



Cajicá, 24 de julio de 2024

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS PRIMER  
SEMESTRE DE 2024**

**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 suministrado por la Técnico Administrativa Paola Romero y la Contratista Yadira Espinel Poveda tras la solicitud de Control Interno según oficio No. CI- 010- 2024 y la Auditoría efectuada por Control Interno el 24 de julio de 2024 al Proceso Gestión Atención al Ciudadano a la Ventanilla Única de Correspondencia, respuesta a PQRS.

**Resultados del Primer Semestre de 2024:**

**Documentación del Proceso:**

1. Caracterización del proceso
2. Procedimiento correspondencia
3. Manual de Atención al Ciudadano

**Teléfonos Con los cuales cuenta la entidad:**

ENTIDAD	NÚM TELEFONO	ENCARGADO
BIBLIOTECA	3178937951	VICTOR MEJIA
RECEPCION	3174009668	YADIRA ESPINEL
VENTANILLA UNICA	3105844637	YADIRA ESPINEL





ESCUELAS	3103097495	LINA RUEDA
TURISMO	3182754908	MIRIAM BELLO
ADMINISTRACION	3102056145	LAURA DUARTE

- En la Página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá cuenta con la sección <https://www.culturacajica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/>

Dicha sección está actualizada y cuenta con el horario de atención tanto presencial como telefónica.

- Las preguntas frecuentes fueron actualizadas en julio con motivo de las inscripciones de las Escuelas de Formación Artística para el segundo semestre de 2024.
- Está el Formulario en línea para PQRS y el buzón presencial

Las PQRS son respondidas, es necesario adoptar un formato único de respuesta que unifique estilo, y organización de la misma.

**Correspondencia Recibida de enero a junio de 2024:**

CORRESPONDENCIA RECIBIDA					
Radicaciones	PQRS	Invitaciones, solicitud de espacio, certificaciones	Hojas de vida	Solicitud Devolución de \$	Derecho de Petición
530	41	440	34	9	6

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**

Se evidencia que de 530 PQRS, de las cuales 3 se respondieron fuera de tiempo, que equivale al 0,6%.

**Correspondencia recibida en el Primer Semestre de 2024 discriminado por Mes:**

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
ENERO	65
FEBRERO	120
MARZO	77
ABRIL	94



2



<b>MAYO</b>	83
<b>JUNIO</b>	91

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**

En febrero se observa la mayor cantidad de PQRS debido el periodo de inscripciones para el primer periodo del 2024 de las escuelas de Formación Artísticas y las fallas y demoras ocasionadas en el proceso debido al aplicativo Q10. Situación que entró a mejora continúa y se apoyo con el acompañamiento en la inscripción.

**Correspondencia Recibida Discriminada por Géneros:**

<b>Correspondencia Recibida por géneros</b>		
<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Sin Identificar</b>
170	204	156

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**

La mayoría de ciudadanos que interponen PQRS al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá corresponde a mujeres siendo 204 que equivale al 39%, el más significativo dentro de la identificación.

**Clasificación de las PQRSF por Tipo:**

<b>Tabla 4. PQRS</b>	
<b>PETICIONES</b>	<b>9</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>26</b>
<b>RECLAMOS</b>	<b>0</b>
<b>SOLICITUDES-Caso silla de ruedas</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**

Los principales temas de las PQRS son: inscripciones, atención al ciudadano referente al servicio de seguridad y solicitud tercera edad de la silla de ruelas.

El tema de la silla de ruedas fue gestionada por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá con la Secretaria de Desarrollo Social; el tema de inscripciones fue trabajado través de la inscripción de preguntas frecuentes en la página web





www.culturacajica.gov.co, y la mejora del software se viene trabajando en estos momentos, para la inscripción del segundo semestre.

**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 febrero de 2024 por temas de contratación y cambio de gobierno.

<b>Solicitudes por Redes Sociales</b>		
<b>Mes</b>	<b>Solicitudes</b>	<b>Respuestas</b>
<b>Enero</b>	0	0
<b>Febrero</b>	49	49
<b>Marzo</b>	29	29
<b>Abril</b>	43	43
<b>Mayo</b>	63	63
<b>Junio</b>	51	51
<b>Total</b>	235	235

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**

Se evidencia que el mes de mayo es el de más alto número de solicitudes a través de redes sociales, las principales inquietudes por este medio es inscripciones y el Concurso Nacional de Duetos.

**Solicitudes por Género a Través de Redes Sociales:**

<b>Tabla 6. SOLICITUDES POR GENERO</b>		
<b>MES</b>	<b>HOMBRE</b>	<b>MUJER</b>
<b>ENERO</b>	0	0
<b>FEBRERO</b>	40	9
<b>MARZO</b>	21	8
<b>ABRIL</b>	16	27
<b>MAYO</b>	20	43
<b>JUNIO</b>	18	33
<b>total</b>	115	120

**Fuente Atención al Ciudadano 2024**





Se evidencia que es parejo el número de solicitudes hechos por hombres y mujeres a través de redes sociales en el primer semestre de 2024.

### Solicitudes Discriminadas por Tipo de Red Social:

SOLICITUDES POR REDES SOCIALES		
	FACEBOOK	INSTAGRAM
ENERO	0	0
FEBRERO	46	3
MARZO	27	2
ABRIL	42	1
MAYO	59	4
JUNIO	46	5
TOTAL	220	15

Fuente Atención al Ciudadano 2024

Se evidencia que la red social de mayor acogida para remitir solicitudes a la entidad en Facebook con 94% en el primer semestre de 2024.

### 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.

Tabla 7. ENCUESTAS DE SATISFACCION	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	5
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	5

Fuente Atención al Ciudadano 2024





Se evidencia que el número de encuestas 5 que corresponden a 0,9% respecto al total de PQRS del primer semestre de 2024 es muy baja.

### 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	3
Bueno	2
Total	5

### Fuente Atención al Ciudadano 2024

En tiempo de espera las cinco encuestas de marzo, únicas del primer semestre están entre bueno y excelente.

### Cortesía:

Cortesía:	
Excelente	3
Bueno	1
Regular	1
Total	5

### Fuente Atención al Ciudadano 2024

La Cortesía en una de las 5 encuestas fue calificada como regular, debe ser efectuado en análisis de las causas y si es el caso tomadas acciones de mejora.

### Satisfacción General:

Considera usted que en la Ventanilla Única se tramitan los documentos con eficiencia y transparencia	
Excelente	5
Bueno	0
Total	0

### Fuente Atención al Ciudadano 2024





Considera que es clara la información:	
Excelente	5
Bueno	0
Total	0

Fuente Atención al Ciudadano 2024

Cuál es la Satisfacción General	
Excelente	2
Bueno	3
Total	0

Fuente Atención al Ciudadano 2024

Se evidencia en las 5 encuestas aportada por la Ventanilla Única de Correspondencia que la satisfacción general es entre excelente y buena.

El señor Alexander Murcia Rubio quien diligenció la encuesta de satisfacción el 16 de marzo de 2024 a la letra hace la siguiente observación: *“El instituto municipal de cultura y turismo de Cajicá se ha destacado por atender bien y a tiempo a los usuarios, brinda soluciones posibles a cada situación presentada”.*

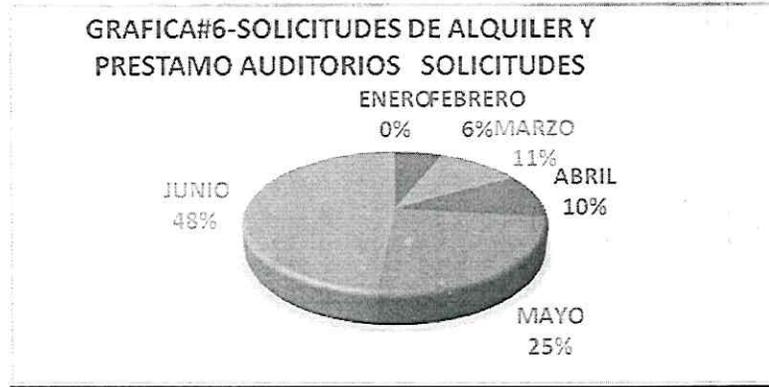
**Solicitudes de espacio para realización de eventos y actividades:**

Teniendo en cuenta las solicitudes de préstamo y alquiler de los auditorios y biblioteca 3 piso del Centro Cultural y de Convenciones, se puede evidenciar la siguiente información:

Solicitudes de alquiler y préstamo auditorios CENTRO CULTURAL		
Fecha	solicitudes	Visitantes
ENERO	0	
FEBRERO	18	1665
MARZO	31	300
ABRIL	30	1487
MAYO	72	2547
JUNIO	142	8005
TOTAL	293	14004

Fuente Centro Cultural





**Fuente Centro Cultural**

Según la información de las solicitudes de préstamo y alquiler de los Auditorios del Centro Cultural del Instituto en los meses de enero a junio, en los que se reporta a partir del mes de febrero, se presentan dieciocho (18) solicitudes con un porcentaje del seis (6%), con un aforo de 1665 personas, para el mes de marzo, treinta y uno (31) con un porcentaje del (11%), con un aforo de 300 personas, en el mes de abril, treinta (30) con un aforo de 1487 personas, en el mes de mayo, setenta y dos (72), con un aforo de 2547 y para el mes de junio, ciento cuarenta y dos (142) con un aforo de 8005 personas, estas solicitudes pertenecen a las escuelas de formación, reuniones de Secretarías de la Alcaldía del Municipio y entidades descentralizadas, eventos de las escuelas de formación, conjuntos, colegios y demás.

La información es tomada de los indicadores que manejan los encargados del préstamo y alquiler del centro cultural.

**BUZON DE SUGERENCIAS:**

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la recepción y su formato específico incluido dentro del sistema de Gestión de Calidad.

Para el Primer semestre y de acuerdo con las respectivas actas se registro la siguiente información:

Ítem	Fecha Acta	Número de PQRS recibidas a través del buzón:

*ll*





1	2 de febrero de 2024	0
2	2 de marzo de 2024	2
3	2 de abril de 2024	1
4	3 de mayo de 2024	0
5	4 de junio de 2024	8
6	2 de julio de 2024	3

Durante el primer semestre de 2024 por buzón de PQR llegaron 14 PQRS las cuales fueron respondidas por los responsables de cada tema.

*Martha Eloisa Bello Riaño*  
**MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO**

CPS Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Proy. Martha Bello- CPS Control Interno *ll*

