

FECHA EMISIÓN DEL INFORME	29 de Julio de 2026
PROCESO	Gestión de peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias – PORSD.
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A	▪ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Primer semestre 2026
LIDER DE LA EVALUACIÓN	CARMEN YANETH ALVAREZ MARTINEZ Directora General
RESPONSABLE DESIGNADO	NELSON TAMARA GÓMEZ Contratista de apoyo profesional
OBJETIVO	Realizar evaluación y seguimiento de la oportunidad en la respuesta de las PORSD en la Entidad.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	▪ Revisar el cumplimiento de la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PORSD allegadas a la Entidad.
ALCANCE	La evaluación y seguimiento que cubre el siguiente informe se efectúa sobre las operaciones realizadas, en materia de la gestión de las PORSD durante el primer semestre 2026.
NORMATIVIDAD	▪ Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74 - Reconoce el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución. ▪ Ley 1474 de 2011- Art. 76- Exige que las entidades públicas cuenten con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos, y asigna a Control Interno la vigilancia de la atención y la presentación de informe semestral. ▪ Ley 1755 de 2015- Regula el derecho de petición. Como regla general establece 15 días para resolver; 10 días para peticiones de documentos e información y 30 días para consultas. También regula peticiones incompletas, traslados por falta de competencia y comunicación de prórrogas. ▪ Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015- Establecen obligaciones de transparencia y acceso a la información pública. ▪ Decreto 1166 de 2016- Reglamenta la presentación, radicación y constancia de peticiones verbales ▪ Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015- Fijan principios y deberes para el tratamiento y protección de datos personales ▪ Decreto 1083 de 2015 y lineamientos MIPG- Orientan la gestión institucional, el servicio al ciudadano, la administración de riesgos y el seguimiento por las líneas de defensa.
METODOLOGÍA	Para el presente seguimiento se tomó como fuente de información el informe presentado y el cuadro de relación de PORSD
SEGUIMIENTO REALIZADO POR	DIANA CAROLINA CAMARGO ALVAREZ Profesional Universitario de Control Interno

ACTIVIDADES REALIZADAS SEGUIMIENTO A PORSD

De conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Auditorías aprobado por los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, y en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 648 de 2017, la Profesional Universitaria de Control Interno efectúa el presente informe referente a las respuestas dadas a las PORSD del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, así:

- 1. Mecanismos de recepción de las PORSD
- 2. Verificar el cumplimiento de la respuesta en oportunidad de las PORSD.
- 3. Conclusiones
- 4. Recomendaciones.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: “[...] 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 [...]”, y, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

1. MECANISMOS DE RECEPCION DE LAS PQRS.

Los mecanismos o medios establecidos por el Instituto de cultura y turismo del Municipio de San Gil, para la recepción de los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, son:

Ventanilla única presencial: El ICT tiene establecido una (1) ventanilla única presencial ubicada en el tercer piso de la Alcaldía Municipal, la cual tiene la función de recepcionar todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que emitan los ciudadanos relacionados con los servicios prestados por el Instituto, adicionalmente cuenta con un buzón de sugerencias dentro de las instalaciones del Parque el Gallineral.

Canales virtuales: El ICT dispone de un sitio web a través del link <https://sangilculturayturismo.com/>, en el cual, a través del módulo de transparencia, mecanismos de atención al ciudadano en el link formulario electrónico de solicitudes peticiones quejas reclamos y denuncias. <https://sangilculturayturismo.com/pqrsd/> Así mismo como mecanismo de comunicación virtual los ciudadanos pueden acceder a través del correo electrónico institucional ict@sangil.gov.co para radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, el cual también pueden encontrar en la página WEB <https://sangilculturayturismo.com/contacto/>.

2. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPUESTA EN OPORTUNIDAD DE LAS PQRS.

- Tabulación de las PQRS.

