



## INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS

JULIO – DICIEMBRE 2025 EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 1474 DE  
2011



**INSTITUTO MUNICIPAL  
DE CULTURA Y TURISMO**

—  
C A J I C Á

**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 segundo semestre de 2025. 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 segundo semestre del año 2025, se recopilieron 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 segundo semestre del 2025, 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 julio a diciembre 2025.

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
706	54	498	10	35	17

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





De la tabla presentada, se observa que, durante el segundo semestre del año 2025, la ventanilla única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá recibió un total de 706 radicaciones. De estas, 54 correspondieron a PQRS (Peticiones, 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 498 solicitudes relacionadas con certificaciones de usuarios, certificaciones laborales, invitaciones para grupos musicales, solicitudes de espacios y constancias de servicio social. Asimismo, se gestionaron 10 hojas de vida, 35 devoluciones de dinero solicitadas por los usuarios y 17 derechos de petición enfocados en obtener información sobre las 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

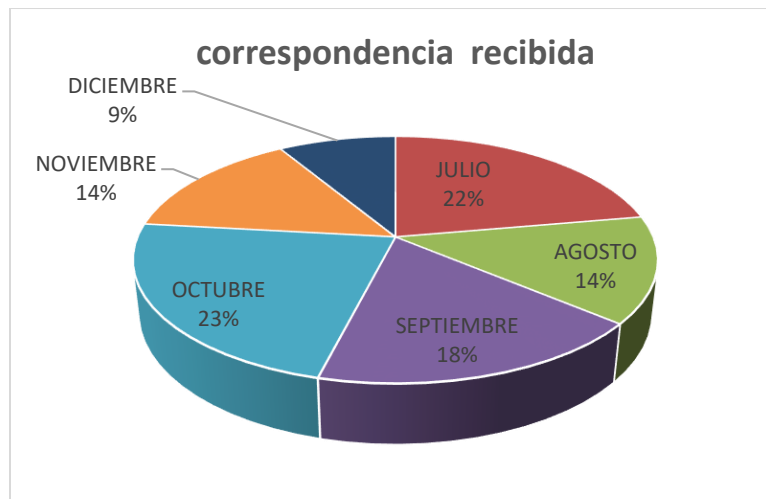




## Correspondencia recibida julio- diciembre 2025

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
JULIO	157
AGOSTO	98
SEPTIEMBRE	126
OCTUBRE	161
NOVIEMBRE	103
DICIEMBRE	61
<b>TOTAL</b>	<b>706</b>

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 segundo semestre 2025. En julio, se registraron 157 radicaciones, equivalentes al 22 % del total. En agosto, 98 radicaciones, equivalentes al 14%, Para septiembre, 126 radicaciones, equivalentes al 18%. En octubre, 161 radicaciones, equivalentes al 23% En noviembre, 103 radicaciones, equivalentes al 14% En Diciembre, 61 radicaciones, equivalentes al 9%

## Correspondencia recibida por géneros

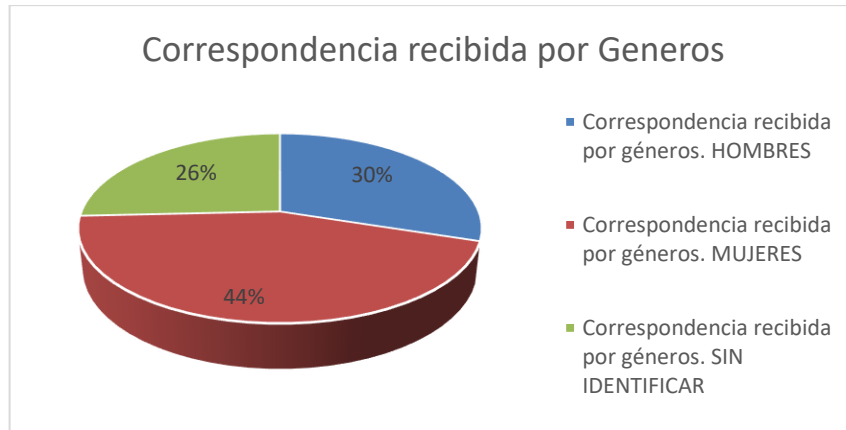
A continuación, se da a conocer la información de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del instituto, donde se da a conocer cuántos hombres, cuantas mujeres y cuantas radicaciones se dan sin identificar ya que puede ser por otras dependencias, colegios o empresas, donde se evidencia la siguiente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





Correspondencia recibida por géneros.		
HOMBRES	MUJERES	SIN IDENTIFICAR
213	313	180

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



Durante el segundo semestre del año 2025, de las radicaciones recibidas en la ventanilla única del Instituto, 213 fueron realizadas por hombres, lo que representa el 30 % del total. Por otro lado, 313 radicaciones correspondieron a mujeres, alcanzando un 44%. Finalmente, 180 radicaciones fueron efectuadas por empresas, colegios y otras entidades, lo que equivale al 26% del total.

