

---

# Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Control Interno – MIPG  
Martha Eloísa Bello Riaño



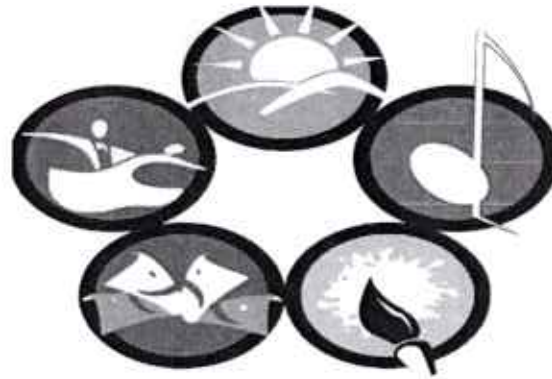
RED DE  
BIBLIOTECAS  
& CAJICÁ



FABIO  
RAMÍREZ

CAJICA  
SIEMPRE  
DIFERENTE

---



**Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá**  
**Control Interno**

Informe De Seguimiento al Trámite de las PQRSD Primer Semestre  
2023

Auditoría Proceso Gestión Atención al Ciudadano

Martha Eloísa Bello Riaño

CPS MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) – Control  
Interno



---

## Periodo de Seguimiento: de 1 de enero de 2023 a 30 de junio de 2023

### • Normatividad:

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020
- Circular AMC-SG-DAIU-001-2020 reiteración y recomendaciones varias

La Información allegada a través de la página web del IMCT, la radicada en la ventanilla única, la proveniente de las redes sociales y la que es depositada en los buzones de sugerencias.

Fuente para el presente informe: información suministrada por el Técnico Administrativo Daniel Edgardo Baena, revisión aplicativo Syman y auditoría efectuada por Control Interno – MIPG al proceso – Gestión de Atención al Ciudadano – Seguimiento Semestral Respuesta a PQRS entrevista a CPS Andrés Felipe León Gómez y CPS Yadira Espinel Poveda



## Correspondencia Recibida:

Correspondencia Recibida			
Radicaciones	PQRS	Invitaciones	Otros
817	724	62	31

Fuente Técnico Administrativo

Otros corresponde a: hojas de vida, facturas etc.



## Correspondencia recibida entre enero y junio.

Correspondencia Recibida Ene - Jun	
Enero	93
Febrero	220
Marzo	159
Abril	107
Mayo	106
Junio	132
Total	817



Fuente Técnico Administrativo

El volumen más alto de correspondencia recibida está en febrero de 2023 debido que es el mes de inscripciones a las escuelas de Formación Artística de la entidad.

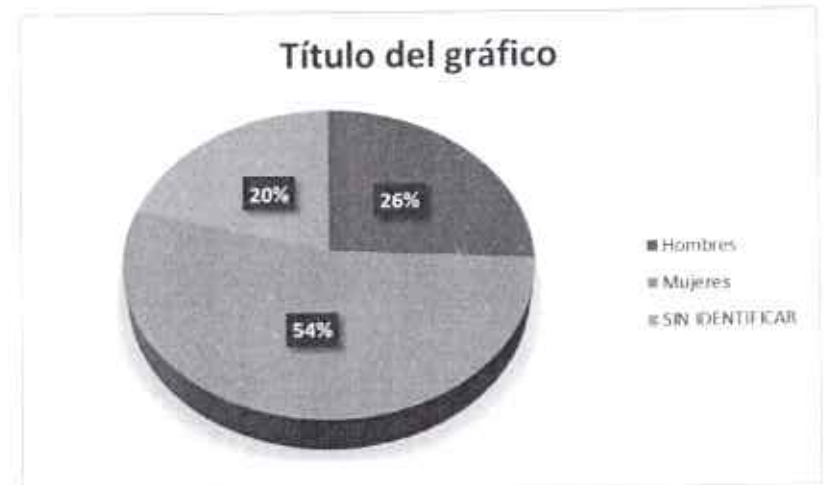


## Caracterización de Usuarios:

Correspondencia Recibida por géneros		
Hombres	Mujeres	SIN IDENTIFICAR
211	438	168

Fuente Técnico Administrativo

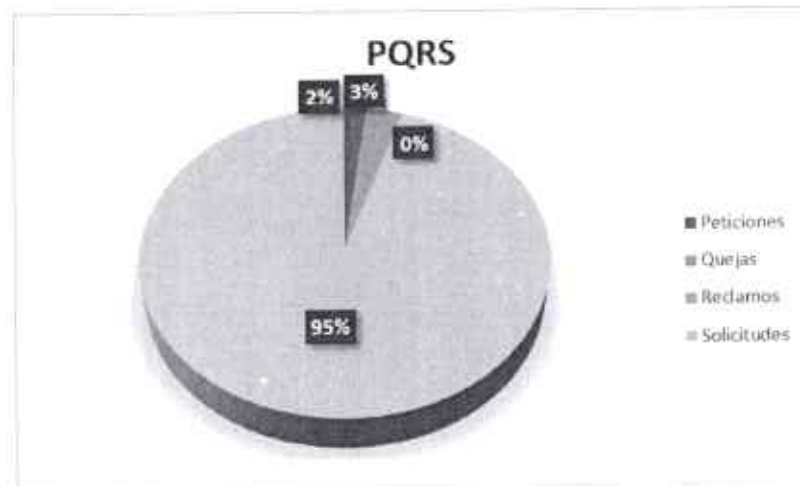
La mayoría de PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá Son formuladas por mujeres.



# Clasificación PQRS 1 semestre 2023

PQRS	
Peticiones	14
Quejas	22
Reclamos	1
Solicitudes	687
Total	724

Fuente Técnico Admirativo



## Radicaciones de PQRS

La mayoría de las PQRS allegadas al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá son solicitudes referentes a los siguientes temas:



---

## Principales temas sobre los que tratan las PQRS en el primer semestre de 2023:

Solicitudes de Inscripciones 37%  
Solicitudes de carnet (Nuevos/perdida) 29%  
Solicitudes de certificados estudiantiles 18%  
Solicitudes de Certificados contractuales 16%

### Temas de las Solicitudes en General:

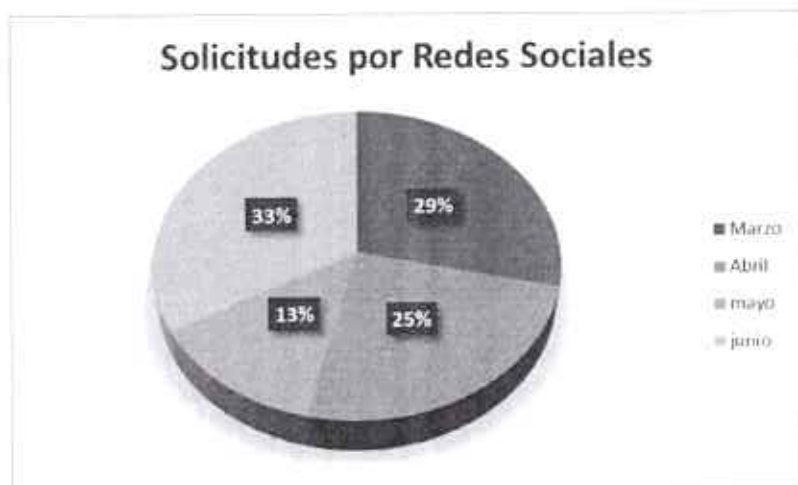
- Inscripciones
- Carnet (Nuevos/perdida)
- Certificados estudiantiles (Estudiantes/Biblioteca)
- Certificados contractuales
- Actividades
- Ajustes por pago
- Devolución de dinero
- Recibos de pago
- Aplazamiento de clases
- Préstamo bus





## Solicitudes por Redes Sociales:

Dicha información está desde marzo por ser la fecha desde la cual se incluyó en la Ventanilla Única, antes dicha información era trabajada por comunicaciones y prensa.



Solicitudes por Redes Sociales		
Mes	Solicitudes	Respuestas
Marzo	39	39
Abril	34	34
mayo	18	18
junio	45	45

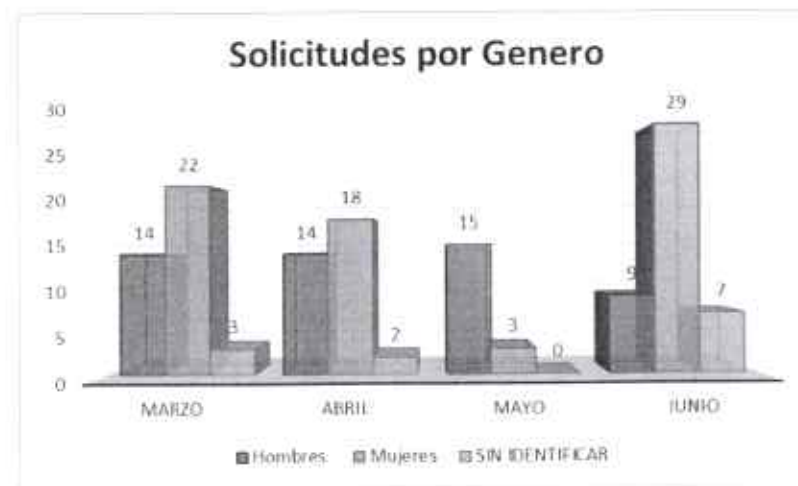
Fuente Técnico Administrativo



## Solicitudes en Redes Sociales por Género:

Solicitudes por Genero			
Mes	Hombres	Mujeres	SIN IDENTIFICAR
Marzo	14	22	3
Abril	14	18	2
mayo	15	3	0
junio	9	29	7

Fuente Técnico Administrativo



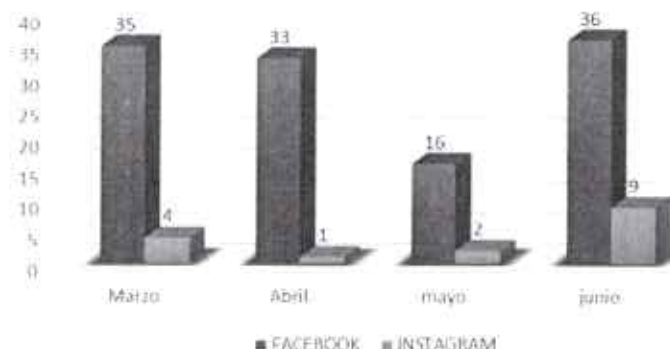
Solicitudes realizadas por Redes Sociales.



