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

5. CRITERIOS DEL SEGUIMIENTO 5

6. INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 5

7. ANÁLISIS PQRSD JULIO -SEPTIEMBRE 2025 7

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 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 julio y 30 de septiembre de 2025, 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 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 julio y septiembre 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 julio / septiembre 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.

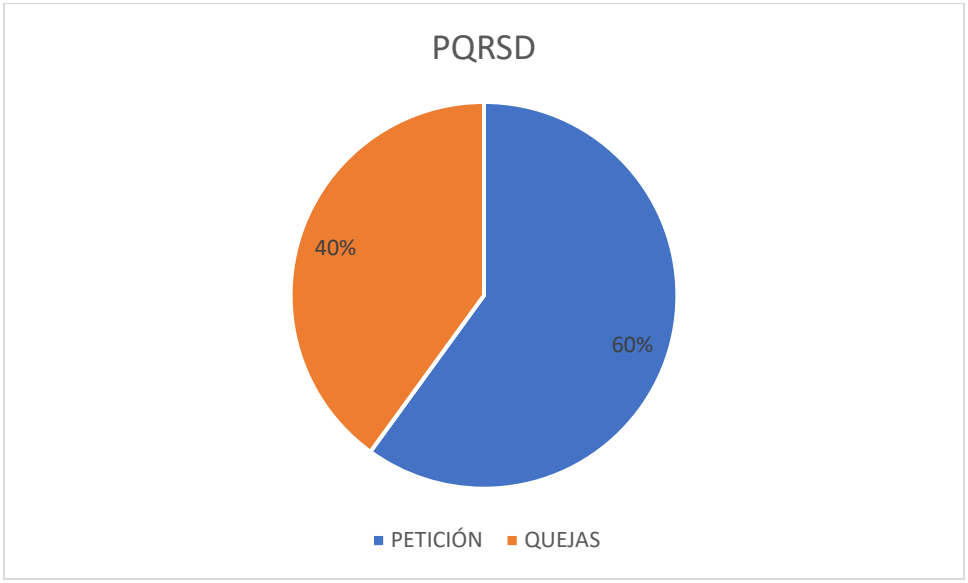
CUADRO RESUMEN DE PQRSD

FECHA	CONSECUTIVO			TEMA	MEDIO	ENVIA	ASIGNADO A	FECHA RPT	TIPO
2025-08-14	IMCTT-CE-	547	2025	QUEJA REITERATIVA	E MAIL	SECRETARIA PROTECCION SOCIAL	SUB DIRECCION CULTURA	2025-08-27	QUEJA
2025-08-20	IMCTT-CE-	555	2025	DERECHO DE PETICION PEP	E MAIL	LUIS DARIO GARCIA HERNANDEZ	DIRECCION GENERAL	2025-08-25	PETICION
2025-09-05	IMCTT-CE-	619	2025	QUEJA REPORTE CASO PARA REVISIÓN	E MAIL	PROTECCION SOCIAL	SUB DIRECCION CULTURA	2025-09-12	QUEJA
2025-09-09	IMCTT-CE-	630	2025	DERECHO DE PETICION EXCLUSION DEL TALENTO LOCAL EN OPORTUNIDADES DE VISIBILIDAD MOVILIDAD Y DESARROLLO ARTISTICO	E MAIL	ALCALDE TENJO	DIRECCION GENERAL	2025-09-15	PETICIÓN
2025-09-17	IMCTT-CE-	650	2025	DERECHO DE PETICION ENTIDADES PRIVADAS PUBLICAS DE ORDEN NACIONAL	E MAIL	BIBLIOTECA	DIRECCION GENERAL	2025-09-22	PETICIÓN

TIPO	NUMERO
PETICIÓN	3
QUEJAS	2

Fuente: elaboración propia

7. ANÁLISIS PQRSD JULIO -SEPTIEMBRE 2025



Se identificaron tres (3) peticiones externas al IMCTT estas equivalen al 60% de las solicitudes y dos (2) quejas correspondientes al 40% de las mismas.