### Clasificación PQRS

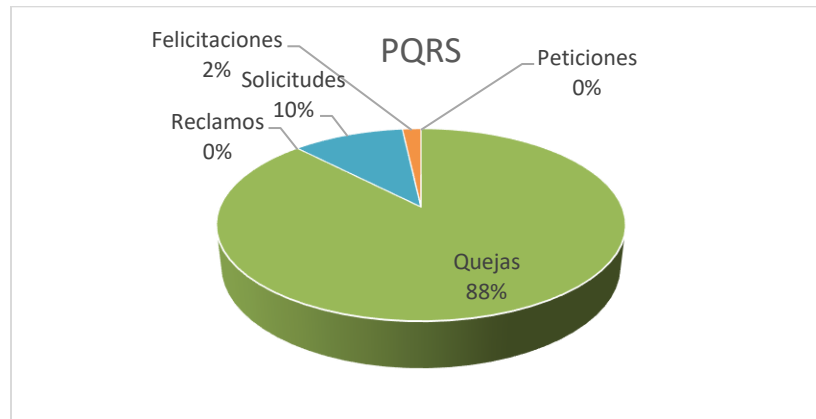
A continuación, se presenta el análisis del número de radicaciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) realizadas, durante el segundo semestre del 2025, destacando la información recopilada a lo largo del periodo.

Tabla 4. PQRS	
Peticiones	0
Quejas	50
Reclamos	0
Solicitudes	6
Felicitaciones	1
<b>Total</b>	<b>57</b>





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 segundo semestre, se recibieron un total de (57) radicaciones correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS). De este total, diecinueve (50) fueron quejas, representando el (88%) del total; seis (6) correspondieron a solicitudes, lo que equivale al diez (10%); y felicitaciones una (1) que corresponden a la realización de eventos, con un porcentaje del 2%.

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

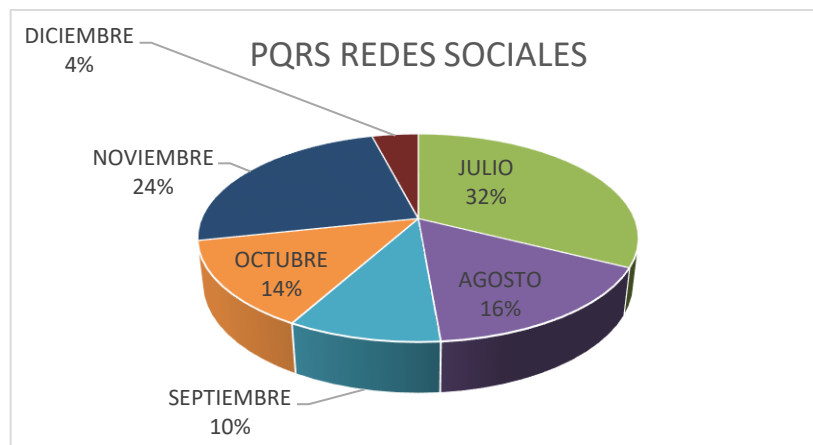
A continuación, se presentan las solicitudes de información radicadas a través de las redes sociales del Instituto, específicamente mediante Facebook e Instagram. Es importante señalar que los datos se recopilan a partir del mes de julio a diciembre. En el análisis se evidencia la siguiente información,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





PQRS REDES SOCIALES	
JULIO	24
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>

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 segundo semestre del año, se registraron un total de 74 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:

- **Julio:** Se registraron 24 solicitudes, lo que representa un 32% del total.
- **Agosto:** Hubo 12 solicitudes, equivalentes al 16%.
- **Septiembre:** Se recibieron 7 solicitudes, correspondientes al 10%.
- **Octubre:** Se recibieron 10 solicitudes, correspondientes al 14%.
- **Noviembre:** Se recibieron 18 solicitudes, correspondientes al 24%.
- **Diciembre:** Se recibieron 3 solicitudes, correspondientes al 4%.

