

INFORME DE SEGUIMIENTO AL

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES I SEMESTRE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión 1
Julio/2026





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS	4
III. ALCANCE	4
IV. NORMATIVIDAD	4
V. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL.....	6
VI. COMPROMISO DEL AUDITADO Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN	7
VII. METODOLOGÍA.....	7
VIII. DESARROLLO – ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
IX. CONCLUSIONES.....	15
X. RECOMENDACIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA CONTINUA.....	16



I. INTRODUCCIÓN

En el marco de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICC, se presenta el Informe Semestral de Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT, correspondiente al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2026.

Este seguimiento se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en concordancia con el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, las directrices del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP consagrado en la Ley 2195 de 2022 y la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública. Estas normas establecen la obligación a las entidades públicas de efectuar seguimiento al trámite de las solicitudes ciudadanas, verificando aspectos como la oportunidad, calidad e integralidad de las respuestas, e informar periódicamente sobre los resultados obtenidos.

El presente informe consolida y analiza de manera integral la información contenida en los dos informes trimestrales de gestión elaborados por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano del IMCTT, contrarrestada y verificada con la matriz de seguimiento a PQRSDF remitida por la misma, la cual corresponde a la extracción y consolidación de los requerimientos ciudadanos filtrados desde el registro documental general de correspondencia de la entidad, los soportes documentales de las respuestas emitidas y la información dispuesta en la página web institucional. A partir de esta evaluación independiente, se presentan los resultados de cumplimiento, el análisis cualitativo y cuantitativo de las solicitudes, las oportunidades de mejora y las recomendaciones preventivas orientadas a fortalecer la atención al ciudadano y garantizar la efectividad del derecho fundamental de petición.





II. OBJETIVOS

Evaluar la oportunidad, la calidad de las respuestas y el cumplimiento de los requisitos legales en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones tramitadas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT en el primer semestre de 2026, verificando el funcionamiento de los canales de atención y la gestión de la Matriz de seguimiento a PQRSDF, con el fin de emitir recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y a la garantía del derecho fundamental de petición.

III. ALCANCE

El seguimiento comprende la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas, radicadas y tramitadas por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2026.

La evaluación contempla la revisión de los dos informes trimestrales de gestión generados por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, de la matriz de seguimiento a PQRSDF en formato Excel, la verificación de los soportes documentales de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias y la inspección de los canales presenciales y virtuales de atención dispuestos por la entidad, incluidos los publicados en la página web institucional.

IV. NORMATIVIDAD

El seguimiento, evaluación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT se fundamenta en las siguientes disposiciones del orden constitucional, legal y reglamentario:



- **Constitución Política de Colombia:**
 - Artículo 23: Derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
 - Artículo 209: Principios de la función administrativa (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho fundamental de petición y sustituye el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA. Establece las modalidades, términos de respuesta, reglas para la atención de las peticiones, los traslados por competencia y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.
- **Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción:**
 - Artículo 76: Dispone la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos, así como la habilitación de un espacio en la página web institucional para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción.
- **Ley 2195 de 2022:**
 - **Artículo 31:** Establece el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP en el sector público, incorporando en el literal d) los canales institucionales de denuncia conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública:**
 - Artículo 11, Literal h): Establece la obligación de publicar los mecanismos para la presentación de solicitudes, quejas, reclamos y denuncias, así como un informe periódico sobre las solicitudes recibidas y los tiempos de respuesta.
- **Ley 190 de 1995:**
 - Artículos 54 y 55: Obligación de las dependencias que reciben quejas y reclamos de informar periódicamente al representante legal sobre el desempeño de sus funciones y formular recomendaciones para el mejoramiento del servicio.
- **Ley 962 de 2005, Ley Antitrámites:**
 - Artículo 15: Principio y derecho de turno en la atención de solicitudes.
- **Decreto 1122 de 2024:** Reglamenta el Programa de Transparencia y Ética Pública
 - PTEP, exigiendo canales institucionales de denuncia debidamente



documentados dentro de las acciones de debida diligencia y administración del riesgo de corrupción.

