



INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS SEGUNDO 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 segundo semestre del año 2023.



Correspondencia Recibida

Correspondencia Recibida				
Radicaciones	PQRS	Respondidas fuera de tiempo	Invitaciones	Otros
725	516	8	117	92

Tabla No 1. Correspondencia recibida

De la tabla anteriormente presentada, se puede observar que durante el primero semestre del año 2023 se han recibido setecientos veinticinco (725) radicaciones en la ventanilla única, de las cuales quinientos diecisiete (517) han sido Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de las cuales se respondieron fuera de termino ocho (8) PQRS, sientos diecisiete (117) invitaciones, y noventa y uno (92) 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.

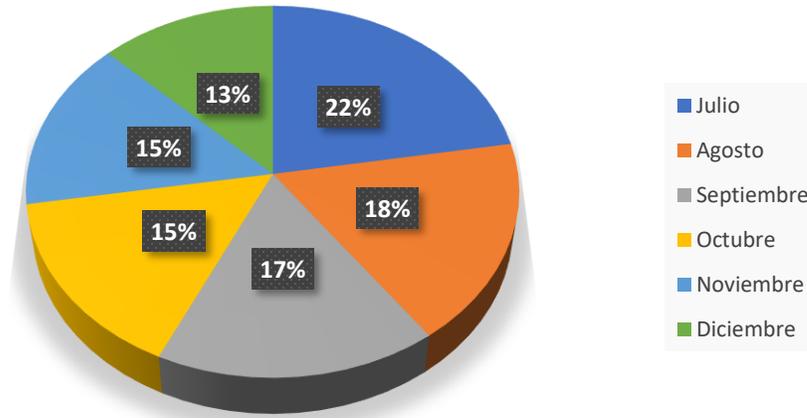
Correspondencia recibida entre enero y junio.

Correspondencia Recibida Ene - Jun	
Julio	162
Agosto	128
Septiembre	123
Octubre	112
Noviembre	108
Diciembre	92
Total	725

Tabla No 2. Correspondencia Recibida entre julio y diciembre



Correspondencia Recibida Julio - Dic



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 julio hubo un total de ciento sesenta y dos (162) radicaciones, teniendo un porcentaje del veintidós (22) por ciento, en el mes de agosto hubo un total de ciento veintiocho (128) radicaciones, teniendo un porcentaje del dieciocho (18) por ciento, para el mes de septiembre hubo un total de ciento veintitrés (123) radicaciones, teniendo un porcentaje del diecisiete (17) por ciento, para el mes de octubre hubo ciento doce (112) radicaciones, teniendo un porcentaje del quince (15) por ciento, para el mes de noviembre hubo ciento siete (107) radicaciones, teniendo un porcentaje del quince (15) por ciento, y por ultimo para el mes de diciembre hubo un total de noventa y dos (92) radicaciones, teniendo un porcentaje del trece (13) por ciento.

