**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

# INFORME TRIMESTRAL PQRSD VIGENCIA 2024
# ABRIL- JUNIO

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

**ELABORO:**
**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 y Reclamos recibidas y atendidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo segundo trimestre 2024. El objetivo es afianzar la confianza del ciudadano en la institución.

En desarrollo de 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 las entidades deben publicar en sitio web las diferentes categorías de información*;" de esta manera se informa que en el portal web www.tenjoculturayturismo.gov.co, durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y 28 de junio de 2024, se ha dado cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, publicando en este portal el informe correspondiente al segundo trimestre.

## 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 abril - junio 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 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 abril / junio 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 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/01 | IVÁN RICARDO TOVAR QUEVEDO | PETICION | Solicitud certificada Jurado ARTENJO | E MAIL | 2024/04/01 | DIRECCION |
| 2024/04/01 | TATIANA FERREIRA | INFORMATIVA | Hoja de vida Tatiana Ferreira | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/01 | JOSE OTALORA | INFORMATIVA | Propuesta artística orquesta de maestros | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/01 | YUSMARI RIVAS SOLANO | INFORMATIVA | Hv Yusmari Rivas Profesional Archivo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/01 | YURI KATHERINE JULIO | QUEJA | Derecho de petición | E MAIL | 2024/04/12 | DIRECCION - SUB CULTURA |
| 2024/04/01 | OLIVER ARTEAGA | INFORMATIVA | Propuesta musical | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/03 | JENNY CONTRERAS | INFORMATIVA | Propuesta | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/04 | CARLOS ANDRÉS LEÓN MOLINA | SUGERENCIA | Observaciones Plan de desarrollo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/04 | JUANA BULLA FONQUE | INFORMATIVA | Re: solicitud jurados consultas 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/04 | ELIZABETH MORA | INFORMATIVA | Relación de varios documentos entregados en 2023 por parte de consejera de teatro y circo a administración instituto | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/04 | ELIZABETH MORA | INFORMATIVA | Documentos gestión del Consejo Municipal de Cultura año 2023 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/05 | FUNDACION INGIBIA | INFORMATIVA | II Festival de Semillas Andinas Kachylas 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/05 | SERVIHOY | INFORMATIVA | Presentación Laboratorio de Metrología Servihoy | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/05 | ANA MARIA FIQUEN | SUGERENCIA | Cronograma de revisión de informes y pagos. | E MAIL | 2024/04/26 | DIRECCION - SUB CULTURA |
| 2024/04/08 | ANGEL DAVID SANABRIA | QUEJA | PQRS retraso Cronograma de revisión de informes y pagos | E MAIL | 2024/04/25 | DIRECCION - SUB CULTURA |
| 2024/04/08 | ALEJANDRA SEGURA | INFORMATIVA | Recordatorio de la imposibilidad de registrar proyectos de inversión de los recursos de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos de las artes escénicas (CPC), ante el incumplimiento en la entrega de los informes anuales de ejecución | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/08 | BIBLIOTECAS ITINERANTES RNBP | INFORMATIVA | Grabaciones reunión Entrega dotaciones y maletas BRI 2023 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/09 | JUAN SEBASTIÁN LUGO | INFORMATIVA | Propuesta proyecto Cine con Jóvenes. | E MAIL | NA | NA |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/09 | TATIANA FERREIRA | PETICION | Solicitud de Artenjo | E MAIL | 2024/04/25 | DIRECCION |
| 2024/04/09 | EDILBERTO MENDOZA RUIZ | PETICION | Solicitud de espacio para la Mesa ambiental cultural 19 abril 2024 | E MAIL | 2024/04/09 | DIRECCION |
| 2024/04/09 | LUIS JOSÉ OSPINA CADENA | PETICION | Certificado laboral | E MAIL | 2024/04/24 | DIRECCION |
| 2024/04/10 | MARIA EUGENIA CARRILLO | PETICION | Solicitud alquiler auditorio | E MAIL | 2024/04/10 | DIRECCION |
| 2024/04/10 | JESSICA DURLEY MONROY AMAYA | INFORMATIVA | Invitación proceso de Evaluación y Certificación en Competencias Laborales ECCL/SENA área de Música | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/11 | CORPORACIÓN COLOMBIANA CULTURA FESTIVA | INFORMATIVA | Propuesta mes de los niños | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/11 | CONTRALORIA | INFORMATIVA | Novedades en el servicio de atención presencial en la Contaduría General de la Nación | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/11 | IDECUT | PETICION | Caracterización de las escuelas de formación artística y cultural de Cundinamarca | E MAIL | 2024/04/11 | SUB CULTURA |
