

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>         | Establecer la metodología para la recepción, radicación, clasificación, trámite, respuesta, seguimiento, cierre, archivo y mejora de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas ante el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, garantizando atención oportuna, trato digno, lenguaje claro, trazabilidad, protección de datos personales y cumplimiento de los términos legales aplicables.                                                                                                                                                                                                 |
| <b>ALCANCE:</b>          | Aplica a todas las dependencias, procesos y canales de atención del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga: presencial, escrito, telefónico, correo electrónico institucional, portal web o módulo PQRSDF y demás medios habilitados. Inicia con la recepción de la solicitud, continúa con la radicación, clasificación, verificación de competencia, requerimientos de información cuando aplique, traslado interno o externo, elaboración y envío de la respuesta, cierre en el sistema, archivo del expediente y medición de satisfacción; finaliza con el análisis de resultados y la formulación de acciones de mejora cuando se requiera. |
| <b>LÍDER DE PROCESO:</b> | Subdirección Administrativa y Financiera / Proceso de Atención al Ciudadano.<br>Líder responsable: Jenny Patricia Carreño García, Subdirectora Administrativa y Financiera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

#### MARCO NORMATIVO

| Referencia                        | Aplicación en el procedimiento                                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de Colombia | Artículo 23. Derecho fundamental de petición.                                      |
| Ley 1437 de 2011                  | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA. |
| Ley 1755 de 2015                  | Regula el derecho fundamental de petición y sustituye el Título II del CPACA.      |
| Ley 1712 de 2014                  | Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.    |
| Ley 1581 de 2012                  | Disposiciones generales para la protección de datos personales.                    |
| Decreto 1377 de 2013              | Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.                                       |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|                                                        |                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 1166 de 2016                                   | Reglamenta la presentación, trámite y radicación de peticiones verbales.                                          |
| Decreto 1499 de 2017                                   | Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.                                                     |
| Decreto 612 de 2018                                    | Fija directrices para la integración de planes institucionales y estratégicos.                                    |
| Lineamientos de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro | Guías y orientaciones expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y entidades competentes. |
| Tablas de Retención Documental del Instituto           | Instrumento archivístico aplicable para la organización, conservación y disposición de expedientes de PQRSDF.     |

#### • DEFINICIONES TÉCNICAS

| Término               | Definición                                                                                                                                                          |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al ciudadano | Conjunto de acciones orientadas a brindar información, orientación y respuesta oportuna a los ciudadanos y grupos de valor.                                         |
| Canal de atención     | Medio habilitado por la entidad para recibir solicitudes: presencial, escrito, telefónico, correo electrónico, portal web o sistema PQRSDF.                         |
| Consulta              | Solicitud mediante la cual se requiere concepto u orientación sobre materias a cargo de la entidad.                                                                 |
| Derecho de petición   | Solicitud respetuosa presentada por cualquier persona ante la entidad, por interés general o particular, con derecho a obtener respuesta completa y de fondo.       |
| Denuncia              | Comunicación mediante la cual se ponen en conocimiento presuntos hechos irregulares, actos de corrupción o situaciones que puedan afectar la gestión institucional. |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |   |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                                                                         |

|                                  |                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dependencia competente o gestora | Dependencia responsable de analizar, proyectar y emitir la respuesta, de acuerdo con el asunto de la solicitud.                                                          |
| Felicitación                     | Manifestación de reconocimiento o satisfacción frente a la atención, servicio o gestión realizada por la entidad.                                                        |
| Petición                         | Solicitud presentada por un ciudadano o grupo de valor para requerir información, intervención, reconocimiento, prestación de un servicio o resolución de una situación. |
| Petición incompleta              | Solicitud que requiere información o documentos adicionales indispensables para emitir una respuesta de fondo.                                                           |
| PQRSDF                           | Sigla institucional para referirse a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.                                                              |
| Queja                            | Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, atención o actuación de servidores públicos, contratistas o colaboradores de la entidad.                     |
| Reclamo                          | Exigencia presentada por una presunta prestación deficiente, irregular o insatisfactoria de un servicio.                                                                 |
| Respuesta de fondo               | Contestación clara, precisa, congruente y oportuna frente a lo solicitado, dentro del marco de competencia de la entidad.                                                |
| Sugerencia                       | Propuesta o recomendación presentada por el ciudadano para mejorar trámites, servicios o procesos institucionales.                                                       |
| Traslado por competencia         | Remisión de la solicitud a la entidad o dependencia competente, informando al ciudadano y dejando trazabilidad del trámite.                                              |
| Trazabilidad                     | Registro verificable de las actuaciones realizadas durante el ciclo de la solicitud: radicación, asignación, gestión, respuesta, cierre y archivo.                       |

