

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

VIEGENCIA 2023

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INTRODUCCIÓN

La revisión por la dirección hace parte del mejoramiento continuo del Instituto de cultura y turismo de Cajicá y se realiza con el fin de asegurar que el Sistema Integrado de Gestión sea conveniente, adecuado, eficiente y esté alineado con la dirección estratégica de la institución. Se ejecuta en base a la información y los resultados del sistema, los cuales se analizan con el propósito de identificar oportunidades de mejora, necesidades de recursos y cualquier necesidad de cambio en procura de la satisfacción de los clientes y demás partes interesadas. El presente informe se relacionan las entradas que son exigidas en los numerales 9.3 de la norma NTC ISO 9001:2015

FECHA:

Jueves 21 de septiembre de 2023.

OBJETIVO DEL INFORME

Conocer y analizar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión del Instituto de cultura y turismo de Cajicá, con el fin de asegurar la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la Institución.

1. REVISIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD Y MAPA DE PROCESOS.

La planeación estratégica del Sistema de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá:

MISIÓN: Somos una entidad descentralizada que planea, direcciona, ejecuta y evalúa las políticas, planes, programas y proyectos culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos

del Municipio de Cajicá, desde el reconocimiento y visibilizar de la diversidad cultural del municipio, el fortalecimiento de las prácticas de lectura, escritura y oralidad, la salvaguarda, protección, conservación y divulgación del patrimonio material e inmaterial y la promoción de Cajicá como destino turístico, a partir de procesos de planeación, articulación, desarrollo y evaluación encaminados al reconocimiento del Instituto a nivel regional y nacional por la calidad de los servicios y el impacto en la comunidad.

VISIÓN: Liderar la formulación, ejecución y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos a nivel municipal, departamental, nacional e internacional, por medio de procesos innovadores de la gestión pública de la cultura a través del fomento de las prácticas culturales, el impulso de las prácticas de la lectura, escritura y oralidad, el rescate y apropiación de los bienes y manifestaciones de interés cultural y la promoción de Cajicá como destino turístico, contribuyendo a la transformación cultural y el desarrollo social, económico y comunitario de la población.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se compromete a garantizar el goce pleno de los derechos culturales de la población cajiqueña, fortaleciendo planes, procesos, programas, proyectos y actividades culturales, artísticas, patrimoniales, bibliotecarias y turísticas, promoviendo la apropiación del territorio y la construcción de una identidad cultural en la población del municipio de Cajicá, por medio de las Escuelas de Formación Artística y Cultural, el Fomento cultural, la Red Municipal de Bibliotecas, la Coordinación de Patrimonio y la Coordinación de Turismo.

Así mismo, se define la mejora continua de nuestros procesos como el camino para garantizar un servicio más ágil y oportuno a nuestra comunidad.

Por lo anterior, la Dirección del Instituto ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables.



OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Planear, desarrollar y fomentar programas, proyectos y actividades culturales, bibliotecarias, patrimoniales y turísticas que permitan la satisfacción de la comunidad.
- Fortalecer la promoción y divulgación de los procesos artísticos, culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos del municipio de Cajicá.
- Desarrollar procesos de educación informal para la comunidad en general, que fortalezcan los entornos de aprendizaje, desarrollo personal y aprovechamiento del tiempo libre a través del arte y la cultura.
- Promover un talento humano competente garantizando así la calidad de los servicios.
- Fortalecer la estructura organizativa del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, a través de la ejecución de lineamientos técnicos para mejorar los procesos y procedimientos de la entidad.
- Identificar, analizar y evaluar lecciones aprendidas y buenas prácticas para el mejoramiento continuo de la entidad.
- Satisfacer las necesidades y expectativas en la prestación del servicio al ciudadano, haciéndolo más ágil y oportuno.

NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001 2015:

El Sistema Integrado de Gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, excluye los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015, con la respectiva justificación:

- **Diseño y desarrollo (Numeral 8.3):** El Instituto no requiere de diseño y desarrollo dentro de los sistemas.
- **Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición (numeral 7.1.5):** Durante la identificación de los procesos indicados, no se requiere la utilización de

2. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA ANTERIOR REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:

A continuación se describe el estado de la única acción de mejora que se encontraba abierta desde la última revisión por la alta Dirección.

ACCIONES DE MEJORA	FECHA PREVISTA	RESPONSABLE	ESTADO DE LAS ACCIONES			
			PENDIENTE	IMPLEMENTADA	CERRADA	FECHA DE CIERRE
Generar encuestas de satisfacción frente a los programas prestados por la Biblioteca.	30/06/2023	Líder del proceso de Gestión de Bibliotecas			X	15/07/2023

3. CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Como parte del análisis de las partes interesadas, su necesidad o expectativas y la acción tomada por la Entidad para atenderla, me permito describir el actual análisis con última fecha de actualización en abril de 2023:

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS INTERNAS			
PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD/EXPECTATIVA	ACCIÓN DE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO
GESTIÓN DEL TURISMO	OPERADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	Contar con espacios que permitan fortalecer el producto turístico de Cajicá.	El área de turismo establece diferentes estrategias que vinculan a los operadores turísticos y les permiten fortalecer y promocionar el producto turístico cajiqueño.
	ASOCENTRO	Brindar espacio para el desarrollo del producto turístico de naturaleza de sabana centro y la ruta navideña y religiosa de sabana centro.	Participación en los espacios destinados por ASOCENTRO para el fortalecimiento del producto turístico de naturaleza y la ruta navideña y religiosa.
	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Cumplimiento de las metas del plan de desarrollo municipal y del plan de desarrollo turístico del municipio.	Proyectar y diseñar el "ABC de Turismo" como estrategias para el cumplimiento de las metas mediante actividades descritas en el Plan de acción
GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	ARTISTAS, CREADORES Y GESTORES CULTURALES	Participar de diferentes convocatorias de fomento cultural en la modalidad de estímulos	Se cuenta con la implementación del Portafolio Municipal de Estímulos CAJICARTE
	ARTISTAS, CREADORES Y GESTORES CULTURALES	Participar en eventos culturales cajiqueños de reconocimiento local, regional, departamental y nacional	Se invita a los artistas del municipio a participar de la agenda cultural que tiene el instituto
GESTIÓN DOCUMENTAL	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Préstamo de expedientes del archivo central del instituto municipal de cultura y turismo	Procedimiento préstamo de expedientes
	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Procesos de organización del archivo de gestión (clasificación, depuración, eliminación del material abrasivo, encarpado, foliación, inventario documental, rotulación y ubicación topográfica).	Administración del archivo central
	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Elaboración de los instrumentos archivísticos (TRD, TVD, PGD y PINAR)	Control de documentos



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS INTERNAS			
PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD/EXPECTATIVA	ACCIÓN DE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	FUNCIONARIOS	Asignación salarial justa	Definición de código y grados salariales
	FUNCIONARIOS	Funciones definidas	Manual de funciones y perfil de cargos
	FUNCIONARIOS	Condiciones adecuadas de trabajo	Plan de bienestar y SG-SST definidos y programación de los mismos
	FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	Formación y capacitación	Plan de capacitación
	FUNCIONARIOS	Condiciones adecuadas de trabajo	Inclusión en el plan de bienestar
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Revisión y aprobación de documentos que necesiten la revisión jurídica tales como resoluciones, derechos de petición, entre otros.	Revisión oportuna e idónea de los documentos sobre los cuales se solicite revisión.
GESTIÓN FINANCIERA	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Oportunidad en los pagos.	Cronograma de pagos.
	FUNCIONARIOS	Pagos de salarios, prestaciones y seguridad social.	Fechas de pago, cronogramas de vacaciones y prestaciones
GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS	CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS	Solicitud de apoyo y soporte tecnológico.	Procedimiento de solicitud de soporte.
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS EXTERNAS			
PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD/EXPECTATIVA	ACCIÓN DE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO
GESTIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE CAJICÁ	PRIMERA INFANCIA (0 A 6 AÑOS)	Participar en los procesos de promoción de lectura	Se realizan diversas actividades de promoción de lectura
	NIÑOS Y NIÑAS (7 A 12 AÑOS)	Contar con apoyo y acompañamiento en la resolución de tareas y trabajos escolares	Se cuenta con acompañamiento por parte de las bibliotecarias y el personal de apoyo a la gestión
	ADOLESCENTES (13 A 17 AÑOS)	Contar con apoyo y acompañamiento en la resolución de tareas y trabajos escolares	Se cuenta con acompañamiento por parte de las bibliotecarias y el personal de apoyo a la gestión
	JÓVENES (18 A 25 AÑOS)	Tener acceso a los servicios públicos bibliotecarios, específicamente con los servicios de consulta en sala, referencia y préstamo externo.	Se cuenta con acompañamiento por parte de las bibliotecarias y el personal de apoyo a la gestión
	ADULTOS (26 A 60 AÑOS)	Tener acceso a los servicios públicos bibliotecarios, específicamente con la consulta en sala y préstamo externo.	Se cuenta con acompañamiento por parte de las bibliotecarias y el personal de apoyo a la gestión
	ADULTOS MAYORES (61 AÑOS EN ADELANTE)	Tener acceso a los servicios públicos bibliotecarios, específicamente aquellos relacionados con los proyectos innovadores	Se cuenta con acompañamiento por parte de las bibliotecarias y el personal de apoyo a la gestión
	GAB (Grupo de Amigos de la Biblioteca)	Servir de manera voluntaria a los planes, programas y proyectos de la Red de Bibliotecas Públicas de Cajicá	Se busca brindar las garantías y los espacios necesarios para la conformación de los GAB
GESTIÓN DE LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	PRIMERA INFANCIA (0 A 6 AÑOS)	Acceder a programas formativos en educación artística informal que permitan una amplia sensibilización por medio de la iniciación a las artes plásticas, danza, teatro y música.	Los programas de las EFACC cuentan con procesos de estimulación temprana, iniciación musical e iniciación artística tanto de manera centralizada como descentralizada.
	USUARIOS MAYORES DE 7 AÑOS	Acceder a programas en educación artística informal en disciplinas y técnicas específicas de las artes escénicas, la música, las artes visuales, la literatura, etc.	Los programas de las EFACC cuentan con procesos en diferentes disciplinas artísticas tanto de manera centralizada como descentralizada.
	USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	Acceder a programas de educación artística informal enfocados al desarrollo de múltiples habilidades basados en principios de inclusión.	Los programas de las EFACC cuentan con procesos en iniciación artística y artes plásticas con enfoque diferencial tanto de manera centralizada como descentralizada.



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS EXTERNAS			
PROCESO	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD/EXPECTATIVA	ACCIÓN DE LA ENTIDAD PARA ATENDER EL REQUISITO
GESTIÓN DE LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	USUARIOS QUE HACEN PARTE DE LAS AGRUPACIONES Y COLECTIVOS ARTÍSTICOS	Participar en eventos culturales nivel local, regional, departamental, nacional e internacional con los productos artísticos resultado de los procesos formativos.	Las diferentes escuelas conforman agrupaciones y colectivos que circulan por medio de proyectos de las EFACC, invitaciones, concursos, festivales, encuentros, etc.
	ARTISTAS, CREADORES Y GESTORES CULTURALES	Participar en espacios de encuentro que posibiliten seguir fortaleciendo su quehacer artístico	Las escuelas de formación recibe dentro de sus programas a artistas interesados en conformar sus agrupaciones y colectivos en sus niveles medio y avanzado. Así mismo, estos participan de proyectos como Solistas EFA, entre otros.
GESTIÓN DEL PATRIMONIO	VIGÍAS DEL PATRIMONIO	Contar y apoyar de manera voluntaria el diseño y ejecución de estrategias que permitan la apropiación social del patrimonio material e inmaterial del municipio.	Se cuenta con el diseño de estrategias vinculando a los vigías
	COMUNIDADES ASOCIADAS A LAS MANIFESTACIONES DE PCI	Participar en el desarrollo de estrategias encaminadas al reconocimiento de las manifestaciones del patrimonio cultural inmaterial cajiqueño, de modo que sigan vivas en la comunidad.	Se cuenta con estrategias de apropiación del patrimonio dirigidas a la comunidad
	COMUNIDADES ASOCIADAS A PATRIMONIO MATERIAL	Contar con el diseño y ejecución de estrategias que permitan por un lado, reconocer los bienes muebles e inmuebles del municipio, y por otro, con el apoyo de estrategias que permitan recuperar y salvaguardar dicho patrimonio.	Se cuenta con estrategias de investigación de los bienes patrimoniales del municipio
GESTIÓN DEL TURISMO	HABITANTES, TURISTAS Y VISITANTES (COMUNIDAD EN GENERAL)	Descubrir una oferta turística variada en Cajicá como destino potencialmente cultural	Se establecen diferentes estrategias de promoción de producto y destino turístico siendo la más importante el posicionamiento de la marca ciudad "Cajicá Siempre Diferente"
	VICEMINISTERIO DEL TURISMO (FONTUR), IDECUT.	Implementar estrategias de fortalecimiento de los Prestadores y operadores de servicios turísticos, visibilizando la vocación turística del municipio	Se implementan estrategias y proyectos liderados desde el Viceministerio como Colegios Amigos del Turismo, Red de eventos Gastronómicos de Colombia, Red Departamental de puntos de información turística, entre otros
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	COMUNIDAD	Información verídica y a tiempo	Implementación de estrategias de comunicación establecidas
GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	COMUNIDAD	Acceder a la oferta cultural del Instituto	Los eventos cuentan con estrategias que permiten que la comunidad disfrute de la oferta cultural del IMCTC
GESTIÓN DOCUMENTAL	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	Requerimiento de Información	Reporte oportuno de la información solicitada
	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	Cumplimiento de las acciones solicitadas	Reporte de la ejecución de la acción
	ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	Solicitud del cumplimiento de los planes de acción	Entrega oportuna de los planes de acción
	CONCEJO DEPARTAMENTAL DE ARCHIVO DE CUNDINAMARCA	Solicitud de actualización de la información.	Diligenciamiento de matriz dispuesto por el CDA con sus respectivos anexos.
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD	PERSONERÍA MUNICIPAL	Requerimiento de Información o solicitudes	Reporte oportuno de la información solicitada
	PERSONERÍA MUNICIPAL	Cumplimiento de las acciones solicitadas	Reporte de la ejecución de la acción
	CONCEJO MUNICIPAL	Respuesta a las diferentes solicitudes o informes	Entrega de informes al Concejo Municipal
	CONCEJO MUNICIPAL	Cumplimiento por parte del instituto a las diferentes sesiones o invitaciones	Notificación a los diferentes funcionarios y contratistas para la asistencia a la sesión o invitación
GESTIÓN FINANCIERA	PROVEEDORES	Pago oportuno / requisitos bien definidos	Soportes de pago / Estructuración de contratos
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	PARTICULARES ÓRGANOS DE JUSTICIA	Necesidad de representación judicial y extrajudicial	Representación judicial y extrajudicial de manera oportuna.



No se evidencia cambios externos que afecten de manera directa o indirecta el correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

De manera interna, y producto de las modificaciones al mapa de procesos, se evidencia un mejoramiento en el funcionamiento del sistemas y en especial en la capacidad de seguimiento al asignar tareas específicas con nuevos líderes de proceso en las diferentes áreas misiones y de apoyo, lo cual se evidenciará más adelante en el punto de evaluación de cumplimiento de los objetivos.

4. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

En la vigencia 2023-1 se aplicaron encuestas de satisfacción para todos los proceso misionales las cuales se describen a continuación:

- b) Encuesta de satisfacción de los usuarios de las EFACC centralizadas.
- c) Encuesta de satisfacción de los usuarios de las EFACC descentralizadas.
- d) Encuesta de satisfacción de los rectores de las EFACC descentralizadas.
- e) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre las actividades de Gestión del Patrimonio.
- f) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el desempeño del Punto de información Turístico.
- g) Encuesta de satisfacción de los usuarios de los recorridos turísticos.
- h) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre las actividades lideradas por el proceso de Gestión de la Red de Bibliotecas públicas de Cajicá y sus servicios.
- i) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el desempeño del proceso de atención al ciudadano.



Cada líder del proceso, por solicitud el SGC, realizó un informe con los resultados de las evaluaciones de los servicios ofertados a la comunidad desde el área misional y desde la atención al ciudadano, obteniendo los siguientes resultados:

a) **Encuesta de satisfacción de los usuarios de las EFACC centralizadas.**

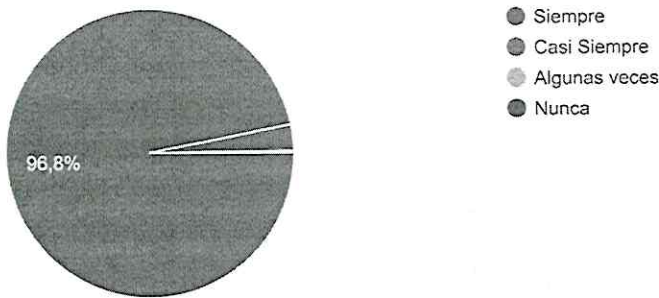
El proceso de difusión de las encuestas de satisfacción busco llegar por diferentes medios a los usuarios de las escuelas de formación artística y cultural de Cajicá, completando un diligenciamiento voluntario de 2044 personas, pertenecientes a las EFACC. Esta encuesta se envió a los dispositivos electrónicos de los usuarios y en algunos casos los estudiantes la diligenciaron en tiempos de clase.

Tiempo de diligenciamiento: El periodo de diligenciamiento fue entre el 15 de junio y el 5 de julio.

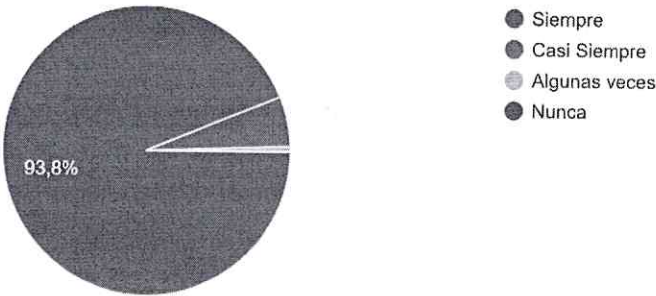
Link:https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScustxQxEHF1_k2qxxutMnlwbKYIGS4GbuPYUKv2eFN-v6EwA/viewform?usp=sf_link

Preguntas:

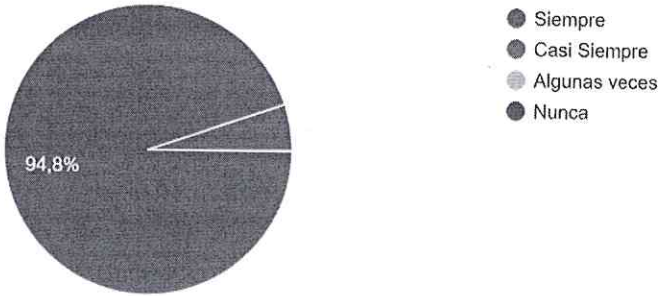
1-El docente muestra dominio y conocimiento de los temas relacionados con el objeto del curso.
2.044 respuestas



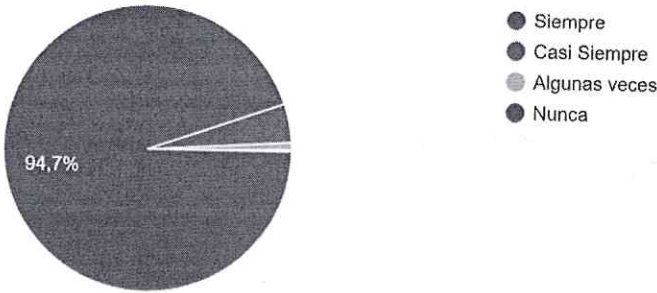
2- El docente presenta los temas con claridad.
2.044 respuestas



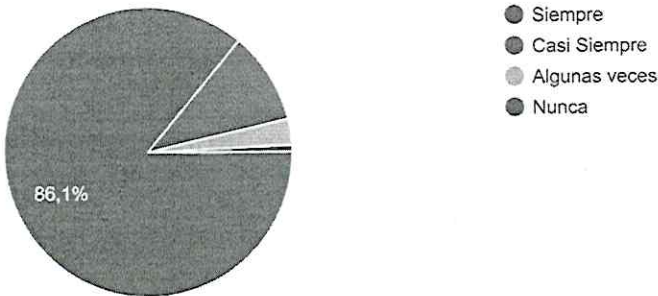
3- El docente asiste puntualmente a las clases y actividades programadas.
2.044 respuestas



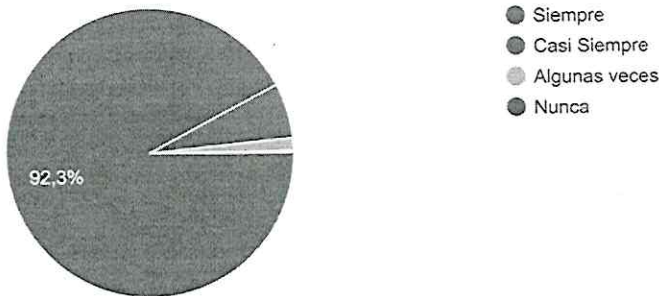
4- El docente muestra interés en responder las dudas e inquietudes de los estudiantes dentro y fuera de clase.
2.044 respuestas



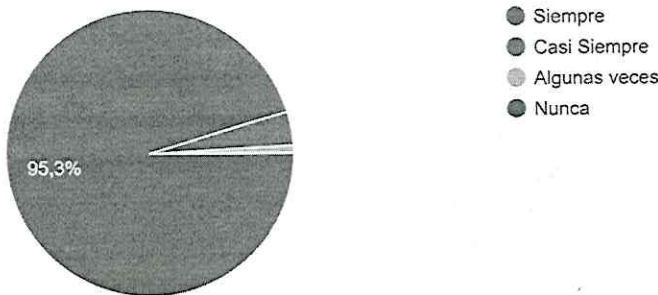
5- El docente realiza actividades para reforzar el aprendizaje de los estudiantes que lo necesitan.
2.044 respuestas



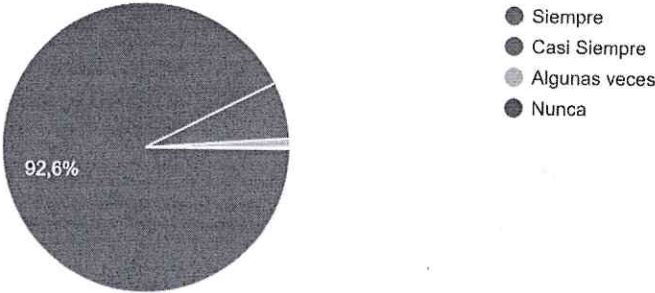
6- El docente fija normas claras de comportamiento para el desarrollo de las clases.
2.044 respuestas



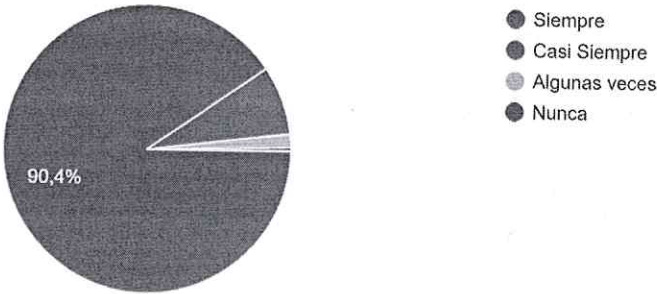
7- El docente se muestra respetuoso y tolerante hacia los demás y hacia los diferentes puntos de vista.
2.044 respuestas



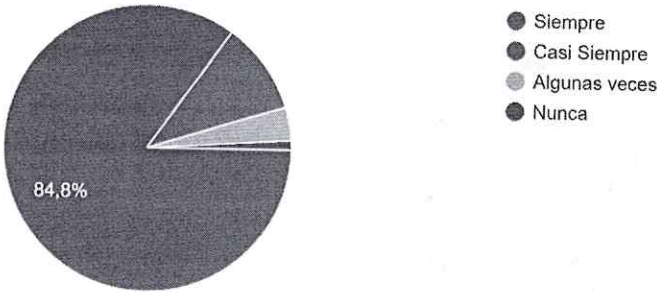
8- El docente emplea una metodología que facilita el aprendizaje y la comprensión de los temas.
2.044 respuestas



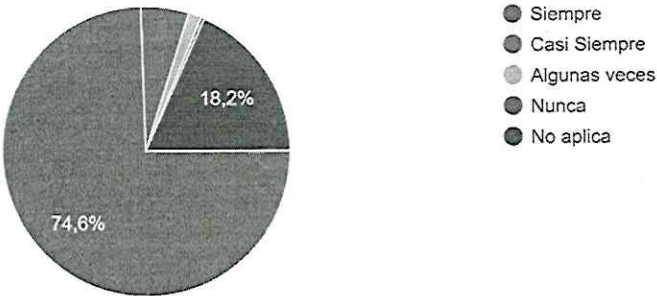
9- El docente promueve espacios para que los estudiantes asuman la responsabilidad de su propio aprendizaje.
2.044 respuestas



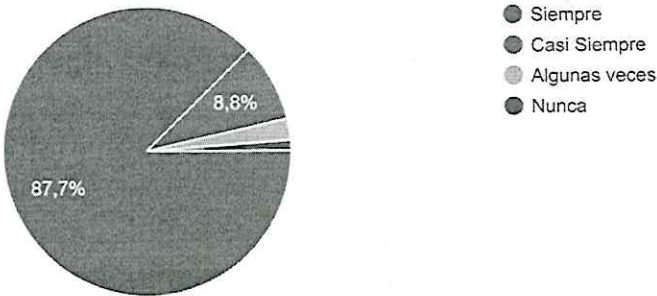
10- El docente genera espacios de retroalimentación para los estudiantes respecto a su desempeño a lo largo del curso.
2.044 respuestas



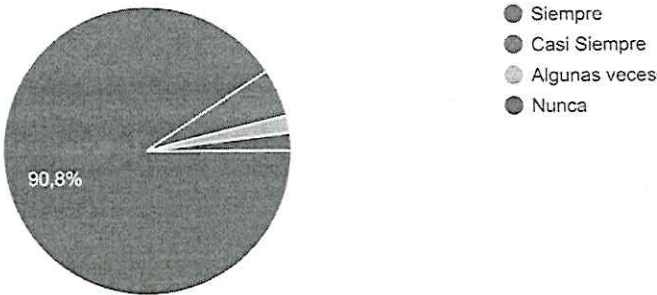
11- El docente maneja de forma adecuada las plataformas interactivas en donde se desarrollan las clases.
2.044 respuestas



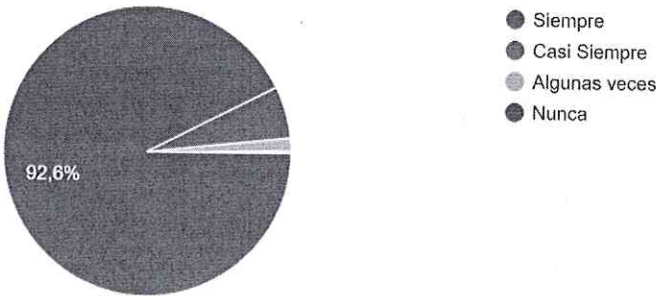
12- El docente propone estrategias de clase diseñadas para estudiantes que no cuentan con implementos (falta de instrumentos, accesorios y demás).
2.044 respuestas



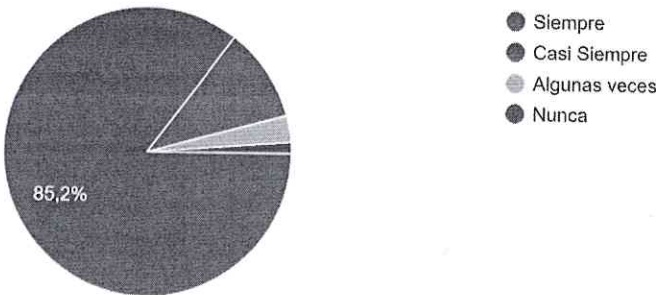
13- El docente mantiene una buena comunicación con los padres de familia y acudiente.
2.044 respuestas



14- En las clases se promueven espacios para la participación de los estudiantes.
2.044 respuestas



15- En las clases se promueve el pensamiento crítico, analítico, reflexivo e investigativo.
2.044 respuestas



Los resultados de la encuesta arrojan un porcentaje positivo acerca de las actividades que se vienen realizando por las EFACC, sumado a lo anterior, el voz a voz y los comentarios en redes de las diferentes actividades de las EFACC también son positivos por lo que se percibe un agrado alto de satisfacción por parte del usuario.

Acciones de mejora:

- Se realizará un acompañamiento por parte de las coordinaciones de área en donde se buscará brindar las herramientas necesarias para fortalecer las debilidades encontradas en la encuesta.

- Se realizarán espacios de socialización de aspectos propios de la clase, al igual que los lineamientos del manual de convivencia. Estos contarán no solo con el acompañamiento del maestro y coordinador respectivo, sino también el acompañamiento e interacción desde el área de psicología.

Conclusiones:

- Los resultados de la encuesta arrojan un porcentaje positivo acerca de las actividades que se vienen realizando por las EFACC, sumado a lo anterior, el voz a voz y los comentarios en redes de las diferentes actividades de las EFACC también son positivos por lo que se percibe un agrado alto de satisfacción por parte del usuario.
- Las encuestas de satisfacción además de medir con claridad el sentir de los usuarios ante el servicio prestado, funciona para encontrar fortalezas y debilidades en el continuo quehacer de los formadores.
- A pesar de que los usuarios propenden al no diligenciamiento de las encuestas, se realizó una gran campaña para de esta manera lograr un número adecuado de usuarios que diligenciaron el cuestionario.
- Los coordinadores de las áreas han podido direccionar nuevas estrategias para mitigar las debilidades que se evidenciaron en la encuesta.

b) Encuesta de satisfacción de los usuarios de las EFACC descentralizadas:

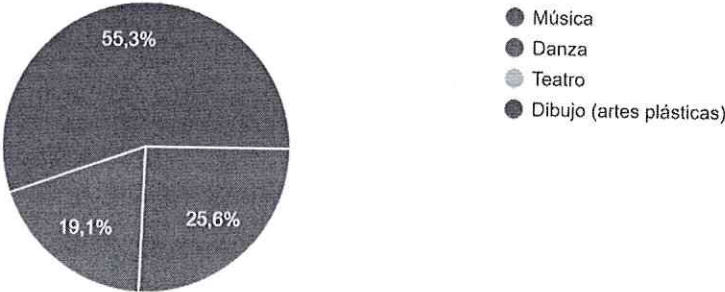
La encuesta se compartió vía WhatsApp con los estudiantes de las modalidades jornadas complementarias, Juntas de Acción comunal y Fundaciones, población que en su totalidad llegan a los 650 usuarios, por tanto se contaba con una participación mínima de 225 respuestas; a la fecha del presente se logró obtener 309 respuestas.

Tiempo de diligenciamiento: El periodo de diligenciamiento fue entre el 13 al 24 de julio.

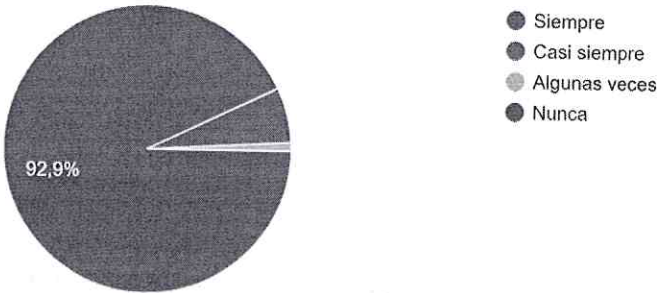
Link: <https://forms.gle/YN4vufZP1AEVhYZy5>

El cuestionario está compuesto por 16 preguntas, y los resultados por pregunta son los siguientes:

De los siguientes talleres artísticos, en cuáles participa actualmente
309 respuestas

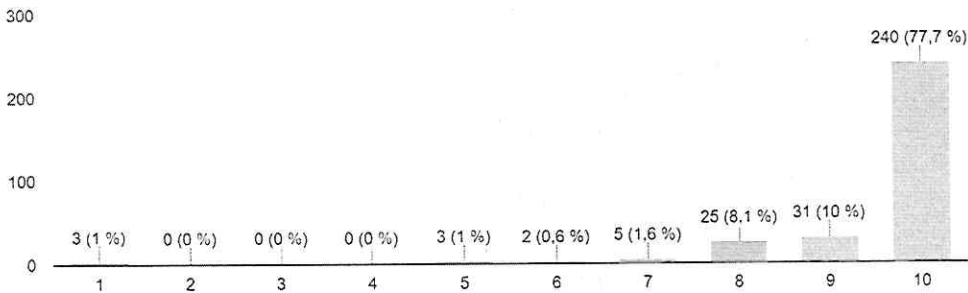


1-El formador(a) muestra dominio y conocimiento de los temas relacionados con el objeto del curso.
309 respuestas



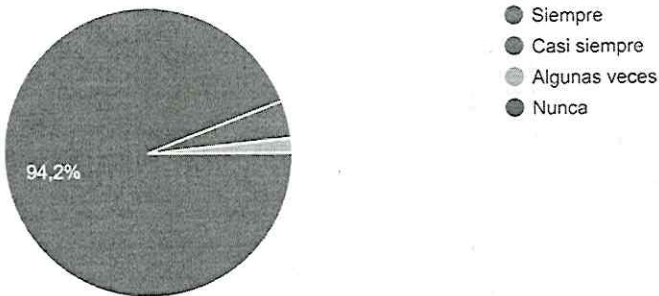
2. Valore de 1 a 10 la calidad de la formación artística que recibe en su sector (donde 1 es muy baja calidad y 10 es muy alta calidad)

309 respuestas



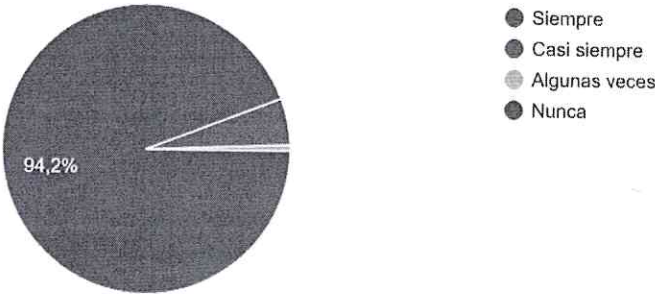
3. El formador(a) presenta los temas con claridad

309 respuestas



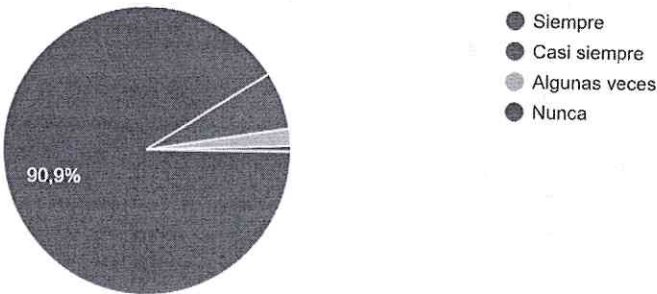
4. El formador(a) asiste puntualmente a las clases y actividades programadas

309 respuestas

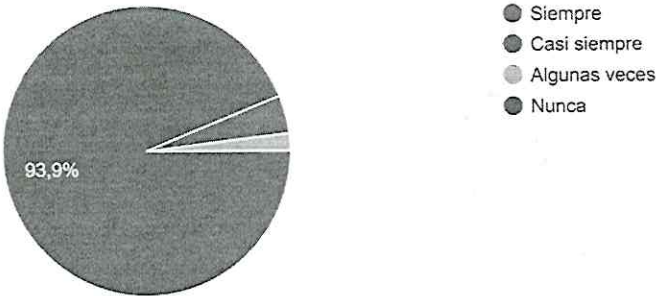


6. El formador(a) realiza actividades para reforzar el aprendizaje de los estudiantes que lo necesitan

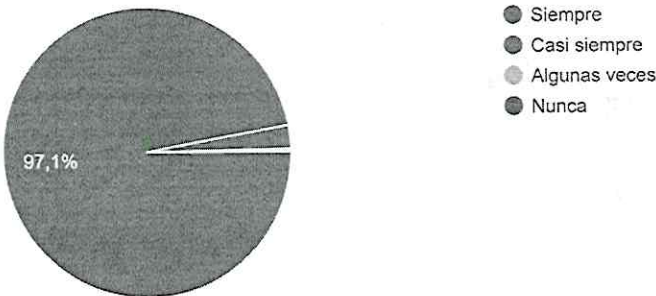
309 respuestas



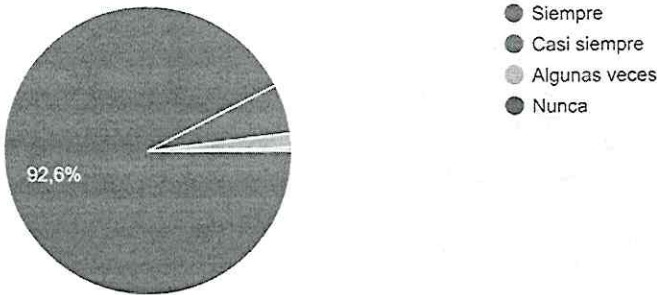
7. El formador(a) fija normas claras de comportamiento para el desarrollo de las clases.
309 respuestas



8. El formador(a) se muestra respetuoso y tolerante hacia los demás y hacia los diferentes puntos de vista
309 respuestas

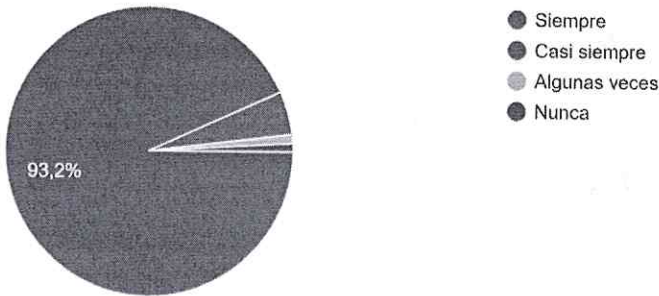


9. El formador(a) emplea una metodología que facilita el aprendizaje y la comprensión de los temas.
309 respuestas



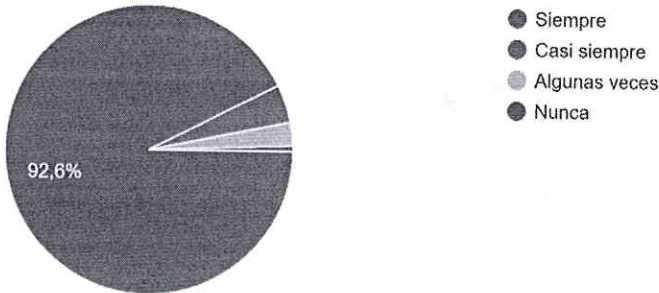
10. El formador(a) promueve espacios para que los estudiantes asuman la responsabilidad de su propio aprendizaje.

309 respuestas



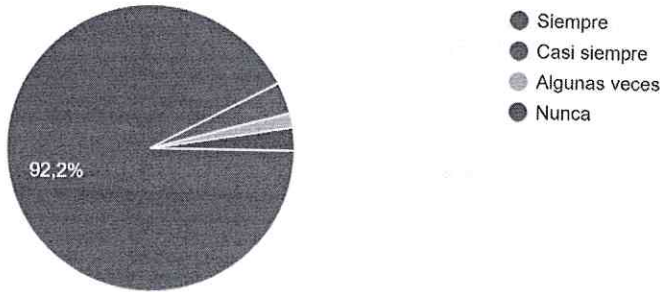
11. El formador(a) genera espacios de retroalimentación para los estudiantes respecto a su desempeño a lo largo del curso.

309 respuestas



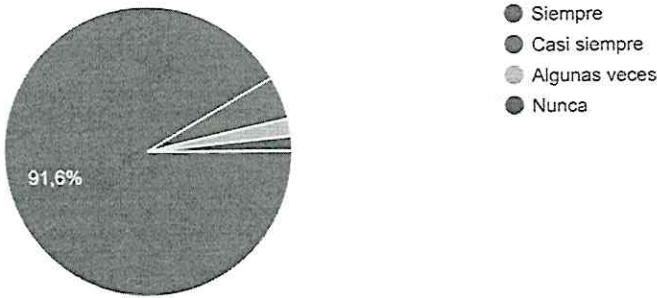
12. El formador(a) maneja de forma adecuada las plataformas interactivas en donde se desarrollan las clases

309 respuestas



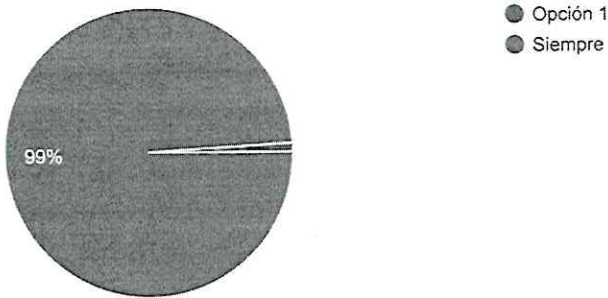
13. El formador propone estrategias de clase diseñadas para estudiantes que no cuentan con implementos (falta de instrumentos, accesorios y demás).

309 respuestas



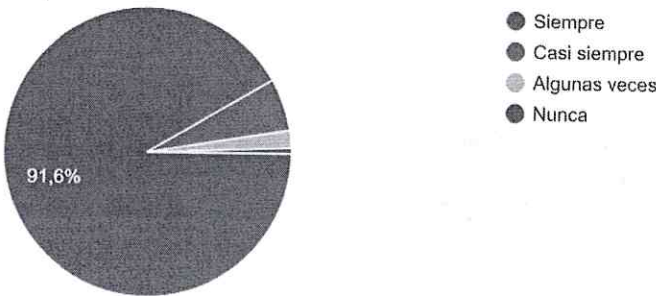
14. El formador(a) mantiene una buena comunicación con los padres de familia y acudiente

309 respuestas

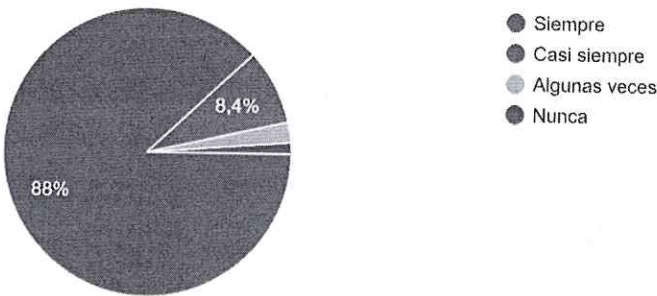


En la pregunta 14 la Opción 1 fue interpretada como Casi siempre, dado que se identificó un error en este numeral del cuestionario.

15. En las clases se promueven espacios para la participación de los estudiantes
309 respuestas



16. En las clases se promueve el pensamiento crítico, analítico, reflexivo e investigativo
309 respuestas



Es importante decir que se evidencia una mayor participación en la encuesta de estudiantes del área de Dibujo y en menor medida de Teatro.

Teniendo en cuenta que en la escala Siempre, Casi siempre, Algunas Veces y Nunca, el concepto Siempre es valorado como Favorable y el concepto Nunca es valorado como Nada Favorable; se puede afirmar que se cuenta con una favorabilidad del servicio prestado en un rango comprendido entre el 88 y el 99%; siendo el respeto del formador por sus estudiantes el factor con más favorabilidad llegando a un 97% de los encuestados.

Se identifica como aspectos de mejora los factores con menor favorabilidad según los porcentajes observados, que en este caso son:

- La promoción del pensamiento crítico en clase con un 89% de favorabilidad
- El fortalecimiento de espacios de refuerzo en clase con un 90% de favorabilidad

Acciones de mejora:

- Se socializará con los formadores el incremento de este tipo de espacios como una estrategia que propicie la participación de los estudiantes desde un punto de vista crítico y como base del ejercicio creativo.
- Se ampliarán los espacios de refuerzo de estudio para los estudiantes, proporcionalmente al tiempo de clase, teniendo en cuenta que en la mayoría de esos casos las clases no superan los 60 minutos.

Conclusiones:

- Se evidencia y destaca el hecho de que las estrategias pedagógicas y didácticas implementadas hasta la fecha han dado fruto en la permanencia de los estudiantes y población beneficiada en suma que se resalta la versatilidad de la mayoría de los formadores para desarrollar sus contenidos dentro de cada contexto, lo que los lleva a replantear actividades, temas e incluso modos de enseñar.
- Se requiere indiscutiblemente la inversión en dotación de instrumentos e insumos para clases masivas y de fácil movilidad por la naturaleza del servicio prestado en el área, teniendo en cuenta que la población objeto asiste por gusto y sin coacción alguna, este tipo de dotaciones, incentivan a la participación de nuevos usuarios.
- Finalmente es de resaltar la labor del área administrativa y operativa del instituto que en todo momento se hacen visibles para que el área surja y crezca como hasta el momento, como lo es el caso de la alta dirección, la coordinación general de escuelas, operadores, técnicos en sonido, conductores y equipo en general.



c) **Encuesta de satisfacción de los rectores de las EFACC descentralizadas:**

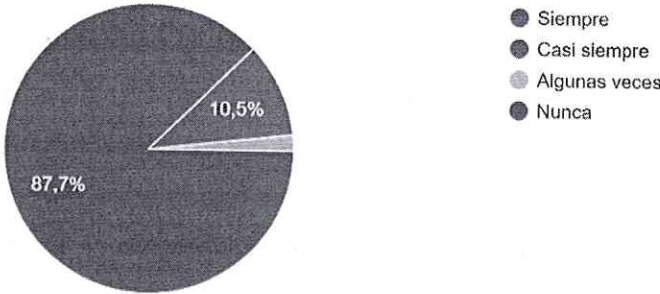
La encuesta se compratió vía WhatsApp con los Rectores y Coordinadores de cada IED (Antonio Nariño, Capellanía, Pablo Herrera, Pompilio Martínez, Rincón Santo y San Gabriel), para que a su vez dichos directivos la compartieran con los respectivos docentes de aula, quienes acompañan las actividades de formación en los planteles.

Tiempo de diligenciamiento: El periodo de diligenciamiento fue entre el 24 de julio al 4 de agosto.

Link de encuesta: <https://forms.gle/yj8yzQei8kP8HNRL8>

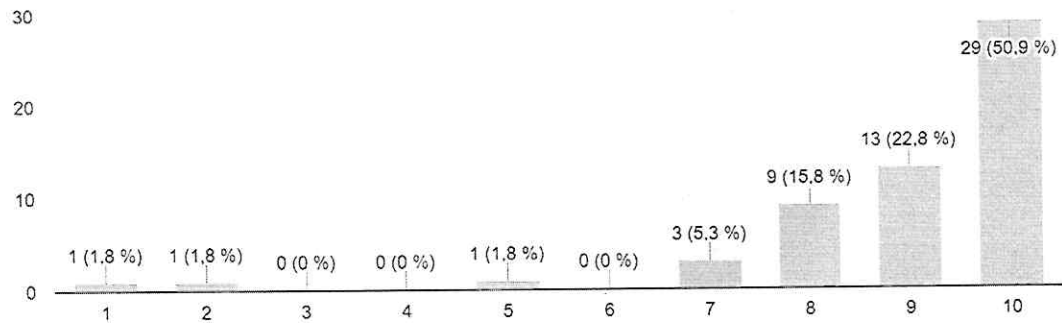
El cuestionario esta compuesto por 16 preguntas, y los resultados por pregunta son los siguientes:

1-El formador(a) muestra dominio y conocimiento de los temas relacionados con el objeto del curso.
57 respuestas



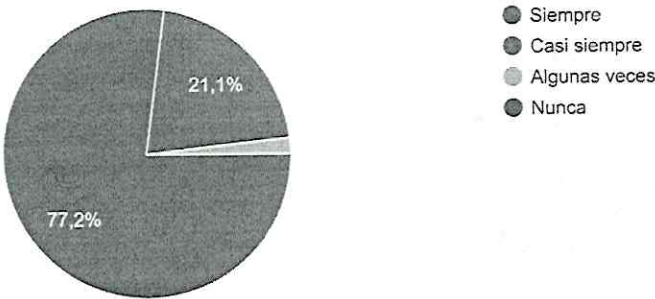
2. Valore de 1 a 10 la calidad de la formación artística que recibe en su sector (donde 1 es muy baja calidad y 10 es muy alta calidad)

57 respuestas



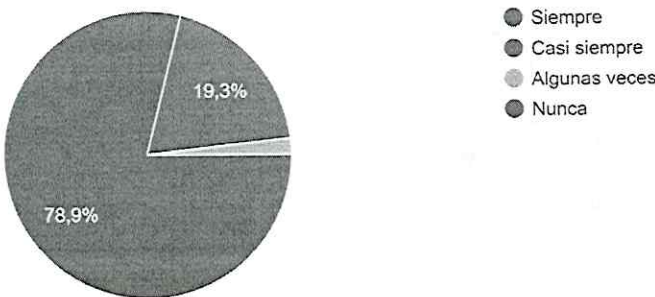
3. El formador(a) presenta los temas con claridad

57 respuestas



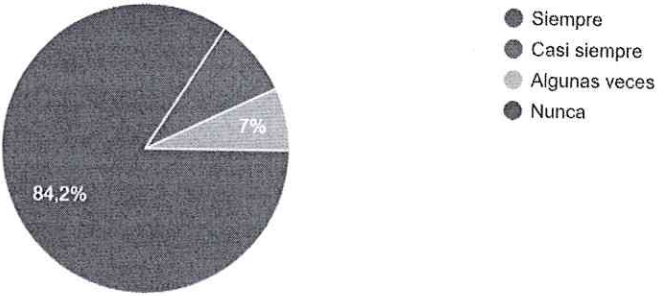
4. El formador(a) asiste puntualmente a las clases y actividades programadas

57 respuestas



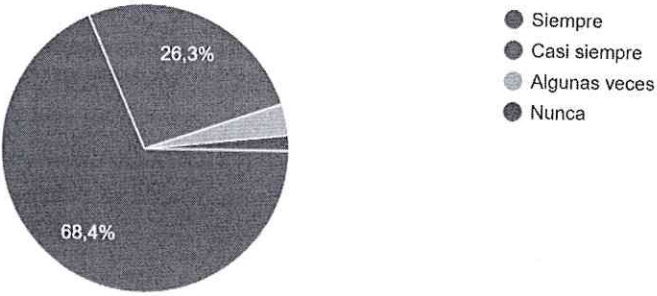
5. El formador(a) muestra interés en responder las dudas e inquietudes de los estudiantes dentro y fuera de clase

57 respuestas



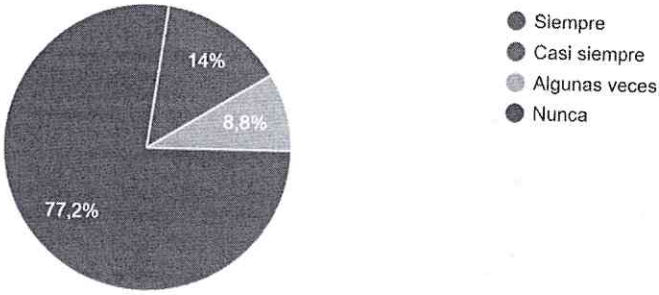
6. El formador(a) realiza actividades para reforzar el aprendizaje de los estudiantes que lo necesitan

57 respuestas



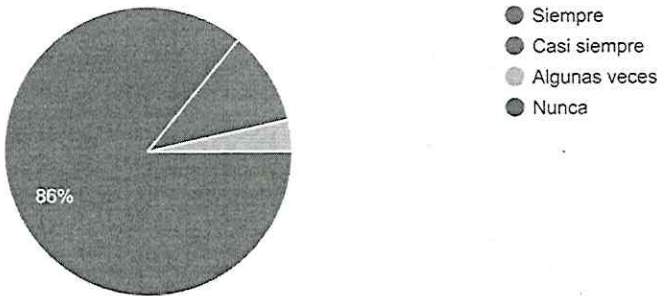
7. El formador(a) fija normas claras de comportamiento para el desarrollo de las clases.

57 respuestas



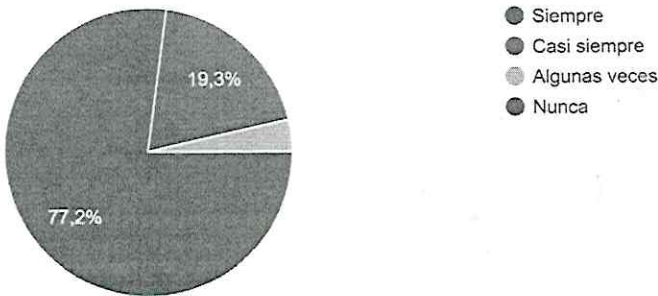
8. El formador(a) se muestra respetuoso y tolerante hacia los demás y hacia los diferentes puntos de vista

57 respuestas

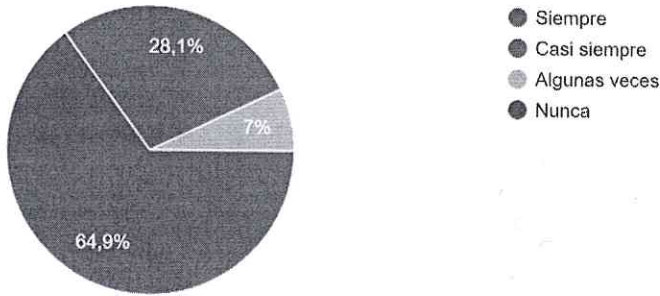


9. El formador(a) emplea una metodología que facilita el aprendizaje y la comprensión de los temas.

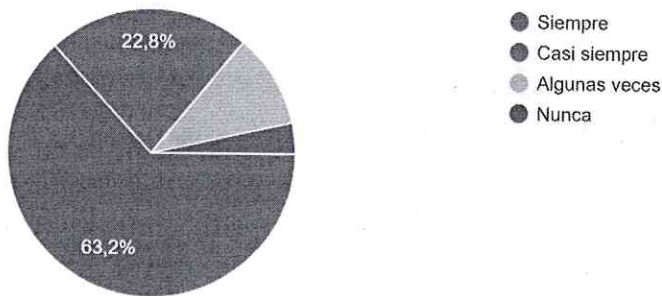
57 respuestas



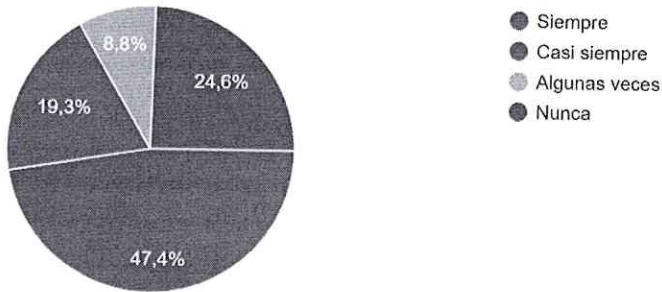
10. El formador(a) promueve espacios para que los estudiantes asuman la responsabilidad de su propio aprendizaje.
57 respuestas



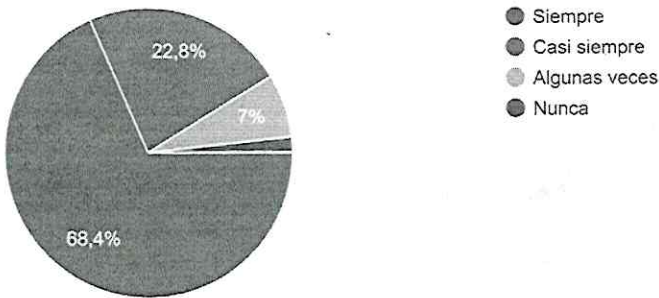
11. El formador(a) genera espacios de retroalimentación para los estudiantes respecto a su desempeño a lo largo del curso.
57 respuestas



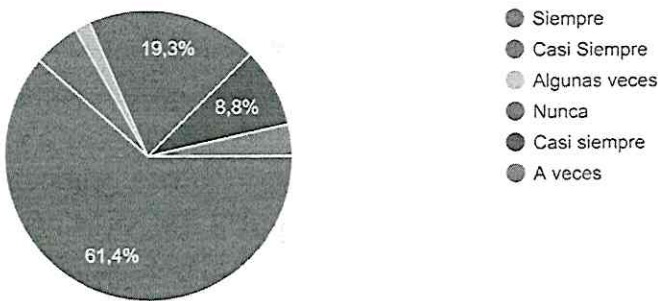
12. El formador(a) maneja de forma adecuada las plataformas interactivas en donde se desarrollan las clases
57 respuestas



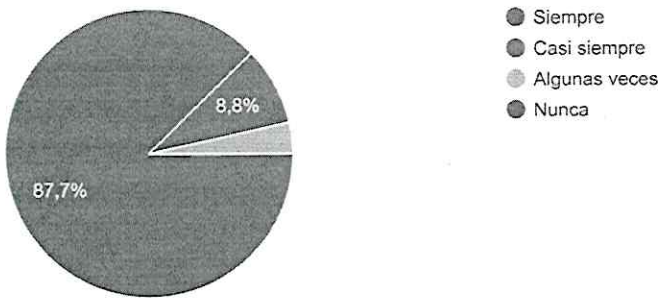
13. El formador propone estrategias de clase diseñadas para estudiantes que no cuentan con implementos (falta de instrumentos, accesorios y demás).
57 respuestas



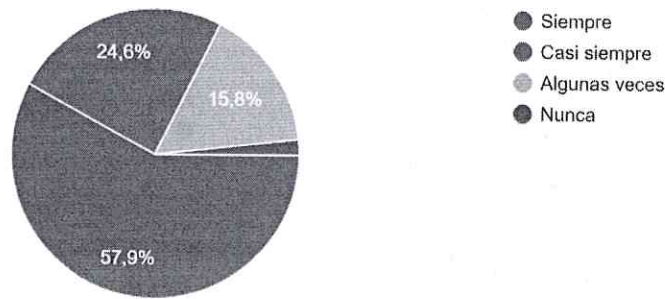
14. El formador(a) mantiene una buena comunicación con los padres de familia y acudiente
57 respuestas



15. En las clases se promueven espacios para la participación de los estudiantes
57 respuestas



16. En las clases se promueve el pensamiento crítico, analítico, reflexivo e investigativo
57 respuestas



En cuanto al manejo de plataformas digitales es importante acotar que los porcentajes son menores al 50%, dado que el uso de dichas herramientas es esporádico y solo como plan alterno cuando no es posible realizar las actividades programadas, ya sea por factores climáticos o de salud.

Teniendo en cuenta que en la escala Siempre, Casi siempre, Algunas Veces y Nunca, el concepto Siempre es valorado como Favorable y el concepto Nunca es valorado como Nada Favorable; se puede afirmar que se cuenta con una favorabilidad del servicio prestado en un rango superior al 80% en cuanto a la interacción respetuosa con estudiantes y comunidad en general, así con en la generación de espacios de participación y diálogo.

Acciones de mejora:

Como oportunidades de mejora se toma como punto de partida los factores con menor favorabilidad según los porcentajes observados, que en este caso son:

- La calidad del servicio prestado, aunque cuenta más del 50% de favorabilidad, se evidencian puntuaciones poco favorables que califican entre 1 y 5 en una escala de

10, por conquistar tanto ese otro 50% de no favorabilidad es un reto para la aplicación estrategias de mejora.

- Se cuenta con una percepción relativamente baja en cuanto a factores como la puntualidad, la claridad de los temas, normas de clase, metodología efectiva y los espacios de refuerzo del aprendizaje; factores que oscilan entre un 69 y 77%.
- Factores como la retroalimentación a estudiantes y espacios de asignación de responsabilidades hacia el propio proceso de aprendizaje, también requieren de mejorar, sin embargo, es importante acotar que, en 50 minutos efectivos de clase con 30 estudiantes en promedio, el manejo efectivo del tiempo se enfoca en el hacer y explorar de manera conjunta.
- Al igual se buscará mejorar las estrategias pedagógicas y didácticas de manera recursiva para contextos en los cuales no se cuente con materiales, sin embargo, se reconoce el esfuerzo cotidiano del equipo para captar la atención de los estudiantes.

Conclusiones

- Del ejercicio se concluye que, si bien se cuenta con un rango de entre el 60 y 70% de favorabilidad en la mayoría de los factores observados (lo cual es un porcentaje bajo), es de resaltar que desde las visitas en territorio realizadas por la coordinación, se evidencia que cada formador se esmera por aplicar la mejor estrategia para desarrollar sus contenidos dentro de cada contexto, lo que los lleva a replantear actividades, temas e incluso modos de enseñar, en este proceso, los docentes de aula han sido un apoyo fundamental y se ha visto mejoría en dicho apoyo y en el tiempo de permanencia en el aula durante la prestación del servicio de formación.
- Se requiere indiscutiblemente la inversión en material didáctico y dotación para el área, teniendo en cuenta que la población objeto conforma grupos mayores a 20 personas en cada hora de formación brindada.



- Finalmente es de resaltar la labor del área administrativa y operativa del instituto que en todo momento se hacen visibles para que el área surja y crezca como hasta el momento, como lo es el caso de la alta dirección, la coordinación general de escuelas, operadores, técnicos en sonido, conductores y equipo en general.

NOTA: Toda la información anterior fue entregada por el líder del proceso, el Maestro Sergio Camargo, coordinador general de las escuelas de formación.

d) **Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre las actividades de Gestión del Patrimonio:**

La encuesta se aplica para diferentes tipos de actividades, tales como los recorridos, talleres, capacitación, exposición y escuela taller.

Link de encuesta: <https://forms.gle/M7RyNu5EKeoJCQ7Q7>.

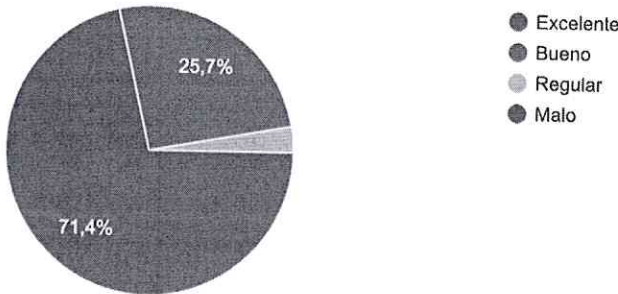
A continuación me permito describir los datos generales de las encuestas:

RELACIÓN DE PARTICIPANTES - ENCUESTAS DILIGENCIADAS					
Actividad	Fecha	Dirigió	N. de Participantes	N. de Encuestas Diligenciadas	Observaciones
Capacitación "Curaduría, Museografía y Montaje"	8/05/23	Patricia, Carlos y Juan	19	4	Sesión 1
Capacitación "Curaduría, Museografía y Montaje"	12/05/23	Patricia y Carlos	14		Sesión 2

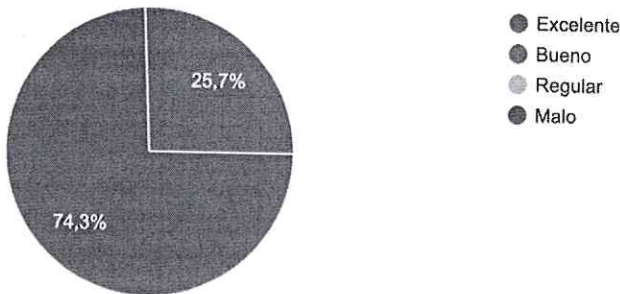
Recorrido Patrimonial "Arquitectura e Historia en el Centro de Cajicá".	20/05/23	Juan	9	6	Gestionó turismo
Taller de Historieta "Tradiciones Cajiqueñas"	25/05/23	Kaira	7	6	Alianza con dirección de juventudes
Taller de Pintura " Monumentos y Edificios Patrimoniales de Cajicá"	26/05/23	Juan	7	3	Alianza con dirección de juventudes
Recorrido Patrimonial "Arquitectura e Historia en el Centro de Cajicá".	27/05/23	Juan	3	1	Gestionó turismo
Recorrido Patrimonial "Arquitectura e Historia en el Centro de Cajicá".	9/06/23	Juan	13	7	Gestionó turismo
Taller de Historieta "Tradiciones Cajiqueñas"	22/06/23	Kaira	6	6	Alianza con dirección de juventudes
Taller de Pintura " Monumentos y Edificios Patrimoniales de Cajicá"	23/06/23	Valentina	7	4	Alianza con dirección de juventudes
Escuela Taller de Tejido	-	Kaira y Pedro	55	40	



Califique la actividad.
35 respuestas



Califique la labor de la persona que dirige la actividad.
35 respuestas



Acciones de mejora:

SITUACIÓN	ACCIONES DE MEJORA
Pocas personas diligencian las encuestas	Impresión de encuestas en papel, modificación de las dinámicas de los talleres, llamadas para la realización de encuesta telefónica.
Comentarios negativos que se repiten más de una ocasión en las encuestas: “Se debería poder entrar a los inmuebles en los recorridos”	Gestión de ingreso a los inmuebles, en caso de no poder ingresar a los inmuebles buscar fotografías antiguas de los mismos para compartirlas durante los recorridos.

Comentarios negativos que se repiten más de una ocasión en las encuestas: “Apoyar la charla con una presentación”	Se programará una presentación para cada charla. Este caso específico era una actividad con una breve introducción de patrimonio cultural al inicio, la cual no incluía presentación.
---	---

Conclusiones:

- Los procesos son calificados positivamente por los asistentes, obteniendo así más del 70% de encuestados con calificación de la actividad y la labor del expositor como excelente.
- Es necesario aumentar el número de personas que responden las encuestas.
- Es necesario contar siempre con apoyo audiovisual (material de apoyo) para las presentaciones así se contemple un tiempo de exposición muy corto.
- Respecto a los recorridos los asistentes solicitan nuevos recorridos patrimoniales.
- Respecto a los recorridos los asistentes solicitan se gestionen entradas a inmuebles, la mayoría de carácter privado, lo que no permite que sea posible cumplir con esta solicitud.

NOTA: Toda la información anterior fue entregada por el líder del proceso, la contratista Alejandra Carrasco, coordinadora del área de Patrimonio.

e) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el desempeño del Punto de información Turístico:

Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones de los turistas, visitantes y locales al solicitar información en el punto, evaluando el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas, en referencia a los servicios que ofrece la Coordinación de Turismo del Municipio.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los visitantes en el ambiente turístico para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento turístico del Municipio, la redefinición de la vocación turística, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

La encuesta se compone de las siguientes cuatro (4) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión del Punto de Información Turística del Municipio de Cajicá:

- 1. ¿Cómo califica la atención del Informador Turístico?
- 2. ¿Conocía el punto de Información Turística?
- 3. ¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la información recibida en el Punto de Información?
- 4. ¿Tiene conocimiento de las redes sociales y número de contacto de la coordinación de Turismo de Cajicá?

Metodología:

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que, como parte del compromiso de la Institución con el programa de MARCA CIUDAD CAJICA SIEMPRE DIFERENTE, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de una herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron 111 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.



Ficha técnica:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	Estudio de satisfacción de los turistas, visitantes y lugareños de la información proporcionada en el Punto de Información Turística del Municipio de Cajicá.
UNIDAD DE MUESTREO	Turistas, visitantes y lugareños
TIPO DE ENCUESTA	Herramienta informática en línea, Publicación en página web Institucional.
POBLACIÓN TOTAL (N)	111 encuestados.
FECHA DE PUBLICACIÓN DE LA ENCUESTA	18 de marzo de 2023.
FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ENCUESTA	18 de junio de 2023.
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ESTUDIO	Coordinación de Turismo
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Equivale a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Excelente” + “Bueno” (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
RANGOS DE VALORACIÓN	Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35%
RESPONSABLE DEL ESTUDIO	Informadores Turísticos: Lina Maria Hernandez – Lyda Marcela Garzón:
LÍDER DEL PROCESO	Myriam Elvira Bello Sastre Coordinadora de Turismo de Cajicá

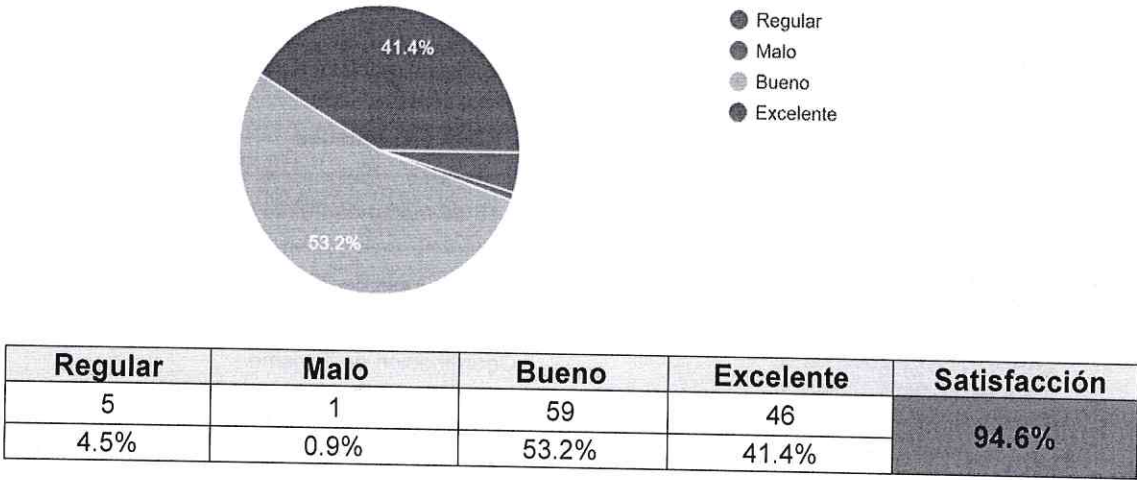
Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción. Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 111 turistas, visitantes y lugareños, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

- Malo.
- Bueno.
- Regular.

- Excelente.
- (N/A) No aplica.

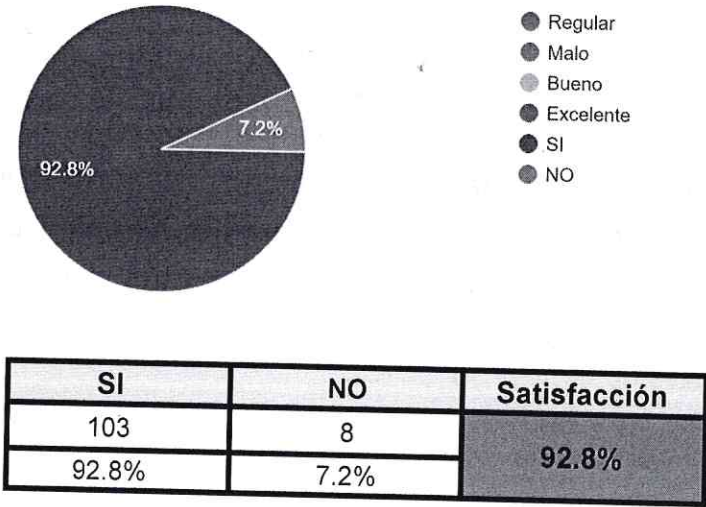
¿Cómo califica la atención del Informador Turístico?

111 respuestas



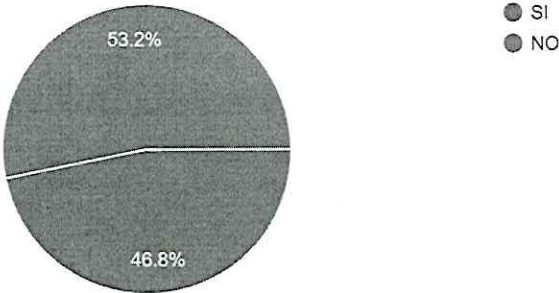
¿Conocía el Punto de Información?

111 respuestas



¿Tiene conocimiento de las redes sociales y número de contacto de la coordinación de Turismo de Cajicá?

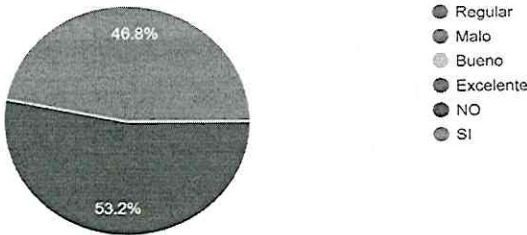
111 respuestas



SI	NO	Satisfacción
59	52	53.2%
53.2%	46.8%	

¿Conoce los canales de comunicación del Punto de Información Turístico?

111 respuestas



SI	NO	Satisfacción
52	59	46.8%
46.8%	53.2%	

Acciones de mejora:

- Se observó un comportamiento particular en la interacción de la comunidad con el punto de información turística, por parte de turistas, visitantes y lugareños; en la aplicación de la encuesta de satisfacción, toda vez que fueron 111 encuestados en el primer semestre de 2023.
- El nivel de satisfacción de la pregunta 3 y 4, muestran una disminución importante, teniendo en cuenta que fue la pregunta que obtuvo el nivel de satisfacción más bajo de la encuesta para este período, en esta parte se refleja la mala formulación de las dos preguntas.
- Se reconoce el buen nivel de satisfacción con un 94.6% en la ubicación espacial del Punto de Información Turística y el conocimiento sobre la función y servicios que presta el PIT.
- Destacamos el buen nivel que reflejaron las preguntas número 1 y 2, en las cuales evidenciamos la buena percepción del Punto de Información Turística, en dónde además de socializar Marca Ciudad, cronograma de recorridos turísticos, oferta turística del Municipio de Cajicá y de Cundinamarca, socializa la cartografía sonora del Municipio, permitiendo acceso incluyente para la comunidad con capacidades limitadas del territorio.
- Se evidencia la necesidad de una acción de mejora para reforzar el conocimiento de las redes sociales, la información que allí se transmite por medio de la página institucional, teniendo en cuenta que la percepción de los encuestados quedó con un nivel de satisfacción del 46.8%, siendo esta la oportunidad de continuar reforzando socialización, la información y/o divulgación masiva de los temas tratados, incluso de una mejor formulación de preguntas 3 y 4.

Conclusiones:

- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 1 con un 94,66%; esta pregunta hace énfasis a la atención recibida, las personas consideran a los informadores turísticos proporcionan un espacio de comunicación asertiva creando momentos de verdad.
- En un segundo nivel de buena satisfacción está la pregunta número 2, que evidencia un 92,8% de evaluación en el posicionamiento del Punto de Información Turística, gracias al servicio de los informadores que brindan información del Municipio en sus diferentes aspectos y a nivel Departamental, ya que se encuentran capacitados por el Instituto Departamental de Cultura y Turismo de Cundinamarca.
- Por otro lado, la pregunta con la más baja satisfacción es la pregunta número 3, que obtuvo un nivel de satisfacción de 46.8%; por lo cual es necesario que se documenten acciones de mejora por parte de la Coordinación de Turismo y el equipo de informadores del Punto de Información Turística, con el fin de mejorar el alcance de los habitantes, turistas y visitantes con las redes sociales de la coordinación de Turismo.
- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un 73.45% por parte de los 111 encuestados en el primer semestre de 2023, lo cual pone en evidencia algunos efectos que han surgido a raíz del acercamiento de la comunidad hacia el Punto de Información Turística.
- Debido al traslado del Punto de Información Turística a la plazoleta del centro Cultural y de Convenciones de Cajicá, se propuso la estrategia de marca ciudad “CAJICÁ SIEMPRE DIFERENTE”, como una medida para fortalecer la comunicación con sus usuarios a través de un nuevo canal de atención; CAJICA SIEMPRE DIFERENTE, ha permitido llegar de forma oportuna a las comunidad atendiendo, con ayuda de la Coordinación de Fomento y Comunicaciones, a los usuarios que con anterioridad NO acudían ni de manera presencial ni virtual a solicitar información sobre algún servicio o proceso referente a la Gestión Turística del Municipio.



- Gracias a lo anterior se puede evidenciar que el 55% del total de las preguntas presentan un buen nivel de satisfacción. Por lo anterior se evidencia una buena percepción en la información relacionada con los informadores turísticos, canales de comunicación para difundir información, espacio físico en el Punto de Información y trámites y servicios publicados en la página Web de Turismo Cajicá.

f) **Encuesta de satisfacción de los usuarios de los recorridos turísticos:**

Por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de la guianza clara, oportuna y efectiva a los turistas, visitantes y locales que realizan los recorridos turísticos (educativo y patrimonial, arbóreo, dulce y agroturístico) programados desde la Coordinación de Turismo, evaluando el grado de cumplimiento, comunicación asertiva, y la experiencia turística en cada uno de los recorridos, en referencia a la información ofrecida por los informadores turísticos.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia de los visitantes en el ambiente turístico para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá que durante los últimos años se ha orientado en el fortalecimiento turístico del Municipio, la redefinición de la vocación turística, la acreditación y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad que implícita y explícitamente se vincula con la Institución.

Link de la encuesta: <https://forms.gle/FUssmW9nzcEP3GMGA>.

La encuesta se compone de las siguientes tres (3) preguntas que constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión del Punto de Información Turística del Municipio de Cajicá:

- 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del recorrido Turístico?
- 2. ¿Cómo califica la experticia del Informador Turístico?
- 3. De acuerdo a su experiencia, ¿cómo califica el recorrido turístico al que asistió.

Metodología:

Para la aplicación de esta encuesta de satisfacción se utilizaron herramientas informáticas en línea, toda vez que, como parte del compromiso de la Institución con el programa de MARCA CIUDAD CAJICA SIEMPRE DIFERENTE, las encuestas se realizaron a través de la publicación de la encuesta en la página Web y su tabulación a través de una herramienta de GOOGLE DOCS y GOOGLE FORMS. De esta manera se recolectaron 17 encuestas sin realizar ninguna impresión de papel y sin afectaciones mayores ambientales.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	Estudio de satisfacción de los turistas, visitantes y lugareños en los Recorridos Turísticos Institucionales, que se socializan desde el Punto Información Turística del Municipio de Cajicá.
UNIDAD DE MUESTREO	Turistas, visitantes y lugareños
TIPO DE ENCUESTA	Herramienta informática en línea, Publicación en página web Institucional.
POBLACIÓN TOTAL (N)	111 encuestados
FECHA DE PUBLICACIÓN DE LA ENCUESTA	16 de marzo de 2023
FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ENCUESTA	31 de julio de 2023
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ESTUDIO	Coordinación de Turismo
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Equivalencia a la consideración positiva de cada pregunta, basados en el equivalente de 100 de las respuestas “Excelente” + “Bueno” (Total encuestados – Respuestas “No aplica”)
RANGOS DE VALORACIÓN	Verde: 70 % - 100% Amarillo: 36%- 69% Rojo: 0% - 35%
RESPONSABLE DEL ESTUDIO	Informadores Turísticos: Lina María Hernández – Lyda Marcela Garzón- María Fernanda Valentín – Myriam Bello Sastre.



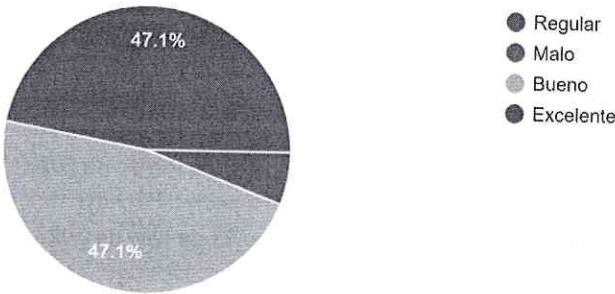
LÍDER DEL PROCESO	Myriam Elvira Bello Sastre Coordinadora de Turismo de Cajicá
-------------------	---

Para el análisis de la encuesta se consolida la información en un archivo de Excel que contiene todas las respuestas, se tabula la información de cada pregunta y se realiza la observación respectiva de todos los niveles de satisfacción.

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada a 17 turistas, visitantes y lugareños, fueron evaluados a partir de los siguientes cinco criterios de calificación:

- Malo.
- Bueno.
- Regular.
- Excelente.
- (N/A) No aplica.

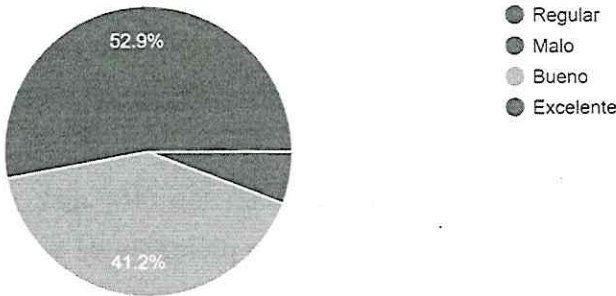
¿Cuál es el nivel de satisfacción del recorrido Turístico?
17 respuestas



Regular	Malo	Bueno	Excelente	Satisfacción
1	0	8	8	94.2%
5.9%	0	47.1%	47.1%	

¿Cómo califica la experticia del Informador turístico?

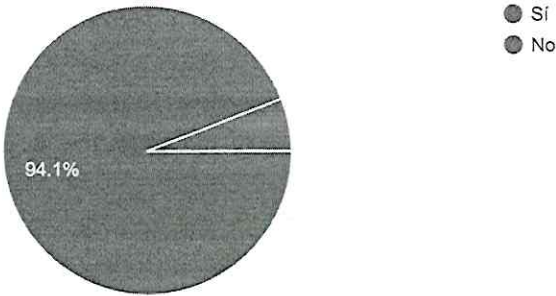
17 respuestas



Regular	Malo	Bueno	Excelente	Satisfacción
1	0	7	9	94.1%
5.9%	0	41.2%	52.9%	

¿Recomendaría usted el recorrido turístico?

17 respuestas



SI	NO	Satisfacción
16	1	94.1%
94.1%	5.8%	

Acciones de mejora:

- Se observó un comportamiento particular en la participación de los turistas, habitantes y visitantes en la aplicación de la encuesta de satisfacción, toda vez que fueron 17 encuestados en el primer semestre de 2023, que corresponden al 22.1% de las personas atendidas en recorridos turísticos;(teniendo presente que se atendieron 130 personas. Es decir, que el 77.9% de las personas tendidas dejaron de responder la encuesta.
- Se reconoce el buen nivel de participación en los (10) diez recorridos turísticos realizados se atendieron (130) personas, con un promedio de turistas atendidos de 13 personas por recorrido; cumpliendo la normatividad turística.
- Es válido resaltar el cumplimiento del cronograma proyectado para el primer semestre (13) recorridos, en un 76.92%, resultado de los (10) diez recorridos realizados.
- Se evidencia la necesidad de una acción de mejora para reforzar el personal en el Punto de Información, con el fin de generar más alcance en los eventos institucionales y ofertar los recorridos turísticos en los eventos privados que vende la Coordinación del Centro Cultural y de Convenciones de Cajicá, siendo esta la oportunidad de posicionar el turismo MICE (Turismo de incentivos, congresos y reuniones), en el Municipio de Cajicá, ya que es un representante importante en la Provincia de Sabana Centro y en el departamento de Cundinamarca.

Conclusiones:

- La pregunta con más alto índice de satisfacción es la pregunta número 1 con un 94.2%; esta pregunta hace énfasis en el nivel de satisfacción en relación con el recorrido realizado, expectativas cubiertas por la información técnica entregada, información de cultura general del Municipio, generando apropiación y sentido de pertenencia con el territorio.
- En un segundo nivel de buena satisfacción está las preguntas número 2 y 3 que evidencian un 94.1%, las cuales se refieren a la experticia del informador turístico y la promoción de los recorridos respectivamente.

- Por otra parte, la pregunta con la más baja satisfacción es la pregunta número 7 que obtuvo un nivel de satisfacción de 53.2%; es necesario que se documenten acciones de mejora por parte de la Coordinación de Turismo y el equipo de informadores del Punto de Información Turística, con el fin de mejorar el alcance de los habitantes, turistas y visitantes con las redes sociales de Turismo Cajicá.
- Se reconoce el nivel actual de satisfacción en un promedio del 94.13% por parte de los 17 encuestados en el primer semestre de 2023, lo cual pone en evidencia los resultados de estrategias en la WEB, como cronograma de recorridos a raíz del acercamiento de la comunidad en el Punto de Información Turística.
- Debido al traslado del Punto de Información Turística a la plazoleta del centro Cultural y de Convenciones de Cajicá ,se tomaron acciones de atención al turista, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, propuso la estrategia de marca ciudad “CAJICA SIEMPRE DIFERENTE”, como una medida para fortalecer la comunicación con sus usuarios a través de un nuevo canal de atención; CAJICA SIEMPRE DIFERENTE, ha permitido llegar de forma oportuna a las comunidad atendiendo, con ayuda de la Coordinación de Fomento y Comunicaciones a los usuarios que con anterioridad NO acudían ni de manera presencial ni virtual a solicitar información sobre algún servicio o proceso referente a la Gestión Turística del Municipio.
- Gracias a lo anterior se puede evidenciar que el 94.13% del total de las preguntas presentan un buen nivel de satisfacción. Por lo anterior se evidencia una experiencia agradable a las personas de diferentes edades que hacen parte de los recorridos turísticos, promocionando al Municipio como destino Turístico.
- Un 5.87% del total de las preguntas presentan un nivel permisible, situación que lleva a realizar un acompañamiento más detallado a los procesos que se ven involucrados en estas 3 preguntas que se reflejan un porcentaje de satisfacción por mejorar, lo anterior está relacionado a los informadores turísticos, perfil del cliente, expectativa de las personas, la promoción de los recorridos, campañas de posicionamiento de Marca Ciudad y promoción de los diferentes eventos institucionales, abriendo espacios para

realizar espacios de recorridos turísticos en los eventos No Institucionales, ampliando el alcance en posicionamiento de destino turístico y de producto turístico.

g) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre las actividades lideradas por el proceso de Gestión de la Red de Bibliotecas públicas de Cajicá y sus servicios:

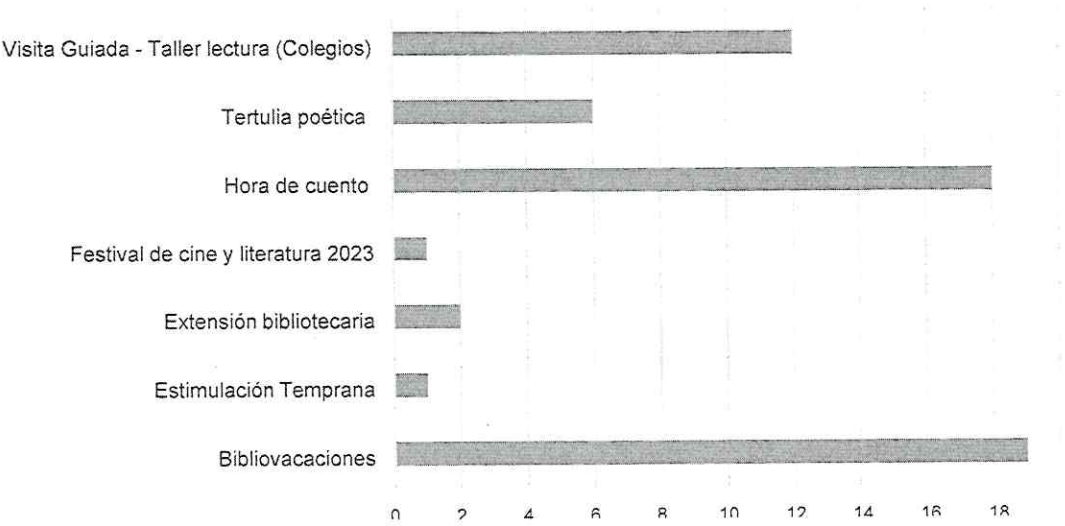
Con el objetivo de medir los niveles de satisfacción al cliente de los usuarios de la Red Municipal de Bibliotecas Públicas de Cajicá, se implementaron dos sistemas de medición, el primero, una encuesta que evalúa los servicios bibliotecarios, y el segundo, para medir los programas y actividades.

Dicho esto, se presentan a continuación los resultados de las encuestas para el primer y segundo trimestre de 2023, con las siguientes preguntas sobre los servicios bibliotecarios:

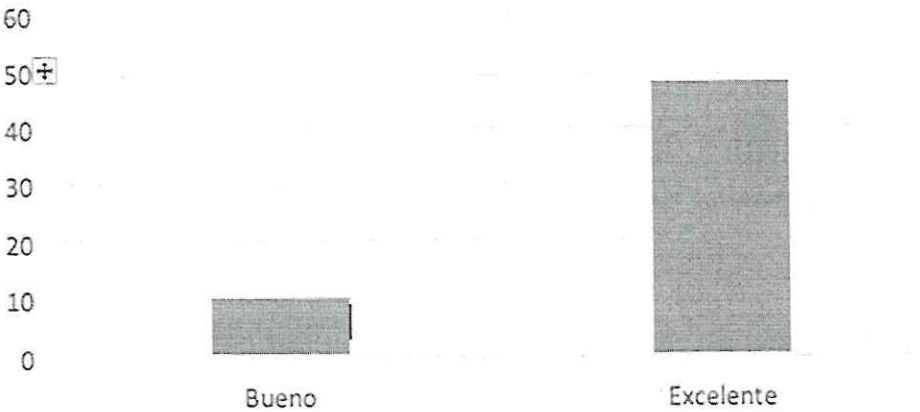
- 1. Nombre
- 2. Correo electrónico
- 3. Número de teléfono
- 4. ¿En cuál de nuestras actividades participó?
- 5. ¿Cómo califica su experiencia durante la actividad?
- 6. ¿Se cumplieron sus expectativas frente al desarrollo de la actividad?
- 7. ¿Cómo califica el desempeño del personal durante la actividad?
- 8. ¿Cuál de las bibliotecarias dirigió la actividad?

Se recibieron 59 registros de encuestas con los siguientes resultados:

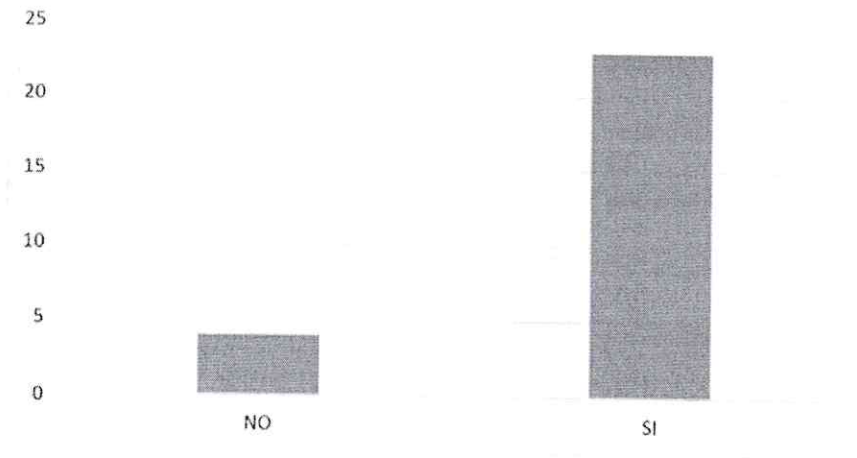
¿En cuál de nuestras actividades participó? Seleccione una opción



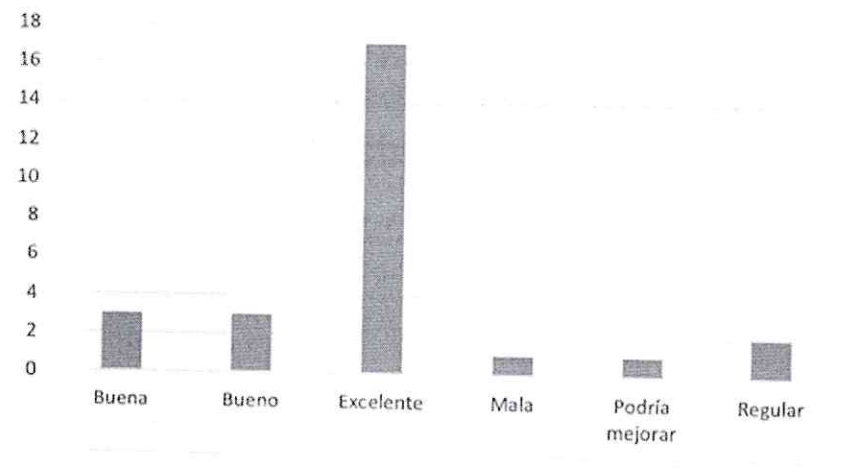
¿Cómo califica su experiencia durante la actividad?



¿Resolvió sus necesidades de información?



¿Cómo le pareció la atención?

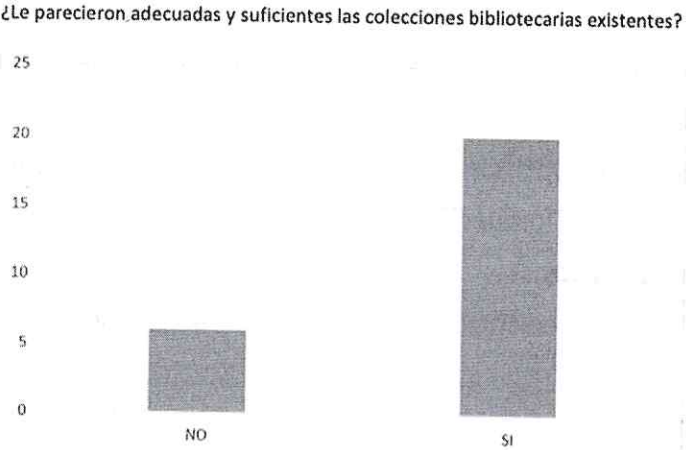


¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios? (SIC)

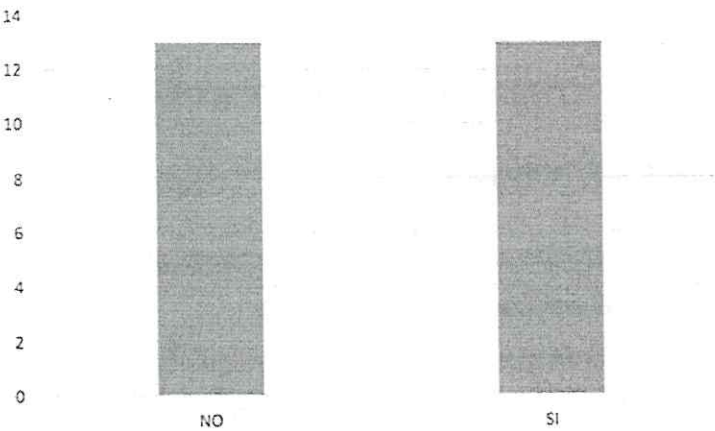
- Felicitaciones a Nazly por su colaboración y excelente trabajo pedagógico en la promoción de lectura.

- Fue una actividad muy buena y propositiva guiada por Daisy Castillo.
- Continuar con este espacio.
- Tener pañitos húmedos o toallas de papel.
- Súper la profe Deisy. Muy creativa y dinámica con cada actividad.
- Utilizar más herramientas didácticas.
- Solo felicitaciones. Muy buen espacio para los niños. Se divierten mucho.
- Muy buenas actividades para los niños.
- Excelente atención. Salimos felices. Mil gracias.
- Agradecemos a Carolina por su buena disposición.
- Mayor divulgación.
- Mayor difusión. Quizás micrófono.
- Los felicito por tanto amor y empeño qué le dedican a cada actividad, mi hija Salomé Barriga estuvo muy feliz.
- Felicitar a todo el equipo por su arduo y significativo trabajo dentro de las actividades propuestas para el fortalecimiento del ocio y aprovechamiento del tiempo de nuestros niños y niñas.
- Solo agradecer la dedicación y compromiso de las personas encargadas de la actividad.
- Excelente 🙏 todo muchas gracias y dios los bendiga 🙏.
- Lo realizaron con mucha responsabilidad ya qué tenían a su cargo de nuestros preciosos hijos y/o nietos CORDIAL SALUDO Y MUCHAS GRACIAS.
- Gracias por su excelente actitud, las actividades y el empeño de las bibliotecarias por qué nuestros chiquitos tengan unos días muy entretenidos, educativos y divertidos. Dios los bendiga y que puedan continuar con este espacio por mucho tiempo más. Gracias.
- Muchas gracias por las actividades los niños estuvieron muy contentos.

- Mil Felicitaciones, y un agradecimiento muy grande. Las actividades muy bien desarrolladas, excelentes vivencias para los chiquis. Muy organizado, y de una excelente calidad.
- Los niños siempre muy seguros y el trato de la profes y de los chicos de servicio social fue excelente.
- Que tengamos la oportunidad de volver a participar.
- Felicidades por la programación y la ejecución de la misma, son un buen equipo de trabajo.
- Muy buenas las actividades.
- Excelente y muchas gracias por esas actividades.



¿Conoce los programas que ofrece la Red Municipal de Bibliotecas de Cajicá?



¿Qué tipos de libros o títulos concretos le gustaría encontrar en su biblioteca?

- Matemáticas bachillerato.
- Libros de Autoayuda de autores como Louis Hay y sagas completas para jóvenes.
- Novela.
- Todos.
- Geopolítica, educación intercultural, historia reciente de Colombia y Latinoamérica.
- De historias de Vida de personajes, a emular.
- Sobre matemáticas.
- Libros de estrategia, motivación Alessandro y de educación financiera.
- Motivación personal.
- Lecciones de Estoicismo.
- No cosas de Chu Han.
- El aroma del tiempo Chul Han.
- Infantiles, traigo a mis hijos.
- Desarrollo infantil, arte, novelas.
- Novelas policiacas.

- Infantiles.
- Misterio, drama, etc.
- Sólo hago uso de las instalaciones.
- El diario de Ana Frank Hago uso del espacio de la biblioteca.

Conclusiones y acciones de mejora:

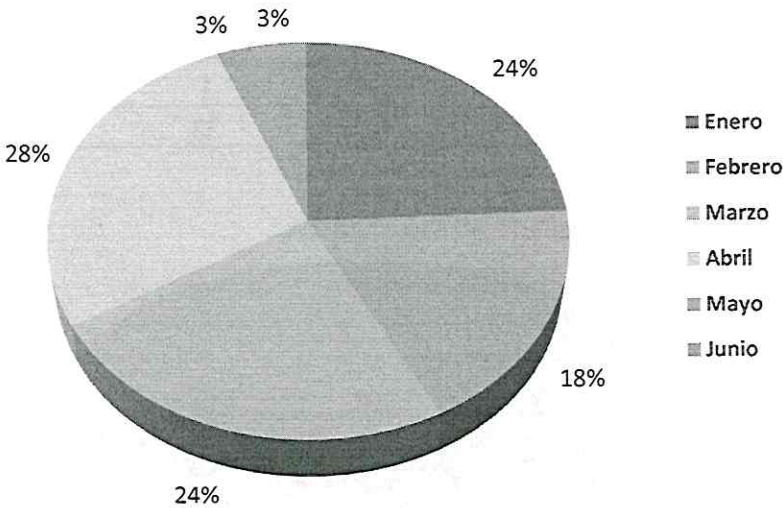
- Los resultados registrados muestran una importante aceptación de los programas y servicios de la RBPC por parte de los usuarios.
- Los resultados muestran que hace falta más divulgación de los servicios y programas, ello en parte debido a que durante el primer semestre no fue posible contar con las redes sociales propias de la RBPC, las cuales fueron restauradas hace pocas semanas.
- Los usuarios muestran preferencias claras sobre las actividades orientadas a la franja infantil. Es una solicitud común la necesidad de actualizar las colecciones de la RBPC.

h) Encuesta de satisfacción de los usuarios sobre el desempeño del proceso de atención al ciudadano:

El presente informe, tiene como propósito el análisis y seguimiento de la encuesta de satisfacción de la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, para el primer semestre de 2023, la cual se envía mediante link en cada correo de respuesta o envío de información en general, tanto para los solicitantes como para las diferentes dependencias de la administración municipal.

Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios del Instituto, a través del enlace enviado por medio de las respuestas y los oficios de salida del Instituto se hace el análisis sobre el número de encuestas diligenciadas en los meses del primer semestre del año 2023:

Encuestas de satisfacción	
Mes	Repuestas
Enero	8
Febrero	6
Marzo	8
Abril	9
Mayo	1
Junio	1
Total	33



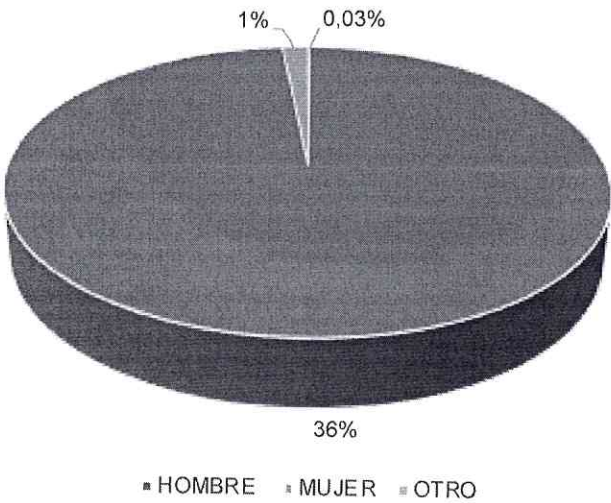
Teniendo en cuenta la tabla y la gráfica anterior, se evidencia que se diligenciaron treinta y tres (33) encuestas en el primer semestre del año 2023, en donde para el mes de enero se diligenciaron ocho (08) encuestas, teniendo un porcentaje del veinticuatro (24) por ciento, para el mes de febrero se diligenciaron seis (06) encuestas, teniendo un porcentaje del dieciocho (18) por ciento, para el mes de marzo se diligenciaron ocho (08) encuestas, teniendo un porcentaje del veinticuatro (24) 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 género:

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

DILIGENCIAMIENTO POR GENERO	
HOMBRE	12
MUJER	20
OTRO	1
TOTAL	33



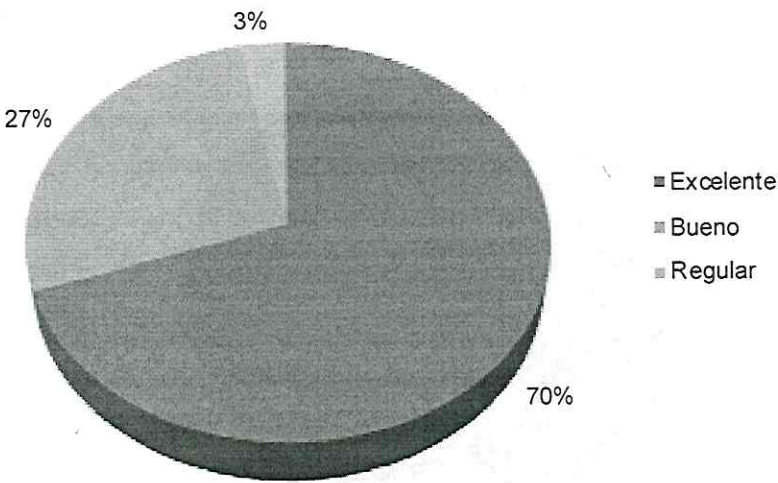
Teniendo en cuenta la tabla No 2 y la gráfica No 2, donde se encuentra la información del diligenciamiento de las encuestas por género, se evidencia que un total de doce (12) hombres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del treinta y

seis (36) por ciento, veinte (20) mujeres realizaron el diligenciamiento de la encuesta, teniendo un porcentaje del sesenta y un (61) 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
Regular	1
Total	33

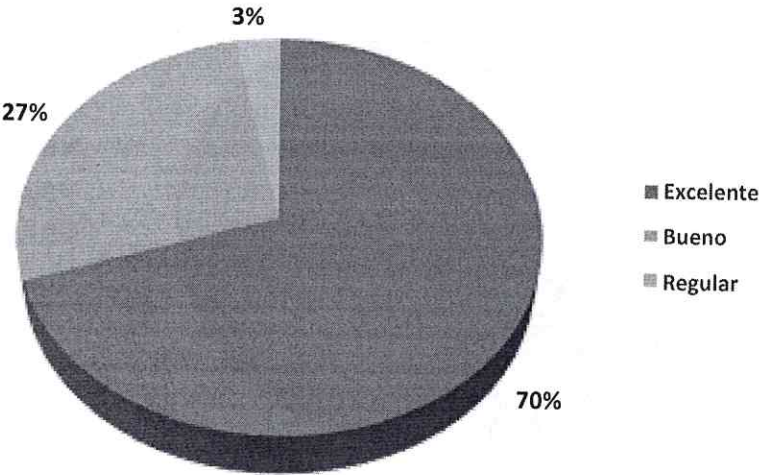


Teniendo en cuenta la tabla No 3 y la gráfica No 3, donde se encuentra la información del tiempo de espera (rapidez), en la radicación de las solicitudes en la ventanilla única del Instituto, donde se evidencia que veintitrés (23) personas afirmaron que la rapidez es excelente, teniendo un porcentaje del setenta (70) por ciento, nueve (09) personar afirmaron que la rapidez es buena, teniendo un porcentaje del veintisiete (27) por ciento, y una (01) persona afirmo que la rapidez es regular, teniendo un porcentaje del tres (03) porciento.

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
Regular	1
Total	33



Teniendo en cuenta la tabla No 4 y la gráfica No 4, 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 (70) por ciento, nueve (09) personas calificaron la cortesía como buena, teniendo un porcentaje del veintisiete (27) por ciento, y una (01) persona calificó la cortesía como regula, teniendo un porcentaje del tres (03) por ciento.

Para la pregunta: ¿Considera usted que en la Ventanilla Única se tramitan los documentos con eficiencia y transparencia?

Hubo un total de treinta y tres (33) respuestas afirmativas con una observación de un usuario, el cual dijo: *“Aunque mi respuesta no fue el “NO” quisiera pedir que la respuesta que me enviaron al correo fuera más detallada porque me dan un número, pero no me dicen si es posible mi petición o no. Tampoco me dicen qué proceso debo seguir para arrastrar ese pago en el próximo semestre”*; dicho esto, se hará la recomendación al contratista de ventanilla única, para que al momento de dar la respuesta sea más claro con la información del número del radicado, el cual es enviado al usuario en cuanto se ingresa su solicitud al aplicativo Sysman, y que la respuesta sea más de fondo y a detalle, para solucionar las inquietudes que pueda presentar un usuario.

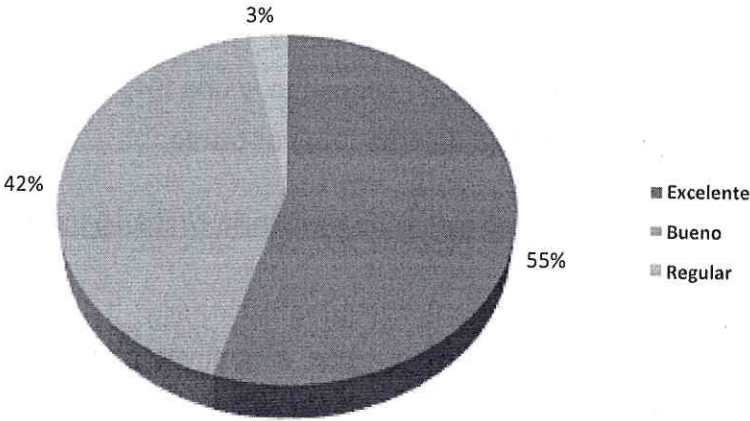
Satisfacción general

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
Regular	1
Total	33



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 cinco (55) por ciento, catorce (14) personas calificaron el servicio como bueno, teniendo un porcentaje de cuarenta y dos (42) por ciento, y una (01) persona califico el servicio como regular, teniendo un porcentaje del tres (03) por ciento.

Conclusiones y acciones de mejora:

- Se debe ser más preciso y claro en la respuestas para que las mismas sean de fondo y cumplan a satisfacción con las solicitudes de los usuarios.
- Se debe seguir vigilando de cerca el cumplimiento de los tiempos de espera en la respuestas.



- Se debe aumentar la cobertura de la encuesta dado que en relación a la cantidad de usuarios atendidos el total de encuestados no es una muestra tan significativa, sin embargo si nos evidencia una tendencia.
- Se deben promover capacitaciones con el equipo de atención al cliente para el manejo de población denominada diversamente hábil.

4.2 GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

A continuación me permito describir el cumplimiento de los objetivos en lo que respecta al 1º semestre de 2023; sin embargo, cabe anotar que estos resultados no son del todo contundentes en su totalidad dado que muchos de los indicadores tiene una periodicidad anual y apenas se está analizando la mitad del año.

Para mayor detalle se puede consultar la matriz de indicadores de calidad 2023 con el nivel de cumplimiento por cada indicador de proceso en el siguiente link: <https://cloud.culturacajica.gov.co/s/ebY73KYG2SioyOB>

4.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS SERVICIOS

PLANEACION INSTITUCIONAL Y CALIDAD

Para el desarrollo de las auditorías internas se procedió a diligenciar el formato EST-PIC-PC-006-FM-001 FORMATO PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA / 2023 agendando así las reuniones con cada líder del proceso, dándole cumplimiento al 100% del cronograma que se describe a continuación:

Objetivo General:	Determinar la adecuación y cumplimiento de los requisitos de norma de la organización, del cliente y reglamentarios dentro de las disposiciones planificadas, y como se mantiene de manera eficaz.
Objetivos del Programa de Auditoría:	Corregir las anomalías que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos con el fin de garantizar una mejora continua de nuestros procesos.
Alcance del Programa:	Cubre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
Duración:	2,5 meses
Documentos de Referencia:	Documentación del SGC.

CRONOGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS														
ÍTEM	EJE	PROCESO	2023											
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
1	MISIONAL	GESTIÓN DEL TURISMO				11/04/2023 9:00 AM								
2	MISIONAL	GESTIÓN DEL PATRIMONIO					16/05/2023 9:00 AM							

3	MISIONAL	GESTIÓN DE LAS EFAC					16/05/2023 11:00 AM							
4	MISIONAL	GESTIÓN DE LAS RBMC				27/04/2023 9:00 AM								
5	APOYO	G. DEL FOMENTO CULTURAL					06/05/2023 9:00 AM							
6	APOYO	G. JURÍDICA CONTRACTUAL						13/08/2023 9:00 AM						
7	APOYO	G. FINANCIERA						13/06/2023 9:00 AM						
8	APOYO	G. DEL TALENTO HUMANO					8/05/2023 3:00 PM							
9	APOYO	G. DOCUMENTAL				24/04/2023 9:00 AM								
10	APOYO	G. DE ALMACÉN					6/05/2023 11:00 AM							
11	APOYO	G. DE RECURSOS INFORMÁTICOS				21/04/2023 9:00 AM								
12	APOYO	G. DE COMUNICACIONES				24/04/2023 11:00 AM								
13	APOYO	G. DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO					12/05/2023 11:00 AM							

Luego de esto, y producto de las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en las auditorías internas antes mencionadas, se formuló un segundo cronograma de



seguimiento con el fin de asegurar la mejora continua y dar por cerrados los hallazgos detectados con los líderes de cada proceso que así lo necesitara, el cual me permito describir a continuación:

Objetivo General:	Identificar el cierre de las No conformidades y la adopción, de ser el caso, de las oportunidades de mejora.
Objetivos del Programa de Auditoria:	Corregir las anomalías que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos con el fin de garantizar una mejora continua de nuestros procesos.
Alcance del Programa:	Cubre todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
Duración:	2,5 semanas
Documentos de Referencia:	Documentación del SGC.

CRONOGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS														
ÍTEM	EJE	PROCESO	2023											
			Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
1	MISIONAL	GESTIÓN DEL TURISMO							31/07/2023 9:00 AM					
2	MISIONAL	GESTIÓN DEL PATRIMONIO								10/08/2023 11:00 AM				
3	MISIONAL	GESTIÓN DE LAS EFAC							31/07/2023 11:00 AM					
4	MISIONAL	GESTIÓN DE LA RBMC								02/08/2023 9:00 AM				
5	APOYO	G. DEL FOMENTO CULTURAL								02/08/2023 11:00 AM				
6	APOYO	G. JURÍDICA CONTRACTUAL, FINANCIERA Y TALENTO HUMANO							28/07/2023 8:00 AM					
7	APOYO	G. DOCUMENTAL								04/08/2023 8:00 AM				
8	APOYO	G. DE ALMACÉN								04/08/2023 11:00 AM				
9	APOYO	G. DE COMUNICACIONES								08/08/2023 8:00 AM				
10	APOYO	G. DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO								10/08/2023 8:00 AM				



NO CONFORMIDADES:

A continuación me permito describir los hallazgos de la auditoría interna sobre la generalidad de los procesos que conforman el sistema de gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá:

Gestión del Turismo:

- Los objetivos definidos dentro del manual del proceso no son coherentes con la misionalidad de la coordinación. (8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL)
- No está definido con claridad en el manual del proceso el papel de la coordinación en la verificación de los servicios ofertados y el cumplimiento de la normatividad vigente de los PST. (8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS).

Gestión Documental:

- No se cuenta con evidencia el acta de transferencia del archivo de gestión, a la PU; por lo cual se sugiere organizar de manera clara, cronológica, detallada y firmadas todas las actas que correspondan a la entrega de la custodia del archivo de gestión. Es importante aclarar que solo se solicitó esta evidencia y no se contaba con la misma, sin embargo, se debe verificar contar con el total de las mismas. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se evidencia la aplicación de la GTC 185 tal y como se describe en el AP-GD-MN-001 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ, razón por la cual se debe actualizar el manual dado que existen muchas actividades que no se ven reflejadas o no son coherentes con la realidad, tales como la socialización de los lineamientos que reglamentan el archivo de la entidad a los colaboradores, los requisitos para los préstamos de

documentos del archivo central y de gestión, la estandarización de las TRD, la aplicación de las hojas de control, los documentos electrónicos, la mención de los formatos del proceso y sus momentos de diligenciamiento, etc. (4.4.1 Numeral a, b, c y e).

- No se evidencia un registro organizado y controlado de las actas de entrega de transferencia documental hecha por los líderes de los procesos de manera organizada donde se clasifiquen por años y procesos. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se evidencia algunas firmas en las actas de transferencia documental al archivo central de 2022. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se evidencia el uso del AP-GD-MN-001-FM-004 FORMATO ROTULO DE IDENTIFICACIÓN DE ESTANTERIA DE ARCHIVOS en todas las estanterías que hacen parte del archivo. (4.4.1 Numeral a).
- No se evidencia el análisis del indicador “Control de préstamo de Documentos” en lo que corresponde al 1º trimestre de 2023. (9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN).

Gestión de comunicaciones:

- No se cuenta con evidencia un registro organizado de todas las solicitudes por BRIEF razón por la cual no existían evidencias de las respuestas oportunas del total de los mismos, por lo cual se sugiere un formato que contenga el inventario de seguimiento a las solicitudes por BRIEF donde se registren las fechas de ingreso de la solicitud, el área solicitante, el tiempo máximo de respuesta, el responsable del equipo de la solicitud, el link de la evidencia final de la solicitud y demás información relevante que permita realizar un seguimiento preciso de las solicitudes y evidencia de su cumplimiento. (8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD).
- No se evidencia la existencia de un documento (manual) que defina ítems específicos y actividades concretas del desarrollo del proceso como el



relacionamiento de medios, la manera de divulgación, las características y metodología de los cubrimientos, el manejo de redes sociales y demás servicios que se ejecuten desde el proceso. (7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA).

Gestión del fomento cultural:

- No se cuenta con evidencia de la retro alimentación de cada evento ejecutado hasta la fecha con el fin de identificar oportunidades de mejora en cada uno de ellos, dejando evidencias de las reuniones con actas con los involucrados, conclusiones y compromisos producto de las evaluaciones. (9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN).
- No se evidencia el uso de los formatos AP-GFC-PC-001-FM-001 PROGRAMACION DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE GRAN FORMATO, AP-GFC-PC-001-FM-002 FORMATO DE AGENDA Y LOGISTICA, AP-GFC-PC-001-FM-003 FORMATO DE INVITADOS y AP-GFC-PC-001-FM-004 FORMATO CONTROL DE PUBLICIDAD DE EVENTOS usando formatos que aunque contengan la misma información no son los controlados y estandarizados desde el SGC para el proceso. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se evidencia el uso de los formatos del proceso de gestión del fomento cultural razón por la cual se deben actualizar los formatos y evaluar la posibilidad de crear un formato único, dando de bajas los actuales en caso de considerarlo oportuno. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se evidencia desde el 2022 el funcionamiento del Consejo Municipal de Cultura. (8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS).
- Se evidencia la implementación de las encuestas de satisfacción para el evento del aniversario y artistas independientes pero con un registro no significativo dado que solo se cuenta con 16 registros en un vento de carácter masivo de 3 días, razón por la cual se debe exigir al operador el registro de muestras significativas con el fin de

obtener un sondeo de la satisfacción de la comunidad. (9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE).

Gestión de almacén:

- No se evidencia la ejecución del arqueo con la periodicidad mensual definitiva en el documento AP-GA-PC-001 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y CONTROL DE INVENTARIO DE BIENES. (9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN y 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se hace el uso de formato AP-GA-PC-005-FM-001 FORMATO RELACION DE BIENES PARA SU BAJA con la versión correspondiente al proceso. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA)

Gestión de atención al ciudadano:

- No se cuenta con evidencia de la socialización del manual al equipo de atención al ciudadano y mucho menos de los protocolos para atención a personas en condición de discapacidad impidiendo así la correcta prestación del servicio y la falta de herramientas para exigir a los encargados de prestar estos servicios la implementación de los protocolos descritos dentro de la documentación. (7.2 COMPETENCIA)
- Se debe ampliar el análisis del primer trimestre de los indicadores dado que la información que se menciona es demasiado concreta y no describe las dificultades del proceso ni el plan de acción para la mejora continua. (9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN y 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No existe una trazabilidad precisa entre las PQRS que entran y las respuestas que se emiten, dado que se asigna un número diferente al ingreso y a la salida, haciendo muy difícil realizar una trazabilidad exacta; actualmente al momento de solicitar ver el seguimiento de una respuesta debe hacerse mediante al correo buscando de



manera intuitiva con las fechas pero esto puede tardar mucho tiempo y no ser preciso el seguimiento. Dicho esto se sugiere manera una base de datos en Excel de manera paralela donde se ingrese a cada PQR el consecutivo de entra y el de salda correspondiente a la respuesta y hacer más sencillo la verificación de su trazabilidad y tiempos de respuesta. (8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD).

Gestión de la red de bibliotecas municipales:

- No se evidencia el uso del formato MIS-GBM-PC-003-FM-001 FORMATO DE REGISTRO PRESTAMO MALETA VIAJERA. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).

Gestión del patrimonio:

- No todas las actas del comité curatorial cuentan con todas las firmas y listas de asistencia, ni están organizadas en un archivo centralizado. (7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA).
- No se cuenta con una muestra significativa de encuestas de satisfacción en proporción al número de actividades; por tanto, se debe promover y garantizar que al menos el 50% de los asistentes a los talleres de patrimonio las diligencien. (9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE).

A continuación, me permito describir el estado de todas las no conformidades descritas anteriormente:

			SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO CÓDIGO: EST-PIC-PC-006-FM-000 VERSIÓN: 002 FECHA: 20/05/2022 PÁG.1 DE 1							
NO.	PROCESO	NO CONFORMIDAD	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	TIEMPO		OBSERVACIONES
				FORMULA	CONCEPTO			INICIO	TERMINO	
1	GESTIÓN DEL TURISMO	Los objetivos definidos dentro del manual del proceso no son coherentes con la misionalidad de la coordinación.	Revisión y análisis de objetivos y respectivos ajustes.	Modificación del manual	Objetivos del manual del proceso	Verificación del documento	Coordinación de Turismo	17/04/23	31/07/23	CERRADO Manual actualizado
2	GESTIÓN DEL TURISMO	No está definido con claridad en el manual del proceso el papel de la coordinación en la verificación de los servicios ofertados y el cumplimiento de la normatividad vigente de los PST.	Revisión y análisis del Formato de Visitas de Prestadores de Servicios Turísticos	Modificación del manual	Descripción dentro del manual del proceso el papel de verificación de los PST.	Verificación del documento	Coordinación de Turismo	17/04/23	31/07/23	CERRADO Manual actualizado
3	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se cuenta con evidencia el acta de transferencia del archivo de gestión, a la PU; por lo cual se sugiere organizar de manera clara, cronológica, detallada y firmadas todas las actas que correspondan a la entrega de la custodia del archivo de gestión. Es importante aclarar que solo se solicitó esta evidencia y no se contaba con la misma, sin embargo, se debe verificar contar con el total de las mismas.	Consolidar todas las actas de transferencia	Conformación de la carpeta física de actas de transferencias	carpeta de actas de trasferencias documentales por vigencias	Revisión semestral de las carpetas	Técnico Administrativo – Daniel Baena	24/04/23	4/08/23	CERRADO Se evidencia la carpeta con las actas firmadas y organizadas.



4	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se evidencia la aplicación de la GTC 185 tal y como se describe en el AP-GD-MN-001 MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ, razón por la cual se debe actualizar el manual dado que existen muchas actividades que no se ven reflejadas o no son coherentes con la realidad, tales como la socialización de los lineamientos que reglamentan el archivo de la entidad a los colaboradores, los requisitos para los préstamos de documentos del archivo central y de gestión, la estandarización de las TRD, la aplicación de las hojas de control, los documentos electrónicos, la mención de los formatos del proceso y sus momentos de diligenciamiento, etc.	Actualizar el manual de gestión documental	Actualización del manual de Gestión Documental con referencia a la producción documental	Manual actualizado	Envío de la actualización a calidad	Técnico Administrativo – Daniel Baena y Calidad	24/04/23	5/05/23	CERRADO Manual actualizado
5	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se evidencia un registro organizado y controlado de las actas de entrega de transferencia documental hecha por los líderes de los procesos de manera organizada donde se clasifiquen por años y procesos.	Consolidar todas las actas de transferencia	Conformación de la carpeta física de actas de transferencias	carpeta de actas de trasferencias documentales por vigencias	Revisión semestral de las carpetas	Técnico Administrativo – Daniel Baena	24/04/23	9/05/23	CERRADO Se evidencia la carpeta con las actas firmadas y organizadas.
6	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se evidencia algunas firmas en las actas de transferencia documental al archivo central de 2022.	Consolidar todas las actas de transferencia	Realizar recolección de las firmas.	Carpeta de actas de trasferencias documentales por vigencias con anexos y firmas.	Revisión semestral de las carpetas	Técnico Administrativo – Daniel Baena	24/04/23	9/05/23	CERRADO Se evidencia la carpeta con las actas firmadas y organizadas.
7	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se evidencia el uso del AP-GD-MN-001-FM-004 FORMATO ROTULO DE IDENTIFICACIÓN DE ESTANTERÍA DE ARCHIVOS en todas las estanterías que hacen parte del archivo.	Actualizar el manual de gestión documental	Actualizar documentos donde se nombre el formato.	Dar de baja al formato.	Aprobación de las nuevas versiones	Técnico Administrativo – Daniel Baena	24/04/23	9/05/23	CERRADO Se da de baja el formato
8	GESTIÓN DOCUMENTAL	No se evidencia el análisis del indicador "Control de préstamo de Documentos" en lo que corresponde al 1º trimestre de 2023.	Análisis de los Indicadores	Diligenciamiento trimestral del indicador	Indicadores actualizados y analizados	Revisión trimestral del indicador y su análisis	Técnico Administrativo – Daniel Baena	24/04/23	9/05/23	CERRADO Diligenciados el indicador del 1º trimestre.
9	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	No se cuenta con evidencia un registro organizado de todas las solicitudes por BRIEF razón por la cual no existían evidencias de las respuestas oportunas del total de los mismos, por lo cual se sugiere un formato que contenga el inventario de seguimiento a las solicitudes por BRIEF donde se registren las fechas de ingreso de la solicitud, el área solicitante, el tiempo máximo de respuesta, el responsable del equipo de la solicitud, el link de la evidencia final de la solicitud y demás información relevante que permita realizar un seguimiento preciso de las solicitudes y evidencia de su cumplimiento.	Creación de formato de seguimiento de solicitudes de Brief	Formato	Formato	Revisión periódica del formato.	Ricardo Quiroga	3/05/23	8/06/23	CERRADO Se evidencia al diseño y aplicación del nuevo formato para el registro de ingreso y seguimiento a los BRIEF
10	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	No se evidencia la existencia de un documento (manual) que defina ítems específicos y actividades concretas del desarrollo del proceso como el relacionamiento de medios, la manera de divulgación, las características y metodología de los cubrimientos, el manejo de redes sociales y demás servicios que se ejecuten desde el proceso.	Proyección manual de gestión de comunicaciones	Documento	Documento	Revisión del documento	Ricardo Quiroga	3/05/23	10/06/23	CERRADO Se entrega documento final con manual del proceso listo para adopción.



11	GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	No se cuenta con evidencia de la retroalimentación de cada evento ejecutado hasta la fecha con el fin de identificar oportunidades de mejora en cada uno de ellos, dejando evidencias de las reuniones con actas con los involucrados, conclusiones y compromisos producto de las evaluaciones.	Realizar reunión en la semana posterior de realizado el evento con animo de evaluarlo y determinar acciones de mejora.	Actas de reunión	Número de eventos VS Número de actas y evidencias de las reuniones de evaluación.	Actas de reuniones	John Fredy Garavito	24/05/23	31/08/23	Por verificar evidencias
12	GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	No se evidencia el uso de los formatos AP-GFC-PC-001-FM-001 PROGRAMACION DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE GRAN FORMATO, AP-GFC-PC-001-FM-002 FORMATO DE AGENDA Y LOGISTICA, AP-GFC-PC-001-FM-003 FORMATO DE INVITADOS Y AP-GFC-PC-001-FM-004 FORMATO CONTROL DE PUBLICIDAD DE EVENTOS usando formatos que aunque contengan la misma información no son los controlados y estandarizados desde el SGC para el proceso.	Migración de la información a los formatos aprobados por el SGC	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	John Fredy Garavito	15/06/23	25/08/23	Por verificar evidencias
13	GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	No se evidencia el uso de los formatos del proceso de gestión del fomento cultural razón por la cual se deben actualizar los formatos y evaluar la posibilidad de crear un formato único, dando de bajas los actuales en caso de considerarlo oportuno.	Ampliar el alcance del manual que hace parte del proceso y crear el manual de gestión de fomento cultural, así como actualizar y determinar la pertinencia de los formatos actuales	% de avance del documento	Documento terminado e implementado	Avances parciales del documento	Adriana Campos	10/05/23	23/08/23	Por verificar evidencias
14	GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	No se evidencia desde el 2022 el funcionamiento del Consejo Municipal de Cultura.	Convocar al proceso de conformación del Consejo por el tiempo restante del actual gobierno	Espacio de participación en funcionamiento	Evidencia de la conformación del consejo.	Avances convocatoria publica y proceso de conformación	Adriana Campos	10/05/23	30/07/23	CERRADO Se evidencia el proceso de convocatoria con la resolución 040 de 2023 para la elección atípica del Comité municipal de cultura. Se evidencia la divulgación y elección con el uso de la plataforma SIACCA con una encuesta virtual. Mediante la resolución 056 de 2023 se reconoció el listado de representantes del consejo municipal de cultura, con integrantes de elección y designación y los resultados. El día 29 de junio se realizó la convocatoria a la 1 reunión y se evidencia acta de la misma el día 6 de julio de 2023 con acta como evidencia.
15	GESTIÓN DEL FOMENTO CULTURAL	Se evidencia la implementación de las encuestas de satisfacción para el evento del aniversario y artistas independientes pero con un registro no significativo dado que solo se cuenta con 16 registros en un vento de carácter masivo de 3 días, razón por la cual se debe exigir al operador el registro de muestras significativas con el fin de obtener un sondeo de la satisfacción de la comunidad.	Exigir al operador el control de registro en cada evento, con una medida acorde a la asistencia (mínimo 30% de encuestados sobre la base de la asistencia total dl evento)	Encuestas por evento	Análisis de las encuestas.	Encuestas diligenciadas	John Fredy Garavito	14/05/23	15/08/23	CERRADO Se evidencia una mayor cobertura en la aplicación de las encuestas de satisfacción de eventos tales como IV FESTIVAL DE BANDAS SINFONICAS, duetos, III ENCUENTRO DEPARTAMENTAL DE CONSEJEROS DE CULTURA, ENTRE OTROS.
16	GESTIÓN DE ALMACÉN	No se evidencia la ejecución del arqueo con la periodicidad mensual definitiva en el documento AP-GA-PC-001 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y CONTROL DE INVENTARIO DE BIENES.	Recolectar las actas pendientes.	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	Carlos Ruiz	1/06/23	30/08/23	CERRADA: Se evidencia las actas de verificación del estado del inventario desde mayo hasta la fecha.



FABIO RAMÍREZ

SECRETARIO

CAJICÁ SIEMPRE DIFERENTE

17	GESTIÓN DE ALMACÉN	No se hace el uso de formato AP-GA-PC-005-FM-001 FORMATO RELACION DE BIENES PARA SU BAJA con la versión correspondiente al proceso.	Se procede a realizar la migración de la información de los bienes para su baja al formato correspondiente el cual se descargará del iCloud	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	Formatos diligenciados	Carlos Ruiz	1/08/23	9/08/23	CERRADO Se evidencia el uso del formato AP-GA-PC-005-FM-001 FORMATO RELACION DE BIENES PARA SU BAJA con la nueva versión y todos sus campos diligenciados.
18	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	No se cuenta con evidencia de la socialización del manual al equipo de atención al ciudadano y mucho menos de los protocolos para atención a personas en condición de discapacidad impidiendo así la correcta prestación del servicio y la falta de herramientas para exigir a los encargados de prestar estos servicios la implementación de los protocolos descritos dentro de la documentación.	Se realiza la socialización del manual al equipo de atención al usuario, donde también se da a conocer la carta del trato digno los cuales están publicados en la página del Instituto	Acta de evidencia de la socialización	Acta de evidencia de la socialización	Acta de evidencia de la socialización	Daniel E Baena Rodríguez	15/05/23	30/08/23	Por verificar evidencias
19	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Se debe ampliar el análisis del primer trimestre de los indicadores dado que la información que se menciona es demasiado concreta y no describe las dificultades del proceso ni el plan de acción para la mejora continua.	Se realiza la ampliación del análisis de los indicadores, los cuales se cargaron en la carpeta del NextCloud. Se va a realizar la descripción de las dificultades del proceso y el plan de acción para la mejora continua	Nº de PQRS contestadas a tiempo/ Nº total de PQRS	EFICIENCIA EN LA RESPUESTA A PQRS	Seguimiento mensual para el diligenciamiento del informe trimestral de indicadores	Daniel E Baena Rodríguez	15/05/23	10/08/23	CERRADO Se evidencia el diligenciamiento de los indicadores del proceso, del 1º y 2º trimestre de 2023 con su respectivo análisis.
20	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	No existe una trazabilidad precisa entre las PQRS que entran y las respuestas que se emiten, dado que se asigna un número diferente al ingreso y a la salida, haciendo muy difícil realizar una trazabilidad exacta; actualmente al momento de solicitar ver el seguimiento de una respuesta debe hacerse mediante al correo buscando de manera intuitiva con las fechas pero esto puede tardar mucho tiempo y no ser preciso el seguimiento. Dicho esto se sugiere generar una base de datos en Excel de manera paralela donde se ingrese a cada PQR el consecutivo de entrada y el de salida correspondiente a la respuesta y hacer más sencillo la verificación de su trazabilidad y tiempos de respuesta.	Se realiza la formulación del formato para el proceso de trazabilidad, el cual se entregó a la contratista de ventanilla única, para hacer el diligenciamiento correspondiente por la contratista, donde se diligencia número de radicación de entrada, fecha de radicación, hora de radicación, persona quien remite, dependencia, persona encargada de dar respuesta, fecha del documento, asunto, plazo días para vencerse, fecha de vencimiento, número de consecutivo de respuesta.	Nº de PQRS contestadas a tiempo/ Nº total de PQRS	EFICIENCIA EN LA RESPUESTA A PQRS	Seguimiento semanal del diligenciamiento del formato	Daniel E Baena Rodríguez	15/05/23	30/08/23	Por verificar evidencias
21	GESTIÓN DE LA RED DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES	No se evidencia el uso del formato MIS-GBM-PC-003-FM-001 FORMATO DE REGISTRO PRESTAMO MALETA VIAJERA.	Implementación del formato	Formato diligenciado	Formato diligenciado	Revisión periódica del formato diligenciado	Coordinador RBPC	7/04/23	9/09/23	CERRADO Se evidencia el uso del formato MIS-GBM-PC-003-FM-001 FORMATO DE REGISTRO PRESTAMO MALETA VIAJERA con la nueva versión y todos sus campos diligenciados.
22	GESTIÓN DEL PATRIMONIO	No todas las actas del comité curatorial cuentan con todas las firmas y listas de asistencia, ni están organizadas en un archivo centralizado.	Solicitud y seguimiento de las actas y resultados de reunión por parte de la coordinación de patrimonio para integrar un solo archivo	Actas, listados y demás evidencias de reunión	Actas, listados y demás evidencias de reunión	Digitalización de las actas y de los listados	Carlos Osorio	20/06/23	1/09/23	Por verificar evidencias

23	GESTIÓN DEL PATRIMONIO	No se cuenta con una muestra significativa de encuestas de satisfacción en proporción al número de actividades; por tanto, se debe promover y garantizar que al menos el 50% de los asistentes a los talleres de patrimonio las diligencien	Se crea un grupo de WhatsApp para las diferentes actividades lo que hace más sencillo que se dé seguimiento a la participación y confirmación de asistencia y Se comparte el link con la encuesta de satisfacción inmediatamente terminada la actividad (no dar espera a que los participantes la olviden)	Link formulario Diligenciado con la encuesta de satisfacción y confirmación		Evidencia de la solicitud de diligenciamiento y link compartido en el grupo correspondiente	Alejandra Carrasco / Juan Sebastián Cortés / Kara Romero / Valentina Cavicholi	Al finalizar cada una de las actividades	10/08/23	CERRADO Se evidencia un aumento en el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción de cliente de manera gradual
----	------------------------	---	--	---	--	---	--	--	----------	---

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2023

Cómo conclusiones del desarrollo de toda la auditoría interna se emiten las siguientes observaciones:

- Se evidencia una evolución significativo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el 2023 con un gran avance en ítems que no se habían tenido en cuenta en vigencias anteriores como la identificación del producto no conforme, el desarrollo de encuestas de satisfacción para todos los procesos misiones y el de atención al ciudadano y la implementación de una inducción a los sistemas de gestión, el cual es fundamental para evidencia la subsanación de la no conformidad menor de la auditoría externa ejecutada en febrero del presente año.
- Se evidencia el compromiso por la implementación y uso de la documentación correspondiente a cada proceso, generando así una cultura de la estandarización de los procesos y su permanente medición y análisis en el impacto del funcionamiento de la Entidad y la satisfacción del cliente.
- Se debe mejorar el cumplimiento de las fechas asignadas para el desarrollo de las auditorias de cada proceso dado que tuvieron que realizarse múltiples cambios por parte de los lideres de los proceso.
- Como resultado de la auditoría se permite tener un diagnóstico general de los proceso sobre los cuales se debe realizar un especial seguimiento con el fin de



subsanar sus hallazgos y permitir así tener un funcionamiento optimo dentro del mapa de procesos que redunde en la satisfacción del cliente.

- Se debe realizar un seguimiento estricto al cumplimiento del plan de mejoramiento y generar estrategias para implementar las acciones de mejora que sea oportunas para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, y por ende de la Entidad.

SEGUIMIENTO ACCIONES AUDITORIA ICONTEC 2023:

Durante la auditoria del ente certificador se generará un hallazgos menor, sobre la cual me permito describir el plan de mejoramiento y su cumplimiento:

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
☐ No - Conformidad Mayor	Norma(s):	Requisito(s):
☒ No - Conformidad Menor	NTC ISO 9001: 2015	5.2.1 c
Descripción de la no conformidad:		
La política de calidad establecida por la alta dirección no incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables.		
Evidencia:		
La política de calidad definida por la organización en el manual de calidad código: EST-PIC-MN-001, Versión 4, no incluye en su texto de redacción el compromiso de cumplir los requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad de Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar la política de calidad, incluyendo el compromiso sobre el cumplimiento de los requisitos aplicables.	Documento: "Política de calidad".	28/02/2023

Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...).		
1. Desconocimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, en el apartado de la política. 2. No revisión permanente por parte de la alta Dirección y líderes de proceso en cuanto a su apropiación y pertinencia. 3. No se hizo evaluación eficaz dentro del ejercicio de revisión por la Dirección.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Ajustar documento "Política de calidad" de acuerdo con las directrices de la norma ISO 9001 en su numeral 5.2.	Documento política.	18/03/2023
Buscar la aprobación de la política de calidad por parte del Director Ejecutivo.	Acta de aprobación.	18/03/2023
Sensibilizar al personal del Instituto sobre la política de calidad.	Registro de capacitación.	01/02/2023 28/06/2023
Realizar evaluación de la apropiación y aplicabilidad de la política de calidad al personal de la organización.	Examen de conocimientos	30/06/2023
Verificar el cumplimiento de la política de calidad a través del ejercicio de la auditoría interna.	Informe de auditorías.	Desde 01/04/2023 hasta 31/05/2023
Revisar la adecuación, conveniencia y eficacia de la política de calidad a través de la revisión por la Dirección.	Informe revisión por la Dirección.	21/09/2023

5. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

El total del presupuesto apropiado para el año 2023-1 es de \$ 6.931.115.504 (seis mil novecientos treinta y un millones ciento quince mil quinientos cuatro), de los cuales 1.150.000.000 corresponden a funcionamiento y 5.781.115.504 corresponde a inversión.

6. SEGUIMIENTO RIESGOS DE GESTIÓN

Con respecto a el documento EST-PIC-PC-002-FM-001 FORMATO MATRIZ DE RIESGOS para la vigencia 2023 hay que decir que ha sido constantemente actualizada producto de los resultados de las auditorías internas, las instrucciones, sugerencias y aportes de control interno y las sugerencias y aportes de los líderes de cada proceso, la cual puede ser consultada en el siguiente link:

<https://cloud.culturacajica.gov.co/s/dKB4EYPKaAwpMrD>

Además hay que decir que como producto de las solicitudes de evidencias para el FURAG se agregó una nueva sección a la página web institucional donde se puede consultar la matriz de indicadores 2022, matriz de riesgos 2022 y 2023 y el informe de revisión por la alta Dirección de 2022:

<https://www.culturacajica.gov.co/sistema-de-gestion-de-calidad/>

De esa manera concluye en informe de revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad, dejando a disposición cualquier tipo de observación u oportunidad de mejora que consideren necesarias desde la Dirección de la Entidad.

Atentamente,


Miguel Ricardo Quiroga M.
Instituto Municipal De Cultura y Turismo de Cajicá

LISTADO DE ASISTENCIA				
CAPACITACIÓN	REUNIÓN	INDUCCIÓN	FORMACIÓN TÉCNICA	OTRO ¿CUÁL?
	X			
CONSECUTIVO ACTA	FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR
261	21/09/23	14:00	17:30	Centro cultural
NOMBRE Y APELLIDOS	ÁREA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Adriana Campo	Planeación	3186694063	proyectos@culturacajica.gov.co	A-Q
Shirley Dmery	P. U.	322 2352867	inctc@culturacajica.gov.co	Shirley
Héctor Norcadio G.	Dirección	3107710882	director@culturacajica.gov.co	Héctor

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD		
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		
	CÓDIGO: EST-PIC-PC-009-FM-001	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2023

ACTA DE REUNIÓN				
CONSECUTIVO ACTA	FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR
261	21/09/23	14:00	17:00	Centro Cultural
ÁREA	Sistema de Gestión de Calidad			
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN	Miguel Ricardo Quiroga Méndez Contratista líder del SGC para la vigencia 2023			
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Socialización del informe de revisión por la dirección del SGC - 2023			

LISTADO DE CONVOCADOS A LA REUNIÓN		
NOMBRE Y APELLIDOS	ÁREA	ASISTE (SI/NO)
HÉCTOR EMILIO MONCADA GARZÓN.	Director Ejecutivo.	Si
SHIRLEY JIMÉNEZ RODRÍGUEZ.	Profesional Universitaria.	Si
ADRIANA DEL PILAR CAMPOS BARRERO.	Planeación institucional.	Si
MIGUEL RICARDO QUIROGA MÉNDEZ.	Líder del SGC.	Si

ORDEN DEL DÍA		
Nº	ASUNTO	RESPONSABLE
1	Verificación de la asistencia.	Miguel Ricardo Quiroga M.
2	Socialización del estado del archivo digital.	Miguel Ricardo Quiroga M.
3	Socialización del informe de Revisión por la Dirección 2023.	Miguel Ricardo Quiroga M.
4	Revisión del estado de las no conformidades y su plan de mejoramiento.	Todos los asistentes.
5	Consideraciones y varios.	Todos los asistentes.
6	Fin de la reunión.	Miguel Ricardo Quiroga M.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
1. Verificación de la asistencia. Se verificó y se confirmó la asistencia de las siguientes personas:	

2. Socialización del estado del archivo digital.

El contratista líder del del SGC socializa a los asistentes el estado y la organización del archivo digital que dará cuenta de todas las evidencias a socializar durante la auditoria de ICONTEC, con el fin de obtener la retroalimentación por parte de la Dirección y evidenciar el avance en la construcción y fortalecimiento del sistema de gestión de Calidad en relación a vigencias anteriores.

3. Socialización del informe de Revisión por la Dirección – 2023.

Se deja constancia que el contratista del sistema de gestión de calidad, puso de presente el informe radicado ante los presentes, en el cual se evidencia la trazabilidad y el desarrollo del sistema de gestión de calidad para ponerlo en conocimiento de los asistentes a la reunión con los siguientes temas:

- Revisión de la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y mapa de procesos.
- Estado de las acciones de la anterior revisión por la dirección.
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema integrado de gestión.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
- Grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad.
- Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- Adecuación de los recursos.
- Seguimiento riesgos de gestión.

4. Revisión del estado de las no conformidades y su plan de mejoramiento.

Se socializó con los asistentes el estado de los planes de mejoramiento en relación a las no conformidades detectadas en las auditorías internas lideradas por el SGC, entre las cuales se mencionan las siguientes aún sin resolver:

- No existe una trazabilidad precisa entre las PQRS que entran y las respuestas que se emiten, dado que se asigna un número diferente al ingreso y a la salida, haciendo muy difícil realizar una trazabilidad exacta; actualmente al momento de solicitar ver el seguimiento de una respuesta debe hacerse mediante al correo buscando de manera intuitiva con las fechas, pero esto puede tardar mucho tiempo y no ser preciso el seguimiento. Dicho esto, se sugiere generar una base de datos en Excel de manera paralela donde se ingrese a cada PQR el consecutivo de entrada y el de salda correspondiente a la respuesta y hacer más sencillo la verificación de su trazabilidad y tiempos de respuesta.
- No se cuenta con evidencia de la retro alimentación de cada evento ejecutado hasta la fecha con el fin de identificar oportunidades de mejora en cada uno de ellos, dejando evidencias de las reuniones con actas con los involucrados, conclusiones y compromisos producto de las evaluaciones.
- No se evidencia el uso de los formatos AP-GFC-PC-001-FM-001 PROGRAMACION DE EVENTOS INSTITUCIONALES DE GRAN FORMATO, AP-GFC-PC-001-FM-002 FORMATO DE AGENDA Y LOGISTICA, AP-GFC-PC-001-FM-003 FORMATO DE INVITADOS y AP-GFC-PC-001-FM-004 FORMATO CONTROL DE PUBLICIDAD DE EVENTOS usando formatos que, aunque contengan la misma información, no son los controlados y estandarizados desde el SGC para el proceso.

- No todas las actas del comité curatorial cuentan con todas las firmas y listas de asistencia, ni están organizadas en un archivo centralizado.

5. Consideraciones y varios.

Los presentes manifiestan conocer el contenido del informe presentado y exhortan al contratista responsable del sistema de gestión a continuar con las labores pertinentes para continuar retroalimentando de forma permanente el sistema de gestión de calidad. Sin embargo, se emiten las siguientes recomendaciones:

- Realizar seguimiento al desarrollo de las encuestas de satisfacción del cliente dado que muchos procesos no tienen la cantidad necesaria para determinar un diagnóstico real de la percepción del cliente.
- Realizar encuesta de satisfacción del cliente al servicio del almacén.

6. Fin de la reunión.

ACUERDOS Y COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Realizar seguimiento al desarrollo de las encuestas de satisfacción del cliente dado que muchos procesos no tienen la cantidad necesaria para determinar un diagnóstico real de la percepción del cliente.	Líder del SGC con los líderes de proceso.	15/12/2023
Realizar encuesta de satisfacción del cliente al servicio del almacén.	Líder del SGC con el líder del proceso de almacén.	30/11/23
ANEXOS: Listado de asistencia de fecha		

Archívese en:


FIRMA (de quien elaboró el Acta)
Nombre:

