**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

# INFORME TRIMESTRAL PQRS VIGENCIA 2023
# JULIO- SEPTIEMBRE

**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 julio al 30 de septiembre 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 julio - septiembre 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 SYSTEMS A.S. | DERECHO DE PETICION | INTENCION, PROYECCION Y CUANTIA ESTIMADA QUE TIENE LA ENTIDAD EN CUANTO A LA ADQUISICIÓN DE LOS DISPOSITIVOS, PARA SER ADQUIRIDOS MEDIANTE EL ACUERDO MARCO DE PRECIOS CCE-780-AMP-2021 PARA LA COMPRA Y ALQUILER DE COMPUTADORES Y | 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 MARTELO TO | 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 EFRAÍN 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 |
| 4/07/2023 | MIRTA BULLA, MARTA PACANCHIQUE, GLORIA ESPITIA | DERECHO DE PETICIÓN | CONOCIMIENTO DE LAS PROPUESTAS CONVOCATORIA ARTENJO 2023 | 7/07/2023 | CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS, PAULA ESPAÑA |
| 4/07/2023 | ICANH | RESULTADOS DE VISITA | SERRANIA DE JUAICA Y SECTOR CUEVAS | 4/07/2023 | CARLOS CHIVATÁ, FELIPE RODRIGUEZ |
| 17/07/2023 | SIVIA PIZA | SOLICITUD | INFORMACIÓN PEDALEANDO & RECREANDO | 9/08/2023 | CARLOS CHIVATÁ, FELIPE RODRIGUEZ |
| 8/08/2023 | JUANA BULLA FONQUE | SOLICITUD | CARGUE DE INFORMACIÓN PARA JURADOS DE VOTACIÓN | 31/08/2023 | CARLOS CHIVATÁ, LEIDY ROMERO |
| 10/08/2023 | MOISÉS RIVILLAS | SOLICITUD | RUTA MISIONERA CRSITOVISION | 23/08/2023 | CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS |
| 18/08/2023 | RAFAEL ANTONIO TENJO, MARIA STELLA SOPÓ, MIGUEL ANGEL | INVITACIÓN | SOCIALIZACION GRUPO GANADOR ARTENJO 2023 UAI | 4/10/2023 | CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS |
| 25/08/2023 | LAURA ALEJANDRA TORRES | SOLICITUD | REPORTAJE SOBRE UNA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL EN TENJO | 29/08/2023 | CARLOS CHIVATÁ, FELIPE RODRIGUEZ |
| 28/08/2023 | JESSICA GIRALDO RAMIREZ | SOLICITUD | PRÉSTAMO DE ESPACIO PARA CONVOCAR A LOS CANDIDATOS DE LA ALCALDIA | 13/09/2023 | CARLOS CHIVATÁ |
| 19/09/2023 | VIGIAS DEL PATRIMONIO "TENJO MEMORIA VIVA" | AGRADECIMIENTO | SALIDA PEDAGÓGICA SUTATAUSA Y VILLA DE LEIVA | 19/09/2023 | CARLOS CHIVATÁ, DIANA PIÑEROS |

Figura 1 Solicitudes tercer trimestre

En la anterior figura se ve reflejado que para la vigencia 2023 se dio contestación y traslado a cada una de las solicitudes que se presentaron en el instituto municipal de cultura y turismo de Tenjo, que al igual estas fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos en la norma.

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.

