OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME TRIMESTRAL PQRSD VIGENCIA 2024
JULIO- SEPTIEMBRE

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

ELABORÓ:
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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y atendidas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo del tercer trimestre 2024.

De igual manera se articula este informe con 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 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 julio y 30 de septiembre de 2024, 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 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 julio - agosto 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, 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 Julio / Septiembre 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
2024/07/01	Esperanza Álvarez	petición	Información acceso a cuevas y juaica	email	2024/07/12	sub turismo
2024/07/15	Xiomara González	petición	Información inscripciones a cursos	email	2024/07/23	sub cultura
2024/07/09	Gloria Duarte	petición	Información eventos culturales	email	2024/07/15	dirección
2024/07/18	Lizzeth Agudelo	petición	Copia catedra Tenjana	email	2024/07/27	biblioteca
2024/07/21	Ivonne lozano	petición	Información de inscripciones efac	email	2024/07/24	sub cultura
2024/07/22	jhor sonza	petición	Permiso de venta de comida en festival	email	2024/07/22	dirección
2024/07/24	Andrés Zapata	petición	Información salón de artistas	email	2024/07/24	dirección
2024/07/29	Elizabeth Mora	queja	Horarios danza folclórica	email	2024/07/29	dirección

Fuente: secretaria general IMCTT septiembre 2024.

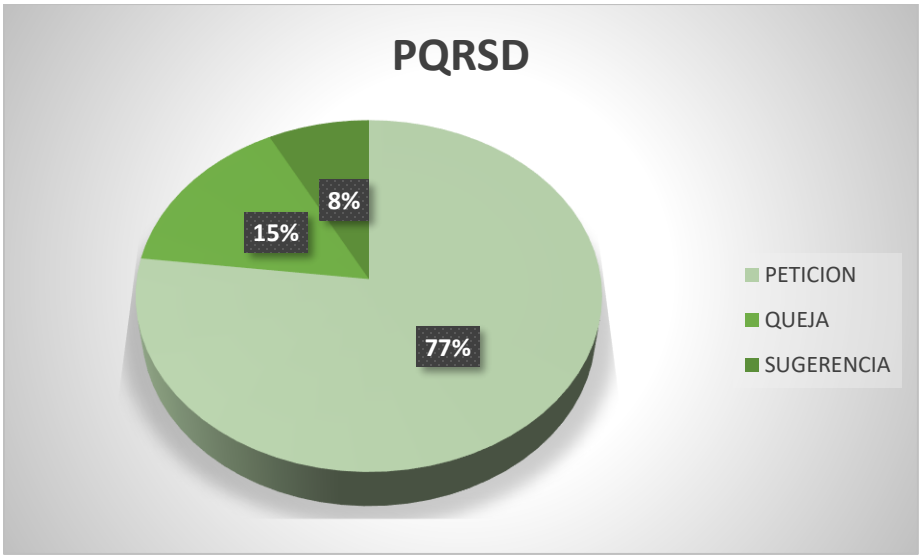
2024/07/30	Angelica Sierra - Secofa	petición	verificación pasantías	email	2024/07/30	dirección
2024/08/03	Julieth Rodríguez	sugerencia	Sugerencia horarios teatro los sábados	email	2024/08/15	dirección
2024/08/04	Alexandra koball	petición	Información horarios efac	email	2024/08/08	dirección
2024/08/28	José Luis Salavarrieta	petición	Información procesos efac y banda sinfónica	email	2024/09/12	dirección
2024/09/29	Elizabeth Mora	queja	queja subdirector de cultura	email	2024/09/13	dirección

Fuente: secretaria general IMCTT septiembre 2024.

Cuadro resumen de PQRSD

TIPO	NUMERO
PETICION	10
QUEJA	2
SUGERENCIA	1

Fuente elaboración propia



Análisis PQRSD Julio – septiembre 2024.