De esta distribución, se destaca que el mes con mayor cantidad de solicitudes





(Julio) coinciden con los periodos de eventos realizados por el Instituto y el inicio de las inscripciones del segundo semestre, 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

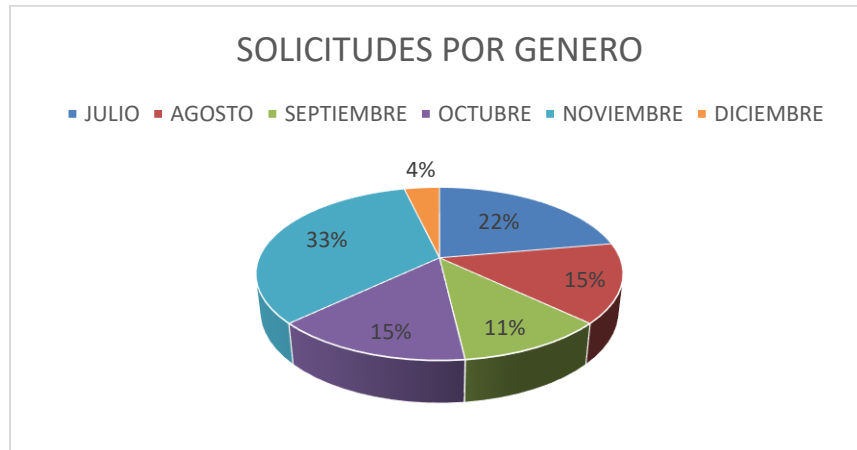
A continuación, se presentan las solicitudes de información que han sido radicadas a través de las redes sociales del instituto, específicamente en las plataformas de Facebook e Instagram. La información recopilada abarca el período comprendido entre los meses de julio a diciembre y se ha segmentado 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
JULIO	6	18
AGOSTO	4	8
SEPTIEMBRE	3	4
OCTUBRE	4	6
NOVIEMBRE	9	9
DICIEMBRE	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>47</b>

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





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

- En el mes de julio se recibieron (6) solicitudes de hombres y dieciocho (18) de mujeres.
- En agosto, se recibieron (4) solicitudes de hombres y cinco (8) de mujeres.
- En septiembre, se registraron tres (3) solicitudes de hombres y cuatro (4) de mujeres.
- En el mes de octubre se recibieron (4) solicitudes de hombres y seis (6) de mujeres.
- En noviembre, se recibieron (9) solicitudes de hombres y nueve (9) de mujeres.
- En diciembre, se recibieron (1) solicitudes de hombres y (2) 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	
JULIO	4
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	4





DICIEMBRE	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

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 14 encuestas en el segundo semestre del año 2025.

Marca temporal	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFONO DE C	Tiempo de espera	La atención y cortesía del	Considera usted que	En caso de que en la ant	Considera que es cl	Cuál es su satisf
1/7/2025 11:51:38	Mónica Sanabria	3138542653	no he podido ingresar	nohe podido inscribir a mi hija	SI		NO	Regular
8/7/2025 16:08:36	Diana Marcela Fúneme Estupiñán	3212916168	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
9/7/2025 11:05:54	astrosaldana@gmail.com	3173663914	Bueno	Excelente	SI		SI	Bueno
28/7/2025 14:08:06	Ana Sofia Montaño Laverde	3136632099	Regular	Bueno	NO	MI respuesta fue no porque se	SI	Bueno
4/8/2025 16:08:11	Luz Yaneth Quintero Calderón	3103018824	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
12/8/2025 17:59:31	Luz Yaneth Quintero Calderón	3103018824	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
13/9/2025 11:39:55	Fanor Martínez	3158607045	Regular	Bueno	NO	La demora no justificada en e	SI	Regular
15/10/2025 15:32:44	Olga Méndez	3124358948	Bueno	Excelente	SI		SI	Bueno
20/10/2025 22:10:18	Andrea romero fuenmayor	3168769385	Excelente	Excelente	SI	Ninguna	SI	Excelente
27/10/2025 12:17:30	Yesid Herrera	3144909846	Bueno	Bueno	SI	N/p	SI	Bueno
28/11/2025 12:14:07	Luz Yaneth Quintero Calderón	3103018824	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
28/11/2025 15:08:56	Javier Ernesto Fernández Guarín	3207583892	Excelente	Excelente	SI	Gracias	SI	Excelente
27/11/2025 14:46:40	César Martínez Herrera	3132033823	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
28/11/2025 14:44:10	Nidia Navarrete Nieto	3187955553	Excelente	Excelente	SI		SI	Bueno

### Mejoras para ser efectuadas al procedimiento de encuestas de satisfacción

A partir de las sugerencias recopiladas durante la última visita de ICONTEC, se sugirió mejorar el formato de encuestas de satisfacción para que sea global y medible, y se pueda implementar al momento que los usuarios registran sus pqr, registrarse en las plataformas de inscripción, en los registros para los eventos etc.

Siendo así un poco más exactas las preguntas y fáciles para que el usuario realice su encuesta y así podamos recopilar la información e inconformidades que los usuarios presenten.

Además, realizar ajustes en los procedimientos de gestión de PQRS, con el fin de optimizar la experiencia de los usuarios al interactuar con el Instituto y fortalecer el proceso de mejora continua.

### Solicitudes de espacios Centro Cultural

Con base en las solicitudes de préstamo y alquiler de los auditorios y la biblioteca del tercer piso del Centro Cultural y de Convenciones, se presenta a continuación la información relevante que se puede evidenciar a partir de los datos recopilados.

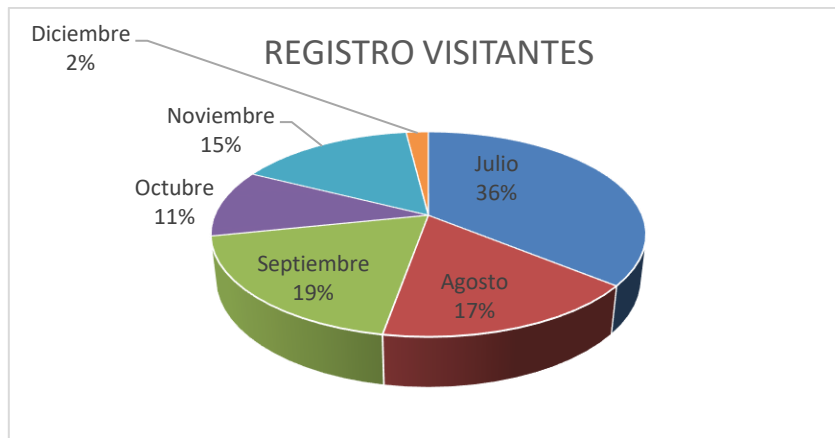




Este análisis tiene como objetivo proporcionar una visión clara del uso de estos espacios y su gestión durante el período correspondiente.

MES	VISITANTES
Julio	3.645
Agosto	1.720
Septiembre	1.925
Octubre	1.087
Noviembre	1.584
Diciembre	200
<b>Total</b>	<b>10.161</b>

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 julio a diciembre, se detalla lo siguiente:

- **Julio:** Se recibieron 3.645 visitantes, lo que corresponde a un **36%**.
- **Agosto:** Se recibieron 1.720 visitantes, lo que corresponde a un **17%**,
- **Septiembre:** Se recibieron 1.925 visitantes, lo que corresponde a un **19%**,
- **Octubre:** Se recibieron 1.087 visitantes, lo que corresponde a un **11%**,
- **Noviembre:** Se recibieron 1.584 visitantes, lo que corresponde a un **15%**,
- **Diciembre:** Se recibieron 200 visitantes, lo que corresponde a un **2%**,

Estas solicitudes fueron realizadas por diversas entidades, incluyendo las escuelas





de formación, reuniones de secretarías y alcaldía del municipio, 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 semestre, se observó un notable aumento en las solicitudes en meses clave como julio a septiembre, 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 el código QR para facilitar el acceso, 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 julio a septiembre, 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 julio, 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, mejorará 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.

- ***Se informa que todas las solicitudes fueron respondidas en su totalidad según la ley, durante los tiempos establecidos.***

### **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	

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

[Programación 2025 - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá](#)

Proyectó:

**Yadira Espinel Poveda**

Ventanilla Única y Atención al Ciudadano

Revisó:

**Marisol Suarez**

Supervisora

Técnico Administrativa