| 2024/04/11 | BEATRIZ HELENA RUIZ SANTOS | INFORMATIVA | Resumen propuestas Beatriz H | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/11 | LUISA ABRIL | INFORMATIVA | Hoja de vida Luisa Abril- docente de música | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/09 | ANGELA CASTRO | SUGERENCIA | Interés en recorridos por cultivos de flores Mercado Internacional | E MAIL | 2024/04/12 | SUB TURISMO |
| 2024/04/11 | YORMAN PRIETO TOVAR | INFORMATIVA | Bonos de Cortesía Alojamiento Hotel Factory Green | E MAIL | 2024/04/12 | SUB TURISMO |
| 2024/04/17 | MILTON PEÑA | INFORMATIVA | Circularización operaciones reciprocas a marzo de 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/17 | MARTHA PERILLA | QUEJA | Cancelación de clases diferentes procesos | E MAIL | 2024/04/30 | DIRECCION |
| 2024/04/18 | FUNDACION INGIBIA | INFORMATIVA | Confirmación para la gran mesa Ambiental - viernes 3 de mayo de 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/19 | KAMI LATORRE | INFORMATIVA | Cuevas cerca Tenjo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/21 | CARLOS CHIVATA | PETICION | Solicitud certificación laboral | E MAIL | 2024/04/30 | DIRECCION |
| 2024/04/22 | CONTRALORIA | INFORMATIVA | Entrega de Inconsistencias y capacitación - Subdirección Técnica De Finanzas Públicas | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/16 | SANDRA PARRA CABLEADA | INFORMATIVA | ¡Invitación gran encuentro de Chelistas más Chelo! 2024 | E MAIL | 2024/04/19 | DIRECCION |
| 2024/04/22 | LADY MILENA MUÑOZ AGUDELO | INFORMATIVA | Insumos sesión plan anual de vacantes | E MAIL | NA | NA |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/24 | ASOCENTRO | INFORMATIVA | Invitación Asocentro | E MAIL | 2024/04/26 | DIRECCION |
| 2024/04/24 | LUSNEY CEPEDA | QUEJA | Trato de niños en clases de Biblioteca de Tenjo | E MAIL | 2024/04/26 | DIRECCION |
| 2024/04/24 | ALEJANDRO RUBIANO | PETICION | Solicitud de apoyo día de los niños | E MAIL | 2024/04/24 | DIRECCION |
| 2024/04/24 | SUMINDFER | PETICION | Solicitud de certificado rete IVA y rete fuente 2023 | E MAIL | 2024/04/26 | TESORERIA |
| 2024/04/24 | LEONARDO MARQUEZ | INFORMATIVA | Informe de gestión Sector artes plásticas año 2023 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/25 | ALEJANDRA GOMEZ | PETICION | Solicitud carpas evento colegio f a c e | E MAIL | 2024/04/25 | DIRECCION |
| 2024/04/25 | KAREN DUQUE | INFORMATIVA | Documento de Karen Duque | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/25 | MARTHA MORENO | INFORMATIVA | Informe de gestión consejera literatura ml moreno fajardo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/26 | GERMAN ESPITIA | INFORMATIVA | Invitación festival departamental de danzas | E MAIL | 28/0/2024 | DIRECCION |
| 2024/04/26 | DIEGO ARBELAEZ | INFORMATIVA | Aula abierta de Biodanza | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/29 | GUSTAVO FORERO | INFORMATIVA | Postulación a coordinador de Patrimonio | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/29 | GABRIEL BUITRAGO | INFORMATIVA | Circularización reciprocas a marzo 31 de 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/29 | ALFONSO BELTRAN | INFORMATIVA | Solicitud certificado de retenciones Vigencia 2023 | E MAIL | 2024/05/15 | TESORERIA |
| 2024/04/30 | EDWIN AVELLA | INFORMATIVA | Festival internacional de danzas | E MAIL | NA | NA |
| 2024/04/30 | PAULA ESPAÑA | PETICION | Solicitud certificado Laboral | E MAIL | 2024/04/30 | DIRECCION |
| 2024/04/30 | DIANA FRANCO | PETICION | Circular 038 del 26 de abril de 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/02 | MIGUEL SANCHEZ | INFORMATIVA | Propuesta 7 voces | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/03 | LERNER & KLEIN | PETICION | Solicitud cotización auditorio Nohora Matallana | E MAIL | 2024/05/23 | NA |
| 2024/05/03 | MARTHA LUCÍA MORENO FAJARDO | INFORMATIVA | Invitación al lanzamiento del libro de Martha Lucía Moreno Fajardo | E MAIL | 2024/05/07 | DIRECCION |
| 2024/05/06 | JUAN CARLOS MORENO | INFORMATIVA | Enlace institucional y caracterización de los actores de turismo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/06 | CONCEJO MUNICIPAL | | Citación control político | FISICO | NA | NA |
| 2024/05/06 | NELSON AMAYA | QUEJA | Descuido al parquear | E MAIL | 2024/05/25 | NA |
| 2024/05/07 | DIANA PIÑEROS | PETICION | Solicitud espacio salón capacitaciones | E MAIL | 2024/05/07 | DIRECCION |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/05/08 | UNIVERSIDAD SANTO TOMAS | PETICION | Salida pedagógica 10 de mayo | E MAIL | 2024/05/08 | SUB TURISMO |
| 2024/05/08 | CLAUDIA ALEJANDRA CARRASCO BENAVIDES | INFORMATIVA | Citación reunión preparatoria encuentros provinciales | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/08 | LILIANA FLECHAS | INFORMATIVA | participación en el Taller de Cuerdas Frotadas ofrecido por la Asociación Nacional de Música Sinfónica en alianza con el IDECUT. | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/09 | GERMAN RODRIGUEZ | INFORMATIVA | Invitación especial sinfónicas Silvania Cundinamarca | E MAIL | 2024/05/25 | DIRECCION |
