OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME TRIMESTRAL PQRS VIGENCIA 2023
ABRIL- JUNIO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

ALEXANDER NUÑEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO

TENJO
2023

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 2023. El objetivo es afianzar la confianza del ciudadano en la institución.

En desarrollo de plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 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; por lo cual se informa que en el portal web www.tenjoculturayturismo.gov.co durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2023.

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 2023 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 PQRSF 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 abril - junio del 2023.

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,

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)

CORRESPONDENCIA RECIBIDA 2023					
FECHA DE RECIBIDO	**QUIEN INTERPONE**	**TIPO**	**TEMA**	**FECHA DE RESPUESTA**	**ASIGNADO**
13/01/2023	JOHNNY BEJARANO REYES REPRESENTACIÓN DE PC SYSTEM S.A.S	DERECHO DE PETICION	INTENCIÓN, PROYECCIÓN Y CUANTÍA ESTIMADA QUE TIENE LA ENTIDAD EN CUANTO A LA ADQUISICIÓN DE LOS DISPOSITIVOS, PARA SER ADQUIRIDOS MEDIANTE EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-280-AMP-2021 PARA LA COMPRA Y ALQUILER DE COMPUTADORES Y PERIFÉRICOS – ETP III; REGIONAL CENTRAL Y SANTANDERES, EN LA PRESENTE VIGENCIA 2023	6/03/2023	ALEJANDRO CONTRERAS
20/02/2023	JULIETA RODRIGUEZ	RENUNCIA IRREVOCABLE	RENUNCIA IRREVOCABLE AL 17 DE FEBRERO DE 2023 A MI ROL COMO REPRESENTANTE DEL SECTOR ONG´S CULTURALES AL CONSEJO MUNICIPAL DE CULTURA	20/02/2023	DIANA PIÑEROS
23/02/2023	NADIA GARCIA NUÑEZ	SOLICITUD	EXPOBOYACA 2023 DEL 3 AL 6 DE NOVIEMBRE	13/03/2023	FELIPE GONZALEZ
25/02/2023	CORPORACIÓN AAINJAA	PARTICIPACIÓN	QUEREMOS ESTAR PRESENTES CON NUESTROS TAMBORES EN SU MUNICIPIO	28/02/2023	DIANA PIÑEROS
26/02/2023	JUAN FELIPE MANTILLA POLICIA NACIONAL	CONTESTACIÓN SOLICITUD DE NO. 010502	SEGURIDAD DEL CERRO JUAICA	26/02/2023	CARLOS CHIVATÁ
27/02/2023	ANGELA ROCIO LEGUIZAMON ADAMES	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE REGULACIÓN	TODOS LOS SENDEROS DE TRANSITO PEATONAL ESTÁN SIENDO UTILIZADOS PARA LA PRÁCTICA DE CICLO MONTAÑISMO Y MOTOCROSS.	28/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS, FELIPE GONZALEZ
1/02/2023	DIRECCIÓN DE FOMENTO REGIONAL	CIRCULAR EXTERNA	APERTURA DE LA PLATAFORMA DE REGISTRO DE CREADORES Y GESTORES CULTURALES	2/02/2023	JULIANA LUQUE
2/03/2023	VIGIAS TENJO	PETICION	EVENTOS DEPORTIVOS O UTILIZACION DE LOS SENDEROS	28/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, FELIPE GONZÁLEZ
3/03/2023	DOLLY CONSTANZA PATAQUIVA ÁVILA	SOLICITUD	CURSO DE CERÁMICA	8/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS
5/03/2023	SEBASTIAN FONSECA TRUJILLO	DERECHO DE PETICION	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS CON QUE CUENTA CADA UNO DE LAS RESPECTIVAS ESCUELAS, PROGRAMAS O AFINES DE LITERATURA.	6/03/2023	DIANA PIÑEROS, JUAN JOSE CASTAÑEDA Y SEBASTIAN OROZCO
7/03/2023	MARÍA DEL MAR MA	INVITACIÓN ENCUENTRO DE COROS	XVII ENCUENTRO DE ARTE Y ESPIRITUALIDAD:	23/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS
8/03/2023	SONIA YAMILE SANCHEZ LOPEZ	SOLICITUD INFORMACION	COMPOSITORES DE OBRAS PARA VIOLÍN	13/03/2023	JUAN JOSE CASTAÑEDA
16/03/2023	ANDREA DEL PILAR CARDENAS	CIRCULAR 003	LA CREACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE ENTIDADES Y O CURADORES DEL ORDEN DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL A LA CONTRALORÍA DE CUNDINAMARCA	16/03/2023	ALEX NUÑEZ
22/03/2023	JORGE EDUARDO PACHECO BELLO	SOLICITUD	SOLICITUD DE INFORMES DE ACTIVIDADES	27/04/2023	CARLOS CHIVATÁ, FELIPE GONZÁLEZ
23/03/2023	RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS	NOTIFICACION	ENTREGA DE LA COLECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN INFANTIL, JOVENES Y ADULTOS FASE 12 DE LA VIGENCIA 2022	23/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS, SEBASTIAN OROZCO
27/03/2023	MUNICIPIO DE BOJACÁ	INVITACIÓN	REINADO DEPARTAMENTAL DEL BAMBUCO Y EL FESTIVAL NACIONAL DE DANZA FOLCLÓRICA	28/03/2023	CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS
5/06/2023	SAYCO	DERECHO DE PETICIÓN	CELEBRACIÓN CUMPLEAÑOS DE TENJO Y DIA DE LA FAMILIA CAMPESINA	16/06/2023	CARLOS CHIVATÁ, JURIDICA
14/06/2023	JOSE EFRAIN PEREZ RAMIREZ	SOLICITUD	SENDERO PEATONAL ECOLÓGICO PEÑA DE JUAICA	20/06/2023	CARLOS CHIVATÁ
16/06/2023	ANGELICA CORREAL	DERECHO DE PETICIÓN	ARTENJO 2023	10/07/2023	CARLOS CHIVATÁ, GUSTAVO FORERO, PAULA ESPAÑA, DR KEVIN

