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. ANÁLISIS PQRSD ABRIL -JUNIO 2025 7

- DERECHO DE PETICION CONGRESO DE LA REPUBLICA 10

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 segundo 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 abril y 30 de junio de 2025, se ha dado cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, publicando en este portal el informe correspondiente al segundo 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 abril y junio 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 abril / junio 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.

CUADRO RESUMEN DE PQRSD

FECHA	CONSECUTIVO	TEMA	MEDIO	ENVIA	DIRIGIDO A	ASIGNADO A	FECHA RTA	TIPO
03-04-2025	IMCTT-CE-274-2025	Derecho DE petición INFORMACION	E MAIL	Personaría	IMCTT	DIRECCION IMCTT	03-04-2025	petición
08-04-2025	IMCTT-CE-286-2025	Derecho de petición Sayco desfile conmemorativo	E MAIL	Sayco	IMCTT	DIRECCION IMCTT	30-04-2025	petición
09-04-2025	IMCTT-CE-292-2025	Remisión de Sayco	E MAIL	Personería	IMCTT	DIRECCION IMCTT	30-04-2025	petición
10-04-2025	IMCTT-CE-294-2025	Derecho de petición muestras gran concierto Sayco	E MAIL	Sec Jurídica	IMCTT	DIRECCION IMCTT	02-05-2025	petición
14-04-2025	IMCTT-CE-298-2025	Solicitud formal re asignación de espacios	E MAIL	Contratista	IMCTT	DIRECCION IMCTT	07-05-2025	petición
11-04-2025	IMCTT-CE-299-2025	Remisión radicado Sayco acciones de protección	E MAIL	Despacho	IMCTT	DIRECCION IMCTT	30-04-2025	petición
11-04-2025	IMCTT-CE-301-2025	Solicitud información derecho de petición	E MAIL	Felipe González	IMCTT	DIRECCION IMCTT	30-04-2025	petición
24-04-2025	IMCTT-CE-331-2025	Derecho de petición cetil	E MAIL	Johanna Pulido	IMCTT	DIRECCION IMCTT	15-05-2025	petición
02-05-2025	IMCTT-CE-346-2025	Mala atención de funcionaria	E MAIL	Valejo Kids	IMCTT	DIRECCION IMCTT	22-05-2025	queja
09-05-2025	IMCTT-CE-370-2025	Cuestionario control político	E MAIL	Concejo municipal	IMCTT	DIRECCION IMCTT	14-05-2025	petición
20-05-2025	IMCTT-CE-396-2025	Petición congresional	E MAIL	Sec planeación	IMCTT	SUBDIRECCION TURISMO	27-05-2025	petición
23-05-2025	IMCTT-CE-407-2025	Derecho de petición festival nacional de danza	E MAIL	Sayco	IMCTT	DIRECCION IMCTT	09-06-2025	petición
30-05-2025	IMCTT-CE-429-2025	Derecho de petición festival nacional de danza	E MAIL	Personería	IMCTT	DIRECCION IMCTT	09-06-2025	petición

FUENTE: SECRETARIA GENERAL 2025

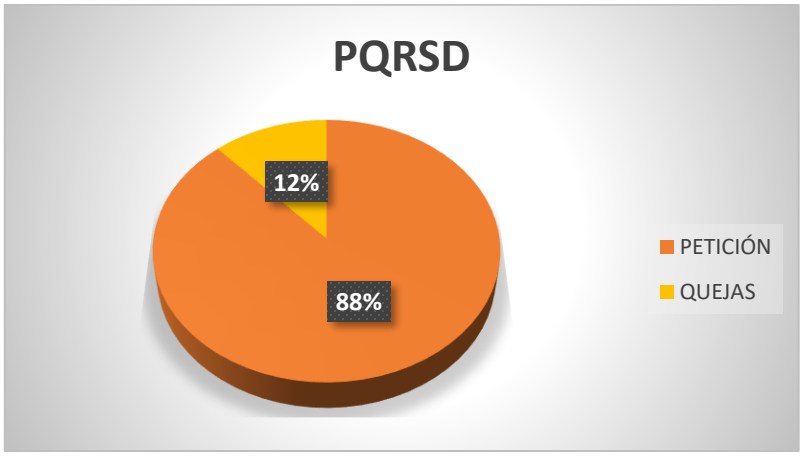
03-06-2025	IMCTT-CE-434-2025	Queja formal problemas técnicos en la plataforma Artenjo	E MAIL	German perilla	IMCTT	PROYECTOS IMCTT	04-06-2025	queja
06-06-2025	IMCTT-CE-449-2025	Derecho de petición Sayco día del padre	E MAIL	Sayco	IMCTT	DIRECCION IMCTT	25-06-2025	petición
11-06-2025	IMCTT-CE-460-2025	Traslado por competencia derecho petición Sayco día del padre	E MAIL	Sayco	IMCTT	DIRECCION IMCTT	25-06-2025	petición
16-06-2025	IMCTT-CE-487-2025	Traslado por competencia derecho petición Sayco festival de danza	E MAIL	Sec institucional	IMCTT	DIRECCION IMCTT	18-06-2025	petición

TIPO	NUMERO
PETICIÓN	15
QUEJAS	2

Fuente: elaboración propia

7. ANÁLISIS PQRSD ABRIL -JUNIO 2025

Se identificaron quince (15) peticiones externas al IMCTT y dos (2) quejas.



