



INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS

ENERO A MARZO 2026 EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1474 DE
2011



**INSTITUTO MUNICIPAL
DE CULTURA Y TURISMO**

CAJICÁ

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ





Introducción

El presente informe de gestión tiene como propósito analizar y evaluar el proceso de recepción, gestión y respuesta de la correspondencia y de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, correspondiente al primer trimestre del 2026. Este análisis se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", con el fin de garantizar la transparencia, eficiencia y efectividad en la atención de solicitudes y en la prestación de los servicios institucionales.

A lo largo del primer trimestre del año 2026, se recopilaron datos relacionados con el volumen de solicitudes recibidas, su clasificación por tipo y los tiempos de respuesta, identificando tanto los logros alcanzados como los desafíos encontrados.

Además, el informe busca determinar los avances en la ejecución de las respuestas y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua para optimizar este proceso clave.

Objetivo

Evaluar el desempeño del proceso de recepción, gestión y respuesta de correspondencia y PQRS en la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, durante el primer trimestre del año 2026, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normativa y proponer estrategias de mejora para incrementar la eficiencia y calidad del servicio.

Alcance

El informe abarca desde la recepción y gestión de solicitudes en la ventanilla única, tanto en formato físico como electrónico, la clasificación de los documentos y solicitudes gestionadas, incluyendo radicaciones, PQRS, solicitudes específicas, hojas de vida, devoluciones y derechos de petición, el análisis de cumplimiento en términos de tiempo y calidad de respuesta según los parámetros legales y la identificación de factores que dificultaron el cumplimiento y propuestas para mejorar la eficiencia del proceso.

El análisis se centra en asegurar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y en fortalecer los principios de transparencia, responsabilidad y servicio al ciudadano.





Aspectos normativos

- Constitución política de Colombia Artículos 23 y 74
- Ley 1474 de 2011 Capítulo VI Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y acceso a la información pública
- Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea
- Ley 175 del 30 de junio de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley No. 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS

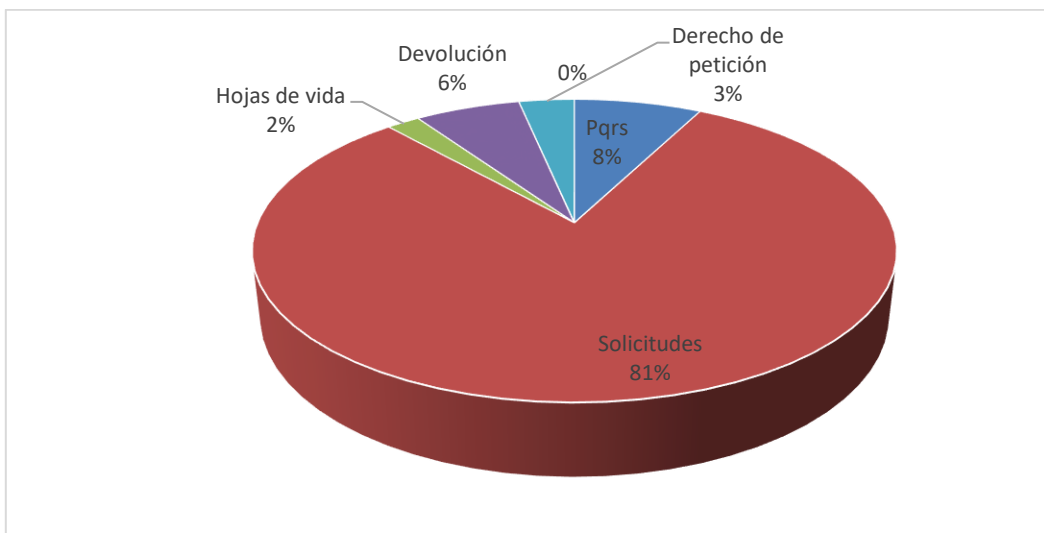
El presente informe tiene como propósito analizar y dar seguimiento al proceso de recepción y gestión de las diversas solicitudes atendidas por la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá durante el periodo comprendido entre enero y marzo 2026.