- **Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector Presidencia:**
 - Artículos 2.1.1.6.2 y 2.1.4.1: Reportes periódicos de solicitudes de acceso a la información y estrategias de atención al ciudadano y lucha contra la corrupción.
- **Decreto 648 de 2017:**
 - **Artículo 2.2.21.4.8:** Define el rol de las Oficinas de Control Interno en la evaluación independiente y el seguimiento al Sistema de Control Interno.
- **Circular Externa No. 001 de 2011:** Expedida por el Consejo Asesor del Gobierno nacional en materia de Control interno , mediante la cual se establecen lineamientos para el seguimiento a la atención de las quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.
- **Resolución IMCTT 078 del 10 de septiembre de 2025:** "Por medio de la cual se crea y adopta la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo, y se dictan otras disposiciones", definiendo sus parámetros de funcionamiento, responsabilidades, uso de la matriz de registro y términos de respuesta institucional.
- **Procedimiento Gestión de PQRSD (Código: AP-GATH-PR03; Versión: 01):** "Recibir, radicar y distribuir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones - PQRSD mediante acciones organizadas, permitiendo la trazabilidad de lo ingresado al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo y las respuestas producidas por la misma."

V. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA Y DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL

El presente informe de seguimiento se elabora con base en la información y soportes documentales suministrados por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, en el marco de las competencias evaluativas y seguimiento asignadas a las Oficinas de Control Interno.

La actividad de evaluación independiente se desarrolló conforme a los principios de integridad, objetividad, confidencialidad y debido cuidado profesional consagrados en el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor Interno de la entidad. Los juicios, observaciones y recomendaciones contenidos en este informe





corresponden a un análisis técnico, objetivo e independiente, orientado al fortalecimiento institucional y al cumplimiento del marco normativo aplicable.

VI. COMPROMISO DEL AUDITADO Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información objeto de análisis fue suministrada por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. La veracidad, calidad, integridad y oportunidad de la información reportada es responsabilidad de quienes tienen a cargo la administración y gestión de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, así como la implementación de las acciones de mejora que se deriven del presente informe, de acuerdo con las competencias que les correspondan.

VII. METODOLOGÍA

El seguimiento y evaluación a la gestión de las PQRSDf en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT se desarrollaron mediante un enfoque analítico, normativo e independiente, estructurado en cuatro fases:

1. Recolección de Información y Soportes

- Consolidación de los Informes Trimestrales de Gestión presentados por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, correspondientes al primer trimestre: enero - marzo y segundo trimestre: abril - junio de 2026.
- Extracción y revisión de la Matriz de seguimiento a PQRSDf en formato Excel.
- Verificación de los soportes documentales de las respuestas emitidas, incluidos oficios, radicados, planillas de entrega, correos electrónicos de notificación y traslados por competencia.

2. Depuración y Verificación de Datos

- Validación de la información mediante un cruce directo entre lo reportado en los informes trimestrales y los registros de la Matriz de seguimiento a PQRSDf con el fin de verificar consistencia en cifras y clasificaciones.
- Depuración de tipologías mediante la revisión del contenido de cada solicitud, evaluando que correspondan técnicamente a la tipología asignada en el radicado de entrada.



3. Análisis Cuantitativo y Cualitativo

- Medición de la oportunidad de respuesta, evaluando los días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de notificación efectiva al ciudadano, contrastados contra los términos legales previstos en Ley 1755 de 2015, de acuerdo con la modalidad de petición:
Consultas: 30 días
Peticiónes de información y documentos: 10 días
Peticiónes de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias: 15 días
Traslados por competencia: 5 días
Prorroga excepcional en los caos previstos por ley.
- Evaluación de la calidad de las respuestas de fondo, verificando su claridad, congruencia, suficiencia y correspondencia con lo solicitado por el peticionario.
- Revisión de los canales de atención, inspeccionando los medios de recepción presenciales y electrónicos, módulo web y correo institucional para verificar su operatividad y accesibilidad.

4. Consolidación y Formulación de Recomendaciones

Identificación y análisis de aspectos susceptibles de mejora, con base en los resultados obtenidos durante el seguimiento, a partir de los cuales se estructuran las conclusiones y las recomendaciones preventivas dirigidas a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano y a los responsables del proceso.

VIII. DESARROLLO – ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. INSPECCIÓN TÉCNICA A LOS CANALES DE ATENCIÓN, REGISTRO Y TRAZABILIDAD DOCUMENTAL

La evaluación realizada sobre la infraestructura de atención, los mecanismos de recepción, el soporte informático de registro y la cadena de custodia documental arrojó las siguientes observaciones:

Canales de Atención Habilitados

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT cuenta formalmente con 3 canales para la recepción de solicitudes de la ciudadanía:

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo
Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta
www.tenjoculturayturismo.gov.co
300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE
TENJO



- Ventanilla Única Presencial: Ubicada en la sede administrativa del Instituto, opera para la recepción física de documentos, los cuales son radicados manualmente e ingresados a la Matriz de seguimiento a PQRSDF de control.
- Correo Electrónico Institucional: Canal digital dispuesto para la recepción de solicitudes y notificaciones a través del correo de atención.
- Formulario/Módulo Web: Módulo dispuesto en el portal web institucional para la radicación en línea.