#### **TÉRMINOS DE RESPUESTA Y CRITERIOS GENERALES**

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  Instituto Municipal de Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                              |

| Tipo de solicitud / actuación                        | Término         | Criterio de aplicación / fundamento                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Petición de interés general o particular</b>      | 15 días hábiles | Contados a partir del día hábil siguiente a la recepción o radicación. Aplica para solicitudes orientadas al reconocimiento de un derecho, intervención de la entidad, solución de una situación jurídica o prestación de un servicio. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 14, sustituido por la Ley 1755 de 2015. |
| <b>Consulta</b>                                      | 30 días hábiles | Aplica cuando se solicita concepto u orientación sobre materias a cargo de la entidad. La respuesta no compromete, por regla general, la responsabilidad de la entidad ni es de obligatorio cumplimiento. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 14, sustituido por la Ley 1755 de 2015.                              |
| <b>Queja</b>                                         | 15 días hábiles | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad frente a la conducta, atención o actuación de servidores públicos, contratistas o colaboradores. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 13, y Ley 190 de 1995, art. 55.                                                                               |
| <b>Solicitud de información, documentos o copias</b> | 10 días hábiles | Aplica para acceder a información pública, documentos o copias. Si no se responde dentro del término legal, se aplicarán las consecuencias previstas en la Ley 1755 de 2015. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 14 numeral 1, y Ley 1712 de 2014, art. 26.                                                        |
| <b>Reclamo</b>                                       | 15 días hábiles | Exigencia mediante la cual se solicita corrección, solución o reivindicación frente a una presunta prestación deficiente, irregular o insatisfactoria del servicio. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 13, y Ley 190 de 1995, art. 55.                                                                            |
| <b>Sugerencia</b>                                    | 15 días hábiles | Propuesta, idea o recomendación presentada por la ciudadanía para mejorar trámites, servicios o la gestión de la entidad. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 13, y Ley 1474 de 2011.                                                                                                                              |
| <b>Denuncia por actos de corrupción interna</b>      | 15 días hábiles | Comunicación mediante la cual se ponen en conocimiento presuntos hechos irregulares, actos de corrupción o conductas que puedan afectar la gestión                                                                                                                                                                |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|  |                                                                          |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |                                                                          |                                                                             | institucional. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 13, y Ley 1474 de 2011, art. 76.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|  | <b>Petición entre autoridades</b>                                        | 10 días hábiles                                                             | Solicitud de información o documentos que formula una autoridad a otra. Cuando el objeto sea diferente de información o documentos, se aplicará el término que corresponda según la modalidad de petición. Fundamento: Ley 1755 de 2015, art. 30.                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|  | <b>Solicitud de informes por congresistas</b>                            | 5 días hábiles                                                              | Solicitudes de informes realizadas por Senadores o Representantes a funcionarios autorizados, en ejercicio del control político. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 30, y Ley 5 de 1992, art. 258.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|  | <b>Solicitud de informes por concejales</b>                              | 10 días hábiles                                                             | Solicitudes de informes realizadas por concejales a funcionarios autorizados, en ejercicio del control político. Fundamento: Ley 1437 de 2011, art. 30.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|  | <b>Estatuto de la Oposición Política</b>                                 | 5 días hábiles                                                              | Solicitudes presentadas por organizaciones políticas declaradas en oposición, quienes tienen derecho a que se les facilite la información con celeridad. Fundamento: Ley 1909 de 2018, art. 16.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|  | <b>Solicitudes de organismos de control y entidades jurisdiccionales</b> | Según el término otorgado; si no se establece plazo, máximo 10 días hábiles | Aplica a requerimientos de entidades como Contraloría General de la República, Contraloría General de Santander, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Personería Municipal, Superintendencias y autoridades jurisdiccionales. Si el requerimiento fija plazo, deberá atenderse dentro del término otorgado; si no lo fija, se tramitará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción o, según la especificidad técnica y legal, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. |  |
|  | <b>Peticiones incompletas</b>                                            | Requerimiento dentro de los 10 días hábiles                                 | Cuando falten documentos o información indispensable para resolver de fondo, se requerirá al peticionario para que complete la solicitud en el término máximo de un (1) mes. El término se reactiva al día hábil siguiente de recibido lo solicitado. Si no aporta la información, se entenderá desistida,                                                                                                                                                                                                                      |  |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  Instituto Municipal de Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                              |