Figura 1 Solicitudes segundo trimestre

En la anterior figura se ve reflejado que para la vigencia 2023 se recibieron 19 solicitudes de la siguiente manera.

TIPO DE SOLICITUD	NUMERO DE NOVEDADES	ESTADO	OBSERVACION
DERECHOS DE PETICION	5	RESUELTO	Se revisa desde control interno las correspondientes respuestas, se revisa tiempos y recibido a satisfacción de parte de los solicitantes.
RENUNCIA	1	ACEPTADO	
SOLICITUD DE INFORMACION	8	RESUELTO	
PARTICIPACION	1	RESUELTO	
CIRCULAR	2	RESUELTO	
INVITACION	1	ACEPTADO	
CONTESTACIÓN SOLICITUD DE NO. 010502	1	RESUELTO	

Cada una de las anteriores corresponden a trámites administrativos y solicitudes de información normales, no se identifica alguna de carácter sancionatorio u administrativo que pueda poner en riesgo al Instituto.

Se resalta la invitación de la cámara de comercio de Tunja, para que el instituto municipal de cultura y turismo de Tenjo participe en la feria “expo Boyacá 2023”.

Revisada la información de los archivos remitidos por el Área de Atención al Ciudadano cuya fuente es la carpeta física con todas la peticiones, quejas y reclamos, se encontró la siguiente información, sin hallazgos puesto que se dado respuesta a tiempo, eficaz y eficientemente.

La página web https://tenjoculturayturismo.gov.co/ cuenta con sistema de chats en línea para resolver de manera inmediata las solicitudes de la comunidad arrojando los siguientes resultados.

