempos de respuesta.

Para el primer trimestre de 2026 se registraron 798 radicados, con predominio de derechos de petición de interés particular y del canal correo electrónico. La base presenta una estructura de estado operativo diligenciada como “Resuelto” y “Por tramitar”, lo cual permitió medir cierres y pendientes del período sin necesidad de inferir el estado a partir de otras variables.

DESARROLLO DEL INFORME

1. PQRSDF RECIBIDAS POR DEPENDENCIA Y MES

Durante el período comprendido entre enero y marzo de 2026 se recibieron un total de 798 PQRSDF, las cuales se distribuyen por dependencia de la siguiente manera:

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO
Dirección General	28	36	35
Extensión Cultural	55	65	57
Jurídica	37	20	17
Procesos Técnicos	5	4	3

Subdirección Administrativa Y Financiera	20	38	29
Subdirección De Turismo	12	37	37
Subdirección Técnica	46	127	76
Tesorería	3	9	2
Total, general	206	336	256

2. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA

Durante el período del informe también se desglosan las PQRSDF por tipo de solicitud, siendo informativo la tipología con mayor participación en el trimestre.

Tipología	Conteo	%
Derecho de Petición de Interés Particular	8	1.0
Derecho de Petición de Información	49	6.14
Reclamo	6	0.75
Sugerencia	4	0.5
Informativo	106	13.28

3. CANALES DISPONIBLES DE ATENCIÓN PQRSDF

A continuación, se relaciona la cantidad total de solicitudes por canal y su participación porcentual dentro del total del trimestre.

Canal	%	Total
Presencial	5.89	47
Buzón	0.0	0
Web	0.25	2
Email	93.86	749
Teléfono	0.0	0
Escrito	0.0	0
Redes Sociales	0.0	0
Aplicaciones Móviles	0.0	0
Otro	0.0	0

4. PORCENTAJE DE INTERACCIÓN POR CANAL PQRSDF

4.1 Presencial:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 47 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 5.89% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	20
Febrero	11
Marzo	16

4.2 Portal De PQRSDF De La Entidad (Web):

Durante el primer trimestre del año 2026 se presentaron 2 registros de solicitudes por el portal de PQRSDF (Web), equivalentes al 0.25% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	1
Febrero	0
Marzo	1

4.3 Buzón:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 0 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 0.0% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

4.4 E-mail:

El correo electrónico fue el medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad. En el primer trimestre de 2026 se recibieron 749 radicados por este canal, que representan el 93.86% del total.

MES	CANTIDAD
Enero	185
Febrero	325
Marzo	239

4.5 Teléfono:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 0 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 0.0% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

4.6 Escrito:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 0 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 0.0% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

4.7 Redes Sociales:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 0 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 0.0% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

4.8 Aplicaciones Móviles:

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron 0 solicitudes a través de este canal, equivalentes al 0.0% del total trimestral.

MES	CANTIDAD
Enero	0
Febrero	0
Marzo	0

5. GESTIÓN Y OPORTUNIDAD

Con base en el campo operativo de estado, se identificaron 49 PQRSDF por tramitar (6.14% del total) y 749 PQRSDF resueltas (93.86% del total). No se evidenciaron cierres de períodos anteriores dentro del trimestre en la base analizada.

En los radicados del trimestre que cuentan con FECHA RTA registrada (n = 749), la oportunidad muestra un desempeño con promedio de 9.6 días, mediana de 8.0 días y percentil 90 de 20.0 días. Esto refleja un comportamiento funcional de respuesta, aunque con margen de mejora para reducir casos de mayor duración.

No se identificaron PQRSDF vencidas al corte con base en el estado operativo y la fecha máxima de respuesta. Asimismo, el reporte no evidencia pendientes fuera de término a 31 de marzo de 2026.