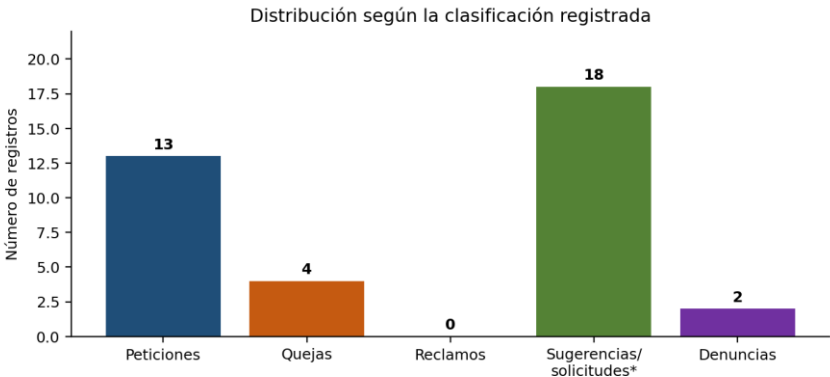
Atención a PQRS recibidas: En el seguimiento se verificó la información compilada mediante cuadro de “formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias” para el primer semestre de 2026.

Se verifica la información diligenciada dentro del formato, en donde se tienen fechas de PQRS de enero a junio de 2026, con un total de 25 registros en general y 12 registros del parque Gallineral.

Donde se observa la siguiente tipificación:

INGRESOS PRIMER SEMESTRE DE 2026				
ASUNTO	Registro general	Parque Gallineral	TOTAL	%
PETICIONES	11	2	13	35%
QUEJAS	1	3	4	11%
RECLAMOS	0	0	0	0%
SOLICITUDES	12	6	18	49%
DENUNCIAS	1	1	2	5%
TOTAL	25	12	37	100%

Fuente: Control interno



*La categoría S presenta posibles inconsistencias de clasificación respecto de la descripción del asunto.

Fuente: Informe PQRS Dirección General

Análisis: Se evidencia una alta concentración de solicitudes (49%), lo que indica que la ciudadanía utiliza este canal principalmente para requerimientos de información o trámites administrativos. Sin embargo, la existencia de una PQRSD no tipificada y una tipificada en tres, puede reflejar debilidades en la clasificación y control de la información, lo cual afecta la trazabilidad y el análisis estadístico del proceso. Se realiza revisión en el registro de las que se encuentran como denuncias y los asuntos son “lugar bonito por naturaleza y aves” y “Solicitan al Instituto de Cultura y Turismo la descripción de sitios de interés cultural y costumbres con la que cuente el municipio por estudios propios y de terceros” en donde se puede evidenciar que la tipificación no se está realizando de forma correcta.

Canales de recepción: La distribución de los 37 registros evidencia un comportamiento equilibrado entre los canales digitales y presenciales, con una ligera tendencia hacia el uso del correo o medios electrónicos. Sin embargo, la mayoría de las solicitudes continúa ingresando por canales físicos, lo que indica que la transformación digital del servicio al ciudadano aún es parcial y coexistente con mecanismos tradicionales de atención. Asimismo, la existencia de registros sin canal identificado muestra la necesidad de fortalecer los controles de radicación y trazabilidad de las PQRSD.

Canal	Registros	Participación
Digital/correo	13	35 %
Físico	11	30 %
Buzón POR del Parque	11	30%
Sin registrar	2	5 %
TOTAL	37	100%

Fuente: Control interno

Trazabilidad de respuesta: Se observa que el 84,0 % de los casos cuenta con una fecha de respuesta registrada. Sin embargo, uno de los registros presenta una inconsistencia temporal que impide validar dicha información. Por esta razón, el porcentaje de trazabilidad efectiva del registro consolidado se establece en 80,0 %. Al revisar los registros del Buzón de Sugerencias, se evidencia que la mayoría corresponde a manifestaciones ciudadanas clasificadas como sugerencias, las cuales no contienen información de contacto que permita realizar o verificar una respuesta por parte del Instituto.

Respuestas a PQRSD: Los datos proporcionados indican que durante el primer semestre de 2026 del total de las 37 PQRSD recibidas, se dieron respuestas formales a 23 de ellas que corresponde al 62%, de las cuales 17 respuestas se dieron en tiempo y 6 fueron extemporáneas, adicionalmente se observa que 7 registros del buzón del parque Gallineral que corresponde al 19% son sugerencias que no cuentan con datos legibles para respuesta, se envían de manera informativa por parte de los ciudadanos.