- Se identificaron trece (13) comunicaciones externas al IMCTT, de las cuales diez (10) fueron bajo la modalidad de petición, dos (2) bajo la modalidad de queja y una (1) sugerencia, de manera porcentual se identifico que del 100% de las solicitudes el 77% equivalen a peticiones, el 15% a quejas y el 8% a sugerencias.

- Para el tercer trimestre se hizo verificación física de las respuestas suministradas por el IMCTT, verificando los tiempos de ley para el siguiente caso.

FECHA RECIBIDO	QUIEN INTERPONE	TIPO	ASUNTO	MEDIO	FECHA RESPUESTA	ASIGNADO
2024/07/01	Esperanza Álvarez	petición	Información acceso a cuevas y juaica	email	2024/07/12	sub turismo

A continuación, se presenta soporte de contestación ante la solicitud, de tal manera que se evidencia respuesta oportuna ante las solicitudes de las cadenas de valor.

Fwd: Ingresar a juaica y cuevas de tenjo.

IT institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Para controlinterno@tenjoculturayturismo.gov.co
Date: vie, 12 jul 2024 a las 17:38
Subject: Re: Ingresar a juaica y cuevas de tenjo.
To: Equipo de Cuentas Microsoft <esperanza598@hotmail.com>

Muy buenas tardes

Gracias por tu interés en visitarnos, en el momento no es posible el acceso a la Peña de Juaica ya que cuenta con medida restrictiva por parte de la CAR, y el acceso puede ser penalizado por la policía.

Para el sector cuevas si está permitido y contamos con varios operadores que estarían dispuestos a guiarte en este hermoso recorrido, Déjanos saber si estas interesada en recibir información sobre los guías autorizados.

El lun, 1 jul 2024 a las 18:35, Equipo de Cuentas Microsoft (<esperanza598@hotmail.com>) escribió:

> Cordial saludo:
>
> Me encantaría conocer estos dos lugares pero no conozco el protocolo para visitar los atractivos de tenjo.
>
> Quedo atenta que pasó a seguir e informarme mejor.
>
> Quedó atenta y muchas gracias.
>
> Cordialmente: Esperanza Álvarez
>
> Celular: 3102052195
>
> Obtener Outlook para Android

--

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

7. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD PAGÍNA WEB)

FECHA RECIBIDO	QUIEN INTERPONE	TIPO	ASUNTO	MEDIO	FECHA RESPUESTA	ASIGNADO
2024/07/25	EMILIANO CALLEJAS	PETICION	PETICION: DUPLICADO DE DIPLOMADO DE UTADEO	MODULO PQRS	22/08/204	DIRECCION
2024/08/06	NIDIA PAOLA PARRAGA	PETICION	PETICION DE INFORMACION SOBRE PREDIOS PATRIMONIALES	MODULO PQRS	09/08/204	DIRECCION

En la pagina https://tenjoculturayturismo.gov.co/pqrs/ se identificaron dos Peticiones con fecha de corte treinta (30) septiembre con su respectiva respuesta acorde a los tiempos de ley.

Observación final:

- Se evidencia respuesta la los PQRSD dentro de los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta sin ninguna novedad que pueda afectar los intereses del IMCTT.

- Para la oficina de control interno es clara la disminución de PQRSD frente al segundo trimestre donde se identificó lo siguiente

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

Una disminución representativa pasando de ciento quince (115) PQRSD del segundo semestre a quince (15) correspondientes al tercer trimestre debido a que se clasificaron las solicitudes acordes a los lineamientos del informe PQRSD optimizando el proceso.

- Desde la oficina de control interno se evidencio el cumplimiento de la Circular externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, donde se recomienda realizar seguimiento al Informe PQRSD de manera trimestral y publicarlo en la página web del IMCTT.

- Continuar de manera proactiva en la respuesta oportuna ante los PQRSD que lleguen al IMCTT por los diferentes canales y medios habilitados por la entidad.

Cordialmente.

ORIGINAL FIRMADO COPIA CONTROLADA

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