|  |                                                      |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                      | siguientes a la radicación                             | salvo solicitud de prórroga antes del vencimiento. Fundamento: Ley 1755 de 2015, art. 17.                                                                                                                                                 |
|  | <b>Traslado por competencia</b>                      | Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción | Cuando el Instituto no sea competente, deberá trasladar la solicitud a la entidad o dependencia competente, informar al peticionario y dejar trazabilidad del trámite en el sistema institucional. Fundamento: Ley 1755 de 2015, art. 21. |
|  | <b>Imposibilidad de responder dentro del término</b> | Antes del vencimiento del término inicial              | Debe informarse al ciudadano el motivo de la demora y el nuevo plazo de respuesta, el cual no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.                                                                                   |

#### Criterios esenciales para la atención y resolución de peticiones

Toda solicitud presentada ante el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga deberá ser tramitada bajo la presunción del ejercicio del derecho fundamental de petición, aun cuando el ciudadano no lo invoque expresamente. En consecuencia, las dependencias responsables deberán garantizar una respuesta oportuna, completa, clara, precisa, congruente y de fondo, conforme a la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

La respuesta deberá atender directamente lo solicitado, evitar fórmulas evasivas o información impertinente, y ser comunicada o notificada al peticionario por el medio autorizado, dejando evidencia de su envío, entrega o publicación en el sistema institucional.

Para la correcta gestión de los términos legales, la entidad deberá clasificar cada solicitud según su modalidad: petición de interés general o particular, solicitud de información, documentos o copias, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, petición entre autoridades, solicitud de informes de corporaciones públicas, solicitudes de organismos de control o entidades jurisdiccionales, entre otras que resulten aplicables.

| DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES |           |             |          |             |
|--------------------------------|-----------|-------------|----------|-------------|
| N.º                            | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  Instituto Municipal de Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                              |

|   |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |
|---|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Recibir y radicar las PQRSDF                                   | Recibir las solicitudes presentadas por los canales habilitados por la entidad: presencial, escrito, telefónico, correo electrónico institucional, portal web o módulo PQRSDF, buzón físico y demás medios dispuestos. Verificar datos mínimos del solicitante, medio de contacto, asunto, anexos y autorización para el tratamiento de datos personales cuando aplique. Registrar la solicitud en Digicoweb o en el sistema institucional que haga sus veces el mismo día hábil de recepción, generando número de radicado y constancia de recibido. En atención telefónica se transcribe la solicitud durante la llamada o inmediatamente después; en atención presencial se verifica la información con el ciudadano antes de radicar. El buzón físico será verificado semanalmente realizando seguimiento y control de respuestas. | Radicado de entrada; registro en Digicoweb; correo electrónico; formulario web; constancia de recepción; Seguimiento de buzón físico; formato de relación de derechos de petición y solicitudes. | Funcionario de Ventanilla Única / Atención al Ciudadano.                              |
| 2 | Clasificar la solicitud y verificar competencia                | Clasificar la solicitud según su tipología: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, consulta o solicitud de información. Verificar si el asunto es competencia del Instituto y determinar la dependencia responsable de emitir respuesta. Registrar la asignación en el sistema para garantizar trazabilidad e identificar la fecha máxima de respuesta de acuerdo con el término legal aplicable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Registro de clasificación y asignación en Digicoweb; trazabilidad del sistema.                                                                                                                   | Funcionario de Ventanilla Única / Atención al Ciudadano.                              |
| 3 | Trasladar la solicitud cuando no sea competencia del Instituto | Cuando se determine que la solicitud no es competencia del Instituto, realizar el traslado a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, informando al ciudadano y dejando copia del oficio o constancia de traslado en el expediente. Si se identifica que la competencia corresponde a una                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Oficio o comunicación de traslado; acuse de envío; trazabilidad del sistema.                                                                                                                     | Funcionario de Ventanilla Única / Dependencia que identifica la falta de competencia. |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|   |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          |                                                                        |
|---|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                     | dependencia interna, asignar el caso mediante el sistema institucional, dejando trazabilidad de la reasignación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                          |                                                                        |
| 4 | Requerir información en caso de petición incompleta | Cuando la solicitud no cuente con la información o documentos indispensables para emitir respuesta de fondo, requerir al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación para que complete la información. El ciudadano cuenta con un (1) mes para aportar lo solicitado. Registrar el requerimiento, controlar la suspensión o reactivación del término conforme a la norma aplicable y continuar el trámite cuando el ciudadano aporte la información requerida. | Comunicación de requerimiento; acuse de envío; actualización de estado en el sistema.    | Dependencia competente o gestora / Ventanilla Única.                   |
| 5 | Gestionar técnicamente la solicitud                 | La dependencia competente analiza el contenido de la solicitud, revisa antecedentes, soportes, competencia, normas aplicables y, cuando sea necesario, solicita información a otras áreas del Instituto. La gestión debe orientarse a emitir una respuesta completa, clara, precisa, congruente y de fondo.                                                                                                                                                                                     | Soportes técnicos; comunicaciones internas; conceptos; evidencias de gestión.            | Dependencia competente o gestora.                                      |
| 6 | Elaborar, revisar y aprobar la respuesta            | Proyectar la respuesta utilizando el formato de comunicación externa o el medio institucional definido, aplicando lenguaje claro, trato digno, enfoque diferencial cuando aplique, protección de datos personales y sustento normativo. La respuesta será revisada y firmada por la Dirección General, Subdirección, Jefe de Oficina, líder del proceso o responsable competente, según el asunto y el nivel de decisión.                                                                       | Proyecto de respuesta; comunicación externa; revisión y firma; soportes anexos.          | Dependencia competente o gestora / Responsable autorizado para firmar. |
| 7 | Enviar la respuesta al ciudadano                    | Remitir la respuesta por el medio autorizado o informado por el ciudadano: correo electrónico, portal PQRSDF, medio físico, comunicación escrita u otro canal habilitado. Adjuntar los anexos correspondientes, cuando aplique, y                                                                                                                                                                                                                                                               | Radicado de salida; acuse de envío o entrega; registro en Digicoweb; correo electrónico. | Funcionario de Ventanilla Única / Dependencia                          |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  Instituto Municipal de Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                              |