Se realizó una revisión específica de las quejas y reclamos con el fin de identificar posibles casos reiterativos por remitente o por coincidencia temática en el asunto. Durante el trimestre se registraron 6 radicados clasificados como queja o reclamo. Del análisis realizado se no identificaron quejas o reclamos reiterativos en el periodo enero-marzo de 2026. Cada uno de los casos corresponden a asuntos individualizados.

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

PQRSDF por tramitar por dependencia y mes:

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO
Dirección General	0	0	22
Extensión Cultural	0	0	7
Jurídica	0	0	1
Subdirección Administrativa Y Financiera	0	0	5
Subdirección De Turismo	0	0	9
Subdirección Técnica	0	1	4

PQRSDF resueltas dentro del período (tabla por dependencia y mes):

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO
Dirección General	28	36	13
Extensión Cultural	55	65	50
Jurídica	37	20	16
Procesos Técnicos	5	4	3
Subdirección Administrativa Y Financiera	20	38	24
Subdirección De Turismo	12	37	28
Subdirección Técnica	46	126	72
Tesorería	3	9	2
Totales	206	335	208

6. Quejas y reclamos reiterativos

Se realizó una revisión específica de las quejas y reclamos con el fin de identificar posibles casos reiterativos por remitente o por coincidencia temática en el asunto. Durante el trimestre se registraron 6 radicados clasificados como queja o reclamo. Del análisis realizado no se identificaron quejas o reclamos reiterativos en el período enero-marzo de 2026. Cada uno de los casos corresponde a asuntos individualizados

y no presenta repetición por remitente ni por asunto suficientemente coincidente dentro del trimestre.

No obstante, sí se observan temas sensibles que ameritan seguimiento institucional, especialmente asociados a procesos de convocatoria, orientación al usuario, uso de espacios y trazabilidad de plataformas. Se recomienda mantener un control temático de quejas y reclamos para identificar reincidencias en próximos cortes y convertirlas en insumo de mejora.

7. Relación de quejas y reclamos del trimestre:

Radicado	Fecha	Remitente	Asunto	Tipo	Dependencia
202600036-R	2026-01-08	LIBIA SANTOS SANCHEZ	Presenta queja por la no validación de la participación del evento raíces vivas- no le fue reconocido la labor versión dada por la Sra. cuando presento la petición	Reclamo	Subdirección Técnica
202600192-R	2026-01-28	LAURA QUINTERO	Presenta inquietud con respecto al ingreso de morrales a la biblioteca	Reclamo	Subdirección Administrativa Y Financiera
202600376-R	2026-02-13	JESÚS EDUARDO CASADIEGOS IBARRA	Manifiestan que están siendo discriminados en la mesa sectorial de carrozas	Reclamo	Subdirección Técnica
202600427-R	2026-02-17	ANONIMO	Presenta queja, reclamo por el uso abusivo y excesivo del ovalo y del estadio departamental en festivales,	Reclamo	Subdirección De Turismo

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

			ferias y conciertos.		
202600487-R	2026-02-23	NIDIA ESTHER JAIMES PORRAS	Queja por desinformación en el proceso de inscripción al grupo de danzas folclóricas de la EMA	Reclamo	Subdirección Técnica
202600631-R	2026-03-05	CESAR YOVANY GOMEZ HERNANDEZ	Presenta problema la plataforma para subsanar documentos	Reclamo	Subdirección Técnica

Analisis:

7. OPORTUNIDAD / TIEMPO DE RESPUESTA

En los radicados del trimestre que cuentan con **FECHA RTA registrada (n = 749)**, la oportunidad evidencia un comportamiento operativo estable, con un **promedio de 9,6 días, mediana de 8,0 días y percentil 90 de 20,0 días**. Esto indica que, si bien la mayoría de respuestas se emitieron dentro de rangos razonables, persiste un grupo menor de casos con tiempos más extensos que elevan el promedio general.