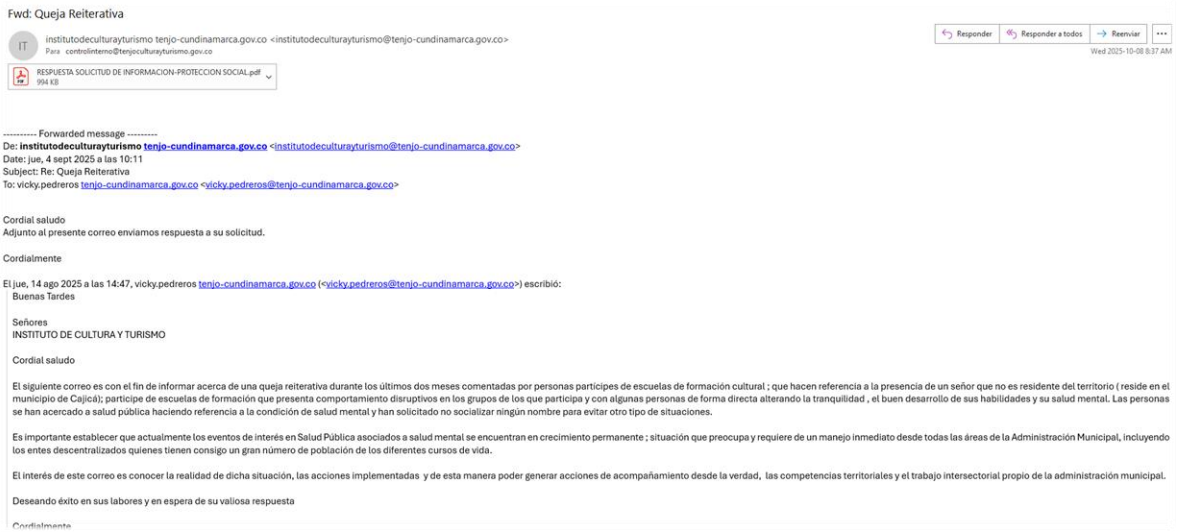
TIPO	NUMERO	PORCENTAJE
PETICIÓN	3	60%
QUEJAS	2	40%

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

1. QUEJA REPORTE CASO PARA REVISIÓN

2025-09-05	IMCTT-CE-	619	2025	QUEJA REPORTE CASO PARA REVISIÓN	E MAIL	PROTECCION SOCIAL	SUB DIRECCION CULTURA	2025-10-08	QUEJA

La oficina de control interno solicito copia de la respuesta otorgada por parte del IMCTT.



Fwd: Queja Reiterativa

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

Responder | Responder a todos | Reenviar | ...
Wed 2025-10-08 8:37 AM

RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION-PROTECCION SOCIAL.pdf
994 KB

--------- Forwarded message ---------
De: **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Date: jue, 4 sept 2025 a las 10:11
Subject: Re: Queja Reiterativa
To: vicky.pedreros tenjo-cundinamarca.gov.co <vicky.pedreros@tenjo-cundinamarca.gov.co>

Cordial saludo
Adjunto al presente correo enviamos respuesta a su solicitud.

Cordialmente

El jue, 14 ago 2025 a las 14:47, vicky.pedreros tenjo-cundinamarca.gov.co (<vicky.pedreros@tenjo-cundinamarca.gov.co>) escribió:

Buenas Tardes

Señores
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO

Cordial saludo

El siguiente correo es con el fin de informar acerca de una queja reiterativa durante los últimos dos meses comentadas por personas partícipes de escuelas de formación cultural ; que hacen referencia a la presencia de un señor que no es residente del territorio (reside en el municipio de Cajicá); participe de escuelas de formación que presenta comportamiento disruptivos en los grupos de los que participa y con algunas personas de forma directa alterando la tranquilidad , el buen desarrollo de sus habilidades y su salud mental. Las personas se han acercado a salud pública haciendo referencia a la condición de salud mental y han solicitado no socializar ningún nombre para evitar otro tipo de situaciones.

Es importante establecer que actualmente los eventos de interés en Salud Pública asociados a salud mental se encuentran en crecimiento permanente ; situación que preocupa y requiere de un manejo inmediato desde todas las áreas de la Administración Municipal, incluyendo los entes descentralizados quienes tienen consigo un gran número de población de los diferentes cursos de vida.

El interés de este correo es conocer la realidad de dicha situación, las acciones implementadas y de esta manera poder generar acciones de acompañamiento desde la verdad, las competencias territoriales y el trabajo intersectorial propio de la administración municipal.

Deseando éxito en sus labores y en espera de su valiosa respuesta

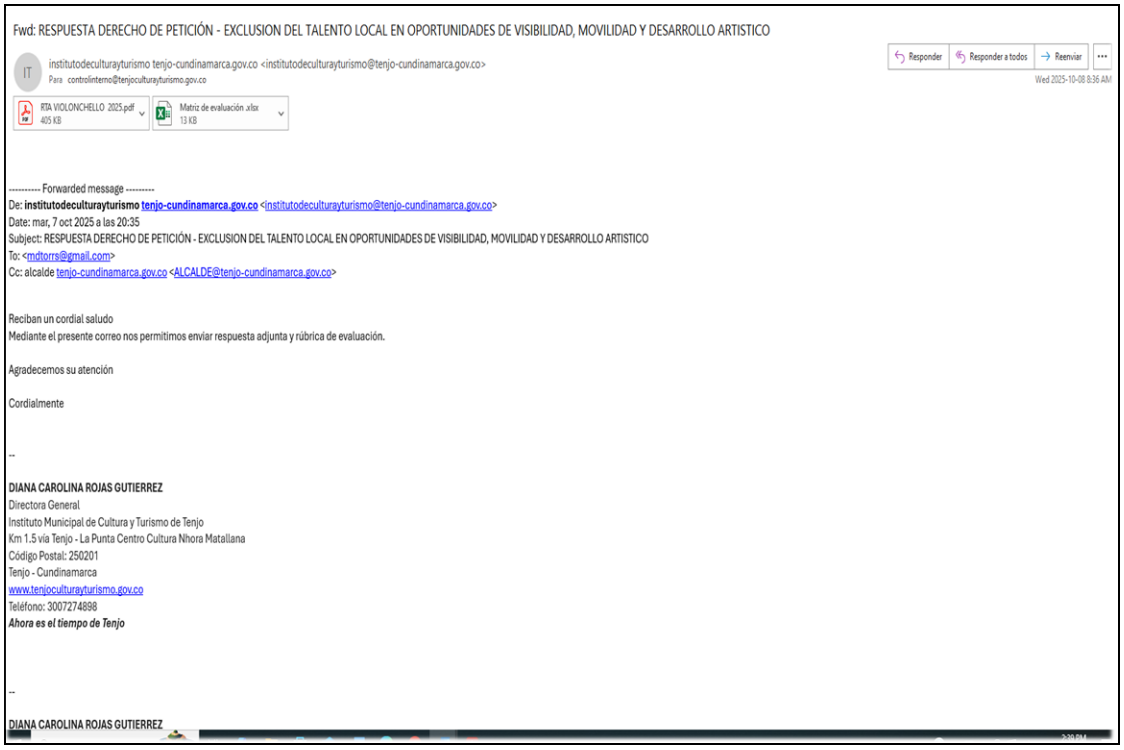
Cordialmente

Observación y/o recomendación: Respuesta fuera de términos en tiempos establecidos por la normatividad, establecer procedimiento que permita optimizar los tiempos de respuesta con el fin de garantizar el derecho fundamental de la petición.

2. DERECHO DE PETICION EXCLUSION DEL TALENTO LOCAL EN OPORTUNIDADES DE VISIBILIDAD MOVILIDAD Y DESARROLLO ARTISTICO

2025-09-09	IMCTT-CE-	630	2025	DERECHO DE PETICION EXCLUSION DEL TALENTO LOCAL EN OPORTUNIDADES DE VISIBILIDAD MOVILIDAD Y DESARROLLO ARTISTICO	E MAIL	ALCALDE TENJO	DIRECCION GENERAL	2025-09-15	PETICIÓN

La oficina de control interno solicito copia de la respuesta otorgada por parte del IMCTT.



Fwd: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN - EXCLUSION DEL TALENTO LOCAL EN OPORTUNIDADES DE VISIBILIDAD, MOVILIDAD Y DESARROLLO ARTISTICO

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

Responder | Responder a todos | Reenviar
Wed 2025-10-08 8:36 AM

RTA VIOLONCHELLO 2025.pdf 405 KB
Matriz de evaluación .xlsx 13 KB

---------- Forwarded message ---------
De: **institutodeculturayturismo tenjo-cundinamarca.gov.co** <institutodeculturayturismo@tenjo-cundinamarca.gov.co>
Date: mar, 7 oct 2025 a las 20:35
Subject: RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN - EXCLUSION DEL TALENTO LOCAL EN OPORTUNIDADES DE VISIBILIDAD, MOVILIDAD Y DESARROLLO ARTISTICO
To: <mdtorrs@gmail.com>
Cc: alcalde tenjo-cundinamarca.gov.co <ALCALDE@tenjo-cundinamarca.gov.co>

Reciban un cordial saludo
Mediante el presente correo nos permitimos enviar respuesta adjunta y rúbrica de evaluación.

Agradecemos su atención

Cordialmente

--

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
Teléfono: 3007274898
Ahora es el tiempo de Tenjo

--

DIANA CAROLINA ROJAS GUTIERREZ

Observación y/o recomendación: Respuesta fuera de términos en tiempos establecidos por la normatividad, establecer procedimiento que permita optimizar los tiempos de respuesta con el fin de garantizar el derecho fundamental de la petición.

RECOMENDACIONES GENERALES:

Dese la oficina de control interno se recomienda que se de respuesta oportuna a los PQRSD que lleguen al IMCTT, se recuerda que, el derecho de petición es un derecho fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. En Colombia, está consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de 1991 y su ejercicio se reglamenta principalmente a través de la Ley 1755 de 2015. Este derecho permite reclamar una intervención o dar a conocer un hecho o estado de cosas ante el gobierno.



Cordialmente.

ORIGINAL FIRMADO

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