| 2024/05/09 | SANDRA ARENA | INFORMATIVA | Reintegro de recursos Ley 1493 de 2011_ Contribución Parafiscal de los espectáculos públicos de las artes escénicas | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/09 | GERALDIN VELÁSQUEZ VEGA | INFORMATIVA | Invitación construcción plan de trabajo departamento de Cundinamarca. | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/10 | ALEJANDRO RUBIANO | INFORMATIVA | Presentación y actualización de datos - J.A.C. Poveda 2 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/10 | ELKIN COLMENARES | PETICION | Sol guianza turística Sena | E MAIL | 2024/05/11 | SUB TURISMO |
| 2024/05/10 | DINAPOWER | PETICION | Solicitud certificados de retención en la fuente, retención de Ica y retención de iva año 2023 | E MAIL | 2024/05/15 | TESORERIA |
| 2024/05/14 | ALCALDIA DE TOCANCIPA | INFORMATIVA | Invitación reunión proyectos regionales | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/14 | CONTRALORIA | INFORMATIVA | Se acerca la tercera sesión de la Cátedra Nacional de Contabilidad Pública Édgar Fernando Nieto Sánchez | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/16 | CILENIA GERALDIN VELÁSQUEZ VEGA | INFORMATIVA | Confirmación. jornada construcción Plan de Trabajo corredor turístico central – Cundinamarca. | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/16 | DINAPOWER | PETICION | Solicitud certificados de retención en la fuente, retención de Ica y retención de iva año 2023 | E MAIL | 2024/05/21 | TESORERIA |
| 2024/05/17 | LUISA FERNANDA CORTES | INFORMATIVA | Invitación a feria de sembrando sostenibilidad | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/20 | MELBA SOFIA GARCÍA | PETICION | Solicitud Jardín Infantil la Granja. | E MAIL | 2024/05/20 | DIRECCION |
| 2024/05/20 | ANDRES SANTAMARIA | PETICION | Manifestación de interés y suscripción de comodato | E MAIL | 2024/05/24 | SUB TURISMO |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/05/21 | ALCALDÍA DE TOCANCIPÁ | INFORMATIVA | Reprogramación fecha reunión Alcaldía de Tocancipá | E MAIL | 2024/05/25 | DIRECCION |
| 2024/05/22 | PISABARRO | INFORMATIVA | Invitación Bazar Cultural | E MAIL | 2024/05/25 | DIRECCION |
| 2024/05/22 | JAVINY PRODUCCIONES Y ESPECTÁCULOS | INFORMATIVA | Propuesta cultural Tenjo (circo, magia y estaciones) | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/20 | LICEO LEONARDO DA VINCI | PETICION | Alquiler liceo Leonardo da Vinci | E MAIL | 2024/05/23 | DIRECCION |
| 2024/05/23 | JENY ROJAS | PETICION | Horario coro adultos | E MAIL | 2024/05/16 | DIRECCION |
| 2024/05/24 | COLOMBIA COMPRA EFICIENTE | INFORMATIVA | Urgente - validación de usuarios TVEC | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/24 | JACQUELINE BUITRAGO | PETICION | Solicitud certificación laboral | E MAIL | 2024/06/11 | DIRECCION |
| 2024/05/07 | GERMAN CASTILLO | PETICION | Taller de cinematografía Re planteamiento programa | E MAIL | 2024/05/25 | DIRECCION - SUB CULTURA |
| 2024/05/27 | HEYDI MARTINEZ | INFORMATIVA | Hoja de vida artística | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/27 | MILLERLANDI BALLESTAS MAZO | PETICION | Derecho de petición información | E MAIL | 2024/06/11 | SUB TURISMO |
| 2024/05/27 | GERALDIN VELÁSQUEZ VEGA | INFORMATIVA | Invitación. II encuentro nacional de turismo cultural y encuentro nacional de turismo arqueológico. | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/24 | MARIO ALFONSO MONTEJO | PETICION | Concurso semifinal danza adulto mayor 2024 | E MAIL | 2024/05/27 | DIRECCION |
| 2024/05/27 | MARÍA VICTORIA LÓPEZ | PETICION | Encuesta de satisfacción | E MAIL | 2024/05/27 | DIRECCION |
| 2024/05/27 | FUNDACION INGIBIA | INFORMATIVA | II Festival de semillas doradas Andinas Kachylas 2024 | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/24 | PULEP | INFORMATIVA | Encuentro sectorial para el fortalecimiento de la ley general de cultura de agentes de la producción de espectáculos | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/27 | BEPS | INFORMATIVA | Etapa de subsanación I semestre 2024 - Programa BEPS para creadores y gestores culturales | E MAIL | NA | NA |
| 2024/05/28 | LUZ NELLY RUIZ GONZÁLEZ | PETICION | Solicitud de alquiler del auditorio Nohora Matallana | E MAIL | 2024/06/11 | DIRECCION |
| 2024/06/05 | ELIZABETH MORA | PETICION | Solicitud de espacio ensayo TSD | E MAIL | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/05 | RAQUEL CUPERMAN | PETICION | Somos dos autores que quisiéramos ir a leer nuestro libro en la biblioteca | E MAIL | 2024/06/12 | BIBLIOTECA |
| 2024/06/06 | TIANA OVALLE | INFORMATIVA | Propuesta El Callejón Teatro | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/07 | GOBERNACION | PETICION | Encuesta solicitud información instrumentos archivísticos | E MAIL | 2024/06/19 | ARCHIVO |

