

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME SEMESTRAL PQRS VIGENCIA 2022
ENERO - JUNIO**

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

**ALEXANDER NUÑEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO**

**TENJO
2022**

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 primer semestre 2022. El objetivo es afianzar la confianza del ciudadano en la institución.

En desarrollo de plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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 enero al 30 de junio de 2022.

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 2022 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 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 enero y junio de 2021.

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.

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

CORRESPONDENCIA RECIBIDA 2022					
FECHA DE RECIBIDO	QUIEN INTERPONE	TIPO	TEMA	FECHA DE RESPUESTA	ASIGNADO
1/3/2022	ANDRES FELIPE BORRAS BUITRAGO	DERECHO DE PETICION	INFORMACION DE CARCTER TRIBUTARIO, URBANISTICO Y SOCIAL	1/13/2022	FRANCISCO GAITAN
2/14/2022	ELIZABETH MORA	INCONFORMIDAD	MANIFESTACION INCONFORMIDAD CON CONTRATISTA IMCTT	2/25/2022	FRANCISCO GAITAN
2/15/2022	MIGUEL A PEREZ (ALACALDIA)	PETICION ESPECIAL	SOLICITUD DE INFORMACION	2/17/2022	FRANCISCO GAITAN
2/21/2022	DIEGO OTAVO	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD INFORMACION DE PATRIMONIO	3/11/2022	FRANCISCO GAITAN
2/23/2022	IDECUT - CLAUDIA MARITZA GONZALEZ	SOLICITUD	SOLICITUD BASE DE DATOS PST	3/3/2022	CATALINA GOMEZ
3/4/2022	LAS DEL PUEBLO, COLECTIVA FEMINISTA	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DE INFORMACION	3/11/2022	FRANCISCO GAITAN
3/22/2022	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	SOLICITUD DE SOPORTES	SOLICITUD DE SOPORTES ACTUACION FISCALIZACION AT 4 DE 2022	3/25/2022	DIANA PIÑEROS
3/24/2022	MARTHA LUCIA MF	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD INSCRITOS CONSEJO DE CULTURA	4/1/2022	LUIS CALOS FORERO
3/24/2022	JULIETA RODRIGUEZ	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD LISTADO INSCRITOS CONSEJO DE CULTURA	4/1/2022	LUIS CALOS FORERO
5/6/2022	DIANA EVELYN GARCIA GOMEZ	DERECHO DE PETICION	QUEJA	5/20/2022	FRANCISCO GAITAN
5/10/2022	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	SOLICITUD DE INFORMACION	CONVENIOS EN LEY DE GARANTIAS	5/19/2022	FRANCISCO GAITAN
5/12/2022	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	SOLICITUD	CONTRATOS SIN RENDIR EN SIA OBSERVA	5/25/2022	FRANCISCO GAITAN
5/18/2022	CONCEJO MUNICIPAL - JORGE ANDRE	SOLICITUD	ACTA REUNION CAMBIO FACHADA EDIFICIO MUNICIPAL	5/25/2022	FRANCISCO GAITAN
5/19/2022	PERSONERIA	SOLICITUD	DAR RESPUESTA DERECHO DE PETICION SRA EVELYN GARCIA	5/31/2022	FRANCISCO GAITAN
5/19/2022	CONTRALORIA AGENERAL - LIBIA YOLIN	SOLICITUD	EJECUCION RECURSOS PUBLICOS ATRAVES DE ENCARGOS FIDUCIA	5/20/2022	OLGA LUCIA DIAZ
5/20/2022	CONTRALORIA DE CUNDINAMARCA	ACTUALIZACION INFORMACION	OBRAS INCONCLUSAS	5/25/2022	FRANCISCO GAITAN
5/24/2022	PARTIDO ALIANZA VERDE	DERECHO DE PETICION	VARIAS PREGUNTAS PARA LA ALCALDIA DE TENJO	5/26/2022	FRANCISCO GAITAN
7/7/2022	CASA TRECE ARTES Y OFICIOS	SOLICITUD	POSTULACION DOCUMENTOS ARTENJO 2022	7/12/2022	FRANCISCO GAITAN

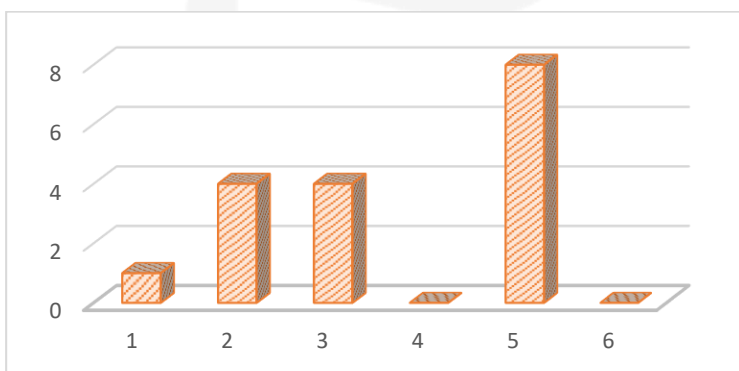


Figura 1

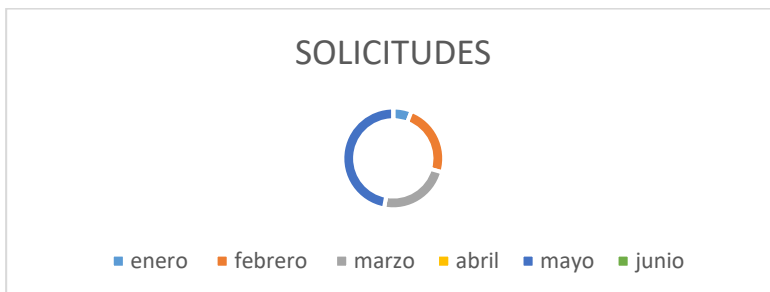
En la anterior figura se ve reflejado que para el primer semestre de la vigencia 2022 se recibieron 17 solicitudes de información las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley.

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 identificó una queja en la cual un usuario de los servicios que presta el instituto solicito el mantenimiento de la infraestructura, en atención a esa solicitud se identificó la falta de mantenimiento en la cubierta de las instalaciones por la fuerte oleada invernal en la que estamos viviendo, dando

como resultado la destinación de unos recursos para mitigar los riesgos de goteos en cubiertas y demás.

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.



En total, según información suministrada, en el primer semestre de 2022 se radicaron un total de 17 solicitudes, en el grafico se evidencia el total de las solicitudes, las cuales fueron contestadas en los tiempos establecidos. Sin hallazgos.

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.



CHAT PAGINA WEB	
Petición de información formulada por la entidad	1
Petición de documentación	4
Petición de consultas	87
Sugerencias	0
Queja	0
Reclamo	0
Denuncia actos de corrupción	0
Derechos de petición	0
Felicitaciones y agradecimientos	2

TIPO DE SOLICITUD MODIFICACION

Petición de Información formulada por persona natural o jurídica y entidad privada (15 días hábiles) cerrada, se presenta una (1) estado cerrada.

Petición de documentación (10 días hábiles) se presentan cuatro (4) estado cerradas.

Petición de consultas (30 días hábiles) se presentan 87 atendidas en su totalidad.

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) se hacen dos reconocimientos (2).

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.

Elaboro:
Alexander Núñez
Oficina De Control Interno