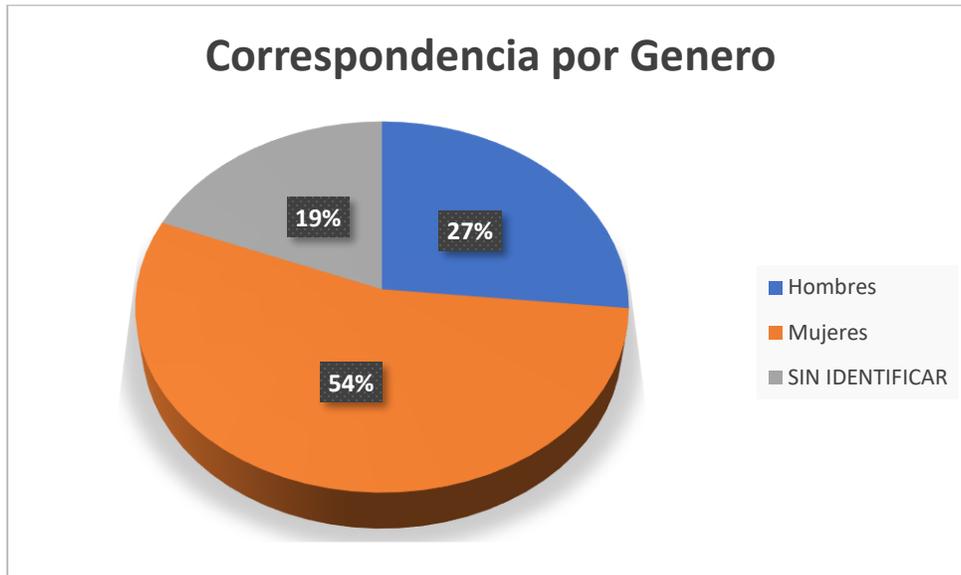
Correspondencia recibida por géneros

A continuación, se da a conocer la información de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del instituto, donde se da a conocer cuántos 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
193	395	137



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



Gráfica No. 2. Correspondencia según género Hombre/Mujer

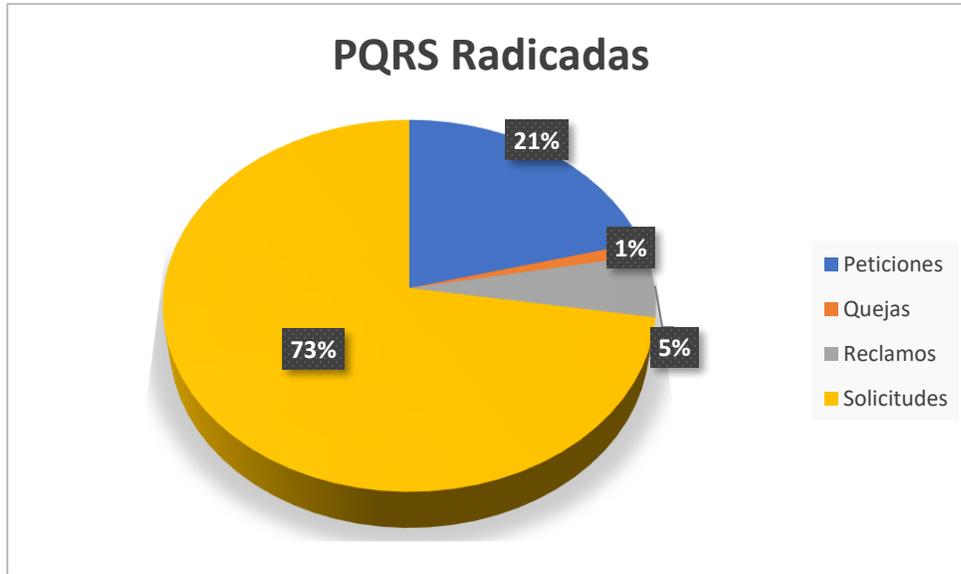
Teniendo la información de la tabla No 3 y la gráfica No 2, se puede observar que en el segundo semestre del año 2023 de las 725 radicaciones recibidas en la ventanilla única del Instituto, ciento noventa y tres (193) hombres hicieron radicaciones, teniendo un porcentaje del veintiséis (27) por ciento, trescientos noventa y cinco (395) mujeres hicieron radicaciones, teniendo un porcentaje del cincuenta y cuatro (54) por ciento, y ciento treinta y siete (137) 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 segundo semestre del año 2023, donde se evidencia la siguiente información.