La mayor concentración de respuestas se observa en **Subdirección Técnica (244 casos)**, **Extensión Cultural (170)** y **Subdirección Administrativa y Financiera (82)**, lo que muestra que el mayor peso de gestión recae sobre estas dependencias. En términos analíticos, el trimestre presenta una oportunidad de respuesta funcional, pero con margen de mejora en la homogeneidad del cierre, especialmente en casos de mayor complejidad o carga operativa. Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento por dependencia, la trazabilidad del trámite y la estandarización de alertas tempranas para evitar ampliaciones innecesarias en los tiempos de respuesta.

8. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN / EXPERIENCIA

La encuesta de percepción del servicio consistió en solicitar a los ciudadanos que calificaran, en términos generales, la **atención recibida** y la **respuesta brindada**, con base en la siguiente puntuación:

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

Calificación a partir de 56 encuestas aplicadas, con las cuales se obtienen los siguientes resultados:

	Calificación de la atención recibida	Calificación de la respuesta brindada
Pésima	5%	5%
Mala	5%	5%
Regular	4%	2%
Buena	21%	23%
Excelente	59%	59%
No respondió	5%	5%

Análisis:

Los resultados evidencian una percepción **mayoritariamente favorable** del servicio, en tanto la suma de las categorías **Buena + Excelente** alcanza el **80%** en atención recibida y el **82%** en respuesta brindada. Esto refleja una valoración positiva de la experiencia ciudadana durante el trimestre y sugiere que, en términos generales, el Instituto logró responder con un nivel adecuado de calidad y efectividad. No obstante, la presencia de calificaciones en los rangos **Pésima, Mala y Regular** (14% en atención y 12% en respuesta) muestra que persisten casos de insatisfacción asociados, principalmente, a tiempos de trámite, claridad de información y seguimiento del caso. En términos de gestión, el resultado es positivo, pero exige acciones de mejora focalizadas para reducir la dispersión de experiencias negativas y consolidar un estándar más uniforme de atención.

9. COMENTARIOS / OBSERVACIONES CIUDADANAS

Predominan comentarios positivos relacionados con la **amabilidad, disposición y calidad humana del personal**, con menciones reiteradas de agradecimiento hacia la atención brindada por **Rina Contreras**, especialmente en procesos telefónicos, orientación a usuarios y apoyo logístico en actividades institucionales. También se destacan apreciaciones favorables sobre la cordialidad del servicio, la colaboración prestada en actividades culturales y el acompañamiento oportuno en algunos requerimientos específicos.

Entre las principales oportunidades de mejora señaladas por los ciudadanos se identifican: **(i)** dificultades en la atención telefónica, particularmente por llamadas que se cortan o no logran ser direccionadas correctamente; **(ii)** demoras en trámites y tiempos de entrega para solicitudes sencillas; **(iii)** casos puntuales de falta de respuesta o de respuestas no concluyentes frente a requerimientos en curso; **(iv)** necesidad de mayor claridad y oportunidad en la divulgación de cronogramas de convocatorias, especialmente en procesos de jurados y participación cultural; **(v)** solicitud de canales de comunicación más eficaces y trazables, privilegiando el correo electrónico sobre la llamada tradicional; y **(vi)** observaciones sobre condiciones físicas

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

del auditorio y algunos baños, particularmente en lo relativo a limpieza y mantenimiento.

En conjunto, estas observaciones permiten concluir que la percepción ciudadana es favorable en lo humano y relacional, pero plantea retos operativos en materia de **seguimiento, oportunidad, comunicación institucional y condiciones del servicio**. Como acciones de mejora, se recomienda fortalecer el protocolo de atención telefónica, mejorar la trazabilidad de respuestas, revisar los tiempos internos de trámite, publicar con mayor anticipación la información de convocatorias y reforzar la revisión de espacios físicos antes de su entrega a la comunidad.