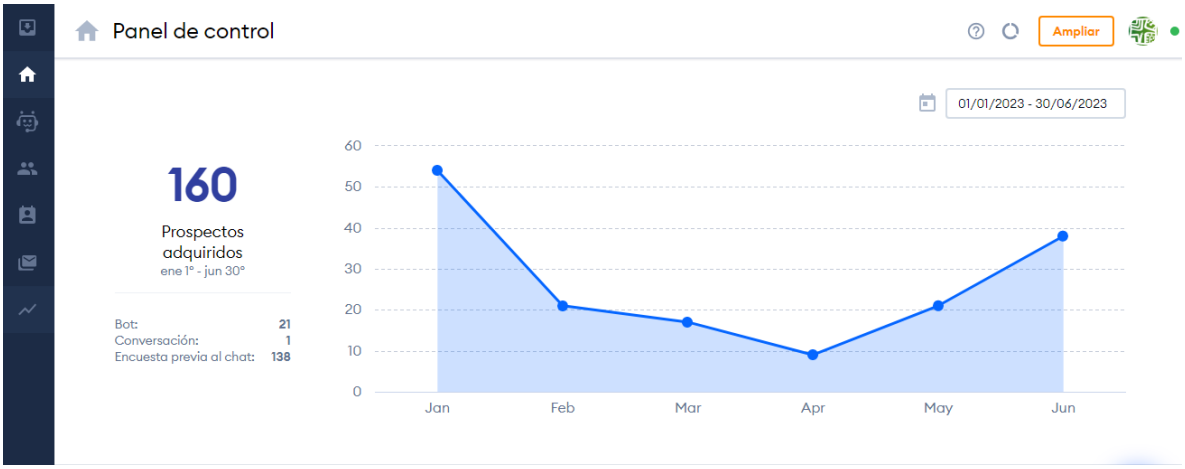
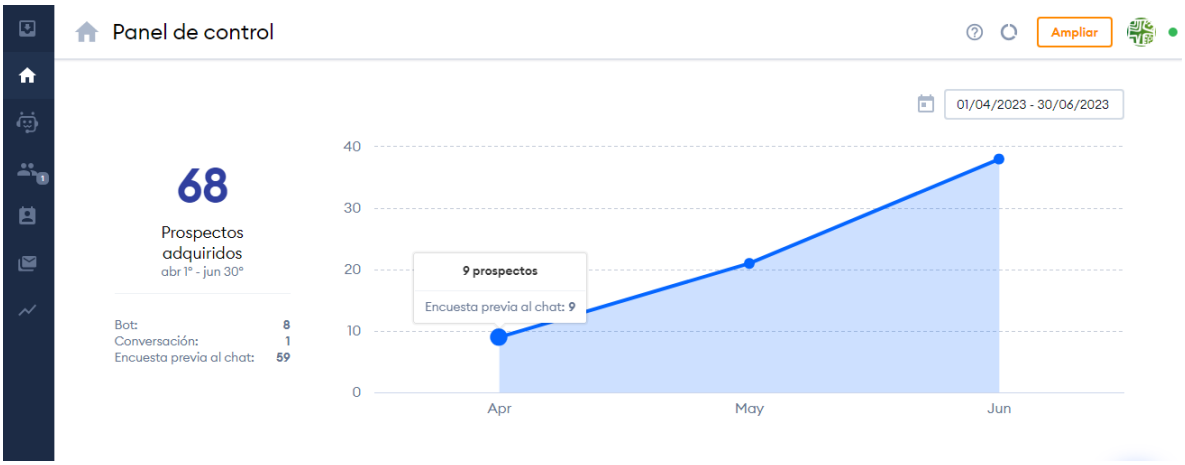


Figura 2 tomado página web https://tenjoculturayturismo.gov.co/

A corte del primer semestre se presentan 160 solicitudes contestadas a tiempo.



Del segundo trimestre se presentan 68 solicitudes de información, de las cuales se da respuesta oportuna

Los temas de las interacciones fueron los siguientes:

- Dudas sobre proceso de inscripción EFAC
- Seguimiento de proceso de inscripción EFAC
- Dudas e inquietudes sobre procesos administrativos con el IMCTT
- Solicitud de información del IMCTT
- Solicitud de información sobre horarios de procesos de formación

- Solicitud de información sobre atractivos naturales y visitas guiadas.
- Información sobre eventos como festival de danzas y festival de teatro
- Programación de eventos 2023
- Participantes del festín de la hamburguesa
- Invitación a participar en festivales

Se resalta que la funcionaria encargada de seguimiento y respuesta a solicitudes, respondió de la manera más puntual y en los tiempos establecidos

7. TIPO DE SOLICITUD MODIFICACION

Petición de Información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (15 días hábiles)

Petición de documentación (10 días hábiles)

Petición de consultas (30 días hábiles)

Sugerencia (15 días hábiles).

