



## INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS PRIMER SEMESTRE 2023.

### EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1474 DE 2011

#### Introducción

El presente informe, tiene la función del análisis y seguimiento del proceso de recepción de los diferentes tipos de solicitudes que recibe la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, donde se puede observar la gestión realizada durante el primer semestre del año en curso, donde se efectúa el seguimiento de esta información y su respectivo análisis que está enfocado en determinar los avances de la ejecución de respuestas y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento. Con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

A continuación, se presenta el resultado obtenido en el proceso, correspondiente al primer semestre del año 2023.



## Correspondencia Recibida

Correspondencia Recibida				
Radicaciones	PQRS	Respondidas fuera de tiempo	Invitaciones	Otros
817	724	10	62	31

Tabla No 1. Correspondencia recibida

De la tabla anteriormente presentada, se puede observar que durante el primero semestre del año 2023 se han recibido ochocientos diecisiete (817) radicaciones en la ventanilla única, de las cuales setecientos veinticuatro (724) han sido Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de las cuales se respondieron fuera de termino diez (10) PQRS, sesenta y dos (62) invitaciones, y treinta y un (31) de otros tipos de radicaciones como hojas de vida, facturas y otros tipos de radicaciones las cuales se recibieron por correo electrónico y de manera física en la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

### Correspondencia recibida entre enero y junio.

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

Tabla No 2. Correspondencia Recibida entre enero y junio



### Correspondencia Recibida Ene - Jun



**Grafica No 1. Porcentaje de la correspondencia por mes**

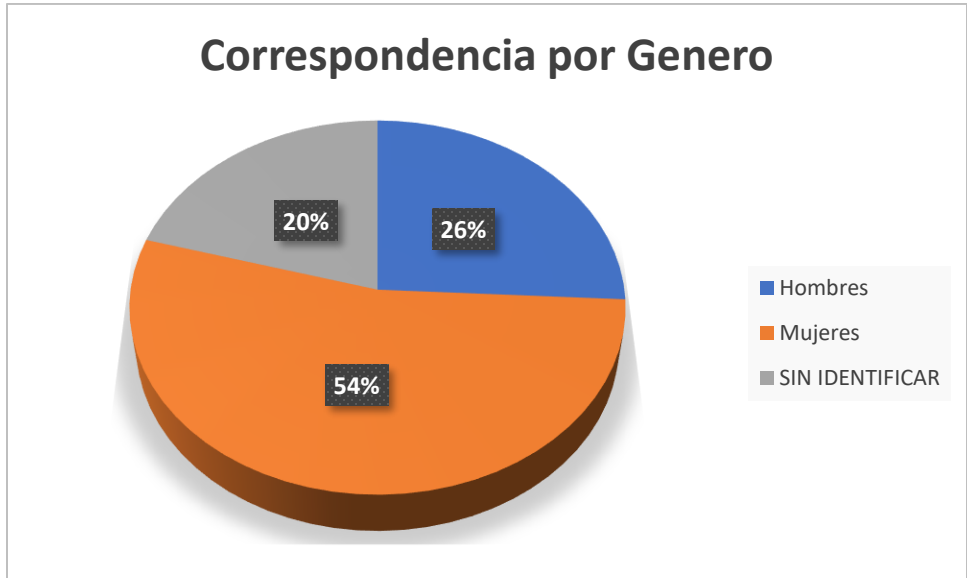
Teniendo la información de la tabla No 2 y la gráfica No 1, se puede observar que en el mes de enero hubo un total de noventa y tres (93) radicaciones, teniendo un porcentaje del once (11) por ciento, en el mes de febrero hubo un total de doscientos veinte (220) radicaciones, teniendo un porcentaje del veintisiete (27) por ciento, para el mes de marzo hubo un total de ciento cincuenta y nueve (159) radicaciones, teniendo un porcentaje del veinte (20) por ciento, para el mes de abril hubo ciento siete (107) radicaciones, teniendo un porcentaje del trece (13) por ciento, para el mes de mayo hubo ciento seis (106) radicaciones, teniendo un porcentaje del trece (13) por ciento, y por ultimo para el mes de junio hubo un total de ciento treinta y dos (132) radicaciones, teniendo un porcentaje del dieciséis (16) por ciento.