10. NEGACIONES DE ACCESO A INFORMACIÓN

0 registradas en la fuente para el período. No se evidencian en la base del primer trimestre de 2026 casos clasificados como negación de acceso a información pública, reserva o rechazo formal de entrega documental.

11. SOPORTE NORMATIVO APLICABLE

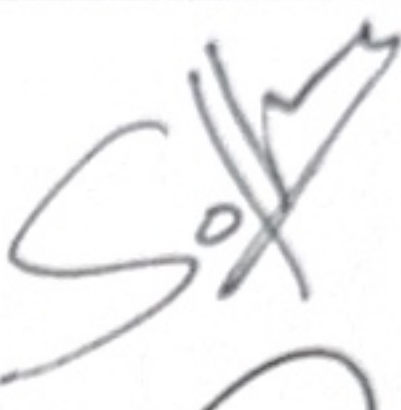
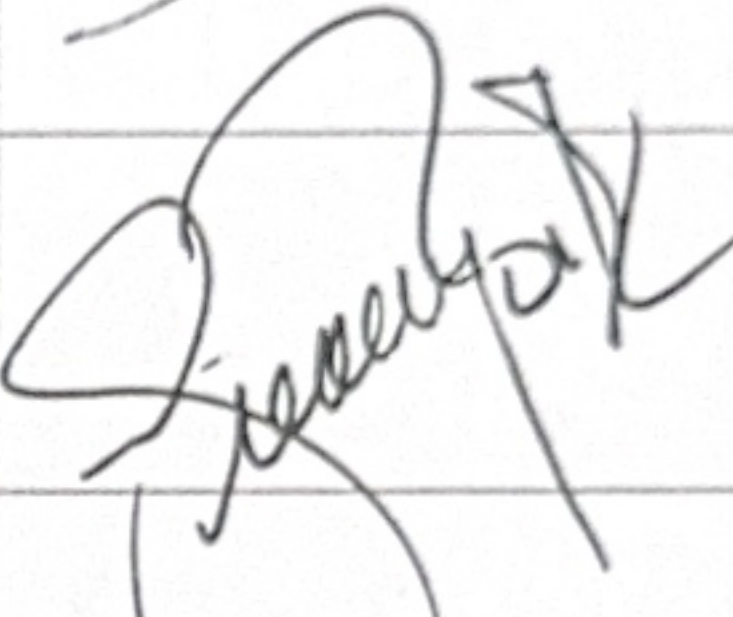
El análisis y trámite de las PQRSDF del período se encuentra soportado en el siguiente marco normativo aplicable:

- **Decreto 612 de 2018**, en lo relacionado con la articulación de planes institucionales y seguimiento al MIPG.
- **Ley 1755 de 2015**, por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se definen términos de respuesta.
- **Ley 1712 de 2014**, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto 1166 de 2016**, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales.
- **Lineamientos y directrices de Función Pública** para la Política de Servicio al Ciudadano, lenguaje claro, oportunidad de respuesta y mejora continua de la experiencia ciudadana.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES
1. El IMCT recibió 798 PQRSDF durante el primer trimestre de 2026, con mayor concentración en enero (206 radicados), seguido de febrero (336) y marzo (256).
2. El canal predominante fue email, con 749 radicados, lo que confirma la preferencia ciudadana por medios digitales y la necesidad de sostener la capacidad operativa en ese canal.
3. La tipología de mayor ocurrencia fue informativo, lo que evidencia que el grueso de la demanda ciudadana se concentra en solicitudes de información o gestión administrativa más que en manifestaciones de inconformidad.
4. Operativamente, la base reporta 749 casos resueltos y 49 por tramitar, lo que refleja una tasa de cierre del 93.86% para el período.

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

5. No se identificaron quejas o reclamos reiterativos en el trimestre; sin embargo, se recomienda mantener un seguimiento temático para anticipar posibles focos repetitivos de inconformidad y convertirlos en acciones preventivas.

Fecha de Elaboración: abril 13 de 2026			
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:			