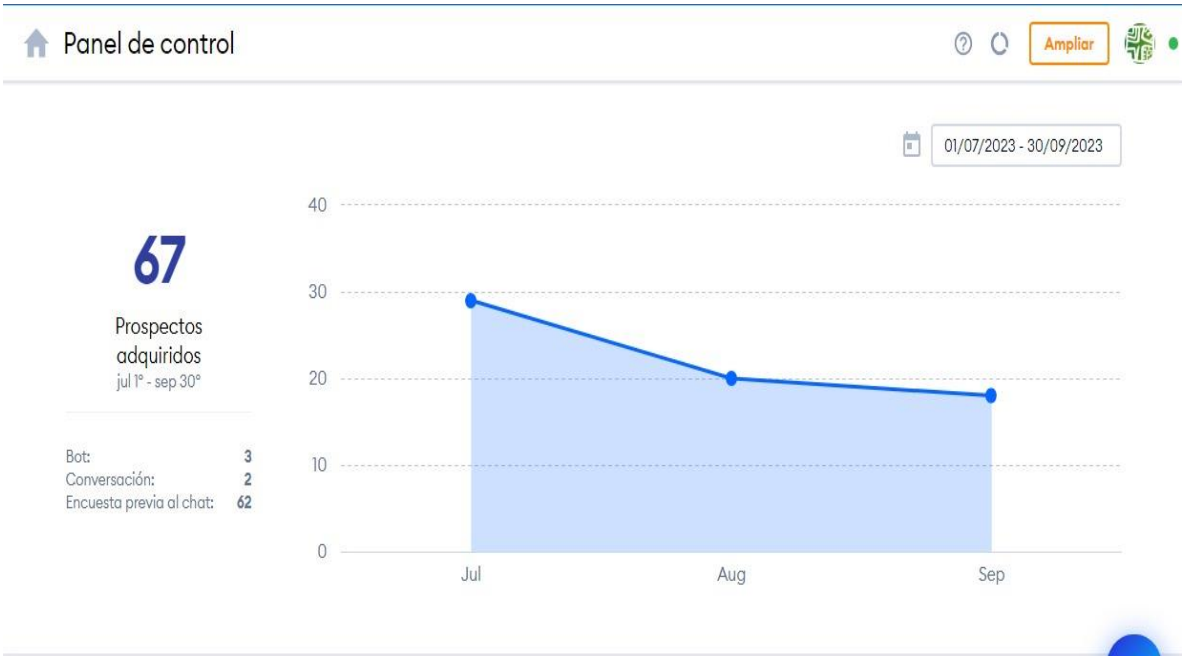
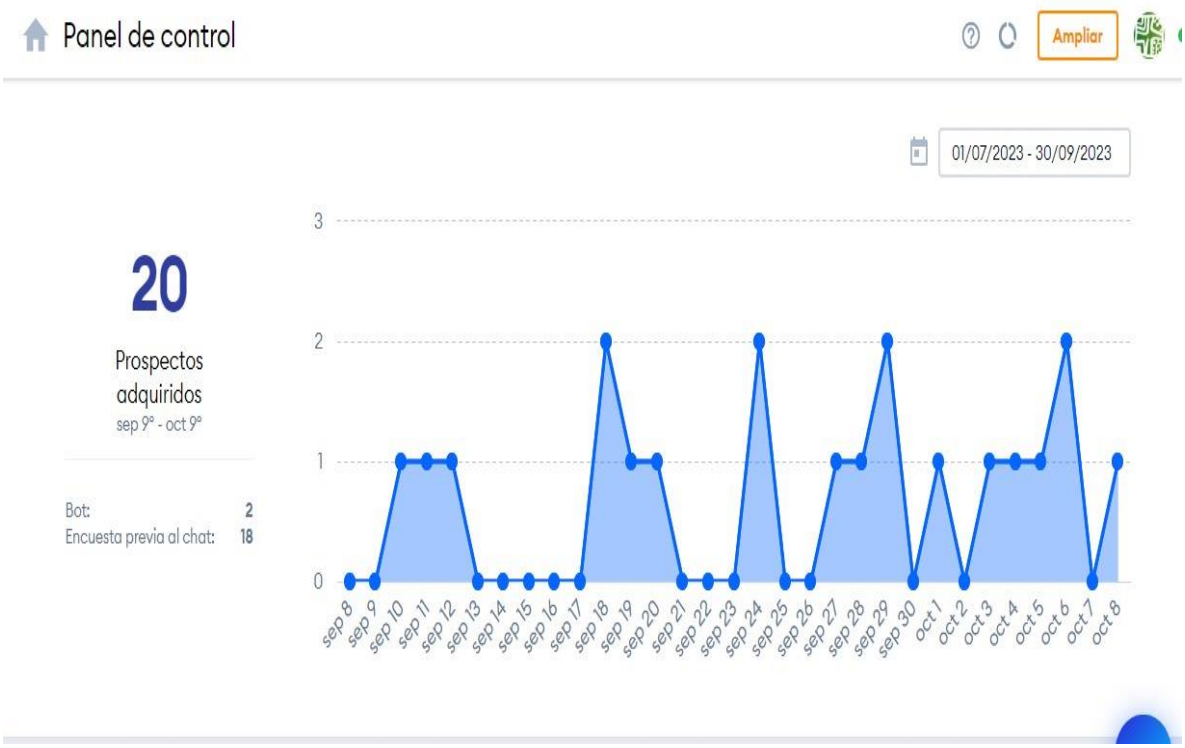



