OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME TRIMESTRAL PQRSD VIGENCIA 2024
OCTUBRE- DICIEMBRE

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

ELABORÓ:
ALEXANDER NÚÑEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

TENJO
2024

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo del cuarto trimestre 2024.

De igual manera se articula este informe con el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 y de conformidad con lo establecido en la Ley No. 1712 de 2014, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional donde se debe publicar en sitio web las diferentes categorías de información*;"

El IMCTT cuenta con portal web www.tenjoculturayturismo.gov.co, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y 30 de diciembre de 2024, se ha dado cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, publicando en este portal el informe correspondiente al cuarto trimestre "Informe PQRSD".

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno en su Plan Anual de Auditorias y Seguimientos de la Vigencia 2024 y de acuerdo con la normatividad señalada en el numeral 5 de este documento, se realizó el presente seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas ante el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el IMCTT, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo del Instituto.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se realiza a Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el mes de octubre y diciembre del 2024.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión "Control Interno", que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, específicamente se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política "Planeación Institucional", la cual establece la inclusión en el PAAC, de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Tercera Dimensión; "Gestión con Valores para Resultados" desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, "de la ventanilla hacia afuera", en desarrollo de la "Política de Servicio al Ciudadano", la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión "Información y Comunicación", la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La Política de "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción", establece que el derecho de acceso a la información, no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia.

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9°, inciso tercero, del Decreto 2232 de 1995; Capitulo II DEBERES artículo 38 Ley 1952 de 2019; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015.

6. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

A continuación, se presenta las solicitudes con fecha de corte Octubre / Diciembre de la vigencia 2024, las cuales fueron radicadas en la secretaria general, en ellas se encuentra la fecha de recepción, el tipo de comunicación, tema de la solicitud y el tiempo en que fue dada su respuesta.

FECHA RECIBIDO	QUIEN INTERPONE	TIPO	ASUNTO	MEDIO	FECHA RESPUESTA	ASIGNADO
2024/10/01	CAR	Petición	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ACTIVIDADES DEPORTIVAS EN DMI	E MAIL	NA	DESPACHO MUNICIPAL
2024/10/10	MARIA GARZON - JAC CHURUGUACO ALTO	Petición	SOLICITUD PRESTAMO DE IMPLEMENTOS PARA CARROZA	E MAIL	2024/10/10	DIRECCION
2024/10/11	ALAMBREMIA ESCULTURA	Petición	SOLICITUD RETIRO DE ESCULTURA EL QUIJOTE DE LA MANCHA	E MAIL	2024/10/15	SUB CULTURA
2024/10/11	LUISA MARIA MARIN	Petición	SOLICITUD INFORMACION SOBRE EFAC	E MAIL	2024/11/02	COORD ACADEMICO
2024/10/21	MARICELA ACOSTA	Petición	SOLICITUD TRANSPORTE SALIDA ESTUDIANTES COLESAMO	E MAIL	2024/10/21	SUB TURISMO
2024/10/22	GLORIA PATERINA	Petición	SOLICITUD PRESTAMO ESPACIO PARA PRACTICA DE VIOLIN	E MAIL	2024/10/24	COORD ACADEMICO
2024/10/16	DIANA FLOREZ	Petición	SOLICITUD CONSULTA Y REPLICA DE MATERIAL FOTOGRAFICO BIBLIOTECA	E MAIL	2024/10/23	COORD BIBLIOTECA
2024/10/28	JENNY NARANJO	QUEJA	SITUACION DE ATENCION EN BIBLIOTECA	E MAIL	2024/10/29	COORD BIBLIOTECA
2024/11/07	GRUPO DE PROTECCION DEL PATRIMONIO	Petición	TRASLADO POR COMPETENCIA - CASA PAJIZA	E MAIL	2024/12/20	COORD PATRIMONIO
2024/11/08	PAULA HEREDIA AACJ ZIPAQUIRA	Petición	SOLICITUD ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL	E MAIL	2024/11/08	SUB CULTURA
2024/11/08	CONCEJO MUNICIPAL	Petición	SOLICITUD RESPUESTA CUESTIONARIO DE CONTROL POLITICO	FISICO	2024/11/13	DIRECCION

Fuente: secretaria general IMCTT septiembre 2024.

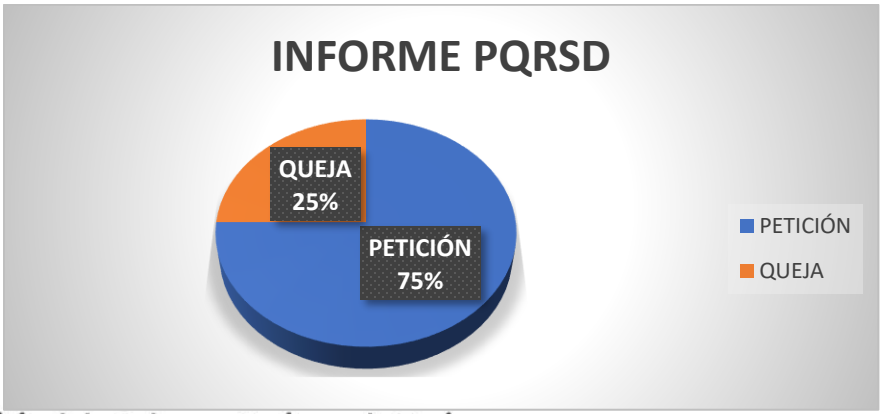
FECHA RECIBIDO	QUIEN INTERPONE	TIPO	ASUNTO	MEDIO	FECHA RESPUESTA	ASIGNADO
2024/11/20	CONCEJO MUNICIPAL	QUEJA	QUEJA ANONIMA IMCTT	E MAIL	2024/12/05	DIRECCION
2024/11/20	CONCEJO MUNICIPAL	QUEJA	QUEJA ANONIMA IMCTT	E MAIL	2024/12/05	DIRECCION
2024/11/20	CONCEJO MUNICIPAL	QUEJA	QUEJA ANONIMA IMCTT	E MAIL	2024/12/05	DIRECCION
2024/11/26	MILLER PARRA	PETICION	SOL ACOMPAÑAMIENTO PARA RECORRIDO CUEVAS	E MAIL	2024/12/04	SUB TURISMO
2024/12/05	BOMBEROS TENJO	PETICION	SOLICITUD AUTORIZACION CAMINATA CUEVAS	E MAIL	2024/12/05	SUB TURISMO
2024/12/05	ERIKA PEÑA	PETICION	SOLICITUD INFORMACION PRESTADORES TURISTICOS DE TENJO	E MAIL	2024/12/16	SUB TURISMO
2024/12/11	MINCULTURA - URBANISMO TENJO	PETICION	SOLICITUD BIEN DE INTERES CULTURAL MUNICIPAL	E MAIL	2024/12/20	DIRECCION
2024/12/10	CONCEJO MUNICIPAL	PETICION	SOLICITUD PREGUNTAS Y OBSERVACIONES PRESUPUESTO 2025 TENJO CUNDINAMARCA	E MAIL	2024/12/20	DIRECCION
2024/12/12	ANA MARIA ULLOA	QUEJA	DEMORAS EN PAGO	E MAIL	2024/12/26	DIRECCION

Fuente: secretaria general IMCTT septiembre 2024.

Cuadro resumen de PQRSD

TIPO	NUMERO
PETICION	15
QUEJA	5

Fuente elaboración propia



- Se identificaron veinte (20) comunicaciones externas al IMCTT, de las cuales quince (15) fueron bajo la modalidad de petición, cinco (5) bajo la modalidad de queja, de manera porcentual se identifico que del 100% de las solicitudes el 75% equivalen a peticiones, el 25% a quejas.

En la página https://tenjoculturayturismo.gov.co/pqrs/ se identificaron dos Peticiones con fecha de corte treinta (30) diciembre con su respectiva respuesta acorde a los tiempos de ley.

Observación final:

PRIMER TRIMESTRE

TIPO	CANTIDAD
INFORMATIVA	179
PETICION	86
QUEJA	6
SUGERENCIA	2
TOTAL	273

SEGUNDO TRIMESTRE

TIPO	CANTIDAD
INFORMATIVA	66
PETICION	41
QUEJA	5
SUGERENCIA	3
TOTAL:	115

TERCER TRIMESTRE

TIPO	CANTIDAD
INFORMATIVA	0
PETICION	10
QUEJA	2
SUGERENCIA	1
TOTAL:	13

CUARTO TRIMESTRE

TIPO	CANTIDAD
INFORMATIVA	0
PETICION	15
QUEJA	5
SUGERENCIA	0
TOTAL:	20

Fuente: Elaboración propia

- Para la oficina de control interno es clara la disminución de PQRSD frente al proceso de comunicaciones emitidas por la comunidad, es de resaltar que para la vigencia 2024 se evidencio manual de PQRSD que facilita las respuestas tanto en pagina web como en el procedimiento de ventanilla única.

- Desde la oficina de control interno de igual manera se recomienda dar el tratamiento adecuado al buzón de sugerencias del IMCTT, acatando los lineamientos que se establecieron en el manual PQRSD.
- Desde la oficina de control interno se evidencio el cumplimiento de la Circular externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, donde se recomienda realizar seguimiento al Informe PQRSD de manera trimestral y publicarlo en la página web del IMCTT.
- Continuar de manera proactiva en la respuesta oportuna ante los PQRSD que lleguen al IMCTT por los diferentes canales y medios habilitados por la entidad.

Cordialmente.

ORIGINAL FIRMADO COPIA CONTROLADA

Alexander Núñez.
Jefe de control interno
Instituto Municipal De Cultura Y Turismo De Tenjo
controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co