Tipo de redes por las cuales llegaron las solicitudes:

Solicitudes por Redes Sociales		
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM
Marzo	35	4
Abril	33	1
mayo	16	2
junio	36	9
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>16</b>

Solicitudes por Redes Sociales



### Solicitudes realizadas por medio de las redes sociales del Instituto

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo tiene el control y da respuesta a las PQRS que llegan por redes sociales y lo hace de manera oportuna, llevando el consecutivo en cuadro en Excel administrado por la persona encargada de recepción, lo anterior de manera organizada.



**CAJICA  
SIEMPRE  
DIFERENTE**

## Respuesta a PQRS:

Correspondencia Recibida			
Radicaciones	PQRS Respondidas extemporáneamente	Porcentaje de Cumplimiento	Estado
817	1%	99%	En mejora continua



## Encuestas de Percepción:

Estas encuestas corresponden a las diligenciadas mediante el enlace de los oficios que salen del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Encuestas de satisfacción	
Mes	Repuestas
Enero	8
Febrero	6
Marzo	7
Abril	9
Mayo	1
Junio	1
Total	32



## Encuestas de Percepción



# Cortesía

CORTESÍA	
Excelente	23
Bueno	9
Total	32

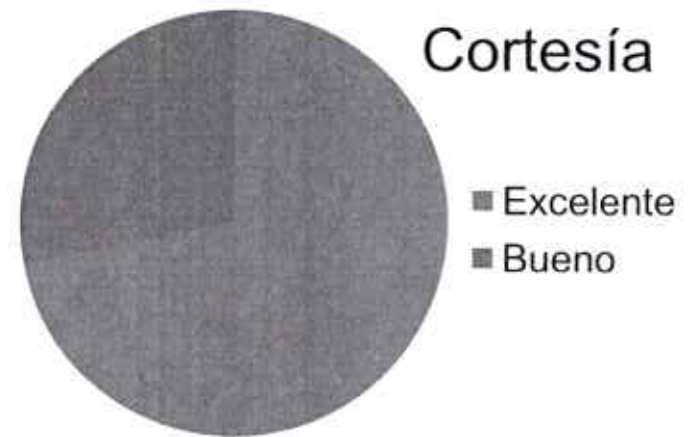


Gráfico Percepción de la Cortesía



# Satisfacción General:

Satisfacción General	
Excelente	18
Bueno	14
Total	32



Satisfacción General

- Excelente
- Bueno

Satisfacción general



# Buzón de Sugerencias:

Durante la Auditoría fueron encontradas las siguientes actas de revisión del buzón de sugerencias:

Ítem	Fecha	Generalidades
1	01/02/2023	Nos se encontraron documentos al interior del buzón de sugerencias
2	01/03/2023	No se encontraron documentos al interior del buzón de sugerencias
3	31/03/2023	No se encontraron documentos al interior del buzón de sugerencias
4	02/05/2023	No se encontraron documentos al interior del buzón de sugerencias
5	01/06/2023	Se encontraron 2 quejas que por competencia fueron enviadas a la Alcaldía.





---

## Aspectos Positivos:

### **Aspectos Positivos:**

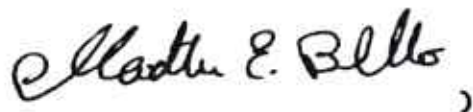
1. La disponibilidad y capacidad de trabajo de los funcionarios tanto de planta como contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá quienes trabajan en este proceso.
  2. El aplicativo Sysman fue actualizado de acuerdo con el Decreto ley 1755 para responder y dictada la capacitación respectiva en el mes de mayo de 2022.
  3. Quienes están interviniendo en el proceso evidencian mejora continua en su capacitación y conocimiento.
  4. Las alertas generadas por el contratista de apoyo de la Ventanilla Única a los responsables sobre la cercanía de los vencimientos.
  5. La capacitación dada por la Asesora Jurídica, doctora Angélica Bello a los servidores públicos y contratistas sobre el derecho de petición, normatividad, requisitos y plazos.
  6. La Carta de Trato Digno adoptada, aprobada y socializada.
  7. La unificación de la ventanilla única de correspondencia
  8. Se evidencian varias felicitaciones por redes sociales
-

---

### Aspectos Positivos - Oportunidades de Mejora:

1. Actualizar la sección "Preguntas Frecuentes" de la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá de acuerdo con las PQRS que registran mayor porcentaje según temática.
2. Incluir la correspondencia interna en el proceso de Ventanilla Única de Correspondencia.
3. Responder el 100% de las PQRS en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

De todos estos aspectos debe elaborarse y ejecutarse el respectivo plan de mejoramiento midiéndose su efectividad.



CPS MIPG- Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

---