### Correspondencia recibida por géneros

A continuación, se da a conocer la información de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del instituto, donde se da a conocer cuantos hombres, cuantas mujeres y cuantas radicaciones se dan sin identifica ya que puede ser por otras dependencias, colegios o empresas, donde se evidencia la siguiente información.

Correspondencia Recibida por géneros		
Hombres	Mujeres	SIN IDENTIFICAR
211	438	168

**Tabla No 3. Correspondencia recibida según el género Hombre/Mujer.**



**Gráfica No. 2. Correspondencia según género Hombre/Mujer**

Teniendo la información de la tabla No 3 y la gráfica No 2, se puede observar que en el primer semestre del año 2023 de las 817 radicaciones recibidas en la ventanilla única del Instituto, doscientos once (211) hombres hicieron radicaciones, teniendo un porcentaje del veintiséis (26) por ciento, cuatrocientas treinta y ocho (438) mujeres hicieron radicaciones, teniendo un porcentaje del cincuenta y cuatro (54) por ciento, y ciento sesenta y ocho (168) radicaciones se realizaron por empresas, colegios y otras entidades, teniendo un porcentaje del veinte (20) por ciento.

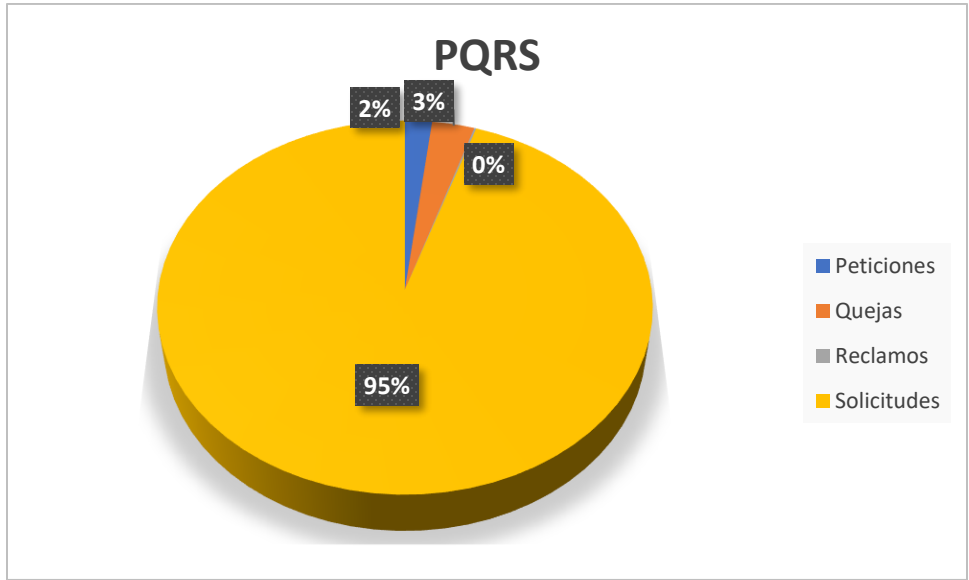
**PQRS radicadas.**

A continuación, se da a conocer la información del número de radicaciones realizadas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), en el transcurso del primer semestre del año 2023, donde se evidencia la siguiente información.

PQRS	
<b>Peticiones</b>	14
<b>Quejas</b>	22
<b>Reclamos</b>	1
<b>Solicitudes</b>	687
<b>Total</b>	724

**Tabla No 4. Radicaciones de PQRS**





**Grafica No. 3, Radicaciones de PQRS**

Teniendo la información de la tabla No 3 y la gráfica No 2, se puede observar que en el primer semestre del año 2023 de las setecientas veinticuatro (724), PQRS, se hicieron catorce (14) Peticiones, teniendo un porcentaje del dos (02) por ciento, se hicieron veintidós (22) quejas, teniendo un porcentaje del tres (03) por ciento, se realizó un (01) reclamo, teniendo un porcentaje por debajo del uno (01) por ciento, y se realizaron seiscientos ochenta y siete (687) solicitudes, teniendo un porcentaje del noventa y cinco (95) por ciento de las PQRS radicadas.

