



INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024 EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1474 DE 2011

Introducción

El presente informe, tiene la función del análisis y seguimiento del proceso de recepción de los diferentes tipos de solicitudes que recibe la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, donde se puede observar la gestión realizada durante el primer trimestre del año en curso, en el cual se efectúa el seguimiento para esta información y su respectivo análisis el cual está enfocado en determinar los avances de la ejecución de respuestas y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento. Con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. Se presenta el resultado obtenido en el proceso, correspondiente al primer trimestre del año 2024.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA						
Radicaciones	PQRS	certificaciones	Invitaciones y solicitudes	hojas de vida	derecho de petición	devoluciones
262	19	80	130	20	5	8

De la tabla anteriormente presentada, se puede observar que durante el primer trimestre del año 2024, se han recibido doscientas sesenta y dos (262) radicaciones en la ventanilla única, de las cuales (19) han sido PQRS, ochenta (80) son certificaciones, ciento treinta (130) son invitaciones y solicitudes de otros tipos de radicaciones, veinte (20) son hojas de vida, cinco (5) son derechos de petición, ocho (8) son devoluciones de dinero, y tres (3) radicaciones las cuales se respondieron por fuera de las fechas establecidas, dos (2) devoluciones y un (1) PQRS – todas estas solicitudes se recibieron por correo electrónico y de manera física en la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

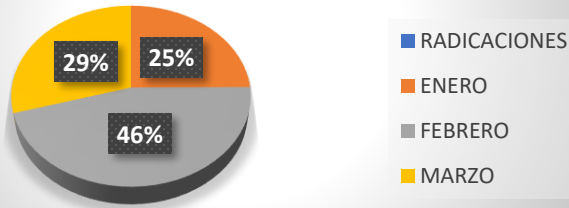
Correspondencia recibida Enero -Marzo 2024

CORRESPONDENCIA RECIBIDA ENERO-MARZO	
ENERO	65
FEBRERO	120
MARZO	77





Gráfica 1. Correspondencia recibida de Enero a Marzo



Gráfica correspondencia recibida enero -Marzo 2024

Teniendo la información de la gráfica, se puede observar que en el mes de enero hubo un total de sesenta y cinco (65) radicaciones, teniendo un porcentaje del veinticinco (25) por ciento, en el mes de febrero hubo un total de ciento veinte (120) radicaciones, teniendo un porcentaje del cuarenta y seis (46) por ciento, para el mes de marzo hubo un total de setenta y siete (77) radicaciones, teniendo un porcentaje del veintinueve (29) por ciento.

Correspondencia recibida por géneros

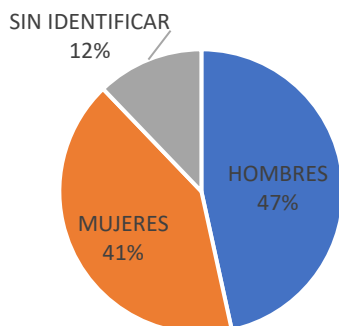
A continuación, se da a conocer la información de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del instituto, donde se da a conocer cuántos hombres, cuantas mujeres y cuantas radicaciones se dan sin identificar ya que puede ser por otras dependencias, colegios o empresas, donde se evidencia la siguiente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

Tabla 3: Correspondencia recibida por géneros.		
HOMBRES	MUJERES	SIN IDENTIFICAR
88	78	23





Gráfica 2: Correspondencia por género



Teniendo la información de la tabla No 3 y la gráfica, se puede observar que en el primer trimestre del año 2024 de las 262 radicaciones recibidas en la ventanilla única del Instituto, ochenta y ocho (88) hombres hicieron radicaciones, obteniendo un porcentaje del cuarenta y siete (47%) por ciento, por otro lado, se hicieron setenta y ocho (78) radicaciones por parte de mujeres, teniendo un porcentaje del cuarenta y uno (41%) por ciento y, veintitrés (23) radicaciones se realizaron por empresas, colegios y otras entidades, teniendo un porcentaje del doce (12%) por ciento.

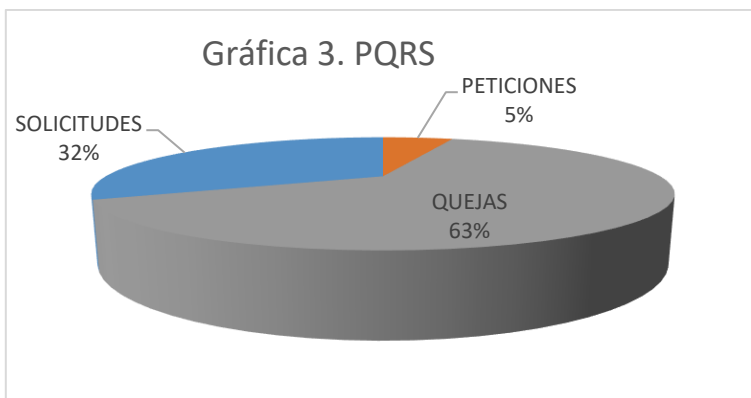
PQRS:

PQRS radicadas:

A continuación, se da a conocer la información del número de radicaciones realizadas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), en el transcurso del primer trimestre del año 2024, donde se evidencia la siguiente información.

Tabla 4. PQRS	
PETICIONES	1
QUEJAS	12
RECLAMOS	0
SOLICITUDES	6
TOTAL	19



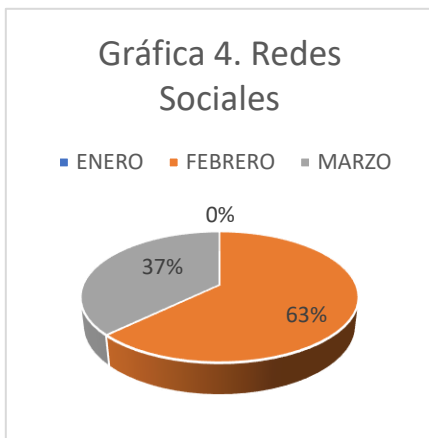


Teniendo la información de la tabla No 4 y la gráfica No 3, se puede observar que, en el primer trimestre del año 2024, de las doscientos sesenta y dos (262), PQRS, se hicieron (1) Peticiones, teniendo un porcentaje del cinco (5%) por ciento, se hicieron doce (12) quejas, teniendo un porcentaje del (63%) sesenta y tres por ciento, y seis (6) solicitudes, teniendo un porcentaje del (32%) treinta y dos por ciento, de las PQRS radicadas.

Solicitudes por redes sociales

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

Tabla 5. PQRS REDES SOCIALES	
ENERO	0
FEBRERO	49
MARZO	29
TOTAL	78





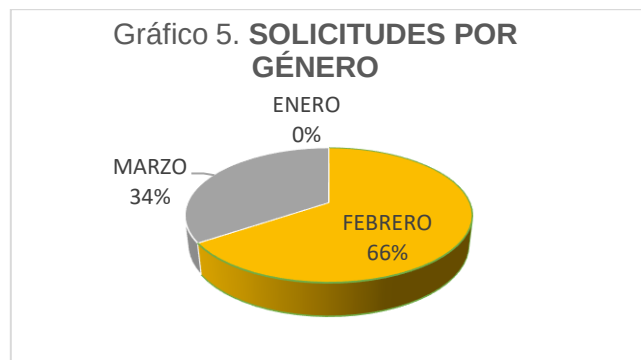
Teniendo en cuenta la tabla No 5 y la gráfica No.4, se evidencia la solicitud información por las redes sociales del Instituto en los meses: enero, febrero y marzo, se registran setenta y ocho (78) solicitudes, de las cuales fueron respondidas en su totalidad, por lo anterior, en enero no se contestaron solicitudes ya que la autorización de ingreso a la página se realizó en el mes febrero y fueron cuarenta y nueve (49) solicitudes para este mes, con un porcentaje del sesenta y tres por ciento (63%) y veintinueve (29) solicitudes en el mes de marzo con un porcentaje del treinta y siete por ciento (37%)

Solicitudes por Género:

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

Tabla 6. SOLICITUDES POR GÉNERO		
MES	MUJER	HOMBRE
ENERO	0	0
FEBRERO	40	9
MARZO	21	8
TOTAL	61	17

Gráficos:





Teniendo en cuenta la tabla No 6 y la gráfica No. 5, se evidencia la solicitud información por las redes sociales del Instituto en los meses de enero, febrero y marzo, en los que se reporta que en el mes de marzo nueve (9) fueron solicitudes de hombres y cuarenta (40) solicitudes de mujeres y para el mes de marzo: ocho (8) fueron de hombres y veintiuno (21) de mujeres, a través de nuestras redes sociales.

Encuestas de satisfacción:

Teniendo en cuenta las encuestas de satisfacción diligenciadas por el enlace enviado por medio de las respuestas y los oficios de salida del Instituto, se puede evidenciar la siguiente información, se hace el análisis sobre el número de encuestas diligenciadas en los meses del primer trimestre del año 2024, el diligenciamiento por género, el tiempo de espera en la ventanilla única, la cortesía prestada en la ventanilla única, y la satisfacción en general sobre la ventanilla única del Instituto.

Tabla 7. ENCUESTAS DE SATISFACCION	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	6
TOTAL:	6



Según lo verificado en el enlace de encuestas de satisfacción, sólo 6 personas respondieron en el mes de marzo, siendo este en el trimestre el cien por ciento (100%).

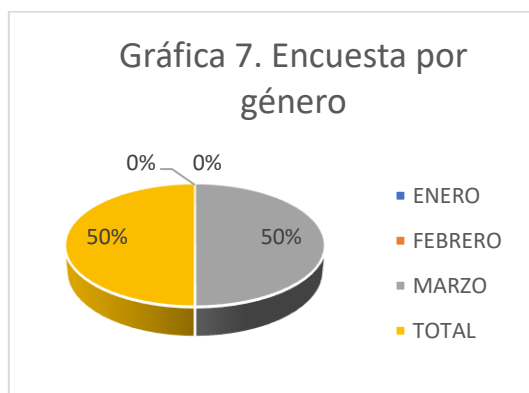
Encuestas por género

Se hace el análisis del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción en el primer trimestre del año 2024, a continuación, se muestra la tabla y la gráfica correspondientes al análisis de la información suministrada.





Tabla 6. Encuesta de satisfacción por GÉNERO		
MES	MUJER	HOMBRE
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	3	3
TOTAL	3	3



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.

Tabla 9. CORTESIA	
EXCELENTE	4
BUENO	1
REGULAR	1

Teniendo en cuenta la tabla 9 sobre la información de la cortesía brindada en el momento de atender cualquier tipo de solicitud en la ventanilla única, se evidenció que, cuatro (4) personas calificaron la cortesía como excelente, una (01) como buena y una (1) regular.

Mejoras efectuadas al procedimiento

Se realizó la capacitación del programa sysman en el mes de marzo, para reforzar la capacitación de la contratista encargada.





Canales de comunicación telefónica

ENTIDAD	NÚM TELEFONO	ENCARGADO
BIBLIOTECA	3178937951	VICTOR MEJIA
RECEPCION	3174009668	MARIA JURADO
VENTANILLA UNICA	3105844637	YADIRA ESPINEL
ESCUELAS	3103097495	LINA RUEDA
TURISMO	3182754908	MIRIAM BELLO
ADMINISTRACION	3102056145	LAURA DUARTE

Yadira Espinel Poveda
Ventanilla Única

Paola Romero Linares
T. Administrativo.