Respecto a los canales de recepción, se verificó la disponibilidad de atención presencial, verbal y por medios electrónicos, cumpliendo con la exigencia de mantener habilitadas distintas vías de acceso para la ciudadanía. Durante el período evaluado, la demanda ciudadana se concentró en los canales escritos.

Diagnóstico a la Matriz de seguimiento a PQRSDF (Excel)

El registro, seguimiento y consolidación de las PQRSDF del Instituto se realiza mediante una hoja de cálculo en Excel administrada por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. De la evaluación realizada a dicha herramienta se identificó:

- La matriz de seguimiento no incorpora mecanismos de semaforización ni alertas automáticas para advertir el vencimiento de los términos de respuesta conforme a la tipología de la solicitud.
- La matriz no contempla un campo para el cálculo automático de los días hábiles transcurridos, por lo que la verificación de los términos debe realizarse de manera manual.
- Se identificaron diferencias entre algunas fechas registradas en la matriz y las evidencias documentales de los expedientes revisados.
- Se evidenciaron algunos casos de clasificación tipológica que no correspondían al contenido de la solicitud presentada por el ciudadano.

Aseguramiento de Evidencias, Trazabilidad Documental y Notificaciones

En materia de gestión documental y conformación del expediente administrativo de PQRSDF, se constataron los siguientes aspectos:

- Si bien la mayoría de las respuestas cuentan con el oficio debidamente suscrito por la Dirección General o los subdirectores, se identificaron oportunidades de fortalecimiento respecto del soporte de la notificación efectiva al ciudadano. La conformación integral del expediente de PQRSDF exige que este contenga, de manera obligatoria: la solicitud de entrada, la respuesta institucional y la evidencia idónea de su entrega al peticionario (impresión o certificación del correo electrónico donde se visualice la dirección del destinatario y la fecha/hora de envío, la guía de la empresa de mensajería con sello de entregado, o la firma con fecha y cédula del ciudadano en caso de notificación presencial).
- Las carpetas físicas y digitales de las PQRSDF deben estar plenamente estandarizadas de conformidad con las Tablas de Retención Documental - TRD vigentes. La adecuada conservación de las evidencias contribuye a mitigar riesgos asociados a la pérdida de información y favorece la integridad de los archivos de gestión.

2. CONSOLIDADO Y COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT registró un total de 31 solicitudes ciudadanas recibidas y tramitadas a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano. El comportamiento comparativo entre el primer trimestre (enero - marzo) y el segundo trimestre (abril - junio) se consolida en la siguiente tabla:

Tabla 1. Comparativa Trimestral de PQRSDF – I Semestre 2026

TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO	I TRIMESTRE (ENE-MAR)	II TRIMESTRE (ABR-JUN)	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA %	PARTICIPACIÓN T12 %	PARTICIPACIÓN T2 %
Peticiones de Información	10	15	+5	+50%	76,9%	83,3%
Quejas	0	2	+2	N/A	0%	11,1%
Reclamos	0	0	0	0%	0%	0%
Sugerencias	2	1	-1	-50%	15,4%	5,6%
Denuncias	1	0	-1	-100%	7,7%	0%
Felicitaciones	0	0	0	0%	0%	0%
TOTAL	13	18	+5	+38,5%	100%	100%

FUENTE: Oficina de Control Interno - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Análisis del Comportamiento Cuantitativo

Se observa un incremento del 38,5% en el total de requerimientos radicados en el segundo trimestre 18 solicitudes, en comparación con el primer trimestre 13

solicitudes. Este comportamiento evidencia un mayor número de solicitudes radicadas durante el segundo trimestre frente al primero.

La tipología Petición de Información representa el principal motivo de interacción de la ciudadanía con el Instituto, al concentrar el 76,9 % de las solicitudes del primer trimestre y el 83,3 % del segundo trimestre, para un total de 25 solicitudes, equivalentes al 80,6 % del total semestral.

Durante el primer trimestre no se registraron quejas. En el segundo trimestre se radicaron dos, equivalentes al 11,1 % de las solicitudes del período. Si bien el número es reducido, resulta conveniente analizar su contenido con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales y adoptar, de ser necesario, acciones preventivas.

