



## **INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO**

### **INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF** **Periodo: Segundo 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 abril de 2026 y 30 de junio 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 18 PQRSDF, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con su naturaleza, evidenciando el siguiente comportamiento:

- 15 peticiones
- 2 quejas
- 1 sugerencia.

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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
 300 727 4898 / 300 727 8700



**ALCALDÍA DE**  
**TENJO**



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 PQRSD, se evidenció que, del total de solicitudes recibidas, 17 fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente y 1 esta en espera de respuesta dentro de los tiempos establecidos.

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 PQRSD 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 PQRSD Trasladas a Otras Entidades**

Durante el periodo evaluado, se realizaron 3 traslados por competencia de los siguientes radicados:

IMCTT-CE-289-2026 a Secretaria de Movilidad de Cundinamarca



IMCTT-CE-293-2026 a Secretaria de Urbanismo de Tenjo  
IMCTT-CE-334-2026 a Supervisor de Contrato Fénix

## 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](mailto:institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co)
- La plataforma virtual, [https://tenjoculturayturismo.gov.co/apps/pqr\\_imctt/home.php](https://tenjoculturayturismo.gov.co/apps/pqr_imctt/home.php)
- Formato PQRSDF que se encuentra en recepción y los demás puntos de atención.

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-219-2026

← [Icons] →

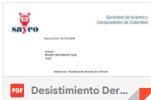
RE: AUTORIZACION Y DESISTIMIENTO SAYCO EVENTO ANIVERSARIO TENJO External Recibidos x

**R** **Recaudo Cundinamarca** 10 abr 2026, 12:46 ☆  
Buenas tardes mediante el presente me permito remitir en archivo adjunto desistimiento a derecho de petición y autorización emitida por Sayco correspondiente a

**i** **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** 13 abr 2026, 16:16 ☆  
Cordial saludo Se confirma recibido de la información.

**i** **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co> 13 abr 2026, 16:16 ☆ ☹️ ↩️ ⋮  
para Dirección ▾  
\*\*\*

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail ⓘ ⬇️ ➦ Añadirlo todo a Drive

↩️ Responder ➡️ Reenviar 😊 🗨️ Compartir en chat <sup>Nuevo</sup>

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo  
Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta  
🌐 [www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
☎️ 300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



- **IMCTT-CE-225-2026**

ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-229-2026

Respuesta - "Derecho de petición – Solicitud de revisión del componente de pitch en el Portafolio de Estímulos 2026"

Recibidos x

x

📧



institutodeculturayturismo-tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para mendozalosizamaricristina388, mendozalosizamaricristina388

📧 lun, 27 abr, 18:02 ☆ ☺ ↶

Señora  
María Cristina Mandoza Loaliza  
C.C. 52103074  
Cel. 3204795488  
Tenjo Cundinamarca

Reciba un cordial saludo,  
Mediante el presente correo me permito enviar oficio adjunto del asunto  
Agradecemos su atención, por favor confirmar recibido de la información.

Cordialmente

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ 📎 Añadir a Drive



## • IMCTT-CE-247-2026

Respuesta - "Derecho de petición – Solicitud de revisión del componente de pitch en el Portafolio de Estímulos 2026"

📧

📧



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

📧 mar, 28 abr, 11:47 ☆ ☺ ⋮

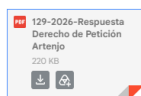
Señora  
Iris Silé Poveda  
Vocera de las personas firmantes

Reciba un cordial saludo,  
Mediante el presente correo me permito enviar oficio adjunto del asunto  
Agradecemos su atención, por favor confirmar recibido de la información.

Cordialmente

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ 📎 Añadir a Drive



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo  
Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta  
🌐 [www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
☎ 300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-272-2026

 institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para personería ▾

lun, 4 may, 16:44 ☆ ☺ ↶ ⋮

**Doctor:**  
**German Edgardo Guzmán Patiño**  
**Personero municipal de Tenjo**

Cordial saludo,  
Mediante el presente correo me permito enviar respuesta a la solicitud de información - Oficio 10020200415194  
Envío oficio adjunto.

Agradecemos su atención y solicitamos confirmación de recibido de la información.

Cordialmente

\*\*\*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ ➦ Añadir a Drive

 PDF

 136-2026-Respue...

## • IMCTT-CE-289-2026

PETICIÓN - NELCY CARANTON External Recibidos x



≡ Resumir este correo

 institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para tramites.politicasectorialmovilidad ▾

mar, 21 abr, 14:44 ☆ ☺ ↶ ⋮

Cordial saludo,

Mediante el presente correo envío por competencia Derecho de Petición allegado a este correo el día 21 de abril de 2026.

Agradecemos su atención

Cordialmente

—  
**JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO**  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

2 archivos adjuntos • Analizados por Gmail ⓘ ⬇ ➦ Añadirlo todo a Drive

 PQRS.pdf

 289-2026-PETICL...

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



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-293-2026

 **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para urbanismo ▾ mar, 21 abr, 14:37 ☆ 😊 ↶ ⋮

Cordial saludo

Se envía por competencia el Derecho de petición – Solicitud de información y control de legalidad sobre intervención en el predio Carrera 2 No. 4-60 – Tenjo. Licencia de construcción 173/2025 llegado a nuestro correo el día de hoy. Agradecemos su atención y por favor remitir respuesta CC al correo del Instituto.

Cordialmente

\*\*\*

—  
**JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO**  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo  
Km 1.5 vía Tenjo - La Punta Centro Cultura Nhora Matalana  
Código Postal: 250201  
Tenjo - Cundinamarca  
[www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ  Añadir a Drive

 Derecho de petición  
Final LC 173-2025.pdf  
942 KB  
 

## • IMCTT-CE-307-2026

 **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para Angelo ▾ vie, 15 may, 14:52 ☆ 😊 ↶ ⋮

Señor:  
**ANGEL DAVID SANABRIA PERDOMO**  
Formador Ballet ICT  
Maestro Arte Danzario

Reciba un cordial saludo  
Mediante el presente correo se envía adjunto respuesta del mismo.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier inquietud

Cordialmente

\*\*\*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ  Añadir a Drive

 155-2026-RESPU...

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



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-334-2026



institutodeculturayturismo-tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para Martha ▼

Señora  
Martha Rodríguez

Reciba un cordial saludo

Mediante el presente correo me permito enviar Respuesta queja con Radicado No IMCTT-CE-334-2026 "Queja servicio de Vigilancia".  
Agradecemos su atención

Cordialmente

\*\*\*

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ Añadir a Drive



## • IMCTT-CE-338-2026



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo  
Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta  
 [www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
 300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-368-2026

 institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para Angelo ▾

 mié, 27 may, 11:33 ☆ ☹ ↶

Señor  
ANGEL DAVID SANABRIA PERDOMO  
[angelodancer94@gmail.com](mailto:angelodancer94@gmail.com)

Reciba un cordial saludo  
Mediante el presente correo me permito enviar respuesta a Derecho de petición con Radicado N IMCTT-CE-368-2026.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente

\*\*\*

—  
JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

\*\*\*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ  Añadir a Drive



## • IMCTT-CE-371-2026

Respuesta a Derecho de Petición con Radicado No IMCTT-CE-371-2026 - Solicitud de Información.

 institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para sandra6568, Laura ▾

 mié, 27 may, 11:53 ☆ ☹ ↶ ⋮

Señora  
SANDRA GLADYS AZA OROZCO

Reciba un cordial saludo  
Mediante el presente correo me permito enviar respuesta a Derecho de petición con Radicado No IMCTT-CE-371-2026 y los anexos correspondientes.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

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



Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo  
Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta  
 [www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
 300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-392-2026

Respuesta Hacienda El Recreo. Radicado No 392-2026



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

jue, 4 jun, 15:32 ☆ ☺ ↶

Respetado señor Amortegui,

Reciba un cordial saludo en nombre del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo (IMCTT).  
Mediante el presente correo me permito enviar respuesta adjunta del asunto.  
Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ Añadir a Drive



## • IMCTT-CE-400-2026

RPT-TRASLADO DE PETICIÓN-RADICADO No 400-2026



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

dom, 7 jun, 11:45 ☆ ☺ ↶

Señor  
Juan Carlos Fiquitiva Sierra  
Secretaría de Infraestructura  
Alcaldía de Tenjo

Reciba un cordial saludo  
Mediante el presente correo se hace envío adjunto del asunto.  
Agradecemos su atención y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

JESSICA ANDREA QUIROGA TRIVIÑO  
Asistente de Dirección  
Líder de Ventanilla Única  
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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)  
Teléfono: 3007274898  
*Ahora es el tiempo de Tenjo*

Un archivo adjunto • Analizados por Gmail ⓘ Añadir a Drive



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



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



## • IMCTT-CE-442-2026



institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para personería ▾

jue, 11 jun, 18:53 ☆ ☺ ↶

Doctor:

**GERMAN EDGARDO GUZMAN PATIÑO**

Personero Municipal de Tenjo

Reciba un cordial saludo,

Mediante el presente correo me permito enviar oficio adjunto dando respuesta a su solicitud junto con los anexos correspondientes.

Agradecemos la atención prestada y quedamos atentos a sus comentarios.

Cordialmente,

\*\*\*

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



## • IMCTT-CE-460-2026



institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
para Mercedes ▾

jue, 25 jun, 14:31 (hace 11 días) ☆ ☺ ↶ ⋮

Estimada Mercedes,

Reciba un cordial saludo de parte de la Dirección General del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, en cabeza de nuestra directora Diana Carolina Rojas Gutiérrez y de parte de nuestro subdirector de Cultura, Óscar Julián Cortés.

En atención a su solicitud, nos permitimos dar alcance a sus consultas:

**1. Informar la causal específica por la cual la propuesta RP-ART26-62 fue reportada como "rechazada" en la Resolución No. 64 de 2026.**

El Registro de propuesta No. ART26-62, conforme a la evaluación realizada por los jurados fue rechazada por:

Jurado 1

**RECHAZADA**

Pluralidad de participante en varios proyectos - Buen ojo productora se postuló como participante y forma parte del equipo de trabajo de esta propuesta.

Soporte: <https://tenjoculturayturismo.gov.co/wp-content/uploads/Manual-del-Portafolio-Municipal-de-Estimulos-Artenjo-IMCTT-2026.pdf>

Causales de rechazo de la propuesta

"Un participante presenta más de una propuesta, o hace parte de dos o más propuestas lo que resulta en el rechazo de todas sus propuestas. Pág. 30"

Jurado 2

Conforme a las causales de rechazo establecidas en el Portafolio Municipal de Estimulos Artenjo 2026, se identificó que el participante incluye en su propuesta como parte de su equipo el titular de otra iniciativa. De acuerdo con lo señalado expresamente en el manual de participación, esta situación genera el rechazo de la totalidad de las propuestas en las que participa.

Jurado 3

Pluralidad de participante en varios proyectos - Buen ojo productora se postuló como participante y forma parte del equipo de trabajo como aliado de esta propuesta.

Soporte:

<https://tenjoculturayturismo.gov.co/wp-content/uploads/Manual-del-Portafolio-Municipal-de-Estimulos-Artenjo-IMCTT-2026.pdf>

Causales de rechazo de la propuesta

Un participante presenta más de una propuesta, o hace parte de dos o más propuestas lo que resulta en el rechazo de todas sus propuestas. Pág. 30

Responder Reenviar Nuevo Compartir en chat

**Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo**

**Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta**

[www.tenjoculturayturismo.gov.co](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co)

300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE  
**TENJO**



- **IMCTT-CE-464-2026**

Aun no se responde sin embargo es importante aclarar que nos encontramos dentro de los términos de respuesta.

## **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.

