INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

INFORME PQRSD – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

El presente informe tiene como finalidad consolidar y analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el segundo trimestre del año 2025 por el Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Tecnología (IMCTT), con el propósito de evaluar la atención brindada a la ciudadanía y fortalecer los procesos institucionales.

1. RESUMEN GENERAL

Durante el periodo analizado se recibieron un total de **17 solicitudes**, clasificadas de la siguiente manera:

- **Peticiones:** 15
- **Quejas:** 2

Las solicitudes fueron recibidas principalmente a través del correo electrónico institucional, lo que evidencia que este canal continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para comunicarse con la entidad.

2. CARACTERIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES

En cuanto a la tipología de las solicitudes, se observa que la mayoría corresponden a **derechos de petición de información**, relacionados con temas institucionales, eventos culturales y requerimientos de entidades externas.

Por otro lado, las **quejas recibidas** están asociadas principalmente a inconformidades con la atención brindada por parte de funcionarios, lo cual permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio al ciudadano.

3. GESTIÓN DE RESPUESTAS

Se evidencia que las solicitudes cuentan con fecha de respuesta registrada, lo que indica que han sido tramitadas por la Dirección del IMCTT. Esto refleja cumplimiento en los tiempos de atención y respuesta establecidos por la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.

No obstante, es importante continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para garantizar no solo la oportunidad, sino también la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas.

5. CONCLUSIONES

- Se evidencia una alta concentración de solicitudes en la categoría de peticiones, especialmente relacionadas con acceso a la información.
- El canal de correo electrónico es el medio predominante de recepción de PQRSD.
- La entidad ha dado respuesta a las solicitudes, lo cual refleja cumplimiento en la gestión administrativa.
- Las quejas identificadas deben ser analizadas a profundidad para implementar acciones de mejora en el servicio.