



Cajicá, 26 de enero de 2024

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

Normatividad:

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

Fuente:

El informe publicado en la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá por el Técnico Administrativo en diciembre de 2023 Daniel Baena, producto de la información allegada a la Ventanilla Única de Correspondencia

Resultados del Segundo Semestre de 2023:

Correspondencia Recibida:

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

Fuente Técnico Administrativo de 2023

Ju



Se evidencia que de 516 PQRS allegadas, el 1,55% que corresponden a 8 PQRS fueron respondidas fuera de términos.

Correspondencia recibida en el segundo semestre discriminado por Mes:

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

Fuente Técnico Administrativo 2023

Se evidencia que los meses de mayor numero de PQRS corresponde a julio y agosto, periodo que corresponde a las inscripciones a las escuelas de formación artística.

Correspondencia Recibida Discriminada por Géneros:

Correspondencia Recibida por géneros		
Hombres	Mujeres	Sin Identificar
193	395	137

Fuente Técnico Administrativo 2023

La mayoría de ciudadanos que interponen PQRS al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá corresponde a mujeres siendo 54%.

4



Clasificación de las PQRSF por Tipo:

PQRS	
Peticiones	108
Quejas	6
Reclamos	28
Solicitudes	374
Total	516

Fuente Técnico Administrativo 2023

El 72% de las PQRS corresponde a Solicitudes es decir 374; se evidencian 6 quejas que equivalen al 1,16% del total y 28 reclamos que corresponden al 5,28%.

PQRS A través de Redes Sociales:

Solicitudes allegadas a través de las cuentas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo en Facebook e Instagram, este tema fue adoptado por la Ventanilla Única de Correspondencia como lo dispone la normatividad vigente, a partir de marzo de 2023.

Solicitudes por Redes Sociales		
Mes	Solicitudes	Respuestas
Julio	58	58
Agosto	37	37
Septiembre	14	14
Octubre	10	10
Noviembre	14	14
Diciembre	5	5

Fuente Técnico Administrativo 2023



Se evidencia que el mes de mayor número de solicitudes a través de redes sociales es en julio y agosto de 2023 que corresponde al mes de inscripciones a las escuelas de Formación Artística.

Solicitudes por Género a Través de Redes Sociales:

Solicitudes por Genero			
Mes	Hombres	Mujeres	SIN IDENTIFICAR
Julio	19	39	0
Agosto	13	24	0
Septiembre	3	11	0
Octubre	2	8	0
Noviembre	0	14	1
Diciembre	0	5	0

Fuente Técnico Administrativo 2023

Solicitudes por Genero			
Mes	Hombres	Mujeres	Sin
			Identificar
Julio	19	39	0
Agosto	13	24	0
Septiembre	3	11	0
Octubre	2	8	0
Noviembre	0	14	1
Diciembre	0	5	0
Total	37	101	1

37% de las solicitudes por redes sociales son hechas por mujeres.

e



Solicitudes Discriminadas por Tipo de Red Social:

Solicitudes por Redes Sociales		
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM
Julio	50	8
Agosto	29	8
Septiembre	10	4
Octubre	7	3
Noviembre	9	5
Diciembre	5	0
Total	110	28

Fuente Técnico Administrativo 2023

Se evidencia que la red social de mayor acogida para remitir solicitudes a la entidad en Facebook con 80% en el segundo semestre de 2023.

Resultados de las Encuestas de Satisfacción:

Estos resultados corresponden a las encuestas de satisfacción diligenciadas por el enlace de PQRS y los oficios de salida.

No incluye las encuestas realizadas por los diferentes procesos, éstas son objetos de revisión por parte de los dueños de Proceso y Gestión de Calidad y socializadas en las reuniones de Revisión por la Dirección.

Encuestas de Satisfacción	
Mes	Repuestas
Julio	3
agosto	0
septiembre	0



octubre	1
noviembre	1
diciembre	0
Total	5

Fuente Técnico Administrativo 2023

Preguntas de las Encuestas:

Tiempo de espera: se refiere a la rapidez y diligencia en la radicación de alguna solicitud en la Ventanilla Única del Instituto.

Tiempo de Espera	
Excelente	2
Bueno	3
Total	5

Fuente Técnico Administrativo 2023

Cortesía:

Tiempo de Espera	
Excelente	2
Bueno	3
Total	5

Fuente Técnico Administrativo 2023

Se evidencia calificación entre excelente y bueno

3



Satisfacción General:

Satisfacción General	
Excelente	03
Bueno	02
Total	5

Fuente Técnico Administrativo 2023

En el informe entregado publicado por el Técnico Administrativo no está la información de los Buzones de Sugerecias, los cuales deben ser revisados y dejada la respectiva acta.

Martha E. Bello R
MARTHA ELOISÁ BELLO RIAÑO

CPS Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Proy. Martha Bello- CPS Control Interno *Jl.*

