FECHA DE EMISIÓN DE INFORME	**Día**	05	**Mes**	08	**Año**	2025
PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes.					
RESPONSABLE DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD EVALUADA	Oficina Asesora Jurídica					
OBJETIVO GENERAL	Verificar que la Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, sea conforme a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1437 de 2011, el Decreto 491 de 2020 del Gobierno Nacional y la Ley 2207 de 2022, en el corte del 1 de abril al 30 de junio de 2025.					
ALCANCE	El presente informe se realiza teniendo en cuenta lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 y la recepción, radicación y respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos desde el 1 de abril al 30 de junio de 2025.					
CRITERIOS	• Ley 1474 de 2011. 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. • Circular externa número 001 de 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial. • Ley 1712 de 2014. Se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. • Ley 1755 de 2015. Se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Decreto 103 de 2015. Se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. • Resolución 1519, Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.					

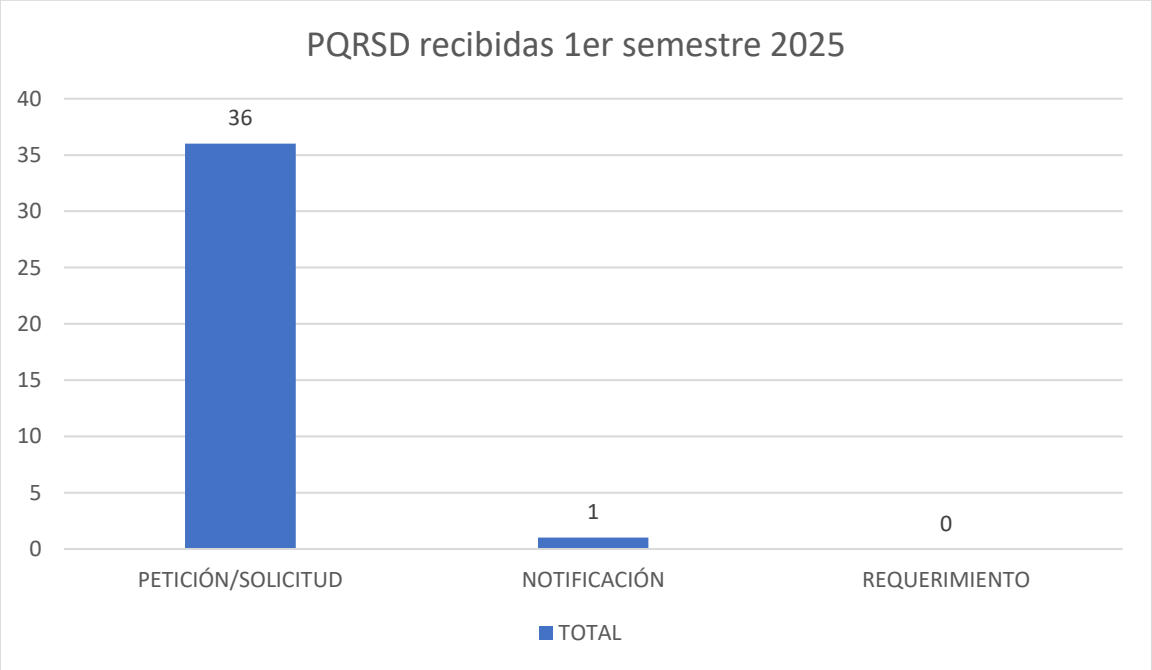
DEFINICIONES	**Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. (…) **SIGOB:** "Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad"
PRUEBAS DE AUDITORÍA	Verificación documental, Verificación del sistema de información SIGOB y Verificación del enlace de fácil acceso en la página web de ICULTUR con el que debe contar toda entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.
EQUIPO AUDITOR	Jose Cuero Castillo
FECHA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	Del 3 de julio al 5 de agosto de 2025

1. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL SEGUMIENTO A PQRSD

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con la misión de la entidad. Asi mismo se indica en dicho artículo que 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. En la página web principal de toda entidad deberá existir un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que sus ciudadanos realicen los comentarios.

La verificación y evaluación de la eficiencia en los controles se presente en este informe de seguimiento a los mecanismos de atención a la ciudadanía establecidos por el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar.

Relación de las PQRSD recibidas de acuerdo con su tipología en el 2do trimestre de la vigencia 2025



TIPOLOGÍA	TOTAL
PETICIÓN/SOLICITUD	36

NOTIFICACIÓN	1
REQUERIMIENTO	0
TOTAL PQRSD	**37**

El cuadro nos permite evidenciar que, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2025, el ICULTUR recibió por el SIGOB, correo electrónico y link de la página web, 0 requerimiento, 1 notificación y 36 peticiones y/o solicitudes, para un total de 37 PQRSD en el semestre evaluado

Una vez verificado la información presentada por la Oficina Asesora Jurídica, se evidencian 2 peticiones/solicitudes sin responder y 1 petición transferida por competencia, de 37 recibidas en el trimestre, lo que significa un 98% de peticiones/solicitudes contestadas durante el periodo evaluado. Las notificaciones y requerimiento fueron atendidos dentro del término establecido.