	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-IC-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 2
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.	FECHA: 26-03-2025
		PAGINA: 1 de 4

## 1. OBJETIVO:

Establecer metodología para determinar el mecanismo de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Instituto de Cultura y Bellas Artes de Duitama "Culturama".

## 2. ALCANCE:

Inicia con la disposición del Buzón de Sugerencias, canal por escrito, canal telefónico y canal virtual para el usuario y termina con la toma de decisiones a partir de los resultados obtenidos.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**3.1 Información:** Datos concretos entregados que ayudan a mejorar la prestación del servicio.

**3.2 Inquietud:** Ansiedad para conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

**3.3 Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo a cerca de un tema específico los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.

**3.4 Queja:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.

**3.5 Público:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.

**3.6 Reclamo:** Es la manera de exigirle a la entidad/funcionario/área que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.


**3.7 Servidor Público:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.

**3.8 Sugerencia:** Manifestación para mejorar el servicio y/o la atención.

**3.9 Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por el Instituto.

**3.10 PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-IC-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 2
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.	FECHA: 26-03-2025
		PAGINA: 2 de 4


NORMA APLICABLE	DESCRIPCIÓN
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 55	"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.
Constitución Política de Colombia, Art. 78	Regulación del control de calidad de bienes y servicios a la comunidad.
Ley 962 del 2005	Racionalización de tramites
Decreto 2623 de 2009	Sistema Nacional de servicio al ciudadano
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"
Decreto ley 019 de 2012	Ley anti trámites
Ley 1755 de 2015	"Regula el derecho de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo."
Ley 1346 de 2009	Accesibilidad a servicios y espacio de las personas con discapacidad.

## 5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

- La documentación generada será archivada según la tabla de valoración Documental (Si aplica).

## 6. DESARROLLO

N°	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
Inicio			

	INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA "CULTURAMA"	CODIGO: P-IC-01
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	VERSIÓN: 2
	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.	FECHA: 26-03-2025
		PAGINA: 3 de 4

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.
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			

## 7. ANEXOS

- Formato PQRS F-IC-01

## 8. CAMBIOS EFECTUADOS

CONTROL DE CAMBIOS			
No	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION
	01		Creación del documento
	02	26-03-2025	Se modifica el título del procedimiento
	02	26-03-2025	Se modifica el alcance del procedimiento
	02	26-03-2025	Se realiza actualización de la normatividad
	02	26-03-2025	Se modifica la actividad 4,5,6 y 7 de acuerdo a los lineamientos de participación ciudadana y MIPG.
	02	26-03-2025	Se eliminan los ítems 4 y 9 de la descripción de actividades que corresponden a la sección de desarrollo del procedimiento.