### Solicitudes por redes sociales

A continuación, se da a conocer las solicitudes de información que se han radicado por las redes sociales del instituto, teniendo en cuenta Facebook e Instagram, se tiene la información desde el mes de marzo por lo que desde ese mes le dieron acceso a este manejo a la contratista de recepción. Donde se evidencia la siguiente información.

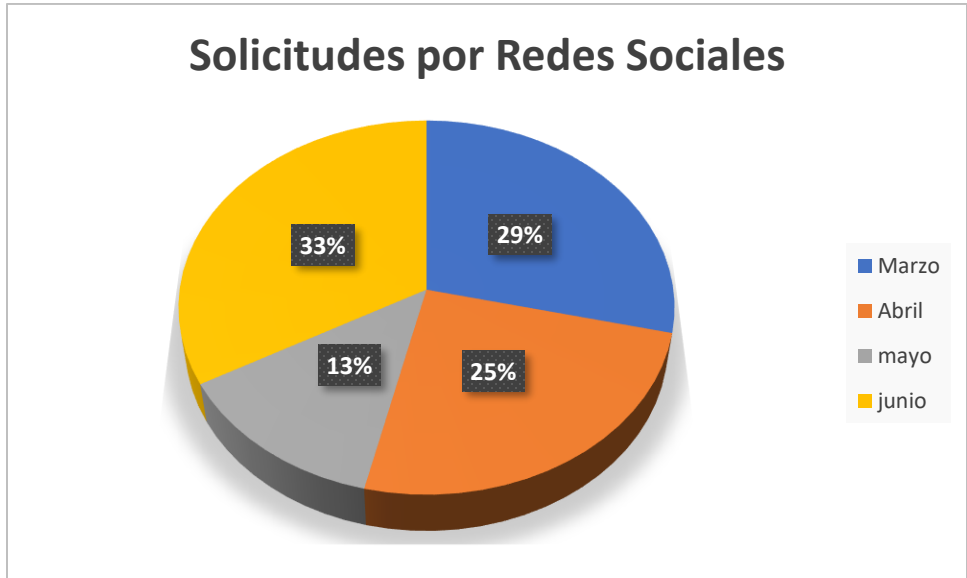
Solicitudes por Redes Sociales		
Mes	Solicitudes	Respuestas
Marzo	39	39
Abril	34	34
mayo	18	18
junio	45	45

**Tabla No 5. Solicitudes de información por Redes Sociales**





### Solicitudes por Redes Sociales



**Grafica No 4. Solicitudes de Información por Redes Sociales**

Teniendo en cuenta la tabla No 5 y la tabla No 4, se evidencia la solicitud información por las redes sociales del Instituto en los meses de marzo, abril, mayo y junio, donde se evidencian que se hicieron treinta y tres (33) solicitudes de información las cuales fueron respondidas en su totalidad, por lo anterior en marzo se hicieron treinta y nueve (39) solicitudes, teniendo un porcentaje del veintinueve (29) por ciento, en abril se hicieron treinta y cuatro (34) solicitudes, teniendo un porcentaje del veinticinco (25) por ciento, en mayo se hicieron dieciocho (18) solicitudes, teniendo un porcentaje del trece (13) por ciento, y en el mes de junio se hicieron cuarenta y cinco (45) por ciento.