|    |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                        |                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                       | conservar el acuse de envío, entrega o publicación. En solicitudes anónimas, la respuesta se publicará o comunicará por el mismo medio de recepción cuando sea posible, dejando registro en Digicoweb. Las felicitaciones se registrarán y socializarán internamente como insumo de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                        | competente, según el canal de salida.                                                       |
| 8  | Cerrar el caso en el sistema                          | Verificar que la respuesta haya sido enviada dentro del término legal, que cuente con radicado de salida y que se encuentren cargados los soportes del trámite. Registrar el cierre del caso en Digicoweb o sistema institucional, actualizando el estado para efectos de indicadores y reportes.                                                                                                                                                                                                                                                   | Cierre en el sistema; reporte de estado; evidencia de envío.                           | Funcionario de Ventanilla Única / Atención al Ciudadano.                                    |
| 9  | Archivar el expediente de la PQRSDF                   | Conformar el expediente con el radicado de entrada, soportes, requerimientos, traslados, respuesta, acuse de envío y evidencia de cierre. Organizar y conservar la documentación conforme a la Tabla de Retención Documental, garantizando integridad, confidencialidad, disponibilidad y protección de datos personales. El expediente mínimo debe contener: radicado de entrada y salida, soportes del trámite, requerimientos o traslados, acuse de envío o entrega, evidencia de cierre en el sistema y metadatos archivísticos cuando aplique. | Expediente físico o digital; TRD; inventario documental; soportes de archivo.          | Proceso de Gestión Documental / Archivo de Gestión, con apoyo de la dependencia competente. |
| 10 | Realizar seguimiento a términos y alertas preventivas | Realizar seguimiento periódico, preferiblemente diario según volumen, a los radicados en trámite mediante alertas preventivas antes del vencimiento del término legal. Se podrán utilizar alertas T-5, T-3 y T-1 días hábiles antes del vencimiento, además de alerta por caso vencido. Generar reportes por dependencia y tipología, escalar casos con riesgo de vencimiento al jefe o líder responsable y dejar evidencia de la gestión realizada.                                                                                                | Reporte de términos; alertas por correo; tablero de control; trazabilidad del sistema. | Funcionario de Ventanilla Única / Atención al Ciudadano.                                    |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|    |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                           |                                                                                   |
|----|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Medir satisfacción y analizar resultados  | Aplicar, cuando corresponda, la medición de satisfacción o percepción del ciudadano frente a la atención recibida. Consolidar indicadores de volumen, tipología, oportunidad, vencimientos, traslados, reincidencia, satisfacción y demás variables útiles para la toma de decisiones. El análisis se realizará de forma trimestral o en la periodicidad definida por el proceso, como insumo para MIPG y mejora continua.             | Encuestas; informe de PQRSDF; tablero de indicadores; reportes trimestrales o periódicos. | Atención al Ciudadano / Subdirección Administrativa y Financiera.                 |
| 12 | Formular acciones correctivas o de mejora | Con base en los informes, indicadores, quejas recurrentes, vencimientos, hallazgos de auditoría o resultados de satisfacción ciudadana, formular acciones correctivas, preventivas o de mejora, asignando responsables, fechas de cumplimiento y seguimiento. Las acciones deberán articularse con el Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y los planes institucionales que correspondan. | Plan de mejora; acciones correctivas; actas de seguimiento; informes de avance.           | Líder del proceso / Dependencias responsables / Gestión Integral, cuando aplique. |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  Instituto Municipal de Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                              |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                              |