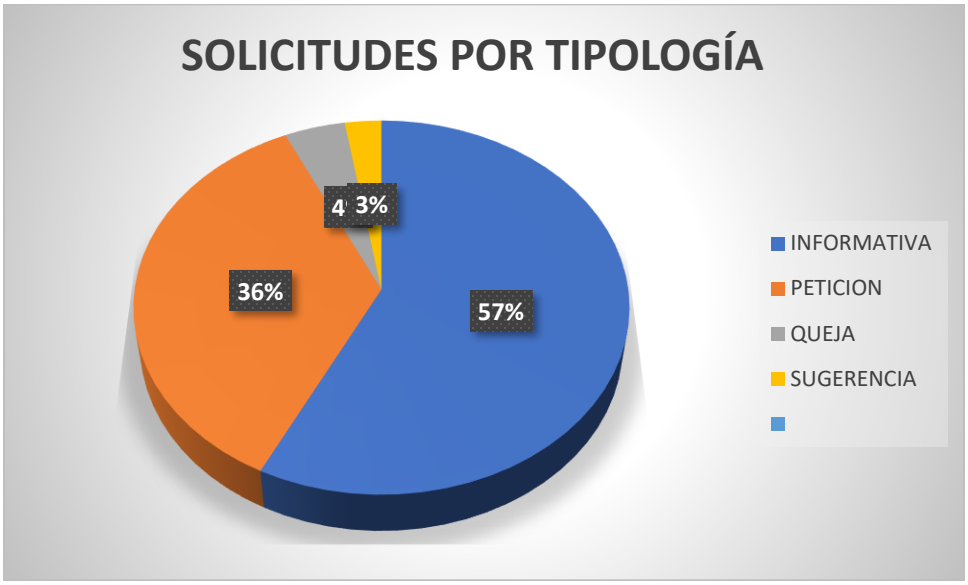
| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/06/04 | FERNANDO ANGULO | PETICION | solicitud cotización préstamo auditorio centro cultural | E MAIL | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/11 | ASOCENTRO | INFORMATIVA | Invitación reunión Comité Regional | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/11 | ERNESTO CAMPOS | INFORMATIVA | Comunicación representante de la academia de historia de Cundinamarca ante comité de patrimonio cultural de Tenjo | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/12 | PERSONERIA - ALCALDIA | PETICION | Solicitud documentación | E MAIL | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | LAURA BERNAL | PETICION | Solicitud constancia de participación en programas de formación | E MAIL | 2024/06/12 | COORD EFAC |
| 2024/06/13 | JUAN DAVID ROMERO | PETICION | Solicitud certificado de pagos | E MAIL | 2024/06/18 | DIRECCION |
| 2024/06/13 | ISABEL CLAVIJO | PETICION | Cotización evento privado | E MAIL | 2024/06/25 | DIRECCION |
| 2024/05/24 | YANETH GUZMAN | INFORMATIVA | Gira artística por Colombia de teatro de títeres escena abierta de cuba | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/14 | HEIDY ENCISO | PETICION | Solicitud certificación | E MAIL | NA | TRASLADO X COMPETENCIA |
| 2024/06/14 | SANDRA MUÑOZ | INFORMATIVA | Concurso Nacional de Poesía José Santos Soto Versión XXXVI Municipio de Tarso Antioquia | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/15 | MARIANA MORALES | PETICION | Solicitud certificada | E MAIL | 2024/06/17 | COORD EFAC |
| 2024/06/15 | JOHN JAIRO SÁNCHEZ PEÑA | PETICION | Jurados ARTENJO 2024 | E MAIL | 2024/06/17 | DIRECCION |
| 2024/06/17 | LAURY LISSETTE BONILLA DÍAZ | INFORMATIVA | Hoja de vida asociación cultural palenque | E MAIL | NA | NA |
| 2024/06/18 | LIZETH AGUDELO | PETICION | Solicitud de copia "Catedra Tenjana' | E MAIL | | DIRECCION |
| 2024/06/11 | NUEVA ERA ARTE Y TRADICION | PETICION | Solicitud de espacio para muestras de danza - compañía de danza nueva era arte y tradición | E MAIL | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/20 | WILMAR SANTOS | INFORMATIVA | Invitación al iv festival internacional arte con alegría Viacha "Fiarcav" 2024 Bolivia | E MAIL | | DIRECCION |
| 2024/06/22 | JANETH BUSTOS | PETICION | Petición | E MAIL | | DIRECCION |
| 2024/06/24 | DANILO ROCHA | INFORMATIVA | solicitud IDECUT | E MAIL | | DIRECCION |
| 2024/06/25 | LUIS CLAVIJO | INFORMATIVA | Propuesta acompañamiento - ZUMBALE ORQUESTA | E MAIL | | DIRECCION |

