



INFORME CORRESPONDENCIA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES AÑO 2020

OBJETIVO: Establecer los lineamientos para brindar los canales de información que permitan la interacción de la información de manera puntual, eficaz y veraz de la correspondencia enviada y recibida por medio de los correos electrónicos del Instituto.

ALCANCE: Inicia con la recepción de los correos electrónicos continua con el trato y la respuesta de los mismos y termina con el seguimiento y evaluación de este procedimiento

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD:

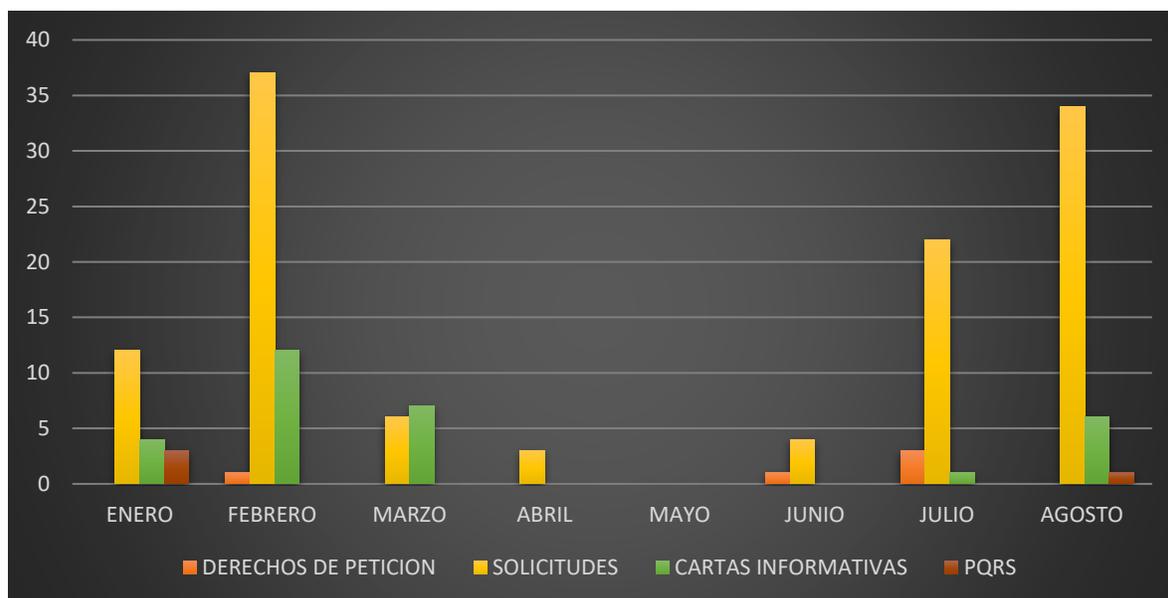
-Acuerdo No. 12 de 2006 “Por el cual se modifica el acuerdo No. 10 de 2001, que crea el fondo municipal de cultura en el municipio de Cajicá, se crea el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá y se dictan otras disposiciones”

-NTC ISO 9001 versión 2015

-CIRCULAR AMC-SG-DAIU-001-2020 Reiteración de cumplimiento de términos y recomendaciones varias

RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS: AP-GD-PC-003-FM-001 FORMATO TRAZABILIDAD DE LA CORRESPONDENCIA POR CORREO ELECTRONICO

se evidencia las tablas y la tabulación, donde están las cantidades y porcentaje de la correspondencia del primer trimestre de la vigencia 2020.





CORRESPONDENCIA RECIBIDA ENERO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 0 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 12 | 1 | 10 días | 0 | 7 | 5 |
| Cartas Informativas | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQRS | 3 | 0 | 10 días | 0 | 2 | 1 |

CORRESPONDENCIA RECIBIDA FEBRERO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 1 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 1 |
| Solicitudes | 37 | 1 | 10 días | 0 | 26 | 11 |
| Cartas Informativas | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQRS | 0 | 0 | 10 días | 0 | 0 | 0 |

CORRESPONDENCIA RECIBIDA MARZO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 0 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 6 | 0 | 10 días | 0 | 3 | 3 |
| Cartas Informativas | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQRS | 0 | 0 | 10 días | 0 | 0 | 0 |



CORRESPONDENCIA RECIBIDA ABRIL 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 0 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 3 | 0 | 10 días | 0 | 2 | 1 |
| Cartas Informativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQRS | 0 | 0 | 10 días | 0 | 0 | 0 |

CORRESPONDENCIA RECIBIDA JUNIO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 1 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 4 | 0 | 10 días | 0 | 4 | 0 |
| Cartas Informativas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PQRS | 0 | 0 | 10 días | 0 | 0 | 0 |

CORRESPONDENCIA RECIBIDA JULIO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 3 | 0 | 15 días | 0 | 3 | 0 |
| Solicitudes | 22 | 0 | 10 días | 0 | 20 | 2 |
| Cartas Informativas | 1 | 0 | 0 días | 0 | 0 | 0 |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



CORRESPONDENCIA RECIBIDA AGOSTO 2020

| Tipo de peticiones | Número de peticiones recibidas. | El número de peticiones trasladadas a otra institución. | El tiempo de respuesta peticiones | El número de peticiones en las que se negó el acceso a la información. | Respuesta a peticiones a tiempo | Respuesta fuera de tiempo a peticiones |
|----------------------|---------------------------------|---|-----------------------------------|--|---------------------------------|--|
| Derechos de petición | 0 | 0 | 15 días | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes | 34 | 0 | 10 días | | 31 | 3 |
| Cartas Informativas | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Queja | 1 | 0 | 10 días | 0 | 1 | 0 |