TIPO	NUMERO	PORCENTAJE
PETICIÓN	15	88%
QUEJAS	2	12%

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 FESTIVAL NACIONAL DE DANZA**

FECHA	CONSECUTIVO	TEMA	MEDIO	ENVIA	DIRIGIDO A	ASIGNADO A	RESPUESTA
23-05-2025	IMCTT-CE-407-2025	Derecho de petición festival nacional de danza	E MAIL	Sayco	IMCTT	DIRECCION IMCTT	09-06-2025

Fwd: DERECHO DE PETICIÓN SAYCO V FESTIVAL NACIONAL DE DANZA FOLCLÓRICA

IT institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Para controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co

IMCTT-CS-155-2025 RTA SAYCO FESTIVAL DE DANZA.pdf 493 KB
Circular 24 de 2020 (2).pdf 202 KB
6- C-424-05 (2).pdf 528 KB
7- C-833-07 (1).pdf 480 KB
Ley_1915_de_2018 (articulo 3) (2).pdf 171 KB
RESOLUCION_76278_SAYCO (2).pdf 5 MB
ley_1955_de_2019 ----- ARTICULO 181 (2).pdf 730 KB

PTIG

---------- Forwarded message ---------
De: **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Date: lun, 9 jun 2025 a las 15:33
Subject: Re: DERECHO DE PETICIÓN SAYCO V FESTIVAL NACIONAL DE DANZA FOLCLÓRICA
To: notificacionesjudiciales tenjo-cundinamarca.gov.co <notificacionesjudiciales@tenjo-cundinamarca.gov.co>, <contactenos@sic.gov.co>, <recaudo_cundinamarca@sayco.org>
Cc: asistentedespacho <asistentedespacho@tenjo-cundinamarca.gov.co>, personeria <personeria@tenjo-cundinamarca.gov.co>

Señores

SOCIEDAD DE AUTORES Y COMPOSITORES DE COLOMBIA - SAYCO
GINA ANDREA DELGADO HENAO. Recaudadora Cundinamarca
Correo electrónico: recaudo_cundinamarca@sayco.org
E.S.D

Cordial saludo

De la manera más atenta me permito enviar respuesta al derecho de petición enviado con ocasión del V Festival Nacional de Danza Folclórica LABRANDO DANZA.

El vie, 23 may 2025 a las 6:25, notificacionesjudiciales tenjo-cundinamarca.gov.co (<notificacionesjudiciales@tenjo-cundinamarca.gov.co>) escribió:

> Para su conocimiento.
>
> Atentamente,
> **LILIANA ROMERO MORALES**
> SECRETARIA JURÍDICA Y DE ASUNTOS LEGALES
> **Alcaldía Municipal de Tenjo**
> CALLE 3 # 3 -86
> Código Postal: 250201
> Tenjo - Cundinamarca
> www.tenjo-cundinamarca.gov.co

- DERECHO DE PETICION CONGRESO DE LA REPUBLICA

FECHA	CONSECUTIVO	TEMA	MEDIO	ENVIA	DIRIGIDO A	ASIGNADO A	RESPUESTA
20-05-2025	IMCTT-CE-396-2025	Petición congresional	E MAIL	sec planeación	IMCTT	SUBDIRECCION TURISMO	27-05-2025

Fwd: Traslado por competencia puntos 7 y 8 de petición congresional

IT institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Para controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

RESPUESTA RADICADO 202510100040191.pdf
571 KB

PTIG

---------- Forwarded message ---------
De: **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Date: mar, 27 may 2025 a las 17:22
Subject: Re: Traslado por competencia puntos 7 y 8 de petición congresional
To: planeacion tenjo-cundinamarca.gov.co <planeacion@tenjo-cundinamarca.gov.co>, alex.florez@senado.gov.co <alex.florez@senado.gov.co>

Señores

ALEXANDER FLOREZ HERNANDEZ
Senador de la República

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Tenjo - Cundinamarca

Reciban un cordial saludo.

Atentamente me permito enviar respuesta de los puntos del radicado **202510100040191** que competen al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo.

El mar, 20 may 2025 a las 8:03, planeacion tenjo-cundinamarca.gov.co (<planeacion@tenjo-cundinamarca.gov.co>) escribió:

> Cordial saludo,
> Apreciada Directora:
> **Diana Carolina Rojas Gutiérrez**
> INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO
>
> Por medio del presente correo, me permito adjuntar archivo con la información del asunto.
>
> Agradezco su atención prestada, quedo atento a cualquier inquietud.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- En la página https://tenjoculturayturismo.gov.co/pqrs/ se recomienda agregar la palabra “D” correspondiente a la sigla de denuncias que pueda recibir el IMCTT ya que el nombre correcto es PQRSD.



- Desde la oficina de control interno se recomienda dar cumplimiento a los tiempos de respuesta para derechos de petición, establecidos por la ley 1755 de 2015

Cordialmente.

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