## ANALISIS

Como se aprecia en el siguiente cuadro en el periodo comprendido entre el primero de abril y el treinta de junio en total se recibieron 115 solicitudes discriminadas de la siguiente manera:

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

Fuente: Elaboración propia




Fuente: Elaboración propia

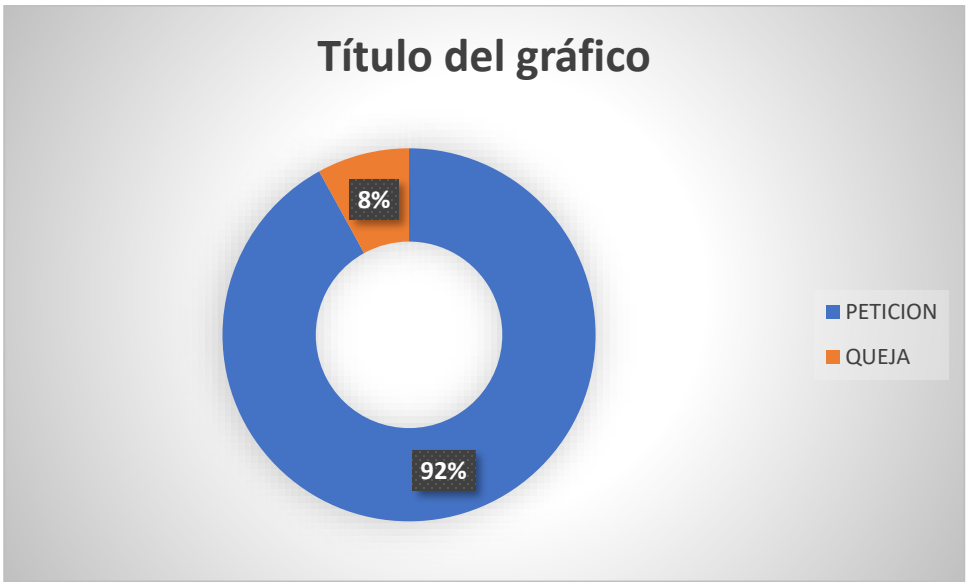
**Análisis de la gráfica:** El 57% de las solicitudes fueron de tipo informativos, el 36% fueron de tipo petición, el 4% fueron de tipo queja y el 3% fueron de tipo sugerencia. Al indagar y corroborar sobre las respuestas, se evidencia que estas fueron contestadas dentro de los términos establecidos y las que se hizo necesario fueron direccionadas a los responsables de proceso.

