

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

1. DATOS GENERALES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Oficina Asesora de Control Interno
LIDER DEL PROCESO	Leydi Johana Zambrano Avellaneda
CARGO	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno
FECHA DE ELABORACIÓN	16 de julio de 2026
2. OBJETIVO:	
Realizar seguimiento y análisis al comportamiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.	
3. DESARROLLO DEL INFORME:	
Este informe tiene como propósito realizar el seguimiento y analizar el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, según matriz remitida por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Asimismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento oportuno. 3.1. Criterios de Evaluación: - Artículos 2, 6, 23 y 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991. - Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en las Entidades del Orden Nacional y Territorial. - Ley 1437 de 2011, artículo 5 y 7 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. - Ley 1712 de 2014 de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública. - Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. - Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. - Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones. - Artículo 5 del Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de servicios en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica. - Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020. - Informe de PQRSD del I y II trimestre de la vigencia 2026 del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	

3.2. Introducción:

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026. En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio de 2011 que menciona "(...)" "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina Asesora de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", la ley 1712 de 2014 "por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones."

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

Para el presente seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó como fuente de información los datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga en referencia a las solicitudes de PQRSD allegadas en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

3.3. Documentación analizada:

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

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

El total de las PQRSD radicadas, son los requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga. Para el análisis de la información en lo referente a las respuestas y atención a los usuarios en el primer semestre de 2026, se tuvo como referencia los informes trimestrales de la dependencia encargada, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

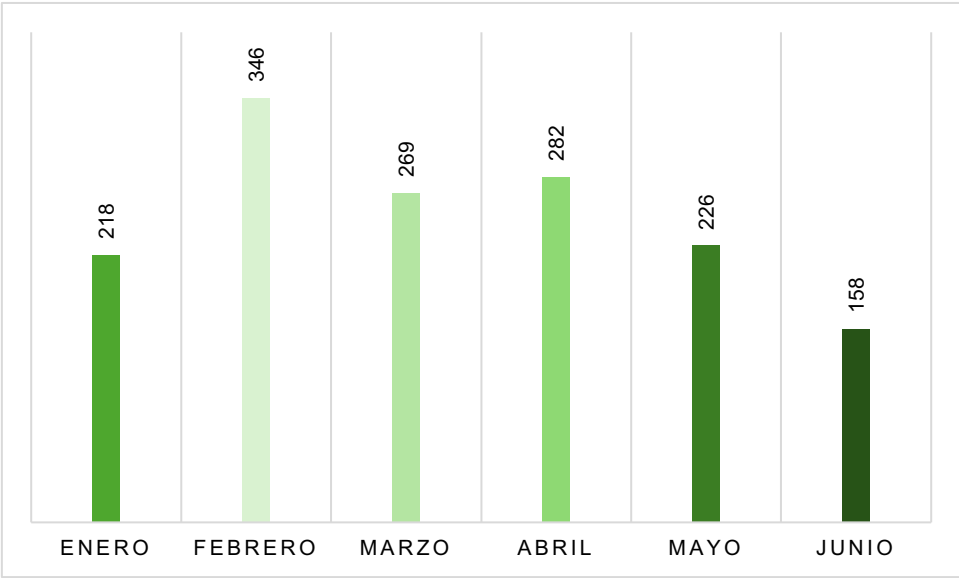
A continuación, se presenta la cantidad de PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2026, distribuidas por dependencias y según el medio de recepción:

Tabla 1: PQRSD recibidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo- enero a junio de 2026

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
218	346	269	282	226	158	1.602

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Gráfico 01: PQRSD recibidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo- enero a junio de 2026



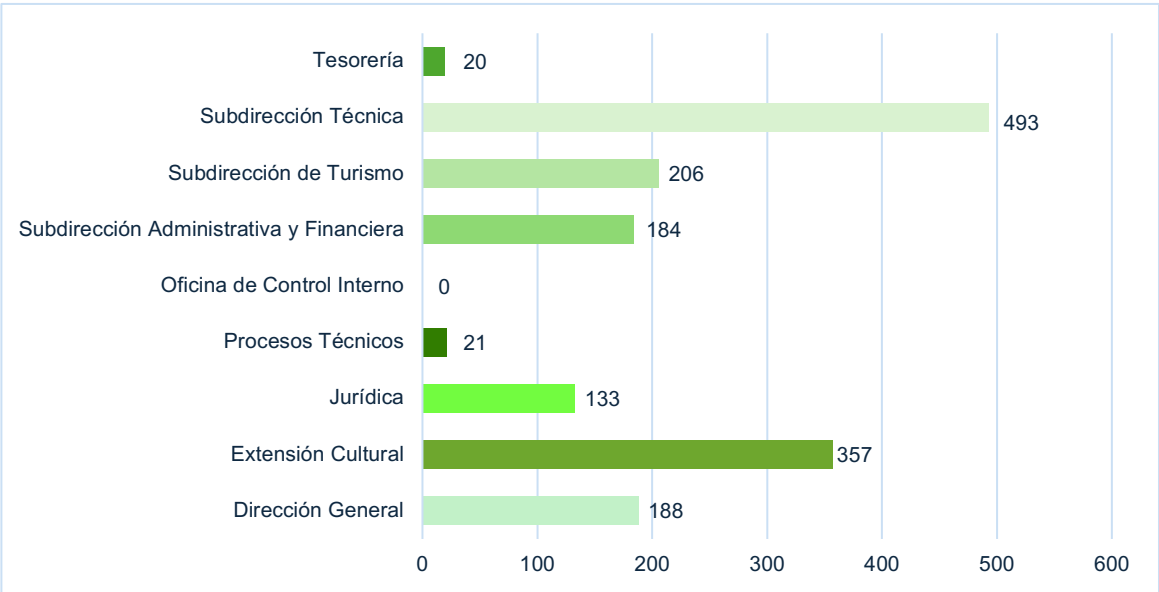
Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Tabla 2: PQRSD recibidas por dependencia- enero a junio de 2026