Durante el semestre se registraron tres sugerencias, dos en el primer trimestre y una en el segundo, orientadas al mejoramiento de los servicios institucionales. or su parte, durante el primer trimestre se registró una denuncia, equivalente al 7,7 % de las solicitudes del período. En el segundo trimestre no se presentaron requerimientos de esta naturaleza.

3. EVALUACIÓN DE OPORTUNIDAD Y TÉRMINOS LEGALES DE RESPUESTA

El seguimiento a los tiempos de atención se realizó contrastando las fechas de radicación de entrada contra las fechas de respuesta o notificación al peticionario, aplicando los términos estrictos fijados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Tabla 2. Evaluación de Cumplimiento de Términos por Tipología - I Semestre 2026

TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO	TERMINO LEGAL	SOLICITUDES I TRIMESTRE	SOLICITUDES II TRIMESTRE	TOTAL SEMESTRE	RTA EN TERMINO	RTA EXTEMPORANEA	% OPORTUNIDAD
Documentos	10 días hábiles	0	0	0	0	0	N/A
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	15 días hábiles	10	12	22	22	0	100%
Denuncias	15 días hábiles	0	1	1	1	0	100%
Consultas Especializadas	30 días hábiles	0	0	0	0	0	N/A
Traslados por Competencias	5 días hábiles	1	5	6	3	3	50%
TOTAL	--	11*	18*	29*	26*	3*	83,3%

FUENTE: Oficina de Control Interno - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo



***Nota:** El total semestral corresponde a la información ajustada como resultado de la depuración y reclasificación técnica realizada por la Oficina de Control Interno durante la evaluación de los expedientes.

Análisis Técnico de Oportunidad y Estado de las Solicitudes

De los 29 requerimientos incluidos en la muestra semestral, 28 se encontraban cerrados con respuesta notificada y uno permanecía en trámite, dentro del término legal vigente con corte al 30 de junio de 2026.

Los informes entregados por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano señalan que los requerimientos se tramitaron en un promedio general de 10 a 15 días hábiles, sin embargo, presentar la oportunidad en un rango global dificulta verificar el cumplimiento real de las Peticiones de Información y Documentos. Según el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, estas solicitudes tienen un término perentorio de 10 días hábiles. Si una petición de información se responde en el día hábil 12, quedaría encubierta dentro del rango de "10 a 15 días", pero jurídicamente configuraría una respuesta extemporánea.

Verificación Expediente por Expediente, Traslados por Competencia y Depuración de Datos

La evaluación detallada de los soportes físicos y digitales realizada por la Oficina de Control Interno sobre los casos reportados como traslados evidenció variaciones sustanciales respecto a la Matriz de seguimiento a PQRSDF presentada por la ventanilla única:

Traslados interinstitucionales - Ley 1755 de 2015, Art. 21, el marco legal impone la obligación de remitir la solicitud a la autoridad competente y notificar al peticionario en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

- Caso 1: el radicado IMCTT-CE-119-2026 se trasladó en 6 días hábiles.
- Caso 2: el radicado IMCTT-CE-221-2026 se trasladó en 14 días hábiles.
- Caso 2: el radicado IMCTT-CE-392-2026 se trasladó en 13 días hábiles.

Durante la revisión realizada por la Oficina de Control Interno se identificó que la Matriz de seguimiento a PQRSDF reportaba cero reclamos. No obstante, el análisis del contenido de los expedientes permitió establecer la existencia de dos

reclamos asociados a manifestaciones de insatisfacción frente a los servicios institucionales, así como seis traslados por competencia que habían sido registrados como peticiones:

- En la Matriz de seguimiento a PQRSDF de la Ventanilla Única figuraban 0 reclamos, la revisión de fondo constató la existencia de 2 reclamos asociados a insatisfacción con los servicios prestados por el Instituto, así como un subregistro de traslados por competencias 6 en total, los cuales habían sido clasificados como peticiones de información.