**OBSERVACION:**

Es importante mencionar que el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo IMCTT, cuenta con dos líneas corporativas donde se tienen habilitados por medio de la aplicación WhatsApp chats de respuesta instantánea y existen dos funcionarios encargados de atender estas solicitudes, así las cosas existe una línea corporativa que reposa en la secretaria de la dirección general para temas concernientes al tema cultural y otra línea para el área de turismo que reposa en el punto de información turística (PIT).

## SOLICITUDES SECRETARIA DIRECCIÓN GENERAL

| FECHA RECIBIDO | QUIEN INTERPONE | TIPO | ASUNTO | MEDIO | FECHA RESPUESTA | ASIGNADO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/09 | 3184643730 | PETICION | INFORMACION CONGRESO DE TURISMO | WHATSAPP | 2024/04/09 | DIRECCION |
| 2024/04/09 | 3046024045 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/04/09 | DIRECCION |
| 2024/04/19 | 3116674771 | PETICION | INFORMACION RECORRIDOS TURISTICOS | WHATSAPP | 2024/04/19 | DIRECCION |
| 2024/05/15 | 3118584379 | PETICION | INFORMACION ARTENJO | WHATSAPP | 2024/05/15 | DIRECCION |
| 2024/05/27 | 3228227917 | PETICION | INFORMACION OFERTAS LABORALES IMCTT | WHATSAPP | 2024/05/27 | DIRECCION |
| 2024/05/24 | 3133742757 | PETICION | CERTIFICACION EFAC | WHATSAPP | 2024/05/24 | DIRECCION |
| 2024/05/28 | 3208368740 | QUEJA | FALLAS SICUT | WHATSAPP | 2024/05/28 | DIRECCION |
| 2024/05/28 | 3227384330 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/05/28 | DIRECCION |
| 2024/06/04 | 3105511958 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/04 | DIRECCION |
| 2024/06/06 | 3187820632 | PETICION | INFORMACION ARTENJO | WHATSAPP | 2024/06/06 | DIRECCION |
| 2024/06/06 | 3004688874 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/06 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3213713510 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3168312377 | PETICION | ACTIVIDADES IMCTT | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3144438918 | PETICION | INFORMACION PRESTADORES TURISTICOS | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3172816353 | PETICION | INFORMACION ARTENJO | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3134400075 | QUEJA | FALLAS SICUT | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3102078337 | PETICION | INTERES DE DONACION BIBLIOTECA | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3166910360 | PETICION | INFORMACION ARTENJO | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/12 | 3172656632 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/12 | DIRECCION |
| 2024/06/13 | 3142154984 | PETICION | INFORMACION PRESTADORES TURISTICOS | WHATSAPP | 2024/06/13 | DIRECCION |
| 2024/06/17 | 3183899809 | PETICION | INFORMACION FESTIVAL DE DANZA | WHATSAPP | 2024/06/17 | DIRECCION |
| 2024/06/18 | 3173763165 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/18 | DIRECCION |
| 2024/06/18 | 3133068651 | PETICION | CITA CON DIRECCION | WHATSAPP | 2024/06/18 | DIRECCION |
| 2024/06/24 | 3197683422 | PETICION | INFORMACION EFAC | WHATSAPP | 2024/06/24 | DIRECCION |




| | |
|---|---|
| PETICION | 23 |
| QUEJA | 2 |

El 92% de las solicitudes fueron peticiones de la comunidad y el 8% fueron quejas.

Se evidencia la respuesta por parte de la dirección general a las solicitudes establecidas.

**SOLICITUDES PUNTO DE INFORMACION TURISTICO PIT**

Desde la oficina de control interno se hizo la solicitud de esta información donde se evidencian las siguientes solicitudes.