Este análisis permite evaluar los avances en la ejecución de las respuestas, identificar posibles causas o limitaciones en el cumplimiento de los tiempos establecidos y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua. Los resultados presentados reflejan el desempeño del proceso, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad en la atención y la transparencia en la gestión institucional. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA					
Radicaciones	Pqrs	Solicitudes	Hojas de vida	Devolución	Derecho de petición
301	23	243	6	19	10

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá





De la tabla presentada, se observa que, durante el primer trimestre del año 2026, la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá recibió un total de 301 radificaciones. De estas, 23 correspondieron a PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), donde los usuarios plantearon solicitudes relacionadas con inscripciones, información de eventos, atención brindada por los guardas de seguridad y el personal de servicios generales, así como el uso adecuado del carné institucional, entre otros temas.

Además, se recibieron 243 solicitudes relacionadas con certificaciones de usuarios, certificaciones laborales, invitaciones para grupos musicales, solicitudes de espacios y constancias de servicio social. Asimismo, se gestionaron 6 hojas de vida, 19 devoluciones de dinero solicitadas por los usuarios y 10 derechos de petición enfocados en obtener información sobre preguntas en las sesiones de concejo, escuelas de formación y otros eventos organizados por el instituto. Todas estas solicitudes fueron recepcionadas tanto por correo electrónico como de forma presencial en la ventanilla única del Instituto.

A continuación, se relaciona la correspondencia recibida clasificada mes a mes durante la vigencia en mención





Correspondencia recibida enero- marzo 2026

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
ENERO	78
FEBRERO	134
MARZO	89
TOTAL	301

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá



A partir de la información de la gráfica, se observa la distribución mensual de las radicaciones realizadas durante el primer trimestre 2026. En enero, se registraron 78 radicaciones, equivalentes al 26 % del total. En febrero, 134 radicaciones, equivalentes al 44%. Para marzo, 89 radicaciones, equivalentes al 30%.

Correspondencia recibida por géneros

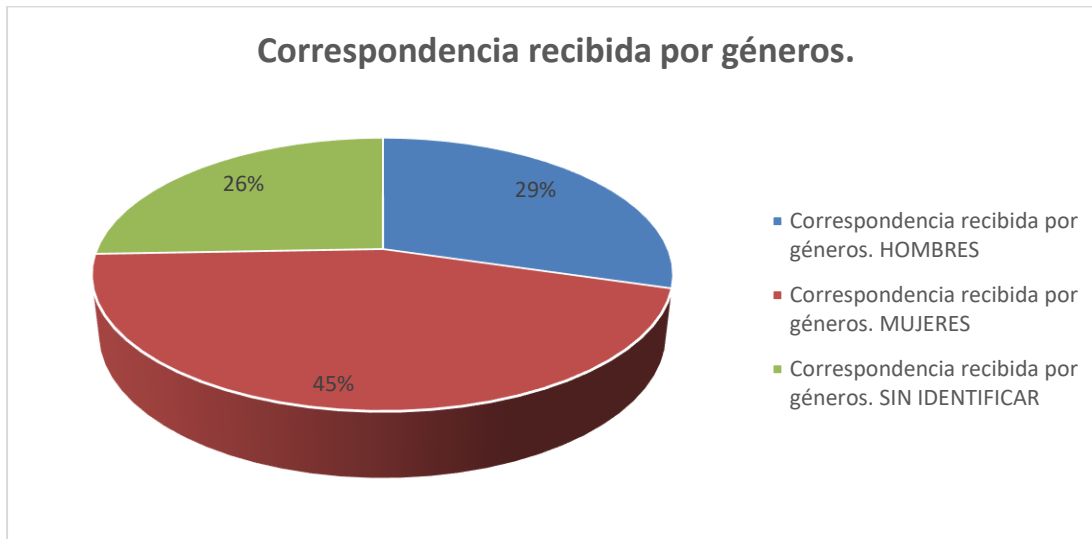
A continuación, se da a conocer la información de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del instituto, donde se da a conocer cuántos hombres, cuántas mujeres y cuántas radicaciones se dan sin identificar ya que puede ser por otras dependencias, colegios o empresas, donde se evidencia la siguiente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





Correspondencia recibida por géneros.		
HOMBRES	MUJERES	SIN IDENTIFICAR
89	135	77

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá



Durante el primer trimestre del año 2026, de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del Instituto, 89 fueron realizadas por hombres, lo que representa el 26% del total. Por otro lado, 135 radicaciones correspondieron a mujeres, alcanzando un 45%. Finalmente, 77 radicaciones fueron efectuadas por empresas, colegios y otras entidades, lo que equivale al 26% del total.

Clasificación PQRS

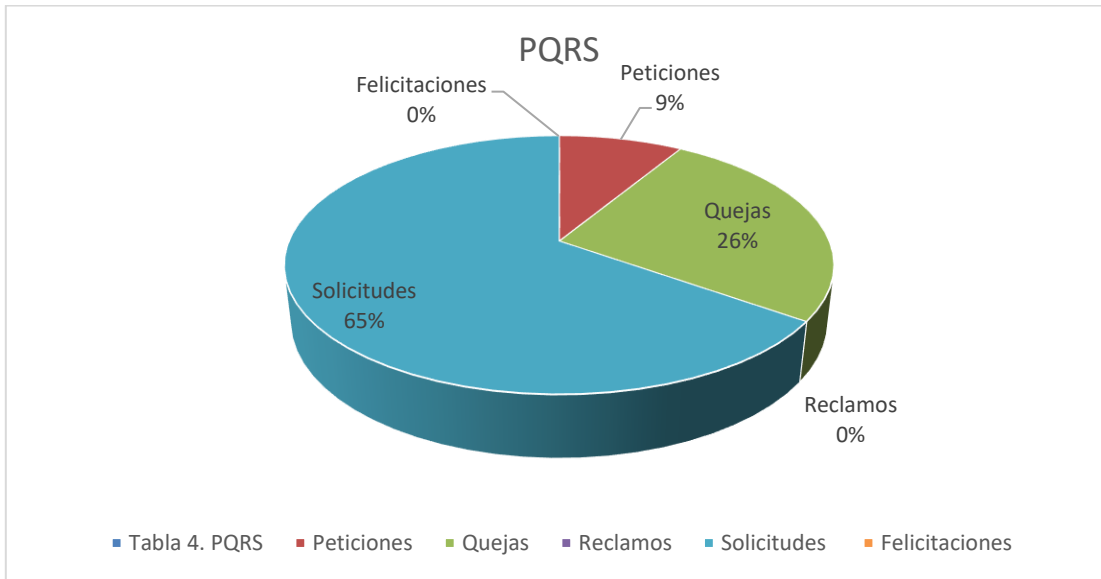
A continuación, se presenta el análisis del número de radicaciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) realizadas, durante el primer trimestre del 2026, destacando la información recopilada a lo largo del periodo.





Tabla 4. PQRS	
Peticiones	2
Quejas	6
Reclamos	0
Solicitudes	15
Felicitaciones	0
Total	23

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá



Con base en la información de la tabla, se observa que, en el primer trimestre del año 2026, se recibieron un total de 23) radicaciones correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS). De este total, diecinueve (6) fueron quejas, representando el (26%) del total; 15 correspondieron a solicitudes, lo que equivale al diez (65%); y peticiones: 2, que corresponden a la realización de eventos, con un porcentaje del 9%.

Estos datos reflejan la distribución porcentual de los diferentes tipos de PQRS radicadas, lo que permite identificar las principales tendencias en las solicitudes e inconformidades presentadas por los usuarios. Entre los temas más recurrentes se destacan el uso del carné institucional físico, la solicitud de información sobre eventos, quejas relacionadas con el personal de seguridad, el uso de coches en las instalaciones, solicitudes de devolución en las Escuelas de Formación y observaciones respecto a algunos maestros, entre otros aspectos.



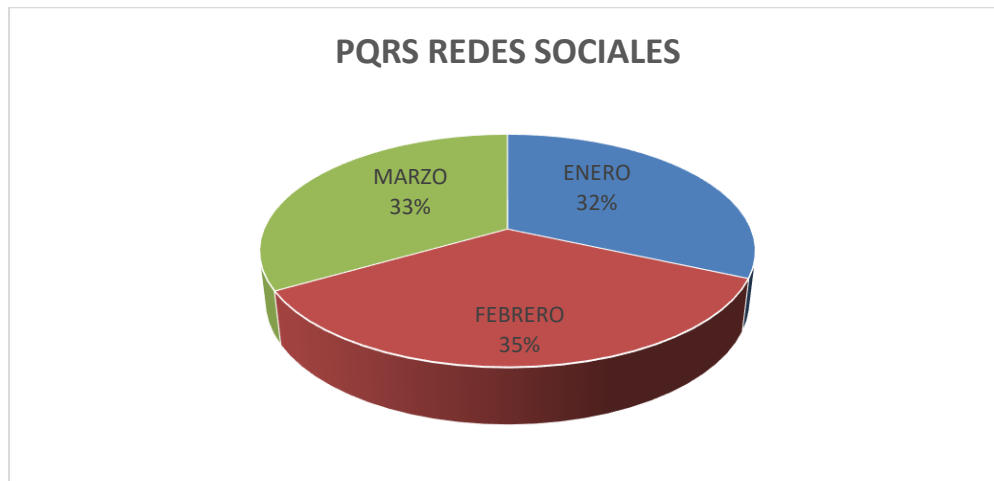


Solicitudes por redes sociales

A continuación, se presentan las solicitudes de información radicadas a través de las redes sociales del Instituto, específicamente mediante Facebook e Instagram. Es importante señalar que los datos se recopilan a partir del primer trimestre del año 2026. En el análisis se evidencia la siguiente información, que permite evaluar la interacción y atención brindada a los usuarios a través de estas plataformas digitales:

PQRS REDES SOCIALES	
ENERO	19
FEBRERO	21
MARZO	20
TOTAL	60

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá



Teniendo en cuenta la información de la tabla y la gráfica, se observa que, durante el primer trimestre del año, se registraron un total de 60 solicitudes de información a través de las redes sociales del Instituto (Facebook e Instagram).

Todas las solicitudes fueron respondidas en su totalidad.

En detalle, las solicitudes mensuales se distribuyen de la siguiente manera:





- **enero:** Se registraron 19 solicitudes, lo que representa un 32% del total.
- **febrero:** Hubo 21 solicitudes, equivalentes al 35%.
- **marzo:** Se recibieron 20 solicitudes, correspondientes al 33%.

De esta distribución, se destaca que el mes con mayor cantidad de solicitudes (**febrero**) coinciden con los periodos de eventos realizados por el Instituto y el inicio de las inscripciones del primer trimestre, lo que sugiere un aumento en la interacción de los usuarios durante estas fechas específicas. Esto evidencia la relevancia de estas actividades para los usuarios y la necesidad de mantener una atención oportuna y eficiente en estos meses clave.

Solicitudes por Género en redes sociales

A continuación, se presentan las solicitudes de información que han sido radicadas a través de las redes sociales del instituto, específicamente en las plataformas de Facebook e Instagram. La información recopilada abarca el período comprendido entre los meses de enero a marzo y se ha segmentado por género.

Se han clasificado las solicitudes en tres categorías: hombres, mujeres y aquellas en las que no se ha podido identificar el género del solicitante. A continuación, se detalla la información correspondiente:

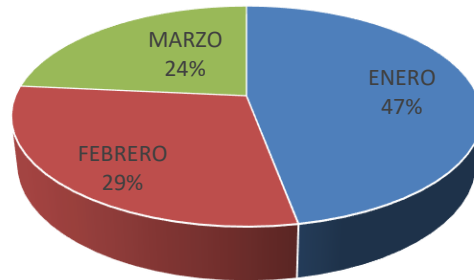
SOLICITUDES POR GENERO		
MES	HOMBRE	MUJER
ENERO	16	3
FEBRERO	10	11
MARZO	8	12
TOTAL	34	26

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá





SOLICITUDES POR GENERO



Según la información registrada a través de las redes sociales del Instituto durante el período de enero a marzo, se observa lo siguiente:

- En el mes de enero se recibieron 16 solicitudes de hombres y 3 de mujeres.
- En febrero, se recibieron 10 solicitudes de hombres y 11 de mujeres.
- En marzo, se registraron 8 solicitudes de hombres y 12 de mujeres.

Estas solicitudes fueron realizadas a través de la página web donde, los usuarios solicitan información sobre inscripciones, información de eventos y acceso a la agenda cultural del Instituto de Cultura.

Encuestas de satisfacción

[Encuesta de satisfacción de Ventanilla única - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá](#)

ENCUESTAS DE SATISFACCION	
Enero	1
Febrero	5
Marzo	650
TOTAL	661

Fuente: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá





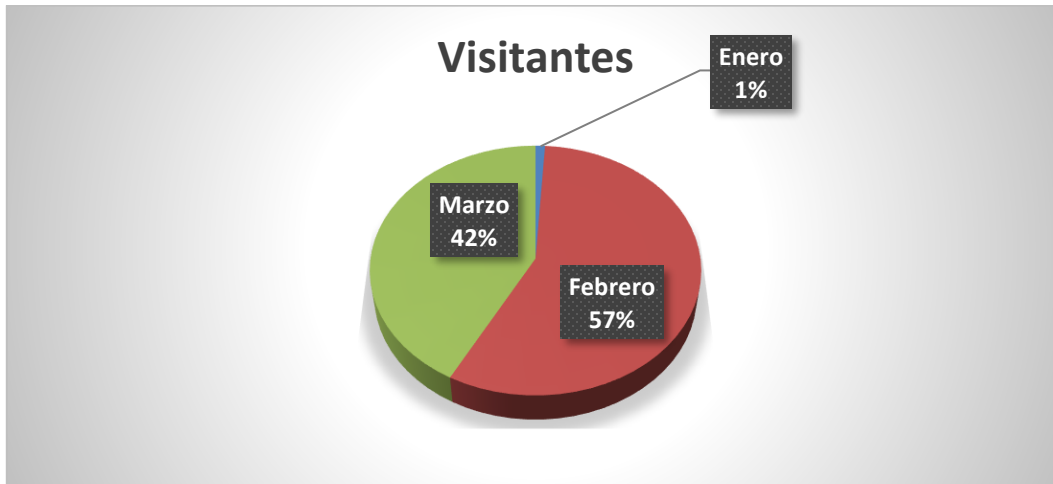
Según lo verificado en el enlace de encuestas de satisfacción, se registran encuestas en el primer trimestre del año 2026.

Marca temporal	NOMBRE COMPLETO	RANGO DE EDAD	GÉNERO	LUGAR D	¿Cómo califico	¿Qué opinión	¿Cómo eval	¿Qué tan bien	¿Qué tan clara	¿Cómo califica	En general	¿C	¿Desea compartir alguna sugeri	¿Ha o comentario adicional?													
15/1/2026	Lisbeth milagros tarazona Zambrano 3203711010		Femenino	Cajicá	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno																
12/2/2026	Laura Daniela Chocotta Contreras 3187234256		Femenino	cajica	bueno	excelente	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno																
17/2/2026	Luna Castro 302 675 2097		Femenino	cajica	bueno	bueno	bueno	regular	bueno	bueno	bueno			deberían arreglar los tiempos de devolucion													
19/2/2026	Patricia Cicata Merchán		Femenino	cajica	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno																
26/2/2026	Luz Jeaneth Torres Malagon		Femenino	cajica	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno	bueno																
1/22/2026	14 45:10 Maria Paula Torres	De 13 a 17 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	NA												
3/9/2026	18 07:14 Angella Maria Alzate Manjar	De 41 a 60 años	Femenino	Bogotá D.C.	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Se caracterizan por la calidez y excelencia en todo. Muchas gracias.												
3/9/2026	18 51:16 Heimi Darylin Gallego Jacde	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	clases de danza mayor difusión y nuevos grupos												
3/9/2026	19 14:48 Olga Mercedes Fandiño Fra	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	Muy contenta por haber podido ingresar al curso, no puede ingresar a DANZAS										
3/9/2026	19 40:39 Elizabeth Castañeda Quirog	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	Es un espacio muy bello, donde se respira Arte en cada rincón										
3/9/2026	19 41:54 Maria Fernanda Nandez Ca	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Me encantan los programas!										
3/9/2026	19 45:14 Martha Lucia Bernal Bernal	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	No gracias										
3/9/2026	19 50:06 Liliana Medina	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	No										
3/9/2026	19 50:49 Blanca Leonor Ruiz	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Estoy muy bien con las clases										
3/9/2026	20 16:50 Derly Sarmiento Contreras	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Señal de vital importancia que funcione el servicio de impresión fotocopadora.										
3/9/2026	20 24:35 Derly Sarmiento Contreras	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Es de vital importancia que funcione el servicio de impresión fotocopadora dentro										
3/9/2026	20 28:40 Maria Magdalena Acosta Qui	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	Hay algunos eventos que no tienen buena difusión y es una lástima que no sea r										
3/9/2026	20 59:33 Pilar Umaría	Más de 61 años	Femenino	Tabio	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	Adecuación de casa de cultura 1, así como adecuación cada cultura 2										
3/9/2026	21 01:44 Héctor Cárdenas	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Gracias										
3/9/2026	21 02:36 Clara Cárdenas Mahochs	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	No										
3/9/2026	21 44:22 Adriana Paola Ramos Quiñe	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Todo esta muy bien										
3/9/2026	21 59:24 Maria Cristina Moyano	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	3	Aceptable	4	Bueno	4	Bueno	Me gusta mucho las actividades culturales que presentan (como los conciertos y										
3/9/2026	23 46:40 GABRIEL BARRERA	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	GRAN SITIO										
3/10/2026	6 53:55 Sandra Vásquez	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Espacio de excelencia en todas las Escuelas y áreas										
3/10/2026	6 08:19 Silvia Maria Duarte Alvarez	De 41 a 60 años	Femenino	Bogotá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	El Instituto hace una excelente Labor diariamente.										
3/10/2026	5 37:06 Paola Beltran	De 41 a 60 años	Femenino	Tabio	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Descuentos se aplique, no solo por vivir en Cajica, sino por actividad económica en Cajicá, esta										
3/10/2026	7 02:57 Angella Olatte	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Abrir más cupos y horarios teniendo en cuenta que hay mayor demanda en las tardes										
3/10/2026	9 00:54 Maria Victoria Ratz Chavarri	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	Que en lo baños tengan dispensadores de papel y jabón.										
3/10/2026	9 05:19 Eduardo Sáenz	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	Ninguna										
3/10/2026	9 30:36 Anunciación Clamor de Vall	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	Los felicitó a todos los centro cultural, las personas tienen muy buena actitud. Las instalaciones								
3/10/2026	12 05:41 JONATHAN A. CLAVUJO NA	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	FELICITACIONES										
3/10/2026	12 33:43 Elisa Cecilia Prieto	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	No										
3/10/2026	12 33:47 JESSICA GIBELL HERNAN	De 26 a 40 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Excelente										
3/10/2026	12 34:04 Samuel Roberto Hernández	Menor a 12 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	3	Aceptable	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	No										
3/10/2026	12 36:32 Kevallín Mendoza	De 26 a 40 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Muy bien es agradable
3/10/2026	12 39:47 Luz Victoria Díaz Rodríguez	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Gracias por tanto! Es un privilegio estar cerca de ustedes								
3/10/2026	12 56:57 Esteban Felipe Parra Navar	De 18 a 25 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	3	Aceptable	5	Excelente	5	Excelente	Deberían hacer un calendario con las actividades del mes o dar la información con más antelaci								
3/10/2026	13 02:46 Jeaneeth Olfuentes	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	La seguridad mejoro muchísimo. Más control al ingresar								
3/10/2026	13 06:30 Ingrid Juliana Acevedo Acev	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	La clase es muy corta, no se puede avanzar mucho								
3/10/2026	13 10:39 Leonardo Andres Camacho	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Si bien estoy muy contento con lo docente que dicta mis clases, debo decir que el estado de lo								
3/10/2026	13 29:00 Sara Gómez Méndez	De 18 a 25 años	Femenino	Cajicá	3	Aceptable	5	Excelente	3	Aceptable	3	Aceptable	2	Insuficiente	5	Excelente	3	Aceptable	Que el cronograma incluya el tiempo que se pierde y la variación que estas actividades pueden f								
3/10/2026	13 36:34 Samuel Alejandro Valbuena	Menor a 12 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	Ninguna								
3/10/2026	13 51:49 Maria Victoria Ratz Chavarri	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	3	Aceptable	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	Que el espacio de la casa de la cultura 1 sea adecuado mejor para el canto de tal forma que no								
3/10/2026	13 58:28 Elizabeth Castañeda Quirog	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Que belleza que existan estos espacios de Formación en Cultura y Arte. Lástima que haya grem								
3/10/2026	14 00:25 Ma Clemencia Castro	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	En general el instituto mantiene un excelente servicio sería bueno reconsiderar las tres opciones								
3/10/2026	14 00:34 Paola Castañeda	De 26 a 40 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Gracias por la oferta cultural								
3/10/2026	14 04:47 Diana Alejandra Tovar Ménd	De 26 a 40 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Por favor recomendarle una mejor actitud a una de las señoras de guarda de seguridad ya que fu								
3/10/2026	14 05:47 Angella Olatte	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Profesora Yessica Forero excelente								
3/10/2026	14 10:35 Pilar Umaría	Más de 61 años	Femenino	Tabio	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Adecuación de casa cultura 1. Felicitaciones por la casa de cultura2								
3/10/2026	14 15:35 Antonella ostawski	Menor a 12 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	3	Aceptable	4	Bueno	3	Aceptable	3	Aceptable									
3/10/2026	14 17:27 Linda liliana lopez carreño	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	El instituto realiza una labor muy bonita e importante que aporta bienestar a los t								
3/10/2026	14 19:36 Diana villamizar	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	Quisiera inscribir a mi hijo en 2 actividades es posible ?								
3/10/2026	14 20:46 Elizabeth Clarjo Rodriguez	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	Que abran más cupos para danzas y para aprender a tocar guitarra. Gracias o								
3/10/2026	14 21:27 Elba Janeth Ortiz Vergel	Más de 61 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Sugiero se añadan clases de danza de nuestro folclor para personas adultas. Gr								
3/10/2026	14 27:44 Nikolas Pinzón Riaño	De 13 a 17 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	3	Aceptable	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	3	Aceptable	5	Excelente	Todo perfecto								
3/10/2026	14 27:49 Maria Fernanda Uribe pedro	De 18 a 25 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	No								
3/10/2026	14 28:54 Gabriel Barrera	De 41 a 60 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Gran sitio								
3/10/2026	14 46:13 Claudia Yviana Muñoz Prec	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	3	Aceptable	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Oro que necesitan revisar el espacio de fotografía digital. Es un espacio sin lumb								
3/10/2026	14 57:31 Jenny Carolina Cuervo Segu	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	5	Excelente	Ninguna								
3/10/2026	15 13:56 Maria Anas	De 41 a 60 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	No								
3/10/2026	15 14:05 Luciana Comba Santana	Menor a 12 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	No								
3/10/2026	15 20:36 Manuel Serpa Lozano	Más de 61 años	Masculino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	3	Aceptable	4	Bueno	2025 tome Dibujo y Pintura. 2 clases y no aprendi nada. Pague por 1 servicio y n								
3/10/2026	15 36:53 Miguel Angel Avila Gonzalez	Más de 61 años	Masculino	Cajicá	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	5	Excelente	Expresarles mi agradecimiento por la gestión que realizan.								
3/10/2026	15 43:49 LUCIAINA GARCIA HURTAC	Menor a 12 años	Femenino	Cajicá	5	Excelente	4	Bueno	5	Excelente	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	5	Excelente	VENIA EN UN PROCESO DE TEATRO BÁSICO Y CAMBIARON LOS HORARI								
3/10/2026	15 44:53 Brian Felipe Martínez Zamor	Menor a 12 años	Femenino	Cajicá	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	4	Bueno	Excelente labor								
3/10/2026	15 53:54 Isabella Hernández	Menor a 12 años	Femenino	Cajicá	3	Aceptable	3	Aceptable																			



MES	VISITANTES
Enero	108
Febrero	6.040
Marzo	4.477
Total	10.625

fuelle: Informe proceso ventanilla única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá



Según la información registrada sobre las solicitudes de préstamo y alquiler de los auditorios del Centro Cultural del Instituto durante los meses de enero a marzo, se detalla lo siguiente:

- **Enero:** Se recibieron 108 visitantes, lo que corresponde a un **1%**.
- **Febrero:** Se recibieron 6.040 visitantes, lo que corresponde a un **57%**,
- **Marzo:** Se recibieron 1.925 visitantes, lo que corresponde a un **42%**,

Estas solicitudes fueron realizadas por diversas entidades, incluyendo las escuelas de formación, reuniones de secretarías y alcaldía del municipio, eventos del instituto de cultura, eventos de las escuelas de formación, conjuntos, colegios, entre otros.

La información presentada fue recopilada a partir de los indicadores manejados por los encargados del préstamo y alquiler del Centro Cultural.





Conclusiones

1. El proceso de recepción, gestión y respuesta de correspondencia y PQRS ha mostrado un cumplimiento positivo en términos generales, con un porcentaje significativo de solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos.
2. A lo largo del primer trimestre, se observó un notable aumento en las solicitudes en meses clave como febrero, coincidiendo con inscripciones, eventos y actividades del Instituto. Esto demuestra la alta demanda de los servicios.
3. Las solicitudes recibidas por redes sociales (Facebook e Instagram) constituyen una parte relevante de la interacción del Instituto con los usuarios. Se destaca un incremento en los meses de inscripción y eventos, lo que subraya la importancia de gestionar estos canales de comunicación de manera ágil y efectiva.
4. Encuestas de satisfacción como herramienta de mejora continua: El uso de encuestas de satisfacción ha sido bajo, aunque las mejoras implementadas, como las encuestas de satisfacción por área, evidencian el esfuerzo por incrementar la participación de los usuarios. Las encuestas ofrecen valiosa retroalimentación sobre la calidad del servicio y el tiempo de respuesta.
5. La gestión de solicitudes de préstamo y alquiler de auditorios y otros espacios muestra una alta demanda, especialmente en los meses de febrero y marzo, lo que resalta la importancia de optimizar la disponibilidad y uso de estos espacios.

Recomendaciones

1. Es recomendable revisar y optimizar los procedimientos internos para manejar las PQRS que requieren resoluciones más detalladas. Esto podría incluir la implementación de plazos más estrictos para la respuesta y la creación de protocolos para la resolución más rápida de casos complejos.
2. Para evitar posibles demoras o inconvenientes durante los meses de alta actividad, como febrero, sería beneficioso aumentar la capacidad operativa en la ventanilla única, así como implementar una estrategia de priorización de solicitudes según su urgencia o tipo de trámite.





3. Dado el aumento de solicitudes a través de las redes sociales, se recomienda seguir fortaleciendo la presencia en plataformas digitales, con personal capacitado y disponible para responder de manera oportuna, especialmente durante los períodos de inscripción y eventos importantes.
4. Es necesario continuar con la implementación de mejoras en la encuesta de satisfacción. Debería fomentarse una mayor participación de los usuarios, haciendo aún más visible el acceso a las encuestas, por ejemplo, integrando el enlace directamente en correos electrónicos de respuesta o en la página web.
5. Con el fin de mejorar la distribución de los espacios y atender a la creciente demanda, se están realizando 2 horarios, con una programación más detallada de los eventos y solicitudes de alquiler, así para considerar la ampliación de horarios o la asignación de nuevos espacios si la capacidad actual se ve sobrepasada.
6. Proveer formación continua a los responsables de la atención en la ventanilla única, especialmente en áreas como el manejo de PQRS y la atención a través de redes sociales, para esto se creó una plantilla de respuestas mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, contribuyendo a la eficiencia en el proceso.

Estas recomendaciones están orientadas a optimizar los procesos, reducir los tiempos de espera, y mejorar la interacción con los usuarios, garantizando un servicio de alta calidad y en línea con los principios de transparencia y eficiencia que guían el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Canales de comunicación telefónica

ENTIDAD	NÚM TELEFONO	ENCARGADO
BIBLIOTECA	3178937951	VICTOR MEJIA
VENTANILLA UNICA	3105844637	YADIRA ESPINEL
ESCUELAS	3103097495	LINA RUEDA
TURISMO	3182754908	BELLANITH CELIS
ADMINISTRACION	3102056145	MARISOL SUAREZ
CASA CULTURA 2	3174009668	LILIANA CHARRY





[Inscultura Cajicá - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá](#)

<https://forms.gle/qB86jf4NBNQHs5y28>

Gracias.

Proyectó:

Yadira Espinel Poveda

Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

Carina Suarez

Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

Revisó:

Marisol Suarez

Supervisora

Técnico Administrativa