| PUNTOS DE CONTROL |                                             |                                                                                                                                                               |                                  |                                                             |                                                      |
|-------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| N.º               | PUNTO DE CONTROL                            | MÉTODO DE CONTROL                                                                                                                                             | FRECUENCIA                       | REGISTRO                                                    | RESPONSABLE                                          |
| 1                 | Recepción y radicación                      | Verificar datos mínimos, canal, tipología, anexos, autorización de datos personales y radicación en sistema.                                                  | En cada radicado                 | Registro en Digicoweb / constancia de recepción             | Ventanilla Única / Atención al Ciudadano             |
| 2                 | Competencia y traslado                      | Validar competencia institucional; trasladar a entidad competente dentro del término legal cuando aplique e informar al peticionario.                         | En cada caso                     | Oficio de traslado / acuse / trazabilidad                   | Ventanilla Única / Dependencia competente            |
| 3                 | Seguimiento de términos                     | Controlar fechas de vencimiento según tipología mediante alertas preventivas T-5, T-3 y T-1, semaforización por dependencia y escalamiento de casos críticos. | Diario o periódico según volumen | Reporte de términos / alertas / tablero                     | Atención al Ciudadano                                |
| 4                 | Calidad de respuesta                        | Revisar que la respuesta sea clara, completa, de fondo, congruente, con lenguaje claro y sustento normativo cuando aplique.                                   | En cada respuesta                | Comunicación de respuesta / lista de verificación           | Dependencia competente                               |
| 5                 | Envío y cierre                              | Confirmar envío por el medio autorizado, acuse de recibo y cierre en el sistema.                                                                              | En cada cierre                   | Radicado de salida / acuse / cierre en Digicoweb            | Ventanilla Única / Atención al Ciudadano             |
| 6                 | PQRSDF vencidas o con riesgo de vencimiento | Generar informe de casos vencidos o próximos a vencer, análisis de causa raíz y acciones de choque con responsable y fecha de cumplimiento.                   | Semanal / mensual                | Informe de vencidas / plan de acción / actas de seguimiento | Atención al Ciudadano / dependencia competente       |
| 7                 | Protección de datos personales              | Verificar autorización de tratamiento, control de accesos, confidencialidad y manejo reservado cuando aplique.                                                | En cada caso                     | Registro de autorización / bitácora / expediente            | Ventanilla Única / Jurídica / dependencia competente |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

|   |                    |                                                                                                                                                                                 |                                          |                                    |                                      |
|---|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 8 | Archivo documental | Verificar expediente completo, clasificación según TRD, conservación y disponibilidad.                                                                                          | Permanente                               | Expediente / inventario / TRD      | Gestión Documental                   |
| 9 | Mejora continua    | Analizar indicadores, satisfacción, reincidencias, causas de vencimientos y hallazgos para formular acciones de mejora articuladas con MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad. | Trimestral o según periodicidad definida | Informe de PQRSDF / plan de mejora | Líder del proceso / Gestión Integral |