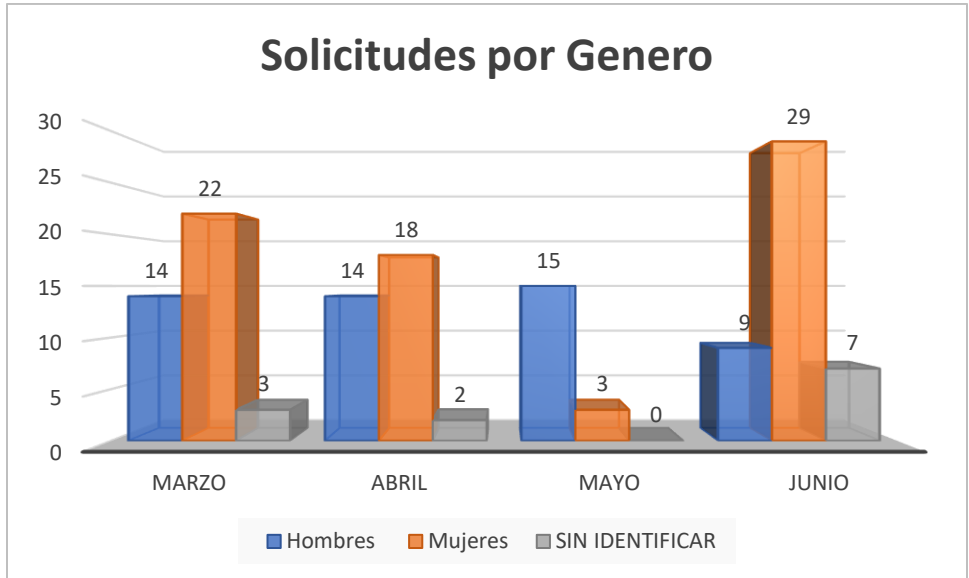
### Solicitudes por Genero

A continuación, se da a conocer las solicitudes de información que se han radicado por las redes sociales del instituto, teniendo en cuenta Facebook e Instagram se tiene la información desde el mes de marzo por género, donde se tomaron los criterios de hombres, mujeres y solicitudes donde no se identifica el género, Donde se evidencia la siguiente información.

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

**Tabla No 6. Solicitudes realizadas por Redes Sociales por Genero.**





**Gráfica No 5. Solicitudes realizadas por Redes Sociales.**

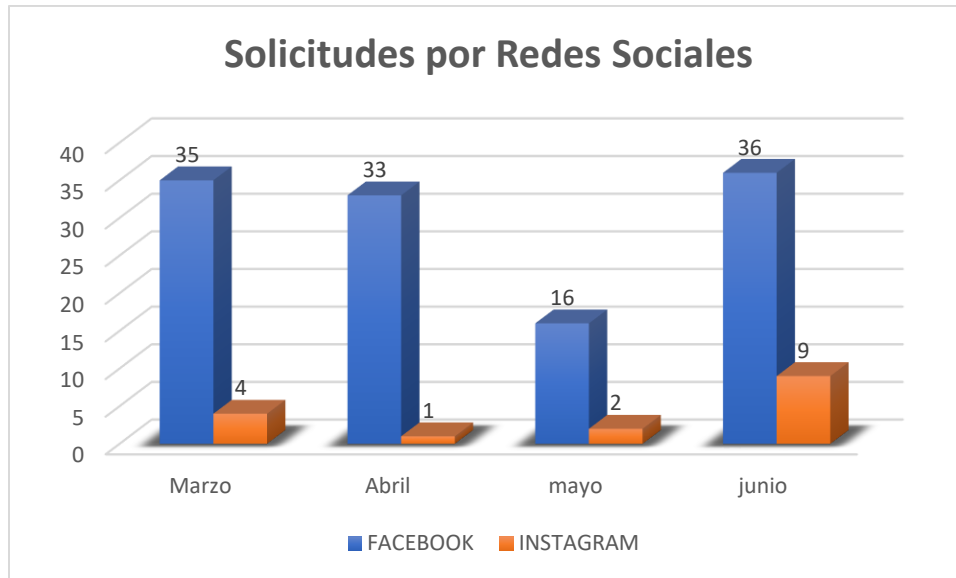
Teniendo en cuenta la tabla No 6 y la tabla No 5, se evidencia la solicitud información por las redes sociales del Instituto en los meses de marzo, abril, mayo y junio, donde se evidencian que en el mes de marzo catorce (14) hombres, veintidós (22) mujeres y tres (3) personas sin identificar, solicitaron información. En el mes de abril catorce (14) hombres, dieciocho (18) mujeres y dos (02) personas sin identificar, solicitaron información, para el mes de mayo quince (15) hombres, tres (03) mujeres solicitaron información, y para el mes de junio nueve (09) hombres, veintinueve (29) mujeres y 7 personas sin identificar solicitaron información por las redes sociales del Instituto.

