INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF

Periodo: Primer Trimestre año 2026

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad exponer de manera detallada la gestión realizada frente a las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2026 y 31 de marzo de 2026.

La gestión adecuada de las PQRSDF permite fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, garantizar la transparencia en la administración pública y promover la mejora continua en la prestación de los servicios. En este sentido, el informe presenta un análisis cuantitativo y cualitativo de las solicitudes recibidas, los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los términos legales y las acciones adelantadas por las diferentes dependencias responsables.

2. Consolidado General de PQRSDF

Durante el periodo evaluado, la entidad recibió un total de 13 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con su naturaleza, evidenciando el siguiente comportamiento:

- 10 peticiones
- 2 sugerencias
- 1 denuncia.

El análisis de este consolidado permite identificar que las peticiones representan el mayor volumen de solicitudes, lo cual refleja el interés de la ciudadanía en obtener información y acceso a los servicios institucionales.

3. Base de Datos o Matriz de Registro de PQRSDF

La entidad cuenta con una matriz de registro y control de PQRSDF, la cual consolida la totalidad de las solicitudes recibidas durante el periodo evaluado. Esta herramienta permite realizar seguimiento detallado a cada requerimiento, garantizando la trazabilidad y control de la información.

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Centro Cultural Tenjo, **Km 1 Vía, La Punta**
www.tenjoculturayturismo.gov.co
300 727 4898 / 300 727 8700

La matriz incluye variables fundamentales como: el número de radicado, fecha de recepción, tipo de solicitud, canal de ingreso, dependencia responsable, fecha de traslado (cuando aplica), fecha de respuesta y estado actual de la solicitud. A través de este instrumento, se facilita el monitoreo permanente de los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los términos legales establecidos.

La matriz se adjunta a este oficio en formato Excel.

4. Reporte de Cumplimiento de Términos Legales

En relación con el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las PQRSDF, se evidenció que, del total de solicitudes recibidas, las 13 fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

El nivel de cumplimiento refleja el compromiso institucional con la atención oportuna a la ciudadanía; sin embargo.

5. Reporte de Tiempos de Respuesta

El análisis de los tiempos de respuesta evidencia que el promedio de atención de las PQRSDF durante el periodo evaluado se manejó, con un tiempo mínimo de diez (10) días y un tiempo máximo de quince (15) días hábiles.

Estos resultados permiten concluir que, en términos generales, la entidad mantiene niveles adecuados de oportunidad en la respuesta; no obstante, se identifican casos puntuales en los que los tiempos se extendieron debido a la naturaleza de la solicitud o a la necesidad de gestión interinstitucional. Este análisis constituye una base importante para la implementación de estrategias orientadas a optimizar los tiempos de atención.

6. Relación de PQRSDF Trasladadas a Otras Entidades

Durante el periodo evaluado, se realizó un traslado por competencia del radicado **IMCTT-CE-119-2026** a la secretaria de gobierno.

7. Canales de Atención Habilitados

La entidad dispuso de diversos canales de atención para la recepción de PQRSDF, con el fin de garantizar el acceso de la ciudadanía y facilitar la interacción con la administración. Entre los canales habilitados se encuentran:

- La atención presencial de manera verbal
- El correo electrónico institucional, institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co

- La plataforma virtual, https://tenjoculturayturismo.gov.co/apps/pqr_imctt/home.php
- Formato PQRSDF que se encuentra en recepción.

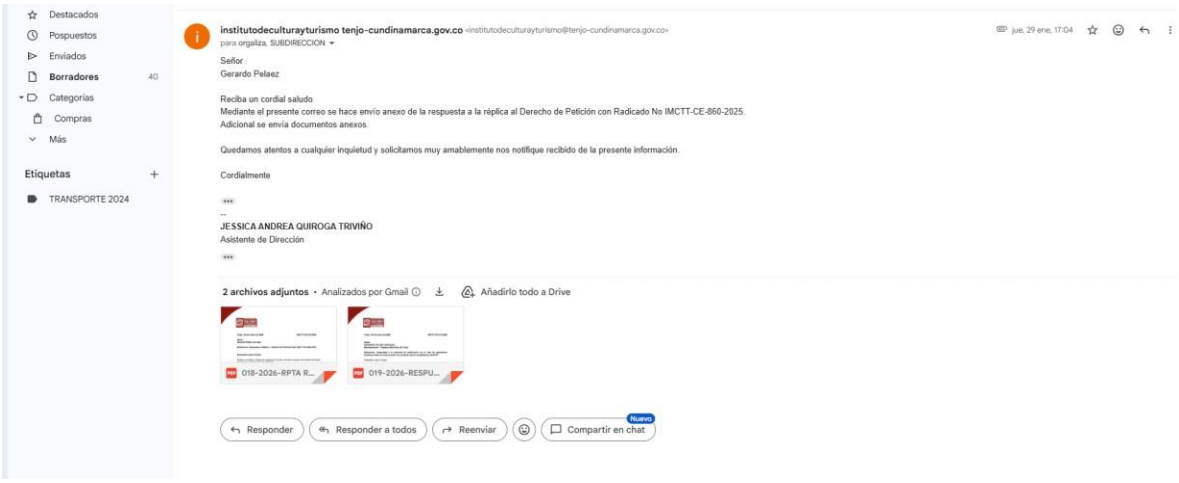
El análisis del uso de estos canales evidencia que la mayoría de las PQRSDF del trimestre fueron mediante el correo electrónico. La diversificación de canales contribuye significativamente a la inclusión y accesibilidad de los ciudadanos.

8. Soportes y Evidencias de Respuesta

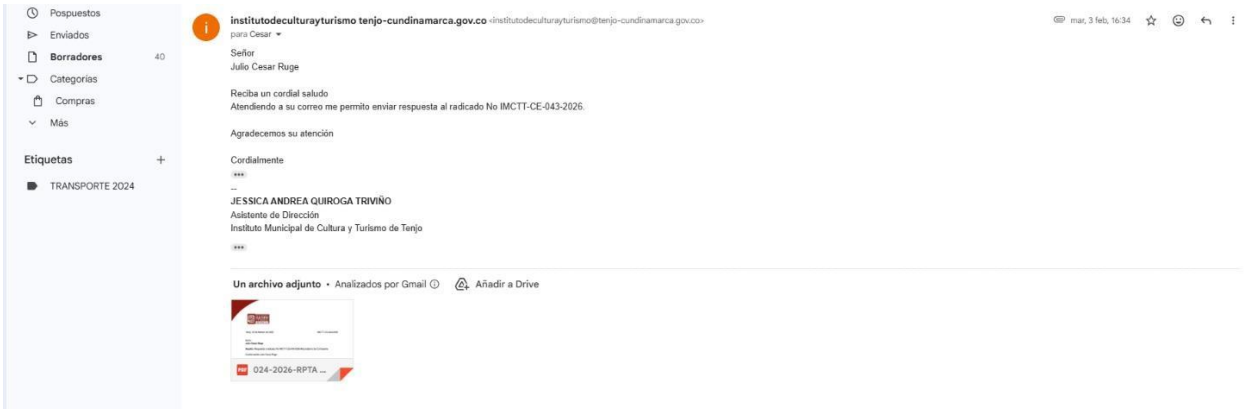
La entidad cuenta con los soportes que evidencian la atención brindada a cada una de las PQRSDF, los cuales reposan en los sistemas de información institucionales y en los archivos físicos y/o digitales correspondientes.

Dentro de estos soportes se incluyen las comunicaciones de respuesta, registros de envío, así como cualquier otro documento que respalde la gestión realizada. Esta documentación garantiza la transparencia del proceso y permite verificar el cumplimiento de las obligaciones institucionales frente a la ciudadanía.

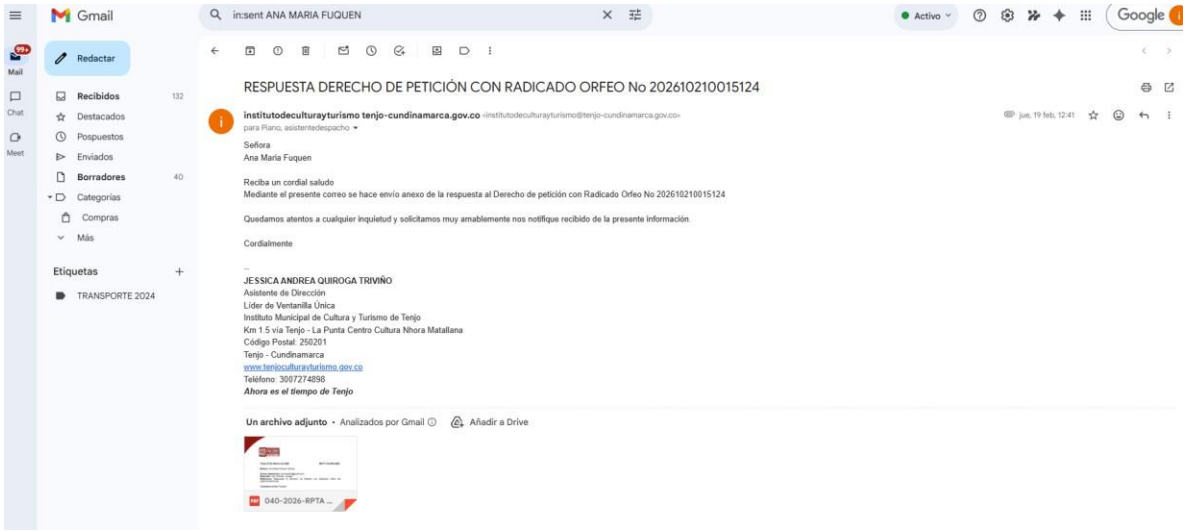
- **IMCTT-CE-007-2026**



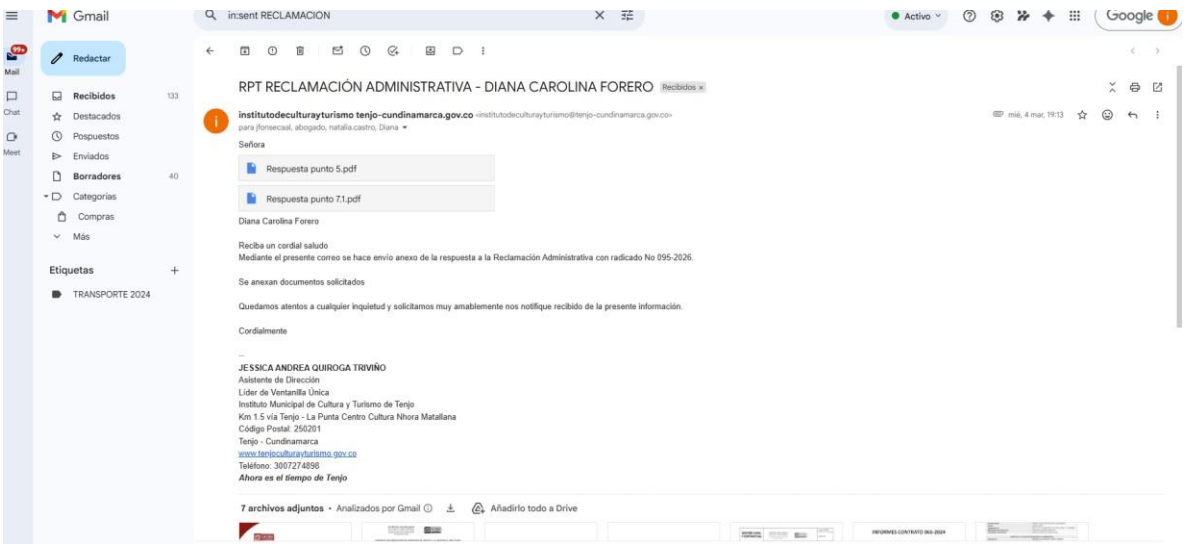
- **IMCTT-CE-043-2026**



- **IMCTT-CE-075-2026**



- **IMCTT-CE-095-2026**



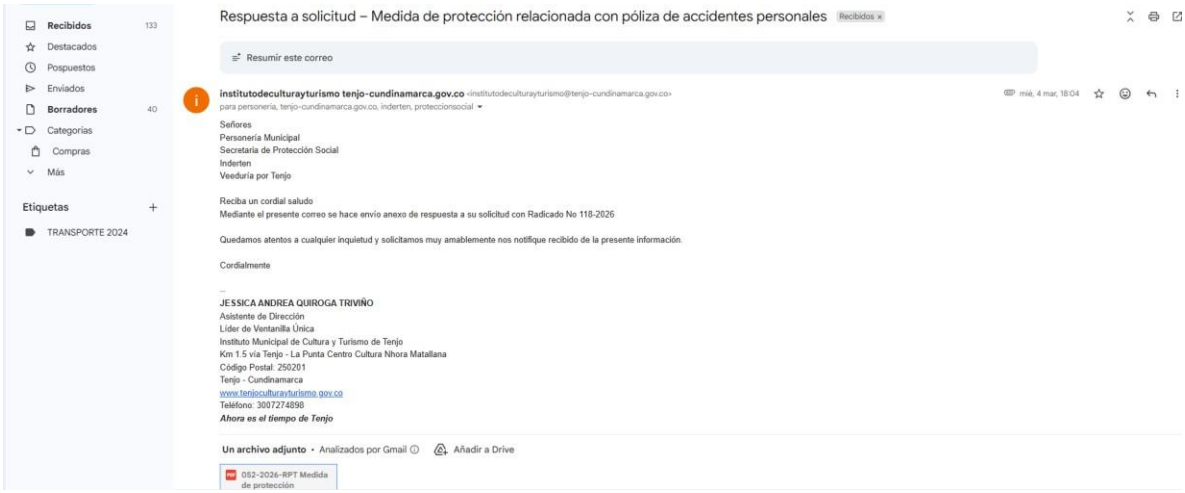
- **IMCTT-CE-103-2026**



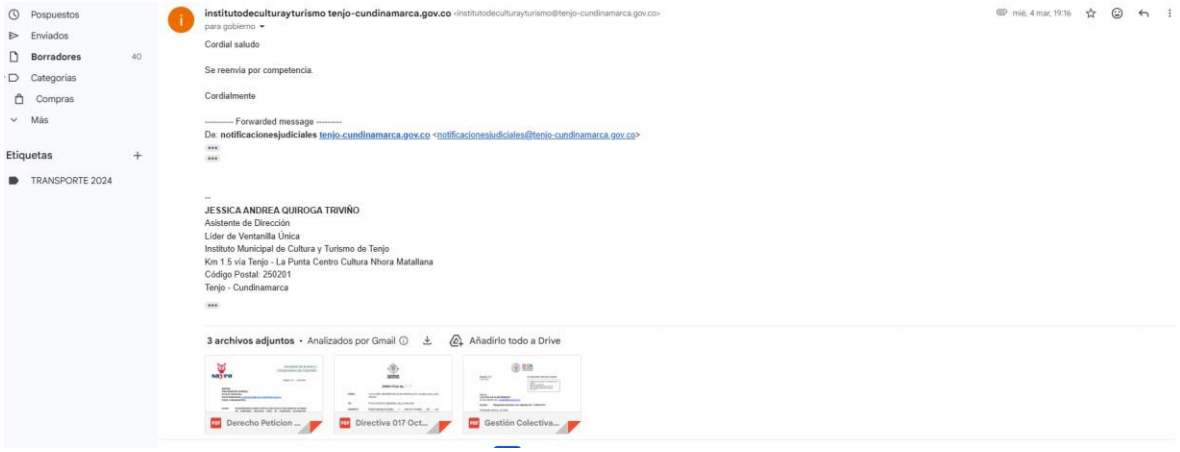
- **IMCTT-CE-104-2026**



- **IMCTT-CE-118-2026**



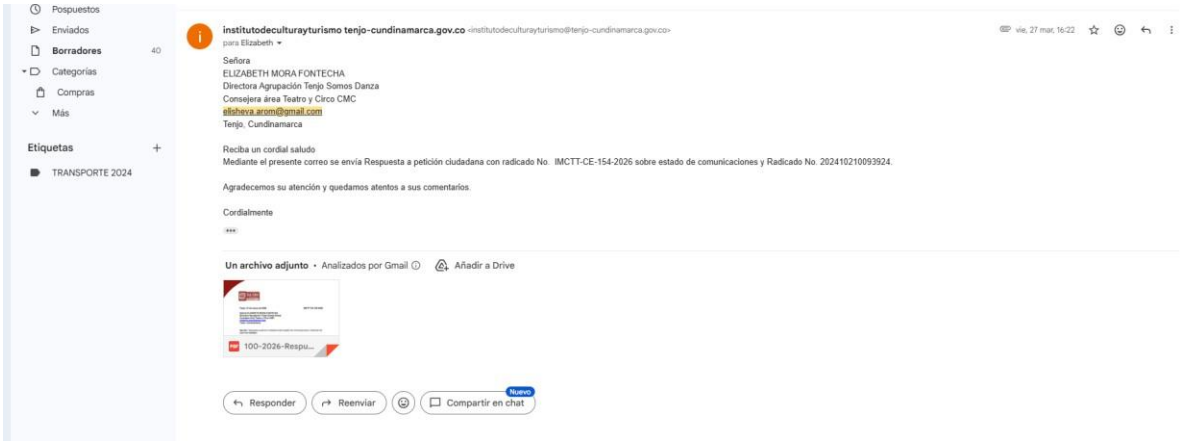
- **IMCTT-CE-119-2026**



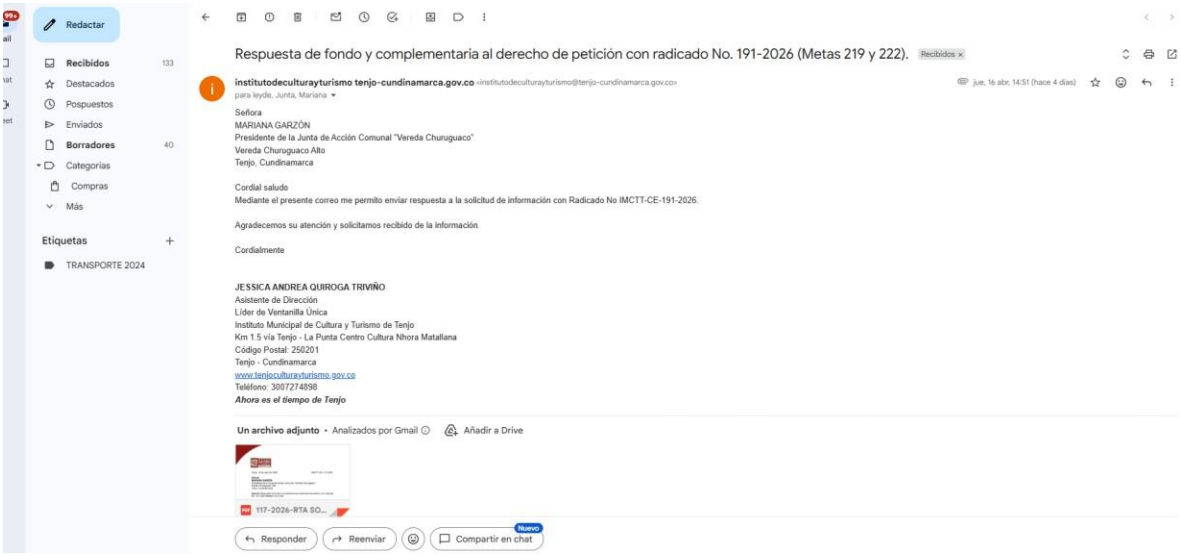
- **IMCTT-CE-122-2026**



- **IMCTT-CE-154-2026**



- **IMCTT-CE-191-2026**



9. Conclusiones

El análisis de la gestión de PQRSDF durante el periodo evaluado permite concluir que la entidad mantiene un nivel adecuado de respuesta frente a las solicitudes ciudadanas, evidenciando avances en el cumplimiento de los términos legales y en la organización de la información.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la reducción de los tiempos de respuesta en casos complejos, el fortalecimiento de la articulación entre dependencias y la optimización de los mecanismos de seguimiento. Asimismo, el comportamiento de las solicitudes refleja la necesidad de continuar fortaleciendo la calidad del servicio y la atención al ciudadano.

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Centro Cultural Tenjo, **Km 1 Vía, La Punta**
www.tenjoculturayturismo.gov.co
300 727 4898 / 300 727 8700