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Dirección General	188
Extensión Cultural	357
Jurídica	133
Procesos Técnicos	21
Oficina de Control Interno	0
Subdirección Administrativa y Financiera	184
Subdirección de Turismo	206
Subdirección Técnica	493
Tesorería	20
Total, general - PQRSD RECIBIDAS	1602

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Gráfico 02: PQRSD recibidas por dependencia- enero a junio de 2026



Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Tabla 2: Medio de recepción de las PQRSD- enero a junio de 2026.

NOMBRE	CANTIDAD
E-mail	1455
Presencial	74
Página Web	69
Buzón	4
Total, PQRSD recibidas	1602

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se evidencia que durante el periodo comprendido de enero a junio de 2026, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga recibió un total de 1.602 PQRSD, las cuales se distribuyeron entre las diferentes dependencias según su competencia y gestión, destacando que la Subdirección Técnica concentró el 31%, Extensión Cultural el 22% y Dirección General el 12%, siendo estas las tres áreas con mayor volumen de recepción en el semestre.

Por otra parte, el canal más utilizado por los usuarios para radicar sus PQRSD en el Instituto, es el correo electrónico con un 90,8%.

A continuación, se señala la tipología de las solicitudes recibidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, donde se destaca la Petición como modalidad más recurrente:

Tabla 3: Clasificación por Categoría

NOMBRE	CANTIDAD
Petición	1154
Petición de interés particular	15
Petición de interés general	6
Solicitud de información	128
Sugerencia / propuesta	11
Felicitaciones	2
Informativo	242
Denuncia	3
Queja / reclamo	27
Opa-préstamo de espacio	12
Solicitud visita guiadas	2

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Así mismo, desde la Oficina Asesora de Control se verifica a qué áreas corresponden las quejas o reclamos, y denuncias radicadas durante el Primer Semestre de la vigencia 2026, con el propósito de hacer seguimiento y evaluación, e identificar las acciones de mejora a aplicar:

Tabla 4: Queja/Reclamo por dependencia

DEPENDENCIA	QUEJA / RECLAMO	DENUNCIA
Dirección General		
Extensión Cultural		
Jurídica	1	
Procesos Técnicos		
Oficina de Control Interno		
Subdirección Administrativa y Financiera	10	
Subdirección de Turismo	2	2
Subdirección Técnica	13	1
Tesorería	1	

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Con respecto a lo anterior, la Oficina Asesora de Control interno evidenció que, de las tres denuncias recibidas, dos corresponden a quejas contra empresas de turismo y una está relacionada con la solicitud de habilitación de la plataforma para subsanación en el marco de una convocatoria de estímulos de la vigencia 2026, por fallas en la plataforma.

Así mismo, durante el primer semestre de la vigencia 2026 se registraron 27 quejas o reclamos, el

mayor número de ellas corresponden a la Subdirección Técnica con 13 requerimientos, seguido por la Subdirección Administrativa y Financiera con 10, por su parte la Subdirección de Turismo reportó 2, mientras que Jurídica y Tesorería registraron una cada una.

Dichas quejas o reclamos se encuentran enfocadas en las siguientes temáticas:

- a. Trámites Administrativos
- b. Infraestructura, aseo y servicios generales
- c. Convocatorias, plataforma y datos personales
- d. Atención al ciudadano
- e. Servicios de la Biblioteca Gabriel Turbay
- f. Procesos Académicos, inscripciones y eventos culturales.

Por lo anterior, la Oficina Asesora de Control Interno recomienda analizar cada una de las quejas reportadas y adelantar las acciones necesarias para corregir y mitigar la ocurrencia de los hechos presentados, priorizando lo relacionado con las demoras en los trámites administrativos, deficiente atención a la ciudadanía, servicios de aseo y limpieza en las Instalaciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, y en las sedes descentralizadas, convocatorias realizadas.