| DOCUMENTOS DE REFERENCIA |                                                                                                       |        |         |         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|---------|
| TIPO DE DOCUMENTO        | TÍTULO DEL DOCUMENTO                                                                                  | CÓDIGO | ORIGEN  |         |
|                          |                                                                                                       |        | Externa | Interna |
| Norma / documento        | Constitución Política de Colombia: Artículo 23. Derecho fundamental de petición.                      |        | X       |         |
| Norma / documento        | Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA.  |        | X       |         |
| Norma / documento        | Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición y los términos de respuesta.              |        | X       |         |
| Norma / documento        | Ley 1712 de 2014: Transparencia y derecho de acceso a la información pública.                         |        | X       |         |
|                          | Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales y tratamiento de información. |        | X       |         |
| Norma / documento        | Decreto 1166 de 2016: Radicación y trámite de peticiones verbales.                                    |        | X       |         |
| Norma / documento        | Decreto 1499 de 2017: Actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.                   |        | X       |         |
| Norma / documento        | Decreto 612 de 2018: Integración de planes institucionales y estratégicos.                            |        | X       |         |

|                 |                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,<br>SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF |  ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                              |                                                                                                                |                                                |

|                   |                                                                                                                                                     |  |   |   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|
| Norma / documento | Lineamientos de Servicio al Ciudadano y Lenguaje Claro Orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y entidades competentes. |  | X |   |
| Norma / documento | Tablas de Retención Documental del IMCT: Instrumento archivístico aplicable a expedientes de PQRSDF.                                                |  |   | X |
| Norma / documento | Formato de Comunicaciones Externas Documento institucional para emisión de respuestas oficiales.                                                    |  |   | X |
| Norma / documento | Digicoweb o sistema institucional que haga sus veces Sistema de registro, trazabilidad, seguimiento y cierre de PQRSDF.                             |  |   | X |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

## RELACIÓN DE VERSIONES

| ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS                  |                     |    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |      |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|----|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|
| VERSIÓN                                                       | FECHA DE APROBACIÓN |    |                                             | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO<br>“Describa de manera concreta los cambios realizados al documento en cada versión”                                                                                                                                                                        |    |      |
|                                                               | DD                  | MM | AAAA                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |      |
| 01                                                            | 13                  | 06 | 2018                                        | Creación del documento                                                                                                                                                                                                                                                             |    |      |
| 02                                                            | 13                  | 10 | 2020                                        | Se incluyó el procedimiento para las PQRSDF recibidas vía telefónica y para las peticiones incompletas.                                                                                                                                                                            |    |      |
| 03                                                            | 18                  | 05 | 2023                                        | Este documento anteriormente se denominaba con el código GE-P-01, por el proceso de la modernización, su código cambió, y el proceso al que pertenece también.                                                                                                                     |    |      |
| 04                                                            | 28                  | 06 | 2024                                        | Cambio de Plantilla descripción de las actividades.                                                                                                                                                                                                                                |    |      |
| 05                                                            | 30                  | 06 | 2026                                        | Por medio del cual se actualiza integralmente el Procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, incluyendo el marco normativo, las actividades, responsabilidades, puntos de control y documentos de referencia. |    |      |
|                                                               |                     |    |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |      |
| ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ                                         |                     |    | DEPENDENCIA RESPONSABLE                     | FECHA                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |      |
|                                                               |                     |    |                                             | DD                                                                                                                                                                                                                                                                                 | MM | AAAA |
| Sonia Hernández Acevedo<br>CPS – Profesional                  |                     |    | Subdirección<br>Administrativa y Financiera | 24                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 06 | 2026 |
| Jaime Alberto Pabón Pérez<br>Jefe Oficina Asesora de Jurídica |                     |    | Oficina Asesora Jurídica                    | 30                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 06 | 2026 |

|                 |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| CÓDIGO: AC-P-01 | PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF | <br>ALCALDÍA DE<br>BUCARAMANGA | Instituto<br>Municipal de<br>Cultura y Turismo |
| VERSIÓN: 05     |                                                                                                                 |                                                                                                                   |                                                |
| FA: 30/06/2026  | ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                           |                                                                                                                   |                                                |

| APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)           |                                          |       |    |      |
|--------------------------------------------|------------------------------------------|-------|----|------|
| NOMBRES Y APELLIDOS                        | CARGO                                    | FECHA |    |      |
|                                            |                                          | DD    | MM | AAAA |
| Jenny Patricia Carreño García              | Subdirectora Administrativa y Financiera | 30    | 06 | 2026 |
|                                            |                                          |       |    |      |
| REVISIÓN TÉCNICA SGC                       |                                          |       |    |      |
| NOMBRES Y APELLIDOS                        | PROCESO Y ÁREA RESPONSABLE               | DD    | MM | AAAA |
| Yeimis Vasquez Torres<br>CPS – Profesional | Gestión Integral / Subdirección técnica  | 30    | 06 | 2026 |