PQRS	
Peticiones	108
Quejas	6
Reclamos	28
Solicitudes	374
Total	516

Tabla No 4. Radicaciones de PQRS



Grafica No. 3, Radicaciones de PQRS

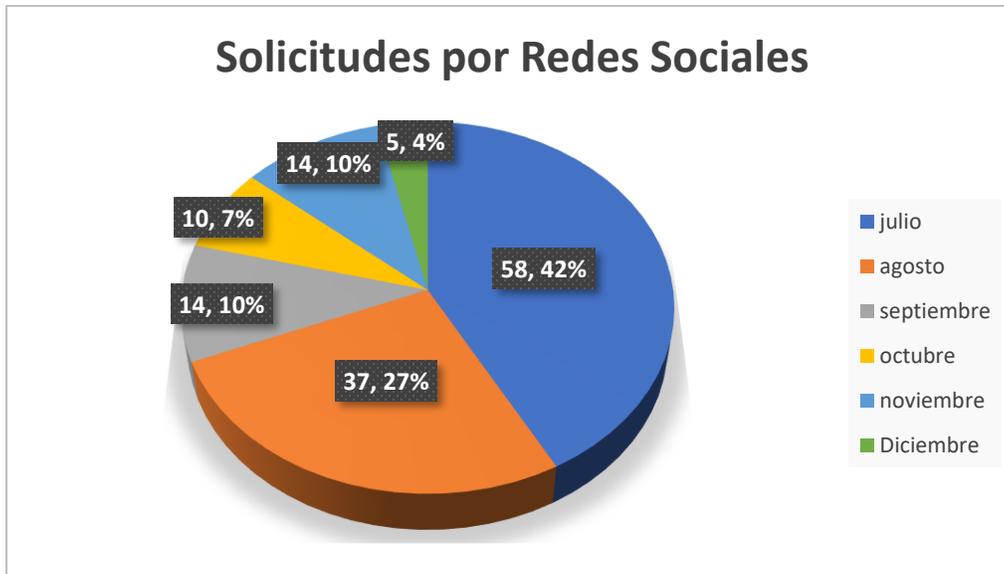
Teniendo la información de la tabla No 3 y la gráfica No 2, se puede observar que en el segundo semestre del año 2023 de las quinientos dieciséis (516), PQRS, se hicieron ciento ocho (108) Peticiones, teniendo un porcentaje del setenta y tres (73) por ciento, se hicieron seis (6) quejas, teniendo un porcentaje del un (01) por ciento, se realizó veintiocho (28) reclamo, teniendo un porcentaje por debajo del cinco (05) por ciento, y se realizaron trecientos setenta y cuatro (374) solicitudes, teniendo un porcentaje del setenta y tres (73) 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
Julio	58	58
Agosto	37	37
Septiembre	14	14
Octubre	10	10
Noviembre	14	14
Diciembre	5	5

Tabla No 5. Solicitudes de información 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, donde se evidencian que se hicieron ciento treinta y ocho (138) solicitudes de información las cuales fueron respondidas en su totalidad, por lo anterior en julio se hicieron cincuenta y ocho (58) solicitudes, teniendo un porcentaje del cincuenta y ocho (58) por ciento, en agosto se hicieron treinta y siete (37) solicitudes, teniendo un porcentaje del treinta y siete (37) por ciento, en septiembre se hicieron catorce (14) solicitudes, teniendo un porcentaje del catorce (14) por ciento, en octubre se hicieron diez (10) solicitudes, teniendo un porcentaje del diez (10) por ciento, en noviembre se hicieron catorce (14) solicitudes, teniendo un porcentaje del catorce (14) por ciento y en el mes de diciembre se hicieron cinco (5) por ciento.