Por otra parte, a continuación, se señalan el número de PQRSD contestadas de forma extemporánea y aquellas que se encuentran pendientes por contestar, durante el primer semestre de la vigencia 2026:

Tabla 5: PQRSD contestadas extemporáneamente

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Dirección General	7	1	2	2	0	0
Extensión Cultural	5	0	0	0	0	0
Jurídica	7	0	0	0	0	0
Procesos Técnicos	0	0	0	1	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	1	1	0	0
Subdirección de Turismo	4	0	2	1	5	0
Subdirección Técnica	11	15	2	9	17	0
Tesorería	0	2	0	0	0	0
Total, general pendiente por contestar	34	18	7	14	22	0

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Tabla 6: PQRSD pendientes por contestar

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Dirección General	0	0	0	0	0	17
Extensión Cultural	0	0	0	0	0	23
Jurídica	0	0	0	0	0	3
Procesos Técnicos	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	1	11
Subdirección de Turismo	0	0	0	0	0	36
Subdirección Técnica	0	0	0	0	3	40
Tesorería	0	0	0	0	0	1
Total general Contestadas	0	0	0	0	4	132

Fuente: Datos suministrados por la Subdirección Administrativa y Financiera

Aunado a lo anterior, con corte 30 de junio de 2026 se evidencian 06 PQRSD vencidas sin respuesta.

Por lo anterior, acatando el rol preventivo y con ocasión al reporte anteriormente señalado sobre las PQRSD contestadas de forma extemporánea, pendientes por contestar y vencidas sin contestar, la Oficina Asesora de Control Interno, insta a las dependencias responsables a priorizar el cumplimiento de los términos legales de atención a la ciudadanía. Teniendo en cuenta que la respuesta extemporánea o la ausencia de respuesta dentro de los plazos legales no solo configura un incumplimiento normativo, sino que habilita al ciudadano para acudir a mecanismos constitucionales de protección de derechos fundamentales tales como la acción de tutela.

Finalmente, se identificaron los siguientes riesgos en el Proceso

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

- **Riesgo:** Posibilidad de incertidumbre en la información de PQRSD, por ausencia de controles.
- **Control:** Establecer una macro de Excel parametrizada con tiempos de vencimiento, alertas de control y registro de información.
- **Riesgo:** Posible extemporaneidad de respuesta en PQRSD
- **Control:** Fortalecer las acciones en cada una de las dependencias para realizar seguimiento y dar respuesta a cada una de las peticiones radicadas en la entidad en oportunidad
- **Riego:** Posible aumento de nicho litigioso en la entidad por no brindar repuesta oportuna a la ciudadanía.
- **Control:** Establecer tableros de control internos en cada una de las dependencias para brindar respuestas oportunas a la comunidad y prevenir acciones de tutela.

- **Riesgo:** Posible deterioro de imagen institucional
- **Control:** Mejorar los diferentes canales de comunicación de la entidad, así como, establecer mecanismos de fortalecimiento de la interacción con el ciudadano.

- **Riesgo:** Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por el no cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS
- **Control:** Generación de alertas por correo electrónico y visuales a los responsables de cada dependencia, con respecto al estado de las PQRSD pendientes por responder.

4. PRODUCTO ENTREGABLE:

Informe de PQRSD, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

5. PENDIENTES POR REALIZAR:

N/A

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- En lo que corresponde al primer semestre de la vigencia 2026 y conforme a la información reportada por Dirección General y la Subdirección Administrativa y Financiera no se evidenciaron quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.
- Se recomienda continuar con la publicación en el sitio web institucional de los informes trimestrales correspondientes, con el propósito de fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública tal como lo establece la Ley 1712 de 2014.
- Se recomienda analizar cada una de las quejas reportadas y adelantar las acciones necesarias para corregir y mitigar la ocurrencia de los hechos presentados.
- Producto de la revisión realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, se insta a las dependencias responsables a priorizar el cumplimiento de los términos legales de atención a la ciudadanía, principalmente a la Subdirección Técnica, debido a que evidencia el mayor número de PQRSD contestadas de forma extemporánea. Es importante señalar que la inoportunidad o la ausencia de respuesta dentro de los plazos legales no solo configura un incumplimiento normativo, sino que faculta al ciudadano para acudir a mecanismos constitucionales de protección de derechos fundamentales, tales como la acción de tutela.
- Se recomienda dar continuidad con las alertas emitidas por Ventanilla Única con relación a las PQRSD vencidas o próximas a vencer y se insta a los Directivos a realizar el seguimiento a dichas PQRSD, asegurando su respuesta oportuna, y prevenir la recurrencia de estas fallas.
- Se recomienda en futuros informes incluir la relación de aquellas peticiones que, al ser contestadas fuera del término de ley, quedar sin respuesta o no recibir una respuesta de fondo, derivaron acciones de tutela por parte de la ciudadanía.

DESCRIPCIÓN	NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Elaborado:	Leydi Johana Zambrano Avellaneda	Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	
Revisado:			
Aprobado:			