Figura 2 tomado página web https://tenjoculturayturismo.gov.co/

A corte del primer semestre se presentan 67 solicitudes contestadas a tiempo.




- 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).

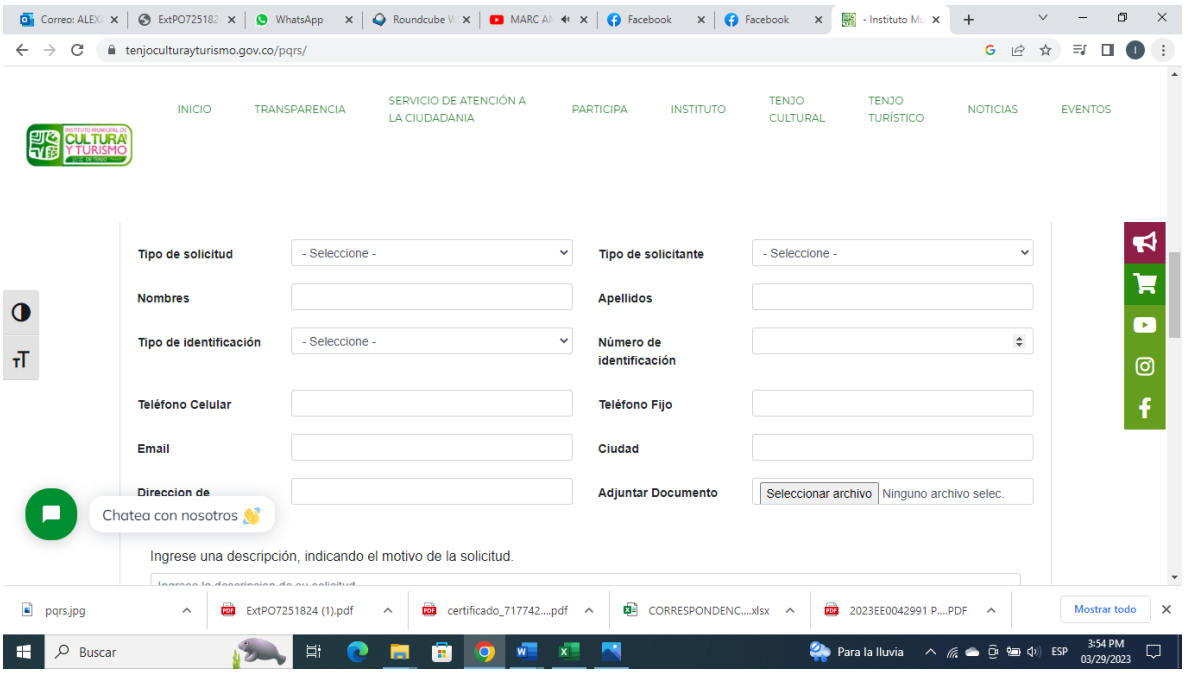
Denuncias Actos de corrupción (15 días hábiles).

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 10 de octubre del 2023.



Elaboro:
Alexander Núñez
Oficina De Control Interno