### Solicitudes por Redes Sociales

A continuación, se da a conocer las solicitudes de información que se han radicado por las redes sociales del instituto, teniendo en cuenta Facebook e Instagram se tiene la información desde el mes de marzo, donde los criterios de Facebook e Instagram donde se evidencia la siguiente información

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>

**Tabla No 7. Solicitudes de información realizadas por las redes sociales del Instituto.**



**Gráfica No 6. Solicitudes realizadas por medio de las redes sociales del Instituto**

Teniendo en cuenta la tabla No 7 y la tabla No 6, se evidencia la solicitud información por las redes sociales del Instituto en los meses de marzo, abril, mayo y junio, donde se evidencian que en el mes de marzo se realizaron treinta y cinco (35) solicitudes a través de Facebook y se realizaron cuatro (04) solicitudes por Instagram, en el mes de abril se realizaron treinta y tres (33) solicitudes a través de Facebook y una (01) a través de Instagram, en el mes de mayo se realizaron dieciséis (16) solicitudes a través de Facebook y dos (02) solicitudes a través de Instagram, para el mes de junio se realizaron treinta y seis (36) solicitudes a través de Facebook y nueve (09) solicitudes a través de Instagram. Teniendo así, un total de ciento veinte (120) solicitudes realizadas a través de Facebook y dieciséis (16) solicitudes a través de Instagram.

### Encuestas de satisfacción

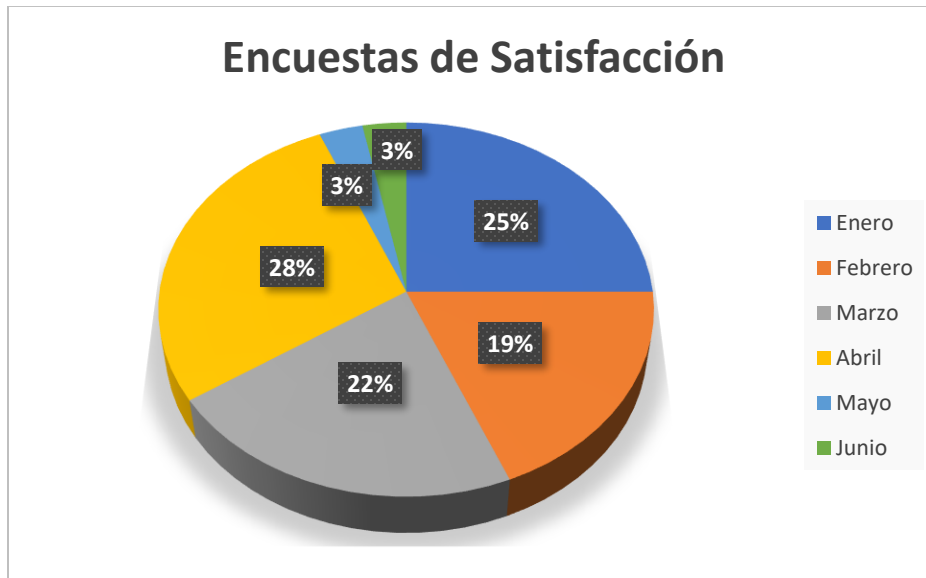
Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción diligenciadas por el enlace enviado por medio de las respuestas y los oficios de salida del Instituto, donde se puede evidenciar la siguiente información, se hace el análisis sobre el número de encuestas diligenciadas en los meses del primer semestre del año 2023, el diligenciamiento por género, el tiempo de espera en la ventanilla única, la cortesía prestada en la ventanilla única, y la satisfacción en general sobre la ventanilla única del Instituto.





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

Tabla No. 8. Encuestas de satisfacción



Grafica No. 7. Encuestas de satisfacción.

Teniendo en cuenta la tabla No 8 y la tabla No 7, se evidencia que se diligenciaron treinta y tres (33) encuestas en el primer semestre del año 2023, en donde para el mes de enero se diligenciaron ocho (08) encuestas, teniendo un porcentaje del veinticuatro (24) por ciento, para el mes de febrero se diligenciaron seis (06) encuestas, teniendo un porcentaje del dieciocho (18) por ciento, para el mes de marzo se diligenciaron ocho (07) encuestas, teniendo un porcentaje del veintidós (22) por ciento, para el mes de abril se diligenciaron nueve (09) encuestas, teniendo un porcentaje del veintiocho (28) por ciento, para el mes de mayo se diligencio una (01) encuesta, teniendo un porcentaje del tres (03) pro ciento, y para el mes de junio se diligencio una (01) encuesta, teniendo un porcentaje del tres (03) pro ciento.

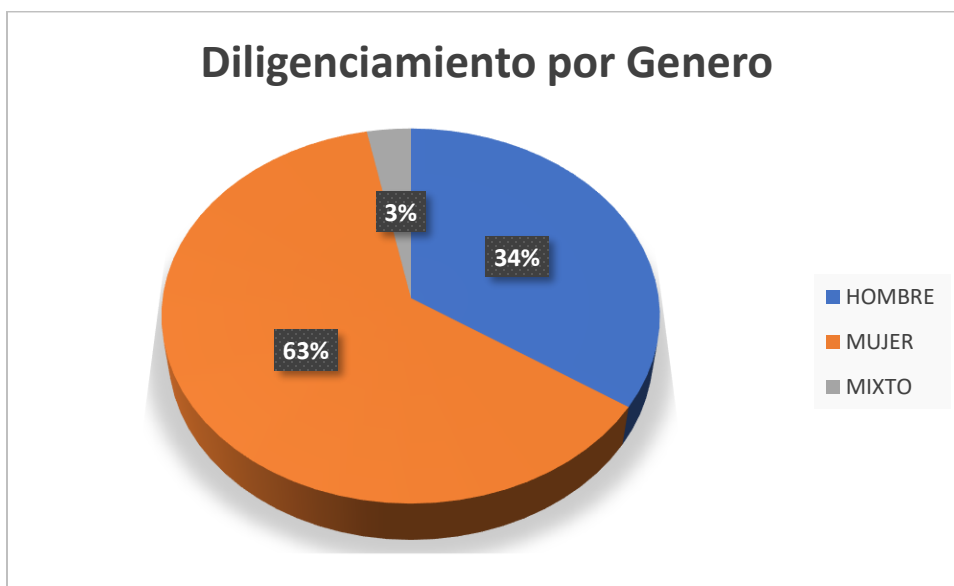


### Encuestas por genero

A continuación, se hace el análisis del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en el primer semestre del año 2023, a continuación, se muestra la tabla y la gráfica correspondientes al análisis de la información suministrada.

DILIGENCIAMIENTO POR GENERO	
HOMBRE	11
MUJER	20
MIXTO	1
TOTAL	33

Tabla No 9. Información por genero



Grafica No 8. Diligenciamiento por género.

Teniendo en cuenta la tabla No 8 y la gráfica No 8, donde se encuentra la información del diligenciamiento de las encuestas por género, se evidencia que un total de once (11) hombres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del treinta y cuatro (34) por ciento, veinte (20) mujeres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del sesenta y tres (63) por ciento, y se realizó un (1) diligenciamiento de la encuesta por una agrupación, es por esto que se coloca como mixto, teniendo un porcentaje del tres (03) por ciento.

### Tiempo de espera

Para el análisis del tiempo de espera se tomaron los aspectos de excelente, Bueno y Regular, como se muestra en la siguiente tabla y gráfica, se determina un tiempo de espera se determina como la rapidez al momento de hacer el trámite de radicación en la ventanilla única del instituto, donde se pudo analizar lo siguiente.



Tiempo de Espera	
Excelente	23
Bueno	9
<b>Total</b>	<b>32</b>

Tabla No. 10 Tiempo de Espera (rapidez) en la radicación de alguna solicitud en la ventanilla única del instituto.



Grafica No. 9. Tiempo de Espera (rapidez) en la radicación de alguna solicitud en la ventanilla única del instituto.