Tabla 3. Comparativo Tipología Matriz de seguimiento a PQRSDF Vs. OCI - I Semestre 2026

TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO	REPORTE VENTANILLA ÚNICA	EVALUACIÓN OCI	Diagnóstico de OCI
Peticiones	25	19	Se evidenció una clasificación general de diversos requerimientos bajo la tipología "Petición", sin un análisis suficiente de su contenido.
Quejas	2	1	La revisión permitió ajustar la clasificación inicial conforme al contenido del expediente.
Reclamos	0	2	Se habían reportaron 0 reclamos, se identificaron 2 requerimientos por insatisfacción en los servicios, deben registrarse conforme a su tipología, ya que constituyen un insumo para el mejoramiento institucional.
Traslados por Competencia	0	6	Se identificaron 6 traslados por competencia que no habían sido registrados bajo dicha tipología, sino como peticiones. Esta situación afecta la medición de los términos legales previstos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
Denuncias	1	1	Se confirma la existencia de 1 denuncia.
Sugerencias	3	0	Las solicitudes clasificadas como sugerencias eran en realidad peticiones.
Felicitaciones	0	0	Se confirma la no existencia de felicitaciones.
TOTAL	31	29	Las diferencias identificadas en la clasificación de las solicitudes pueden afectar la confiabilidad de las estadísticas institucionales y la medición de los términos legales aplicables a cada tipología, por lo que se recomienda fortalecer los criterios de clasificación desde el momento de la radicación.

FUENTE: Oficina de Control Interno - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Esta falla de clasificación en la entrada distorsiona las estadísticas de gestión e impide medir de forma correcta los términos legales específicos asignados a cada tipología.



4. CALIDAD DE FONDO DE LAS RESPUESTAS, TRÁMITE INSTITUCIONAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación cualitativa sobre la muestra de expedientes gestionados durante el primer semestre de 2026. Si bien se reconoce un esfuerzo institucional por emitir pronunciamientos debidamente motivados y respetuosos frente a los requerimientos de los ciudadanos, de las veedurías y de los organismos de control como Personería Municipal, el análisis técnico permitió identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la suficiencia de algunas respuestas, el cumplimiento del deber de informar los traslados por competencia y la conformación de los expedientes documentales.

Suficiencia y Resolutividad de Fondo

De la muestra evaluada, la mayoría de los pronunciamientos atienden de manera clara y motivada las solicitudes. Sin embargo, se identificaron casos en los que las respuestas atendieron solo de manera parcial algunos de los aspectos planteados por los peticionarios. Es importante recordar que las respuestas no solo deben ser oportunas y congruentes, sino también integrales y suficientes, resolviendo de fondo cada uno de los asuntos planteados, sin que ello implique acceder necesariamente a las pretensiones formuladas por el peticionario.

Las respuestas parciales pueden generar la presentación de nuevas peticiones para complementar la información inicialmente solicitada, incrementar la carga administrativa de la entidad y, eventualmente, dar lugar a reclamaciones relacionadas con el ejercicio del derecho fundamental de petición.

Deber de Informar los Traslados por Competencia

La revisión determinó que, de 6 traslados por competencia realizados hacia otras autoridades, en 5 de ellos se omitió notificar o comunicar dicho traslado al peticionario. Teniendo en cuenta la normatividad, cuando la entidad no sea la competente, deberá remitir la petición a la autoridad correspondiente en un término no mayor a 5 días y comunicar de inmediato esta situación al peticionario.



La ausencia de comunicación al peticionario puede generar incertidumbre respecto del estado y trámite de su solicitud, afectando el principio de publicidad y la transparencia en la gestión del derecho de petición, aun cuando el traslado a la autoridad competente se haya efectuado.

Cierre Formal de Trámites por Desistimiento

Cuando conste el escrito mediante el cual el peticionario manifieste expresamente su desistimiento, la entidad deberá emitir el acto o comunicación correspondiente mediante el cual acepte dicho desistimiento y disponga el archivo del expediente, dejando constancia formal de la terminación del trámite.

La formalización del cierre del trámite contribuye a mantener la integridad del expediente administrativo y la confiabilidad de los registros documentales, evitando que permanezcan actuaciones sin una constancia expresa de finalización.

IX. CONCLUSIONES

Se destaca el esfuerzo del Instituto y de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano por mantener habilitados y operativos los canales presenciales y digitales de atención, logrando atender y responder la mayoría de las solicitudes dentro de un marco de respeto, oportunidad y fundamentación

La consolidación semestral evidenció que la actual Matriz de seguimiento en Excel presenta oportunidades de fortalecimiento en su diseño y parametrización. Así mismo, la depuración de la información permitió establecer que la demanda real correspondió a 29 PQRSDF, evidenciando la conveniencia de fortalecer los criterios de clasificación desde el momento de la radicación, con el fin de evitar la inclusión de actuaciones que no corresponden a PQRSDF y mejorar la confiabilidad de la información.

Si bien el Instituto realiza de manera diligente la remisión de los asuntos que no son de su competencia hacia otras autoridades, se identificó la oportunidad de afianzar el procedimiento de comunicación previa o simultánea al ciudadano,



asegurando que el peticionario conozca el estado y la ubicación de su solicitud conforme al marco legal.

Las dependencias del Instituto responden a las inquietudes formuladas; no obstante, se observa la conveniencia de fortalecer los mecanismos de revisión previos a la suscripción de las respuestas, garantizando que cada respuesta resuelva la totalidad de las pretensiones planteadas para evitar trámites complementarios y brindar una solución completa al usuario.

El informe trimestral elaborado por la Ventanilla Única constituye una herramienta importante para el seguimiento a la gestión institucional y la rendición de cuentas frente a la ciudadanía. Para optimizar su alcance e impacto conforme a los estándares de la Ley 190 de 1995 y la Ley 1712 de 2014, incorporando análisis cualitativos, indicadores de oportunidad por tipología, comportamiento de las solicitudes por dependencia responsable y acciones orientadas al mejoramiento continuo del proceso.

En términos generales, el seguimiento realizado permitió evidenciar que el Instituto cuenta con mecanismos para la recepción, trámite y respuesta de las PQRSDf; no obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la clasificación de las solicitudes, el fortalecimiento de los controles sobre los términos legales, la comunicación de los traslados por competencia y la conformación de los expedientes, aspectos que contribuirán a fortalecer la trazabilidad, la calidad de la información y la garantía del derecho fundamental de petición

X. RECOMENDACIONES PREVENTIVAS Y DE MEJORA CONTINUA

Con el fin de continuar fortaleciendo la calidad en la prestación del servicio, optimizar la trazabilidad documental y consolidar la gestión de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones de mejora:

- Implementar en la matriz de seguimiento a PQRSDf herramientas de automatización para el cálculo de los días hábiles transcurridos, así como mecanismos de alerta temprana y semaforización que permitan visualizar



oportunamente los vencimientos de los términos legales aplicables a cada tipología de requerimiento.

- Fortalecer los criterios de clasificación al momento de la radicación, asegurando que cada requerimiento sea tipificado de acuerdo con su naturaleza, diferenciando las PQRSDf de otros trámites administrativos o judiciales e identificando correctamente la modalidad del requerimiento ciudadano desde su ingreso.
- Estandarizar una plantilla de comunicación previa para que, cada vez que una petición deba ser remitida a otra entidad por falta de competencia, se envíe de manera simultánea la información y constancia de traslado al correo del peticionario.
- Socializar con los servidores responsables del trámite de las PQRSDf la importancia de incorporar al expediente la evidencia de notificación o entrega de la respuesta al peticionario, mediante los soportes correspondientes, tales como impresión del correo electrónico remitido donde se evidencie el destinatario, asunto, fecha y hora de envío, certificación de envío, guía de mensajería o constancia de recibido, según corresponda.
- Actualizar el procedimiento, estableciendo el trámite formal de emisión de una comunicación de archivo cuando se presente un escrito de desistimiento por parte del ciudadano, garantizando la debida terminación del procedimiento administrativo.
- Complementar los informes periódicos de gestión con análisis cualitativos que permitan identificar tendencias, temas recurrentes, dependencias con mayor volumen de requerimientos y oportunidades de mejora derivadas de los resultados obtenidos.
- Avanzar en la construcción, actualización y formalización de los instrumentos estratégicos y operativos de atención al usuario, tomando como marco de referencia los lineamientos técnicos de la Guía de Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y las herramientas e instrumentos técnicos de la Política Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.





La implementación progresiva de las anteriores recomendaciones contribuirá al fortalecimiento de la gestión del servicio al ciudadano, la mejora de la trazabilidad documental, la optimización de los procesos de atención y la consolidación de buenas prácticas orientadas a garantizar la efectividad del derecho fundamental de petición, la transparencia y la mejora continua en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo - IMCTT.

Así mismo, se espera que los avances y las acciones implementadas frente a estas recomendaciones sean reflejados en los posteriores informes de gestión de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, como evidencia del mejoramiento continuo del proceso.

PAOLA LIZARAZO SIERRA

Jefe de Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Tenjo

Centro Cultural Tenjo, Km 1 Vía, La Punta

 www.tenjoculturayturismo.gov.co

 300 727 4898 / 300 727 8700



ALCALDÍA DE
TENJO