Queja (15 días hábiles).

Reclamo (15 días hábiles).

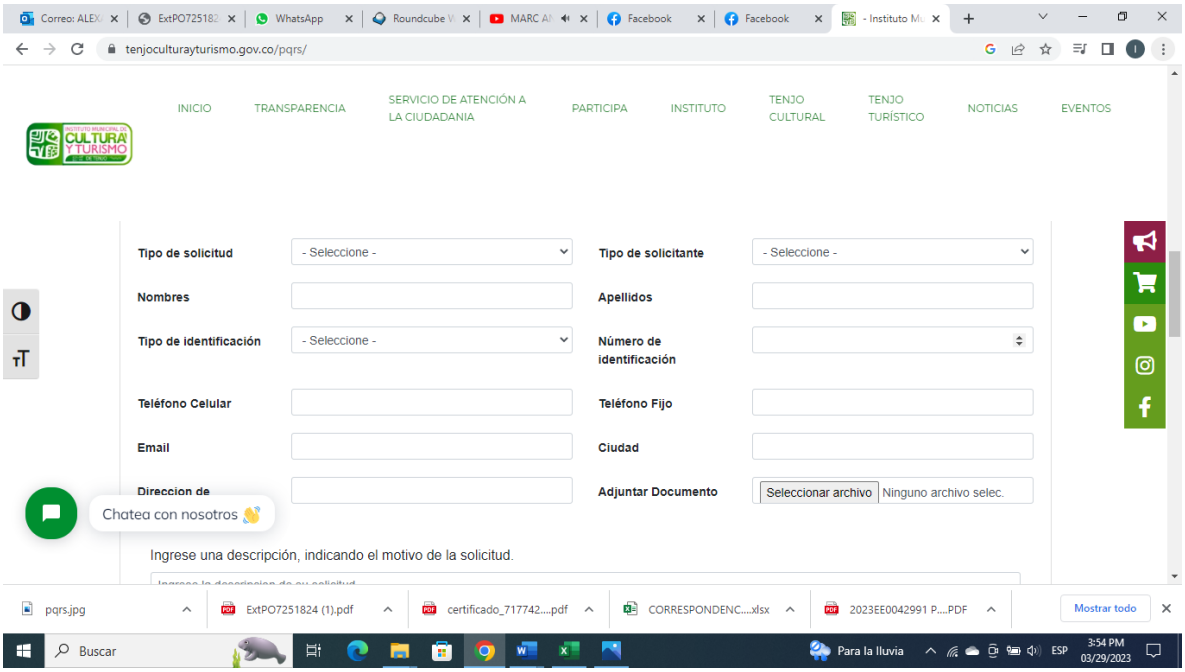
Denuncias Actos de corrupción (15 días hábiles).

Derechos de Petición (15 días hábiles).

Felicitaciones y Agradecimientos (15 días hábiles)

Dando cumplimiento a la Ley No. 1712 de 2014 el instituto municipal de cultura y turismo de Tenjo Cundinamarca ha dado respuesta oportuna a la solicitud de la comunidad Tenjana dentro de los términos de ley establecidos con el fin de atender las necesidades de la comunidad.

Desde la OCI se procedió a realizar una prueba piloto sobre el funcionamiento de los pqrsf de la página del instituto.



El link pqrsf 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.

Por último, la oficina de control interno ha estado pendiente y en constante comunicación con las dependencias receptoras de las solicitudes y se ha velado porque los tiempos de respuesta sean acordes a la normatividad vigente, para los casos jurídicos al igual se cuenta con un asesor quien se encarga del seguimiento y respuesta oportuna a las solicitudes.

Dado en Tenjo Cundinamarca el día 05 de julio del 2023.

Elaboro:
Alexander Núñez
Oficina De Control Interno