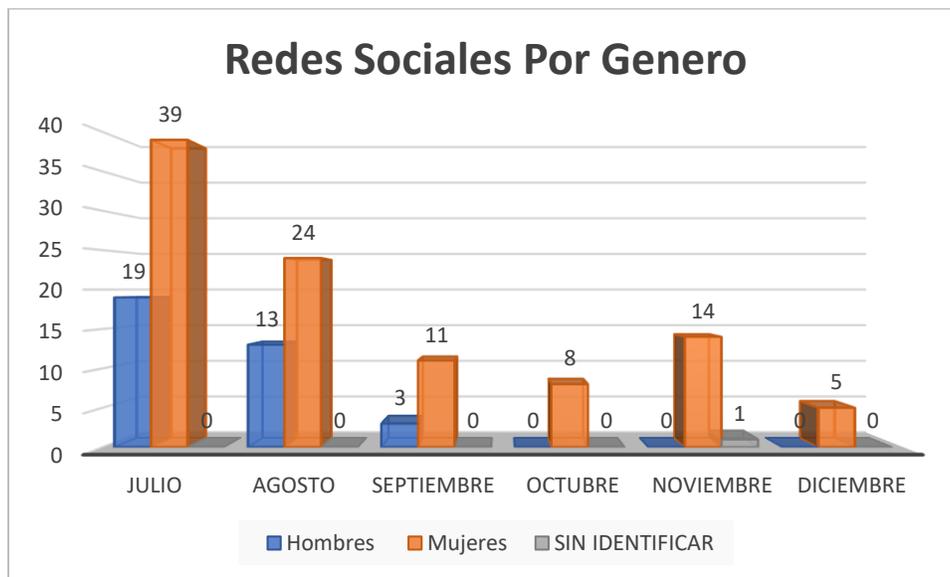
Solicitudes por Genero

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
Julio	19	39	0
Agosto	13	24	0
Septiembre	3	11	0
Octubre	2	8	0
Noviembre	0	14	1
Diciembre	0	5	0

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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre donde se evidencian que en el mes de julio diecinueve (19) hombres, treinta y nueve (39) mujeres y cero (0) personas sin identificar, solicitaron información. En el mes de agosto trece (13) hombres, dieciocho (18) mujeres y cero (0) personas sin identificar, solicitaron información, para el mes de septiembre tres (03) hombres, once (11) mujeres solicitaron información, en el mes de octubre dos (02) hombres, ocho (8) mujeres y cero (0) personas sin identificar, en el mes de noviembre cero (0) hombres, catorce (14) mujeres y una (1) personas sin identificar y para el mes de diciembre cero (0) hombres, cinco (05) mujeres y cero (0) personas sin identificar solicitaron información por las redes sociales del Instituto.

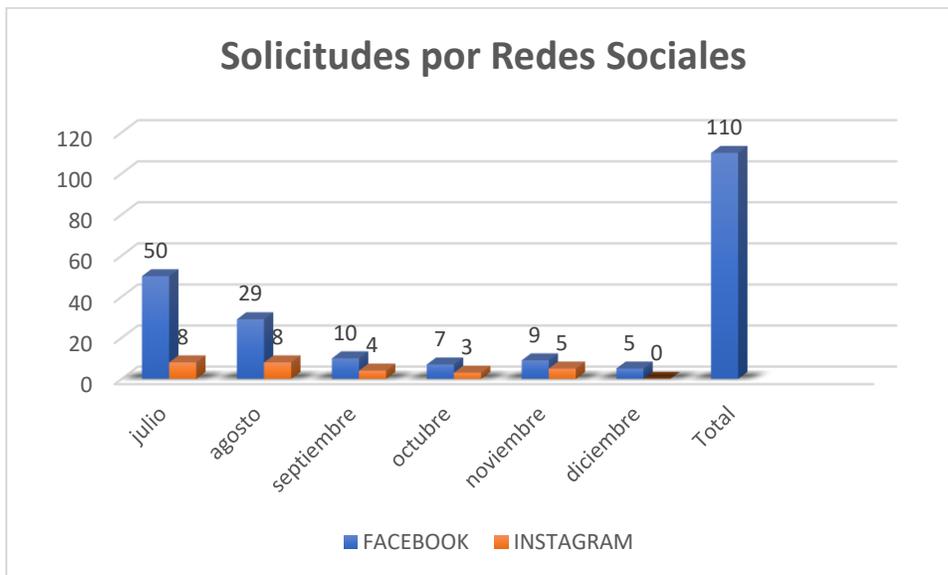


Solicitudes por Redes Sociales

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
Julio	50	8
Agosto	29	8
Septiembre	10	4
Octubre	7	3
Noviembre	9	5
Diciembre	5	0
Total	110	28

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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, donde se evidencian que en el mes de julio se realizaron cincuenta (50) solicitudes a través de Facebook y se realizaron ocho (08)



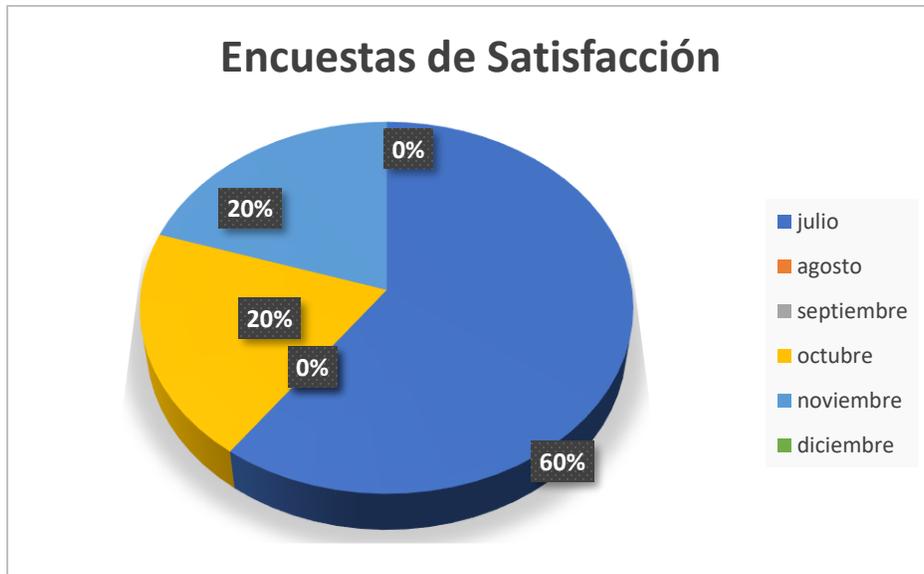
solicitudes por Instagram, en el mes de agosto se realizaron veintinueve (29) solicitudes a través de Facebook y ocho (08) a través de Instagram, en el mes de septiembre se realizaron diez (10) solicitudes a través de Facebook y cuatro (04) a través de Instagram, en el mes de octubre se realizaron siete (7) solicitudes a través de Facebook y tres (03) a través de Instagram, en el mes de noviembre se realizaron nueve (09) solicitudes a través de Facebook y cinco (05) solicitudes a través de Instagram y para el mes de diciembre se realizaron cinco (05) solicitudes a través de Facebook y cero (0) solicitudes a través de Instagram. Teniendo así, un total de ciento treinta y ocho (138) 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 segundo 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
Julio	3
agosto	0
septiembre	0
octubre	1
noviembre	1
diciembre	0
Total	5

Tabla No. 8. Encuestas de satisfacción

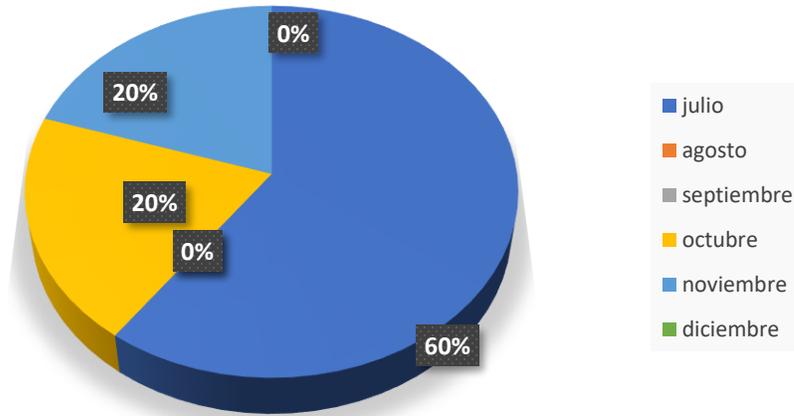


Grafica No. 7. Encuestas de satisfacción.

Teniendo en cuenta la tabla No 8 y la tabla No 7, se evidencia que se diligenciaron cinco (05) encuestas en el segundo semestre del año 2023, en donde para el mes de julio se diligenciaron tres (03) encuestas, teniendo un porcentaje del sesenta (60) por ciento, para el mes de agosto se diligenciaron cero (0) encuestas, teniendo un porcentaje del cero (0) por ciento, para el mes de septiembre se diligenciaron cero (0) encuestas, teniendo un porcentaje del cero (0) por ciento, para el mes de octubre se diligenciaron uno (01) encuestas, teniendo un porcentaje del veinte (20) por ciento, para el mes de noviembre se diligencio una (01) encuesta, teniendo un porcentaje del veinte (20) por ciento, y para el mes de diciembre se diligencio cero (0) encuesta, teniendo un porcentaje del cero (0) por ciento.