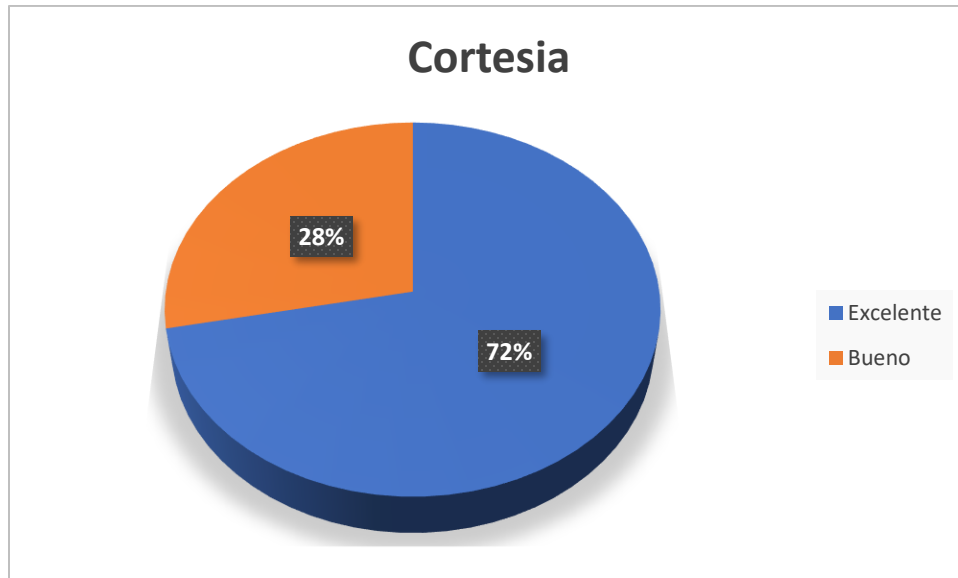
Teniendo en cuenta la tabla No 10 y la gráfica No 9, donde se encuentra la información del tiempo de espera (rapidez), en la radicación de las solicitudes en la ventanilla única del Instituto, donde se evidencia que veintitrés (23) personas afirmaron que la rapidez es excelente, teniendo un porcentaje del setenta (70) por ciento, nueve (09) personas afirmaron que la rapidez es buena, teniendo un porcentaje del veintisiete (27) por ciento.

### Cortesía

Para el análisis de la cortesía en la ventanilla única, se tomaron los aspectos de excelente, Bueno y Regular, como se muestra en la siguiente tabla y gráfica, donde se pudo analizar lo siguiente.

Cortesía	
Excelente	23
Bueno	9
<b>Total</b>	<b>32</b>

Tabla No 11. Cortesía



**Grafica No 10. Cortesía**

Teniendo en cuenta la tabla No 11 y la gráfica No 10, donde se encuentra la información de la cortesía brindada en el momento de atender cualquier tipo de solicitud en la ventanilla única, donde por medio del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción se evidencio que, veintitrés (23) personas calificaron la cortesía como excelente, teniendo un porcentaje del setenta y dos (72) por ciento, nueve (09) personas calificaron la cortesía como buena, teniendo un porcentaje del veintiocho (28) por ciento.

### Satisfacción general

Para el análisis de la satisfacción en general de los servicios prestados en la ventanilla única del Instituto, se tuvo en cuenta el diligenciamiento de las treinta y tres (33) encuestas de satisfacción realizadas en el primer semestre del año 2023. Donde se tuvieron los siguientes resultados.

Satisfacción General	
Excelente	18
Bueno	14
Total	32

**Tabla No. 12. Satisfacción general**



**Grafica No 11. Satisfacción general**

Teniendo en cuenta la tabla No 12 y la gráfica No 11, donde se encuentra la información de la satisfacción en general de los servicios prestados en la ventanilla única, donde por medio del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción se evidencio que, dieciocho (18) personas calificaron el servicio como excelente, teniendo un porcentaje del cincuenta y seis (56) por ciento, catorce (14) personas calificaron el servicio como bueno, teniendo un porcentaje de cuarenta y cuatro (44) por ciento.

**DANIEL BAENA RODRÍGUEZ**  
**Técnico administrativo**  
**Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá**