

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME TRIMESTRAL PQRS VIGENCIA 2023  
OCTUBRE- DICIEMBRE**

**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](http://www.tenjoculturayturismo.gov.co) durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre 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 octubre - diciembre 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; Capítulo 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 de la vigencia 2023, 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.

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 CUANTIA 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 – ETR.III.- REGIONAL CENTRAL Y SANTANDERES. EN LA PRESENTE VIGENCIA 2023 RENUNCIA IRREVOCABLE AL 17 DE FEBRERO DE 2023 A MI ROL COMO REPRESENTANTE DEL SECTOR ONG'S CULTURALES AL CONSEJO MUNICIPAL DE CULTURA	6/03/2023	ALEJANDRO CONTRERAS
20/02/2023	JULIETA RODRIGUEZ	RENUNCIA IRREVOCABLE		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	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 GONZÁLEZ
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 AVILA	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
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, FELIPE GONZÁLEZ
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, CARLOS CHIVATÁ
4/07/2023	MIRIAM BULLA, MIRIAM PACANCHIQUE, GLORIA ECOLTA	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
12/10/2023	ENRIQUE SANTOS MONTEJO (MARIA ELENA HERNÁNDEZ)	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO	FESTIVAL DE TALENTOS COLESAMISTA	17/10/2023	CARLOS CHIVATÁ, JUAN JOSE CASTAÑEDA
13/10/2023	JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA JUAICA	QUEJA	"EVENTO PARANORMAL"	17/10/2023	GOBIERNO, DESPACHO
14/10/2023	INCATEC	SOLICITUD	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO BANDA FIESTERA	17/10/2023	CARLOS CHIVATÁ, JUAN JOSE CASTAÑEDA
26/12/2023	LAS DEL PUEBLO	QUEJA	ACCIONES PARA CREAR ESPACIOS SEGUROS Y PREVENIR VIOLENCIAS DE GÉNERO	26/12/2023	DIANA PIÑEROS, PAULA ESPAÑA
26/12/2023	JANETH BUSTOS SERRATO	QUEJA	PROHIBIDO EL INGRESO DE MASCOSTAS AL IMCTT	29/12/2023	CARLOS CHIVATÁ

Cuadro 1 Solicitudes cuarto trimestre

En el anterior cuadro 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.

## CHAT INSTITUCIONAL

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 1 tomado página web <https://tenjoculturayturismo.gov.co/>

Se presentan 30 solicitudes vía chat, el tratamiento que se le dio a estas comunicaciones están enmarcados en tiempos de ley para su contestación respectiva.

257

Prospectos  
adquiridos  
ene 1° - dic 27°

Bot: 29  
Conversación: 3  
Encuesta previa al chat: 225



En el periodo 2023 un total de 257 comunicaciones vía chat de las cuales se dio asesoría y contestación oportuna.

- 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)

Queja (15 días hábiles).

Reclamo (15 días hábiles).

Denuncias Actos de corrupción (15 días hábiles).

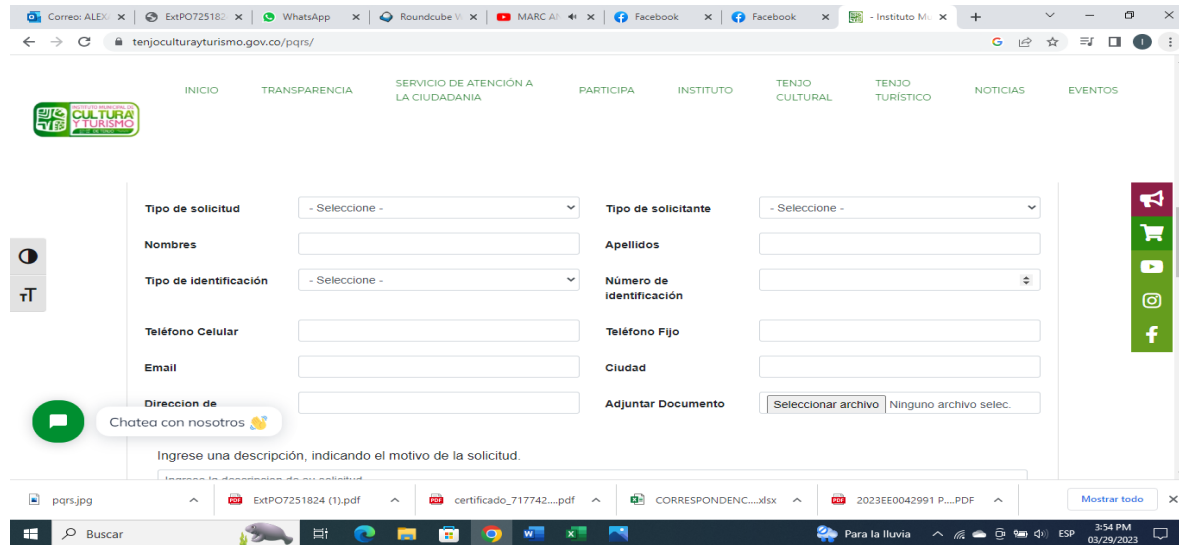
Derechos de Petición (15 días hábiles).

Felicitaciones y Agradecimientos (15 días hábiles)

Sugerencia (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.

Se recomienda a la nueva administración con el apoyo que se cuente en el área de tecnología, verificar el funcionamiento del Chat institucional, correos electrónicos y el acceso a al link del proceso de inscripciones para la vigencia 2024.

Dado en Tenjo Cundinamarca el día 10 de enero del 2024.



Alexander Núñez  
Oficina De Control Interno