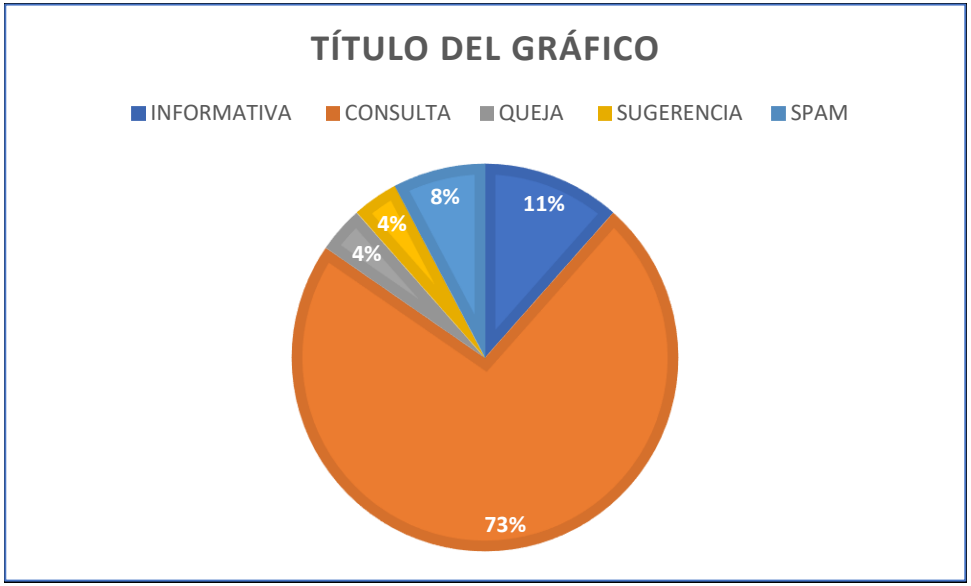
| **TIPO** | **CANTIDAD** |
|---|---|
| INFORMATIVA | 3 |
| CONSULTA | 19 |
| QUEJA | 1 |
| SUGERENCIA | 1 |
| SPAM | 2 |

A continuación, se presenta el discriminado por tipología de las solicitudes.

| FECHA DE RECIBIDO | QUIEN INTERPONE | TIPO | ASUNTO | MEDIO | FECHA DE RESPUESTA | ASIGNADO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/03/27 | +57 312 8103782 | Consulta | Horario Instituto | WhatsApp | 2024/03/27 | Julián Tarazona |
| 2024/03/29 | Mario Castro | Informativo | Comparte un video | WhatsApp | N/A | Julián Tarazona |
| 2024/04/09 | +972 56-942-3663 | SPAM | SPAM | WhatsApp | N/A | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Angela Castro | Consulta | Turismo experiencial | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Alexander Gantiva | Consulta | Senderismo Peña de Juaica | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/15 | Katerin Rodríguez | Consulta | Solicitud dato antiguo contratista | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | +57 301 8010163 | Consulta | Horario de atención | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Sandra Pérez | Consulta | Cotización para evento | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Angela Gaitán | Consulta | Inscripciones escuelas de formación | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Alexandra Gómez | PQR | Cierre de escuela de coro Juvenil | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/18 | +234 702 613 9665 | SPAM | SPAM | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | +57 318 4466794 | Consulta | Inscripciones escuelas de formación | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Sami Rincón | Consulta | Inscripciones escuelas de formación | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Nelson Jaramillo | Información | Comparte información de artista | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Ángel | Consulta | Inscripciones escuelas de formación | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/18 | Lucia Núñez | Sugerencia | Mas información sobre horarios | WhatsApp | 2024/04/18 | Julián Tarazona |
| 2024/04/30 | Martha Lucia | Consulta | Inscripciones escuelas de formación | WhatsApp | 2024/04/30 | Julián Tarazona |
| 2024/05/04 | +57 319 4522172 | Consulta | Horarios e Inscripciones | WhatsApp | 2024/05/04 | Julián Tarazona |
| 2024/05/09 | Angela G | Consulta | Horarios e Inscripciones | WhatsApp | 2024/05/09 | Julián Tarazona |
| 2024/05/16 | Alondra Gonzales | Consulta | Información sobre Artenjo | WhatsApp | 2024/05/16 | Julián Tarazona |
| 2024/05/17 | +57 313 8882358 | Consulta | Información sobre Artenjo | WhatsApp | 2024/05/17 | Julián Tarazona |
| 2024/05/22 | Elsita Caicedo | Consulta | Información sobre vacaciones recreativas | WhatsApp | 2024/05/22 | Julián Tarazona |
| 2024/05/24 | Yaneth Guzmán | Información | Aniversario 30 de Teatro títeres | WhatsApp | 2024/05/24 | Julián Tarazona |
| 2024/06/05 | José Salazar | Consulta | Información sobre Artenjo | WhatsApp | 2024/06/05 | Julián Tarazona |
| 2024/06/07 | Luisa Rozo | Consulta | Operadores Turismo | WhatsApp | 2024/06/07 | Julián Tarazona |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/06/ 10 | Luisa | Consulta | Operadores Turismo | WhatsApp | 2024/06/10 | Julián Tarazona |