CONCEPTO	TOTAL	PORCENTAJE
Respuestas en tiempo	17	46%
Respuestas extemporáneas	6	16%
Sin respuesta en el formato	7	19%
Sugerencias sin necesidad de respuesta	7	19%
PQRS	37	100%

Fuente: Control interno

Comportamiento mensual: El mayor volumen se registró en enero y febrero con un 22% del volumen total en cada mes (8 registros cada mes). Dentro de la información se evidencia que 5 registros no contienen fecha de recepción (13%).

MES	TOTAL	PORCENTAJE
Enero	8	22%
Febrero	8	22%
Marzo	5	13%
Abril	6	16%
Mayo	4	11%
Junio	1	3%
Sin fecha	5	13%
TOTAL	37	100%

Fuente: Control interno

3. CONCLUSIONES

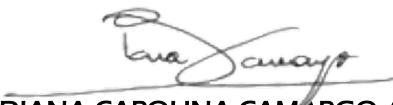
- El Instituto presenta mejoras en cuanto al registro de las PQRSD dentro del formato establecido, el cual se encuentra compartido dentro de un Drive para que se diligencie de acuerdo de la llegada de las mismas y su respectiva respuesta.
- Durante el primer semestre de 2026 se registraron 37 PQRSD, de las cuales la mayor participación correspondió a las solicitudes y a las peticiones, lo que evidencia que los ciudadanos utilizan principalmente estos mecanismos para requerimientos de información, trámites y gestiones administrativas relacionadas con los servicios del Instituto.
- El Instituto dispone de canales presenciales y virtuales para la recepción de PQRSD; sin embargo, se mantiene una importante dependencia de los canales presenciales, lo que refleja que la apropiación de los mecanismos virtuales aún es parcial.
- Se identificaron debilidades en la clasificación o tipificación de algunas PQRSD, especialmente en registros catalogados como denuncias que, por su contenido, no corresponden a dicha tipología. Esta situación afecta la calidad de la información, la trazabilidad del proceso y la confiabilidad de los reportes estadísticos utilizados para la toma de decisiones.
- El análisis del registro consolidado evidenció inconsistencias en el diligenciamiento de la información, tales como registros sin canal de recepción identificado, ausencia de fecha de recepción en algunos casos y una inconsistencia temporal en una fecha de respuesta, lo cual limita la validación plena de la trazabilidad documental.
- Del total de PQRSD recibidas, 23 contaron con respuesta formal; de las cuales 17 fueron respondidas dentro de los términos legales y 6 de manera extemporánea. Aunque existe gestión institucional frente a las solicitudes recibidas, persisten oportunidades de mejora en el control de los tiempos de respuesta y en el seguimiento de los casos pendientes.
- En relación con el Buzón de Sugerencias del Parque Gallineral, se observó que varias manifestaciones ciudadanas corresponden a sugerencias o comentarios informativos sin datos de contacto legibles, lo que impide realizar o verificar una respuesta individual por parte del Instituto. En estos casos, la ausencia de respuesta no necesariamente obedece a falta de gestión institucional.

4. RECOMENDACIONES

1. Crear procedimiento para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulen, así como la responsabilidad de hacer seguimiento desde radicación de las PQRSD hasta que sean debidamente archivadas.
2. Fortalecer el diligenciamiento del formato de control de PQRSD, estableciendo campos obligatorios para fecha de recepción, canal de ingreso, tipificación, responsable, fecha de respuesta y estado final, con el fin de garantizar la integridad y trazabilidad de la información.
3. Implementar una revisión previa de calidad de los registros antes de su consolidación, de manera que se detecten y corrijan oportunamente inconsistencias en fechas, tipificaciones erróneas y registros incompletos.
4. Capacitar al personal responsable de la recepción y gestión de PQRSD en la correcta aplicación de las categorías establecidas por la Ley 1755 de 2015, especialmente en la diferenciación entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias.
5. Diseñar un mecanismo específico para el Buzón de Sugerencias del Parque Gallineral que permita, cuando el ciudadano lo desee, registrar voluntariamente un medio de contacto para recibir respuesta o retroalimentación sobre su observación o sugerencia.

El presente informe de evaluación y seguimiento se emite sin observaciones; no obstante, es importante revisar y tener en cuenta las recomendaciones formuladas.

Cordialmente,


DIANA CAROLINA CAMARGO ALVAREZ
Profesional Universitario de Control Interno