

 Culturama	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
NIVEL DESCENTRALIZADO	

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

DUITAMA

Enero de 2025

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

## INTRODUCCIÓN.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama- CULTURAMA, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, transparente, estableciendo estrategias y metas pertinentes que contribuyan el cumplimiento de la misión del Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama- CULTURAMA garantizando a la atención al ciudadano, un servicio con calidad y oportunidad.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Entidad y el seguimiento ejercido por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones durante el Segundo semestre de 2024 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.” Conjuntamente con la ley 190 de 1995, la ley 1712 de 2014 y el decreto 103 de 2015.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

## 2. OBJETIVO GENERAL

Presentar la medición y conocer el estado de respuesta del Instituto de Culturama y Bellas Artes de Duitama con el respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas del Instituto de Cultura y Bellas Artes- Culturama.
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

## 3. DEFINICIONES.

- De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano se definen:
  - **Derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
  - **Buzón de Sugerencias:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia el instituto, es un símbolo de escucha activa.
  - **Petición:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.
- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.
- **Felicitación:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama.
- **Consulta:** Sucede cuando ante el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama, se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **Entidades Públicas:** De acuerdo al artículo 39º de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución política de Colombia art. 23, art. 92, art. 209.
- Ley 87 de 1993 “por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 87 de 1993, art. 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 190 de 1995, art 55 “Las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.
- Decreto 1537 de 2001 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Ley 1437 de 2011” Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 del 30 de junio 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. • Decreto 1166 de 2016, por el

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, Peticiones verbales.

## 5. CANALES DE ATENCIÓN.

- **CANAL PRESENCIAL:**

La atención presencial a usuarios se realiza en las instalaciones del Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama – CULTURAMA, ubicada en la dirección diagonal 16 # 20-41. Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

- **CANAL POR ESCRITO**

Todos los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias por escrito diligenciando los formatos correspondientes divulgados en cada dependencia del instituto. Igualmente, por el correo electrónico [culturama@duitama-boyaca.gov.co](mailto:culturama@duitama-boyaca.gov.co) adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicados en las instalaciones del instituto.

- **CANAL TELEFONICO**

Todos los ciudadanos pueden solicitar información de las convocatorias, programas de escuela y demás solicitudes a través del número de teléfono (8) 7654588 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

- **CANAL VIRTUAL**

El portal web del Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama- CULTURAMA se encuentra habilitado las 24 horas. Sin embargo, su consulta o petición se gestionará dentro de los días hábiles y los horarios correspondientes; para hacer el registro de su necesidad debe ingresar a la pagina web de la siguiente forma:

Portal web: <https://www.culturamaduitama.gov.co>

**O por nuestras redes sociales:**

 Instagram: @culturama\_duitama

 Facebook: Culturama Duitama.

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1 Tiempo de respuesta

Los términos de atención de las peticiones del Instituto de Cultura y Bellas artes de Duitama “Culturama”, son los establecidos por la ley 1755 del 2015 tal como se puede observar en la siguiente tabla:

Tipología	Términos de Respuesta
<i>Consulta</i>	<i>30 días hábiles</i>
<i>Denuncias por actos de corrupción</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Derechos de petición de interés general</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Derechos de petición de interés particular</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Felicitación</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Queja</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Reclamo</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Sugerencia</i>	<i>15 días hábiles</i>
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	<i>10 días hábiles</i>

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

<i>Solicitud de copia</i>	<i>10 días hábiles</i>
---------------------------	------------------------

Tabla1. creada por el área de Control Interno de acuerdo a los términos de la Ley 1755 de 2015

## 7. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por el Instituto frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama “Culturama” durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024. Esta información fue evaluada con corte a 31 de diciembre de 2024.

### 7.1 PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de julio y el 31 de diciembre de 2024 fueron recibidas en el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama “Culturama” un total de 24 peticiones, distribuidas así: 8 solicitudes de información, 1 queja, 15 derechos de petición. Durante este periodo no fueron formulados reclamos, sugerencias ni felicitaciones.

<b>Modalidad de petición</b>	<b>N.º de peticiones semestre</b>
Derechos de Petición	15
Queja	1
Reclamo	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Solicitudes	8
Total	24

Tabla2. Numero de peticiones semestrales por modalidad.

### 7.2 MODALIDADES MAS UTILIZADAS

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

De acuerdo con las diferentes modalidades de comunicación, la mas utilizada por los ciudadanos fue la petición de interés general, solicitud de información las cuales fueron interpuestas de manera presencial por medio del formato utilizado para la canalización de PQRSD y por el correo electrónico institucional.

### 7.3 PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Se realiza el análisis de las 24 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2024, y se clasifican de acuerdo a la naturaleza de la solicitud, de esta forma se identifican los tiempos de respuesta y las priorizaciones de las mismas en la respuesta dada.

<b>Clasificación</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SEP</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DIC</b>	<b>TOTAL</b>
Solicitudes.	4	1	0	0	1	2	<b>8</b>
Quejas.	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Derechos de petición.	7	2	2	3	0	1	<b>15</b>
Consulta	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Denuncias	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Reclamos	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>24</b>

Tabla3. Clasificación PQRSD mensual.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

#### 7.4 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQRS

Por medio de la gestión de atención al ciudadano en la entidad y dado al proceso de seguimiento y control realizado, se evidencia que el 44% de las solicitudes recibidas, representadas en 10 unidades son solicitudes a las cuales no se les genera respuesta por ser de trámite remitido por competencia, esta clasificación se realiza por mes según procedimiento existente en el instituto, el cual estipula fecha de remisión, responsable y contestación.

El procedimiento se encuentra registrado en el sistema de gestión del instituto y alineado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el código P-IC-01 el desarrollo se puede evidenciar en la siguiente tabla:

N°	DESCIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
<b>Inicio</b>			
1	Instala Buzón de Sugerencias en el área de recepción del Instituto y área de escuela.	Auxiliar administrativo secretaria	N.A.
2	Recoge mensualmente la papelería del buzón de sugerencias y realiza revisión uno a uno de los radicados para verificar el estado de las PQRS.	Auxiliar administrativo Secretaria	F-IC-01
3	Registra y tabula la información encontrada en los documentos. Con sus respectivos anexos.	Secretaria	N.A.
4	Presenta los resultados ante gerente general y se realiza la asignación de PQRS según el área.	Gerente general	N.A.
5	Realiza informe semestral sobre las quejas, sugerencias y reclamos. y se reporta en la página web en el ítem transparencia.	Control interno	N.A.
	Responde en el medio que el usuario dispuso (correo electrónico, teléfono, escrito) el proceso respectivo a su PQRSF.	Secretaria	N.A.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

8	Desarrolla evidencia a la necesidad de tomar acciones (según el caso)	Gerente general	N.A.
10	En caso de presentarse tramites como quejas y traslados de competencia se debe hacer revisión del cumplimiento de las decisiones y si han sido efectivas.	Auxiliar administrativo secretaria	N.A.
Fin			

Tabla 4. procedimiento PQRSD instituto de cultura y bellas de Duitama “Culturama”

## 8. ACCIONES DE MEJORA

- Se recomienda capacitar al personal encargado de ejecutar y manejar los procedimientos de correspondencia y PQRS, con el objeto de evitar reproceso en su gestión y mejorar los tiempos de respuesta identificando las áreas responsables de las solicitudes pendientes y las solicitudes susceptibles de vencimiento.
- Se deben establecer los lineamientos para el trámite interno del instituto en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender quejas y reclamos, formuladas por los ciudadanos en cuanto a los servicios a su cargo.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer un plan de acción para mejorar los tiempos de respuesta, que incluya la socialización, a todas las dependencias del instituto, del procedimiento existente para el trámite de peticiones y tiempos de respuesta.
- Cada 6 meses (Semestral) se debe realizar la respectiva publicación del informe de las PQRSD recibidas por los diferentes medios y canales autorizados para ello como son los virtuales y los físicos, en la página web del Instituto.

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA CULTURAMA</b>
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>NIVEL DESCENTRALIZADO</b>	

## 10. ANEXOS

ITEM	FECHA RECIBIDO	HORA	No. RADIC ADG	DERECHO DE PETICION SOLICITUD INFORMACION SOLICITUD ENTES DE CONTROL	CONCEPTO	FECHA DE CONTESTACION	RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA
	8/07/2024	2:20a.m.	794	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	LEIDY TATIANA PEDRAZA GUICHA	15/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-437
	11/07/2024	11:a.m.	851	SOLICITUD NUNC	ADJUDICACIÓN FERIA ARTESANAL	25/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-462
	12/07/2024	2:23p.m.	866	QUEJA	RECUPERACIÓN ESTATUA CESAR RINCÓN		<b>DIRIJIDA A LA ALCALDIA PARA CONTESTACIÓN</b>	
	17/07/2024	5:50p.m.	822	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ESTATUA CESAR RINCON	23/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-455
	18/07/2024	8:32 a.m.		REQUERIM DE INFORMACIÓN	FERIAS Y FIESTAS VIGENCIA 2024	22/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-456
	19/07/2024	5:15 p.m.	832	DERECHO DE PETICIÓN	CARLOS EDUARDO DIAZ			
	19/07/2024	4:11 P.M.	832	DRECHO DE PETICIÓN	RECAUDOS BOYACA			
	19/07/2024	5:35 P.M.	832	DERECHO DE PETICIÓN SAYCO	PERSONEÍA MUNICIPAL	19/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL CON COPIA	
	22/07/2024	10:14 A.M.	832	DERECHO DE PETICIÓN SAYCO	SECRETARÍA DE GOBIERNO	22/07/2024	CORREO INSTITUCIONAL CON COPIA	
	24/07/2024		839	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN SAYOC REMITIDO SECRETARIA G. ENVIADO AL ABOGADO F19			
	30/07/2024	3:15 P.M.	860	DERECHO DE PETICIÓN	ACCIÓN DE TUTELA 2024-00452	31/07/2024	COREO INSTITUCIONAL	EG-2024-466
27	31/07/2024	3:44 P.M.		NOTIFICACIONES JUDICIALES	REQUERIMIENTO ACCIÓN POPULAR MOLINO TUNDAMA	2/08/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-469
28	2/08/2024	5:00P.M	902	COMUNICADO	R O PQRDS DEL GESTOR WED			
	5/08/2024	11:00A.M.	904	DERECHO DE PETICIÓN	ACCIÓN PREVENTIVA ESTATUA CESAR RINCON	9/08/2024		EG-2024-477
	5/08/2024	4:10 P.M..	909	DERECHO DE PETICIÓN	SAYCO ( PERSONEÍA			
30	28/08/2024			ACCIÓN DE TUTELA (JUZGADO)	RAFAEL MARIA CORREDOR CELY	30/08/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-538
31	3/09/2024	11:21A.M	1061	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD CONVOCATORIA ARTES PLASTICAS	18/09/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-582
32	26/09/2024	11:14A.M.	2033	DERECHO DE PETICIÓN	SAYCO CACIQUE TUNDAMA Y OTROS			
	9/10/2024	11:21A.M.	2066	DERECHO DE PETICIÓN	CACIQUE TUNDAMA			
35	15/10/2024	4:00P.M.	2034	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ACCIÓN POPULAR	24/10/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-778
37	15/11/2024	3:00:00 p. m.	3029	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO	RAFAL M. CORREDOR	6/12/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-776
	5/12/2024	8:37P.M.	3072	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GESTOR CULTURAL VIDAL PEREZ GUARIN	009/12/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-778
38	9/12/2024	3:33P.M.	3087	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA CIUDADANA	6/12/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-777
41	4/12/2024	8:27A.M.	3067	DRERCHO DE PETICIÓN	ACCIÓN DE REPETICIÓN	4/12/2024	CORREO INSTITUCIONAL	EG-2024-776

Cordialmente,  
**Jineth Alejandra Morales Rivera**  
 Profesional en control interno