Encuestas de Satisfacción



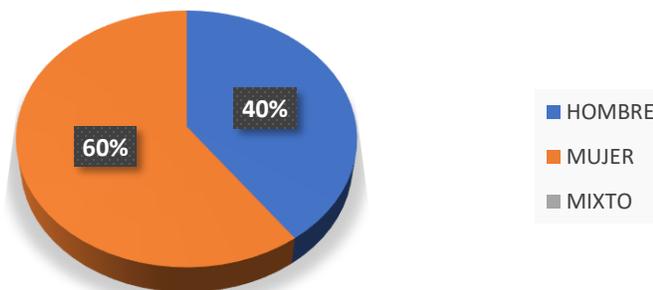
Encuestas por genero

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

DILIGENCIAMIENTO POR GENERO	
HOMBRE	2
MUJER	3
MIXTO	0
TOTAL	5

Tabla No 9. Información por genero

Diligenciamiento 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 dos (2) hombres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del cuarenta (40) por ciento, tres (3) mujeres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del sesenta (60) por ciento, y se realizó cero (0) diligenciamiento de la encuesta por una agrupación, es por esto que se coloca como mixto, teniendo un porcentaje del cero (0) 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	2
Bueno	3
Total	5

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.

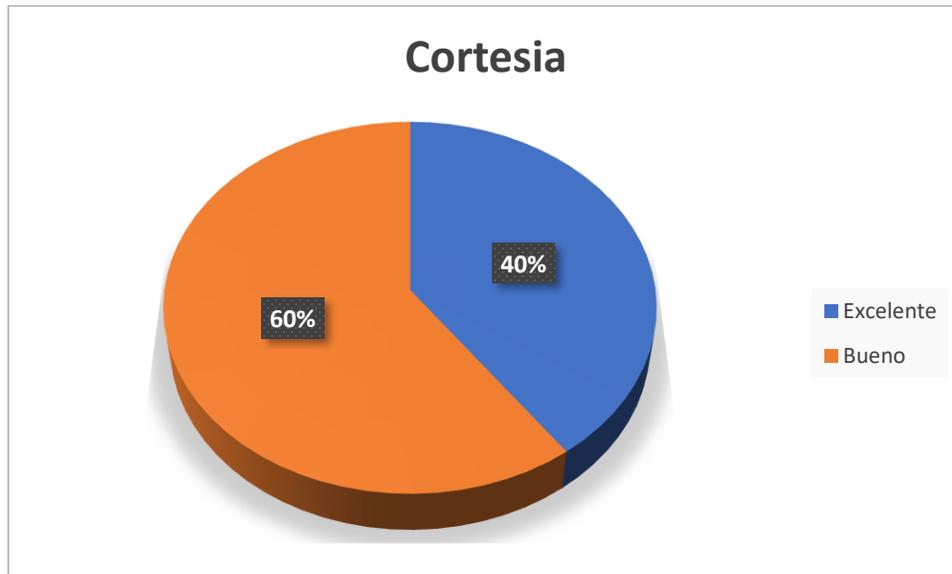
Teniendo en cuenta la tabla No 10 y la gráfica No 9, donde se encuentra la información del tiempo de espera (rapidez), en la radicación de las solicitudes en la ventanilla única del Instituto, donde se evidencia que dos (02) personas afirmaron que la rapidez es excelente, teniendo un porcentaje del cuarenta (40) por ciento, tres (03) personar afirmaron que la rapidez es buena, teniendo un porcentaje del sesenta (60) 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	2
Bueno	3
Total	5

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, dos (02) personas calificaron la cortesía como excelente, teniendo un porcentaje del cuarenta (40) por ciento, tres (03) personas calificaron la cortesía como buena, teniendo un porcentaje del sesenta (60) 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	03
Bueno	02
Total	5

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, tres (03) personas calificaron el servicio como excelente, teniendo un porcentaje del sesenta (60) por ciento, dos (02) personas calificaron el servicio como bueno, teniendo un porcentaje de cuarenta (40) por ciento.

DANIEL BAENA RODRÍGUEZ

Técnico administrativo

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá