



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO

Por medio del presente documento, certifico que en el sitio web del Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar <https://www.icultur.gov.co/pqrsd/Nuevo/index> reposa el formulario PQRSD de la entidad, el cual contine los elementos mínimos, contemplados en la resolución 1519 de 2020. Estos se encuentran parametrizados así:

- Incluye sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.
- Se incluyen mecanismos de consulta del estado de la PQRSD (El radicado de la PQRSD es enviado por correo electrónico al usuario radicador – Tarea que a le fecha desempeña la oficina de atención al ciudadano).
<https://www.icultur.gov.co/pqrsd/Nuevo/consulta>
- Se incluyen campos como Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa.
- Se demarcan las opciones de:

<i>Petición / Solicitud de información</i>	
<i>Queja</i>	
<i>Reclamo</i>	
<i>Denuncia</i>	
<i>Sugerencia / Propuesta</i>	
<i>Felicitación</i>	

- Se incluye el campo (tipo de su documento de identidad o el de su empresa)

<i>Cédula de ciudadanía</i>	
<i>NUIP. Numero Único de Identificación Personal</i>	

Cédula de extranjería	
NIT	
Pasaporte	
Permiso especial	
Permiso por protección personal (PPT)	

- Se Indica si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia.
- Se incluyen las opciones de dirección:

País (en caso que sea diferente al de Colombia)	
Departamento	
Ciudad/ Municipio	
Dirección de correspondencia	

- Se habilita la opción de Adjuntar documentos o anexos.
- Se incluye el aviso de aceptación de condiciones; así como el aviso de recepción de la solicitud y mensaje de error con las especificaciones, en caso de no enviarse la PQRSD.
- Se adoptan medidas para garantizar la seguridad digital y mitigar riesgos de incidentes cibernéticos, filtración de datos personales o sensibles, de seguridad de información, contempladas en el anexo 03 de la resolución 1519 de 2020 emanada por el MINTIC. Al igual se contemplan políticas enmarcadas en el sistema de gestión de seguridad digital y de seguridad de la información del instituto de Cultura y Turismo de Bolívar; estas se encuentran conforme a las buenas prácticas internacionales, como lo es la ISO 27000 y subsiguiente.
- Se incluyen directivas de accesibilidad, contempladas en el anexo 01 de la resolución 1519 de 2020 emanada por el MINTIC.



- Este formulario servirá igualmente para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias. Se permite la recepción de quejas o denuncias anónimas en los términos del formulario referido anteriormente (Este a su vez, se encuentra integrado al sistema de tratamiento de documentos digitales y electrónicos de la entidad).

Además, se certifica que se cumple con las condiciones técnicas:

1. Acuse de recibo.
2. Validación de campos.
3. Mecanismos para evitar SPAM.
4. Mecanismo de seguimiento en línea.
5. Mensaje de falla en el sistema.
6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.
7. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles.
8. Seguridad Digital.

La presente certificación se firma a los veintiocho (28) días del Mes de julio del 2026.

Vaneza Daguer Tamayo
Directora General
Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar