

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD 2025**





## 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. ANÁLISIS PQRSD ENERO -MARZO 2025.....                                       | 6 |
| 8. RECOMENDACIONES .....                                                       | 9 |

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**



## 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 primer 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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de marzo de 2025, se ha dado cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, publicando en este portal el informe correspondiente al primer 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 enero y marzo 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.

**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 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; Capítulo 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 Enero / Marzo de la vigencia 2025, las cuales fueron radicadas o enviadas por correo electrónico en la secretaría 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.

## CUADRO RESUMEN DE PQRS

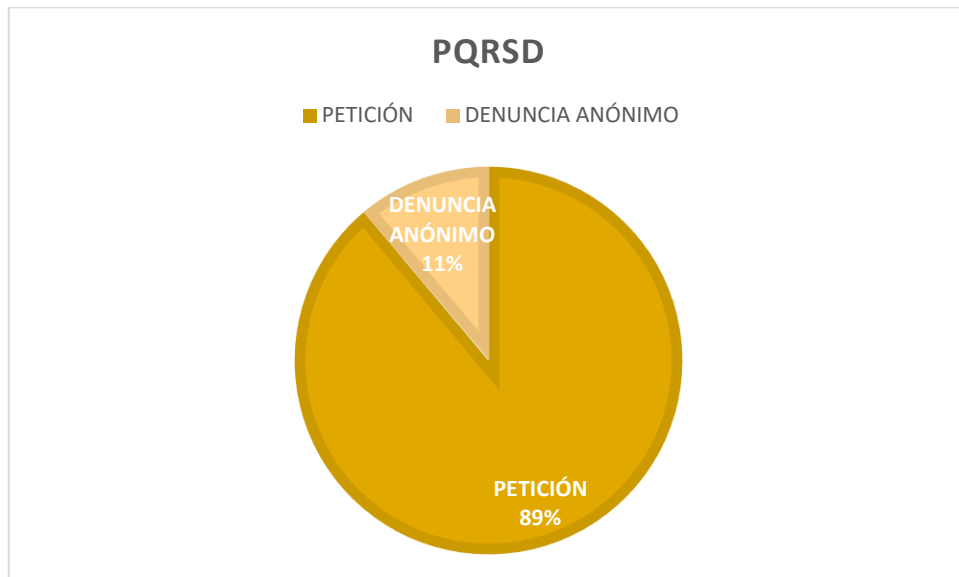
| FEC<br>HA  | CONSEC<br>UTIVO   | TEMA                                                   | ME<br>DI<br>O         | ENVIA                                 | ASIGNADO A                    | FEC<br>HA<br>RTA  | TIPO             |
|------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|
| 04-02-2025 | IMCTT-CE-108-2025 | PETICION DE INFORMACION PROCESO UNIVERSIDAD PILOTO     | E<br>M<br>A<br>I<br>L | LAURA SUAREZ                          | TALENTO HUMANO Y CONTRATACION | 20-02-2025        | PETI<br>CIO<br>N |
| 10-02-2025 | IMCTT-CE-132-2025 | DENUNCIA ANONIMA                                       | E<br>M<br>A<br>I<br>L | CONCEJO MUNICIPAL                     | DIRECCION IMCTT               | 21-02-2025        | DEN<br>UNCI<br>A |
| 18-02-2025 | IMCTT-CE-166-2025 | SOLICITUD DE INFORMACION FUNCIONAMIENTO 100% INSTITUTO | FIS<br>IC<br>O        | JULIETH RODRIGUEZ                     | DIRECCION IMCTT               | 03-03-2025        | PETI<br>CIO<br>N |
| 21-02-2025 | IMCTT-CE-176-2025 | SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONSEJO DE TURISMO      | E<br>M<br>A<br>I<br>L | CORPORACION JUAICA SERRANIA ANCESTRAL | SUBDIRECCION TURISMO          | 07-03-2025        | PETI<br>CIO<br>N |
| 24-02-2025 | IMCTT-CE-177-2025 | SOLICITUD DE INFORMACION PROCESO CERAMICA              | E<br>M<br>A<br>I<br>L | ESTUDIANTES CERÁMICA                  | DIRECCION IMCTT               | 24-02-2025        | PETI<br>CIO<br>N |
| 24-02-2025 | IMCTT-CE-178-2025 | DERECHO DE PETICION CONSULTORES                        | E<br>M<br>A<br>I<br>L | CAMILO RINCON                         | DIRECCION IMCTT               |                   | PETI<br>CIO<br>N |
| 18-03-2025 | IMCTT-CE-231-2025 | DERECHO DE PETICION FANTASILANDIA                      | E<br>M<br>A<br>I<br>L | GLORA VALENCIA                        | APOYO JURIDICO                | PEN<br>DIEN<br>TE | PETI<br>CIO<br>N |
| 18-03-2025 | IMCTT-CE-234-2025 | DERECHO DE PETICION INFORMACIÓN DE BENEFICIARIO EFAC   | E<br>M<br>A<br>I<br>L | CSI CONSULTORES                       | DIRECCION IMCTT               | 18-03-2025        | PETI<br>CIO<br>N |
| 21-03-2025 | IMCTT-CE-239-2025 | DERECHO DE PETICION CERTIFICADOS DE RETENCION          | E<br>M<br>A<br>I<br>L | PROVEER                               | FINANCIERA                    | PEN<br>DIEN<br>TE | PETI<br>CIO<br>N |

| TIPO             | NUMERO |
|------------------|--------|
| PETICIÓN         | 8      |
| DENUNCIA ANÓNIMO | 1      |

Fuente elaboración propia

## 7. ANÁLISIS PQRS ENERO -MARZO 2025

Se identificaron ocho (8) peticiones externas al IMCTT y una denuncia anónima recibida por parte del concejo municipal.



| TIPO             | NUMERO | PORCENTAJE |
|------------------|--------|------------|
| PETICIÓN         | 8      | 89%        |
| DENUNCIA ANÓNIMO | 1      | 11%        |

Lo oficina de Control Interno realizo muestra aleatoria de dos derechos de petición con el fin de corroborar las respuestas otorgadas y los tiempos en que se dio la comunicación.

- Derecho de petición JULIETH RODRIGUEZ

|            |                   |                                                        |         |                   |                  |            |           |
|------------|-------------------|--------------------------------------------------------|---------|-------------------|------------------|------------|-----------|
| 18-02-2025 | IMCTT-CE-166-2025 | SOLICITUD DE INFORMACION FUNCIONAMIENTO 100% INSTITUTO | FISI CO | JULIETH RODRIGUEZ | DIRECCIO N IMCTT | 22-02-2025 | PETI CION |
|------------|-------------------|--------------------------------------------------------|---------|-------------------|------------------|------------|-----------|

Se evidencia fecha de radicación del 18 de febrero y la respuesta otorgada por le IMCTT el día 3 de marzo como se puede evidenciar en la siguiente imagen.



7/4/25, 14:38

Correo de 1CERO1 S.A.S - Respuesta PQRS



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

## Respuesta PQRS

institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
Para: juliethrzm@gmail.com

22 de febrero de 2025,  
12:40

IMCTT-CE-166-2025

Señora:

**JULIETH RODRIGUEZ MORA**

Reciba un cordial saludo.

Por medio del presente, me permito dar respuesta a su radicado de fecha 18 de febrero de 2025 **Funcionamiento al 100% del Instituto.**

En primera medida, sea esta la oportunidad de agradecerle sus observaciones, ya que estas nos representan oportunidades de mejora a tener en cuenta a fin de brindar cada vez un mejor servicio a la comunidad.

En cuanto al funcionamiento al 100% de los procesos de la EFAC, es imprescindible aclarar que en el proceso de contratación, la prioridad de vinculación la tuvieron los formadores antiguos que expresaron su interés de continuar el proceso con el Instituto, por tanto en referencia a su desempeño como entidad nos facilita evaluar el mismo y saber la conveniencia de la vinculación.

Sin embargo, algunos formadores decidieron no continuar sus procesos, o en algunos casos, el Instituto identificó la necesidad de ampliar la cantidad de colaboradores que lleven los procesos teniendo en cuenta la cantidad de inscritos, por lo cual impera el realizar el proceso de reclutamiento, selección y posterior vinculación de nuevos perfiles, lo cual esperamos que entienda que toma un tiempo mínimo en aras de garantizar procesos de calidad.

Por último, en referencia a la cafetería, teniendo en cuenta que no es un servicio que brinde directamente el Instituto a la comunidad, se debe contar con un operador que lo brinde, y es grato para nosotros informarle que, a partir de la próxima semana ya contaremos con este servicio.

Agradezco su atención y esperamos próximamente generar los resultados que espera con su solicitud.

--

**DIANA CAROLINA ROJAS GUTIÉRREZ**

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

Teléfono: 3007274898

*Ahora es el tiempo de Tenjo*

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**



|            |                   |                                 |        |               |                 |          |
|------------|-------------------|---------------------------------|--------|---------------|-----------------|----------|
| 24-02-2025 | IMCTT-CE-178-2025 | DERECHO DE PETICION CONSULTORES | E MAIL | CAMILO RINCON | DIRECCION IMCTT | PETICION |
|------------|-------------------|---------------------------------|--------|---------------|-----------------|----------|

7/4/25, 15:44

Correo de 1CERO1 S.A.S - Traslado por competencia derecho de petición

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

**Traslado por competencia derecho de petición**

**institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>  
Para: CSI CONSULTORES <servicioinvestigaciones.csi@gmail.com>

18 de marzo de 2025, 17:24

Señores

**CSI CONSULTORES**

Reciban un cordial saludo.

Por medio de la presente me permito informar que una vez validada la información solicitada, se encuentra que:

1. El señor JOSE DANIEL CARRILLO CARDONA identificado con cc 14.227.719 estuvo inscrito en vigencia 2021 y 2022 en los procesos formativos de Técnicas en Pintura y Estudiantina, pertenecientes a la Escuela de Formación Artística y Cultural del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.
2. El rango de horas en las que asistía a los procesos no es posible detallar ya que al ser servicios a demanda de la comunidad del municipio, cada estudiante decide en compañía del formador a qué franja horaria asistir, por lo que no se impone desde la entidad.

Agradezco su atención y estaré atenta a cualquier comentario o inquietud adicional.  
[El texto citado está oculto]

—

**DIANA CAROLINA ROJAS GUTIERREZ**  
[El texto citado está oculto]

## 8. RECOMENDACIONES

- Se evidenció respuestas oportunas a los derechos de petición que fueron utilizados como muestra del presente seguimiento.
- En la página <https://tenjoculturayturismo.gov.co/pqrs/> se identificaron los informes de la vigencia 2024 publicados acorde a la ley de transparencia y acceso a 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**



- Desde la oficina de control interno se recomienda continuar dando respuestas oportunas en los tiempos de ley, a cada comunicación que la comunidad Tenjana extienda al IMCTT.

Cordialmente.

**ORIGINAL FIRMADO COPIA CONTROLADA**

Alexander Núñez.  
Jefe de control interno  
Instituto Municipal De Cultura Y Turismo De Tenjo  
[controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co](mailto:controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co)

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**