**Análisis de la gráfica:** El 73% de las solicitudes en el PIT fueron consultas, el 11% fueron de carácter informativo, el 8% fueron Spam, el 4% sugerencias y el 4% quejas, a cada una de ellas el encargado del punto de información turística dio alcance a las contestaciones correspondientes.

**PQRSD INSTITUCIONAL**

Una vez se verifico la página web https://tenjoculturayturismo.gov.co/ en el trimestre correspondiente se presentaron las siguientes solicitudes.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/05 | ALVARO GRISALES ORTEGA | PETICION | Que el día 03 de abril del 2024, siendo las 5:00 Pm, se generó el cierre de la invitación publica No IMCTT-ESAL-001-2024 cuyo Objeto es: AUNAR ESFUERZOS CULTURALES, ARTÍSTICOS, LOGÍSTICOS Y FINANCIEROS PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE CELEBRACIÓN Y CONMEMORACIÓN DEL CUMPLEAÑOS 421 DEL MUNICIPIO DE TENJO CUNDINAMARCA EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO MUNICIPAL 016 DEL 2021 Y EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. Por valor de $ 472.085. 230.oo. • Copia total de la oferta presentada por FUNDACION WR TEJ | MODULO PQRS | 2024/04/17 | DIRECCION |
| 2024/04/05 | ALVARO GRISALES ORTEGA | PETICION | Que el día 03 de abril del 2024 siendo las 5:00 Pm, se generó el cierre de la invitación publica No IMCTT-ESAL-001-2024 cuyo Objeto es: AUNAR ESFUERZOS CULTURALES, ARTÍSTICOS, LOGÍSTICOS Y FINANCIEROS PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE CELEBRACIÓN Y CONMEMORACIÓN DEL CUMPLEAÑOS 421 DEL MUNICIPIO DE TENJO CUNDINAMARCA EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO MUNICIPAL 016 DEL 2021 Y EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. Por valor de $ 472.085. 230.oo. • Copia total de la oferta presentada por FUNDACION WR TEJ | MODULO PQRS | 2024/04/17 | DIRECCION |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2024/04/05 | ALVARO GRISALES ORTEGA | PETICION | Que el día 03 de abril del 2024 siendo las 5:00 Pm, se generó el cierre de la invitación publica No IMCTT-ESAL-001-2024 cuyo Objeto es: AUNAR ESFUERZOS CULTURALES, ARTÍSTICOS, LOGÍSTICOS Y FINANCIEROS PARA LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES DE CELEBRACIÓN Y CONMEMORACIÓN DEL CUMPLEAÑOS 421 DEL MUNICIPIO DE TENJO CUNDINAMARCA EN CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO MUNICIPAL 016 DEL 2021 Y EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. Por valor de $ 472.085. 230.oo. • Copia total de la oferta presentada por FUNDACION WR TEJ | MODULO PQRS | 2024/04/17 | DIRECCION |

**ANALISIS Y RECOMENDACIONES**

- Se evidencio una petición que fue replicada tres veces, desde la OCI se verificó que fuera asignada y resuelta esta petición.
- El link pqrs a la fecha del presente informe se encuentra funcionando a normalidad, de igual manera se recomendó al área de sistemas velar por el mantenimiento y constante actualización de la página web.
- Se resalta que para el tercer trimestre el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, pone al servicio de la comunidad el buzón de PQRSD que estará ubicado en la recepción de la entidad, se recomienda establecer los procedimientos internos necesarios para que el procedimiento de apertura y funcione de la mejor manera.

- Por último, en la socialización del correspondiente informe a la Dirección General, se evidencio que No existe procedimiento de Correspondencia, de tal manera que se hace necesario planear, diseñar y estructurar el procedimiento correspondiente.
- Es de vital importancia generar un espacio de capacitación a los encargados de recibir los PQRSD con el fin de darle el tratamiento, clasificación y direccionamiento puntual a la información o solicitud recibida

Dado en Tenjo Cundinamarca el día 5 de julio del 2024.

Realizo:



**Ing. Alexander Núñez**
**Jefe de control Interno**
**Controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co**