



Cajicá, 22 de julio de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2025

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 Administrativo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá Paola Romero tras la solicitud de Control Interno al Proceso Gestión Atención al Ciudadano a la Ventanilla Única de Correspondencia, respuesta a PQRS y la revisión efectuada por Control Interno al aplicativo Sysman y a los buzones de PQRS el 21 de julio de 2025.

Resultados del Primer Semestre de 2025:

Documentación del Proceso:

1. Caracterización del proceso
2. Procedimiento correspondencia
3. Manual de Atención al Ciudadano actualizado el 19 de noviembre de 2024 y publicado en la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá en el link





<https://www.culturacajica.gov.co/wp-content/uploads/2025/05/MANUAL-ATENCION-AL-CIUDADANO-2025.pdf>.

Teléfonos Con los cuales cuenta la entidad:

ENTIDAD	NÚM TELEFONO	ENCARGADO
BIBLIOTECA	3178937951	VICTOR MEJIA
RECEPCION	3174009668	ZORAIDA ROSALES
VENTANILLA UNICA	3105844637	YADIRA ESPINEL
ESCUELAS	3103097495	LINA RUEDA
TURISMO	3182754908	MIRIAM BELLO
ADMINISTRACION	3102056145	PAOLA ROMERO

4. 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. De otro lado, cuenta con el horario de atención tanto presencial como telefónica.

5. Las preguntas frecuentes fueron actualizadas en julio 2024 con motivo de las inscripciones de las Escuelas de Formación Artística para el segundo semestre de 2024. Se recomienda revisar dichas preguntas frecuentes y ajustarlas a la presente inscripción dependiendo cada caso. Adicionalmente el link <https://www.culturacajica.gov.co/eventos/>, no está activo

6. Está el Formulario en línea para PQRS y el buzón presencial

Las PQRS son respondidas, el IMCTC viene trabajando en la elaboración de un formato con el fin de unificar el estilo de dichas respuestas y que sea común a todos los procesos y procedimientos de la entidad.

Correspondencia Recibida de enero a junio de 2025:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA					
Radicaciones	PQRS	Solicitudes	Hojas de vida	Devoluciones \$	Derecho de Petición
659	45	351	20	16	21





Fuente: informe proceso Ventanilla Única de Correspondencia del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

La mayoría de PQRS registradas en el primer semestre de 2025 estuvieron relacionadas con: procesos de inscripción a escuelas de formación artística para el primer semestre de 2025, solicitud de información de eventos, atención recibida por parte de los guardas de seguridad y el personal de servicios generales, observaciones respecto al uso del carnet principalmente.

Las 351 solicitudes fueron sobre la expedición de certificados (de usuarios y contratistas), postulaciones de agrupaciones musicales, solicitudes de préstamo de espacios y constancias de servicio social.

Los derechos de petición, pese a que todo se le da el tratamiento de tal, según el decreto Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición en Colombia, 21 oficios lo invocaron de manera explícita, éstos en su mayoría estuvieron enfocados en obtener información sobre las escuelas de formación artística y eventos adelantados por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Correspondencia Discriminada por meses de enero a junio de 2025

Mes	Correspondencia Recibida
Enero	122
Febrero	117
Marzo	101
Abril	99
Mayo	109
Junio	111
Total	659

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

Se evidencia que los meses de mayor cantidad de PQRs son enero, debido a la solicitud de certificaciones de contratistas especialmente, 117 en febrero y 101 en marzo que corresponde en su mayoría a





consultas sobre el proceso de inscripción a las escuelas de Formación Artística.

Correspondencia recibida por Género:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GÉNERO.		
HOMBRES	MUJERES	SIN IDENTIFICAR
186	311	162

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

Se evidencia que la entidad hace está caracterizando a sus usuarios y el grupo sin identificar tiende a reducirse. Los que no tienen identificado sexo corresponden a radicaciones provenientes de otras entidades externas (Alcaldía, instituciones educativas etc.).

Clasificación de PQRS:

TABLA 4. PQRS	
PETICIONES	2
QUEJAS	30
RECLAMOS	6
SOLICITUDES	5
FELICITACIONES	2
TOTAL	45

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia





Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

- Peticiones: dos (2), equivalentes al 5 % del total.
- Quejas: treinta (30), lo que representa el 67 %.
- Reclamos: seis (6), correspondientes al 13 %.
- Solicitudes: cinco (5), equivalentes al 11 %.
- Felicitaciones: dos (2), que representan el 4 %, relacionadas específicamente con el buen estado y aseo de la biblioteca.

Las PQRS principalmente trataron sobre:

- El uso del carné institucional físico.
- Solicitud de información del área de patrimonio.
- Quejas dirigidas hacia los guardas de seguridad.
- Uso de coches (diferentes clases) o coches de bebé dentro de las instalaciones.
- Solicitudes derivadas de cambios en las Escuelas de Formación.
- Inconformidad frente al nuevo espacio asignado en la Casa de la Cultura.

Ante estos temas se tomaron como mejora las siguientes acciones entre otras:

1. Socialización sobre el uso de carnet y campaña de actualización
2. Patrimonio respondió las solicitudes
3. Los guardas de seguridad fueron objeto de retroalimentación
4. Revisión del tema por parte del instituto y reiteración por temas de salud y seguridad en el trabajo, seguridad física etc.
5. En cuanto a los cambios fue socializado el tema durante las inscripciones.
6. Los espacios asignados en la Casa de la Cultura son objeto de embellecimiento y adecuación favoreciendo tanto a estudiantes como a acompañantes.





Solicitudes a Través de Redes Sociales:

Redes sociales con las cuales cuenta el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá:

*Instagram: @insculturacajica

*Facebook: Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

*Tik tok: insculturacajica

Youtube: Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

PQRS REDES SOCIALES	
ENERO	16
FEBRERO	48
MARZO	33
ABRIL	41
MAYO	28
JUNIO	24
TOTAL	190

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

Se evidencia que la mayor cantidad está en febrero y marzo, fecha en la cual se hacen las inscripciones a las escuelas de Formación artística. En cuanto a abril el tema obedece a eventos realizados por la entidad en ejecución de la agenda cultural.

De acuerdo con la relación remitida por la Técnico Administrativo todas las solicitudes fueron atendidas de manera oportuna.

Con ocasión de la realización de eventos se recomienda tener una persona pendiente fuera de ventanilla única a fin de cubrir también los fines de semana.

Solicitudes en redes sociales discriminados por sexo:

SOLICITUDES POR GENERO		
MES	HOMBRE	MUJER
ENERO	3	13
FEBRERO	10	38





MARZO	7	26
ABRIL	14	27
MAYO	6	21
JUNIO	7	17
TOTAL	47	142

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

Se evidencia que se está caracterizando la ciudadanía que accede a los servicios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Este informe allegado por Atención al Ciudadano únicamente da cuenta de la encuesta trabajada a través de la Ventanilla Única de Correspondencia.

Número de encuestas por mes:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	
ENERO	8
FEBRERO	4
MARZO	7
ABRIL	7
MAYO	4
JUNIO	5
TOTAL	35

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	BX	BY	BZ	CA	CB	CC	CD	CE	CF	CG	CH	CI	CJ	CK	CL	CM	CN	CO	CP	CQ	CR	CS	CT	CU	CV	CW	CX	CY	CZ	DA	DB	DC	DD	DE	DF	DG	DH	DI	DJ	DK	DL	DM	DN	DO	DP	DQ	DR	DS	DT	DU	DV	DW	DX	DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	EM	EN	EO	EP	EQ	ER	ES	ET	EU	EV	EW	EX	EY	EZ	FA	FB	FC	FD	FE	FF	FG	FH	FI	FJ	FK	FL	FM	FN	FO	FP	FQ	FR	FS	FT	FU	FV	FW	FX	FY	FZ	GA	GB	GC	GD	GE	GF	GG	GH	GI	GJ	GK	GL	GM	GN	GO	GP	GQ	GR	GS	GT	GU	GV	GW	GX	GY	GZ	HA	HB	HC	HD	HE	HF	HG	HH	HI	HJ	HK	HL	HM	HN	HO	HP	HQ	HR	HS	HT	HU	HV	HW	HX	HY	HZ	IA	IB	IC	ID	IE	IF	IG	IH	II	IJ	IK	IL	IM	IN	IO	IP	IQ	IR	IS	IT	IU	IV	IW	IX	IY	IZ	JA	JB	JC	JD	JE	JF	JG	JH	JI	IJ	JK	KL	KM	KN	KO	KP	KQ	KR	KS	KT	KU	KV	KW	KX	KY	KZ	LA	LB	LC	LD	LE	LF	LG	LH	LI	LJ	LK	LM	LN	LO	LP	LQ	LR	LS	LT	LU	LV	LW	LX	LY	LZ	MA	MB	MC	MD	ME	MF	MG	MH	MI	MJ	MK	ML	MM	MN	MO	MP	MQ	MR	MS	MT	MU	MV	MW	MX	MY	MZ	NA	NB	NC	ND	NE	NF	NG	NH	NI	NJ	NK	NL	NM	NN	NO	NP	NQ	NR	NS	NT	NU	NV	NW	NX	NY	NZ	OA	OB	OC	OD	OE	OF	OG	OH	OI	OJ	OK	OL	OM	ON	OO	OP	OQ	OR	OS	OT	OU	OV	OW	OX	OY	OZ	PA	PB	PC	PD	PE	PF	PG	PH	PI	PJ	PK	PL	PM	PN	PO	PP	PQ	PR	PS	PT	PU	PV	PW	PX	PY	PZ	QA	QB	QC	QD	QE	QF	QG	QH	QI	QJ	QK	QL	QM	QN	QO	QP	QQ	QR	QS	QT	QU	QV	QW	QX	QY	QZ	RA	RB	RC	RD	RE	RF	RG	RH	RI	RJ	RK	RL	RM	RN	RO	RP	RQ	RR	RS	RT	RU	RV	RW	RX	RY	RZ	SA	SB	SC	SD	SE	SF	SG	SH	SI	SJ	SK	SL	SM	SN	SO	SP	SQ	SR	SS	ST	SU	SV	SW	SX	SY	SZ	TA	TB	TC	TD	TE	TF	TG	TH	TI	TJ	TK	TL	TM	TN	TO	TP	TQ	TR	TS	TT	TU	TV	TW	TX	TY	TZ	UA	UB	UC	UD	UE	UF	UG	UH	UI	UJ	UK	UL	UM	UN	UO	UP	UQ	UR	US	UT	UU	UV	UW	UX	UY	UZ	VA	VB	VC	VD	VE	VF	VG	VH	VI	VJ	VK	VL	VM	VN	VO	VP	VQ	VR	VS	VT	VU	VV	VW	VX	VY	VZ	WA	WB	WC	WD	WE	WF	WG	WH	WI	WJ	WK	WL	WM	WN	WO	WP	WQ	WR	WS	WT	WU	WV	WW	WX	WY	WZ	XA	XB	XC	XD	XE	XF	YG	YH	YI	YJ	YK	YL	YM	YN	YO	YP	YQ	YR	YS	YT	YU	YV	YW	YX	YY	YZ	ZA	ZB	ZC	ZD	ZE	ZF	ZG	ZH	ZI	ZJ	ZK	ZL	ZM	ZN	ZO	ZP	ZQ	ZR	ZS	ZT	ZU	ZV	ZW	ZX	ZY	ZZ
1	Marca temporal	NOBRES Y APOLLOS	TELEFONO DE	Tempo de	La sesión	Con	En	Considera	Cual es su	Supervenciones y comentarios																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							</																																																																																							





Fuente Ventanilla Unica de Correspondencia

El tema de encuestas está en mejora continua tras visita del ICONTEC que recomendó hacer mejora a las encuestas de satisfacción, con el fin que sean más globales, medibles y aplicables a los diferentes procesos del Insituto Municipal de Cultrua y Turismo de Cajicá.

Contro Interno recomienda adelantar las mejoras a las encuestas de satisfacción planteadas por el ICONTEC y documentar el procedimiento a fin que los resultados de las mismas sean elemento de entrada para la toma de decisiones y la mejora en los diferntes procesos y procedimeintos involucrados.

Buzón de Sugerencias:

Control Interno evidenció que se hacen las actas de revisión del buzón de sugerencias de manera mensual por parte de los dueños de proceso, que permanecen formatos en el buzón que está ubicado en la recepción y hay bolígrafos disponibles para que la ciudadanía diligencie los respectivos formatos.

Así las cosas, Control Interno durante el seguimiento y visita que hizo a la ventanilla única de correspondencia evidencio que:

Ítem	Mes	Fecha del Acta	Número de PQRS	Trámite
1	Enero	3 de febrero de 2025	0	N/A
2	Febrero	3 de marzo de 2025	1 Queja	Respondida un día después del término
3	Marzo	31 de marzo de 2025	0	N/A

4





4	Abril	2 de mayo de 2025	3 quejas	Respondidas en términos
5	Mayo	3 de junio de 2025	1 queja	Respondida en términos
6	Junio	3 de julio de 2025	3	Respondida en términos

En el buzón de sugerencias se evidencia que una pqr correspondiente a febrero se respondió un día después del término, las responsables de la Ventanilla Única informan que se envió fuera de términos ya que se registraron fallas en el internet. La recomendación de Control Interno es responder antes del vencimiento fijando plazos más cortos para quienes deben gestionar cada PQRS.

Solicitudes de Espacios en Centro Cultural:

De acuerdo con la información allegada por la Ventanilla Única de Correspondencia

SOLICITUDES DE ALQUILER Y PRÉSTAMO AUDITORIOS		
MES	SOLICITUDES	VISITANTES
ENERO	6	760
FEBRERO	39	3.870
MARZO	78	13.008
ABRIL	67	10.111
MAYO	81	9.402
JUNIO	83	13.847
TOTAL	354	50.998

Fuente Ventanilla Única de Correspondencia

Se evidencia que el alquiler de espacio cultural registra picos en marzo y junio, fecha, se recomienda tomar estos datos para la toma de





decisiones en lo que respecta a alquiler y logística y teniendo en cuenta la agenda cultural del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Conclusiones:

1. Se evidencia el cumplimiento normativo en la respuesta oportuna y de fondo de las PQRS en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá. De 659 una se respondió fuera de términos una (1) lo cual equivale al 0,15%, debido, según informaron las responsables del proceso, a fallas en el prestador de internet.
2. Si bien desde ventanilla única se responden las redes de Facebook e Instagram se recomienda incluir también tik.tok Inscultura. En el mismo sentido y por tratarse de, ventanilla única, unificar, o que los responsables de las redes que son manejadas por Biblioteca y Turismo entreguen la información consolidada mensualmente a la Ventanilla Única. Para el caso de eventos, es recomendable, tener una persona de apoyo que responda las redes sociales y se facilite la interacción con los usuarios de los diferentes eventos.
3. Control Interno recomienda continuar con la mejora y la cobertura de las encuestas de satisfacción.
4. Continuar capacitando al equipo de PQRS en diferentes temas fortaleciéndolos en atención al usuario y manejo de canales digitales.

Martha Bello
MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO

CPS Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Proy. Martha Bello- CPS Control Interno *ee*

ee

