INFORME DE

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y

DENUNCIAS - PQRSD 2025



INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

ALCALDÍA DE TENJO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVO GENERAL 3

3. ALCANCE 4

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

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO 5

6. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 5

7. CUADRO RESUMEN DE PQRSD 6

8. ANÁLISIS PQRSD OCTUBRE - DICIEMBERE 2025 8

9. RECOMENDACIONES GENERALES: 13

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 tercer trimestre 2025.

De igual manera se articula este informe con el PTEP 2025, plan de transparencia y ética pública de conformidad con los lineamientos de la ley 2195 de 2022, el decreto 1122 de 2024 y 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 2025, se ha dado cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, publicando en este portal el informe correspondiente al tercer 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 2025 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 permitan el 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 2025.

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 PTEP, 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 2025, las cuales fueron radicadas o enviadas por correo electrónico 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.

7. CUADRO RESUMEN DE PQRSD

FECHA	CONSECUTIVO	TEMA	MEDIO	ENVIA	ASIGNADO A	FECHA RPT	TIPO
2025-10-03	IMCTT-CE-698-2025	TRASLADO POR COMPETENCIA SOLICITUD CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATO IMCTT-CPS-161-2025	E MAIL	JURIDICA	CONTRATACION	2025-10-18	PETICION
2025-10-03	IMCTT-CE-700-2025	SOLICITUD DE FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS DE FORMACION ENFLAUTA TRAVERSA ADULTOS	E MAIL	BENEFICIARIOS	SUB CULTURA	2025-10-10	QUEJA
2025-10-08	IMCTT-CE-716-2025	DERECHO DE PETICION ANONIMO - ENVIA INFRAESTRUCTURA	E MAIL	INFRAESTRUCTURA	DIRECCION	2025-10-18	PETICION
2025-10-14	IMCTT-CE-729-2025	PETICION DE INFORMACION ASOCIACION AGRICOLA DE TENJO	E MAIL	VICTORIA GUTIERREZ	DIRECCION	2025-10-21	PETICION

2025-10-23	IMCTT-CE-762-2025	QUEJA PRESUNTO ACOSO LABORAL		FISICA	LEONEL HENAO	DIRECCION	2025-11-07	QUEJA
2025-10-23	IMCTT-CE-763-2025	QUEJA Y SOLICITUD BANDA SINFONICA		E MAIL	LAURA OSPINA	DIRECCION	2025-11-07	QUEJA
2025-10-27	IMCTT-CE-772-2025	DERECHO DE PETICIÓN FABION MORA		E MAIL	ASISTENTE DESPACHO	DIRECCION	2025-11-04	PETICION
2025-10-28	IMCTT-CE-777-2025	DERECHO DE PETICION PARA APOYO DE RESPUESTA		E MAIL	DESARROLLO ECONOMICO	DIRECCION	2025-11-04	PETICION
2025-11-13	IMCTT-CE-802-2025	QUEJA JOSE GABRIEL SALAVARIETA		FISICA	ALFONSO FARFAN	SE REENVIA POR COMPETENCIA A DESPACHO	2025-12-02	QUEJA
2025-11-19	IMCTT-CE-813-2025	SOLICITUD DE VACACIONES 2024 CONTROL INTERNO		FISICA	CONTROL INTERNO	DIRECCION	2025-11-25	SOLICITUD
2025-11-20	IMCTT-CE-816-2025	NOTIFICACION DE JUZGADO		E MAIL	JUZGADO TERCERO DE FACA	DIRECCION	2025-12-18	DENUNCIA
2025-11-25	IMCTT-CE-821-2025	FELICITACIONES		FISICA	DIANA LOZADA	DIRECCION	NA	FELICITACION
2025-11-27	IMCTT-CE-832-2025	QUEJA BOTELLAS ROTAS		E MAIL	CLAUDIA RIAÑO	DIRECCION	2025-12-10	QUEJA
2025-12-01	IMCTT-CE-842-2025	DERECHO DE PETICION OBRA CASA TRECE		E MAIL	IRIS POVEDA	DIRECCION	2025-12-11	PETICION
2025-12-04	IMCTT-CE-851-A-2025	SOLICTUD PREOCUPACION RENUNCIA CESAR ORQUESTA		E MAIL	NATALI MURCIA	SUBDIRECCION	2025-12-23	PETICION

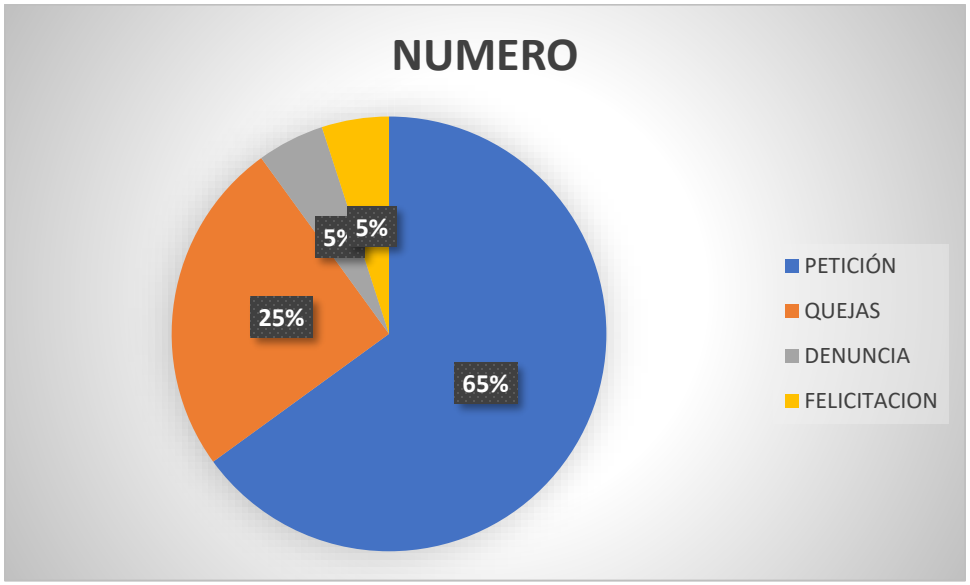
2025-12-09	IMCTT-CE-853-2025	DERECHO DE PETICION - SALON DE ARTISTAS	E MAIL	PAULA ANDREA BERNAL	DIRECCION	2025-12-27	PETICION
2025-12-11	IMCTT-CE-857-2025	DERECHO DE PETICION - CASO TARIMA EVENTO GASTRONOMICO	FISICA	ELICEO IPUANA	DIRECCION	2025-12-23	PETICION
2025-12-11	IMCTT-CE-860-2025	DERECHO DE PETICIÓN GERADO PELAEZ	E MAIL	GERARDO PELAEZ	DIRECCION	2025-12-24	PETICION
2025-12-17	IMCTT-CE-871-2025	DERECHO DE PETICIÓN NUEVA SEDE ALCALDIA	E MAIL	AMIGOS DE PATRIMONIO DE TENJO	SE REENVIA POR COMPETENCIA A PLANEACION	2025-12-26	PETICIÓN
2025-12-17	IMCTT-CE-878-2025	DERECHO DE PETICION UNDER MUSIC	E MAIL	UNDER MUSIC	CONTRATACION	2025-12-18	PETICION

8. ANÁLISIS PQRSD OCTUBRE - DICIEMBERE 2025

TIPO	NUMERO
PETICIÓN	13
QUEJAS	5
DENUNCIA	1
FELICITACION	1

Fuente: elaboración propia

Se identificaron 20 PQRSD, de los cuales el 65% corresponden a peticiones generales, el 25% a quejas, un 5% a una denuncia y un 5% a felicitaciones.



Fuente: elaboración propia

La oficina de Control Interno realizo muestra aleatoria de tres QPRSD con el fin de corroborar las respuestas otorgadas y los tiempos en que se dio la comunicación.

8.1 SOPORTES DE RESPUESTAS

340-2025 RPT DERECHO DE PETICIÓN ASOCIACIÓN AGRICOLA DE TENJO - IMCTT

Resumir este correo

institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
para asoagricolatenjo

Reciba un cordial saludo
Mediante el presente correo nos permitimos enviar oficio adjunto del asunto.
Quedamos atentos a sus comentarios

Cordialmente

--

DIANA CAROLINA ROJAS GUTIERREZ
Directora General
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Km 1.5 vía Tenjo - La Punta Centro Cultura Nhora Matallana
Código Postal: 250201
Tenjo - Cundinamarca
www.tenjoculturayturismo.gov.co
Teléfono: 3007274898
Ahora es el tiempo de Tenjo

5 archivos adjuntos • Analizados por Gmail ⓘ Añadirlo todo a Drive



Respuesta Derecho de Petición con radicado No IMCTT-CE-842-2025 - IRIS POVEDA

Resumir este correo

institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
para Iris, asistentedespacho, personeria, subdirecciocultura

Cordial saludo
Señora
Iris Poveda

Mediante el presente correo se hace envío anexo de la respuesta al Derecho de Petición con Radicado No IMCTT-CE-842-2025.

Quedamos atentos a cualquier inquietud y solicitamos muy amablemente nos notifique recibido de la presente información.

Cordialmente

--

DIANA CAROLINA ROJAS GUTIERREZ
Directora General
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Km 1.5 vía Tenjo - La Punta Centro Cultura Nhora Matallana
Código Postal: 250201
Tenjo - Cundinamarca
www.tenjoculturayturismo.gov.co
Teléfono: 3007274898
Ahora es el tiempo de Tenjo

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ Añadir a Drive



386-2025-RTA DE...

Mensa

RESPUESTA A QUEJA CON RADICADO No IMCTT-CE-832-2025

Resumir este correo

institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
para claudiavivianariano

Reciba un cordial saludo
Mediante el presente correo se envía adjunto oficio del asunto.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

--

DIANA CAROLINA ROJAS GUTIERREZ
Directora General
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Km 1.5 vía Tenjo - La Punta Centro Cultura Nhora Matallana
Código Postal: 250201
Tenjo - Cundinamarca
www.tenjoculturayturismo.gov.co
Teléfono: 3007274898
Ahora es el tiempo de Tenjo

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ Añadir a Drive



9. RECOMENDACIONES GENERALES:

- Se identifico que la respuestas a los PQRSD fue dentro de los términos de ley como lo referencia el Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y lo reglamenta principalmente a través de la Ley 1755 de 2015.
- Para la vigencia 2026 se recomienda continuar con las respuestas oportunas a las peticiones quejas reclamos y sugerencias que lleguen al IMCTT en busca de logar la mejora continua y brindar un servicio de calidad a la comunidad Tenjana.
- En el año 2025 no se identificó ningún tipo de demanda o proceso en contra de la entidad que pueda afectar de manera jurídica el funcionamiento de la entidad.
- Socializar este informe en el proceso de empalme con el nuevo funcionario de control interno que se posesionara en la entidad.

Cordialmente.

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