



## INFORME DE GESTIÓN SOBRE LA CORRESPONDENCIA Y PQRS

ENERO – JUNIO 2025 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 finalidad analizar y evaluar el desempeño del proceso de recepción, gestión y respuesta de correspondencia y PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) en la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, correspondiente al período comprendido entre enero y junio de 2025. Este análisis se realiza en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, con el objetivo de fortalecer los principios de transparencia, eficiencia y eficacia en la atención ciudadana y la prestación de los servicios institucionales.

Durante el primer semestre del año, se recopilieron y procesaron datos relacionados con el volumen de solicitudes recibidas, su tipificación, los tiempos de respuesta y el cumplimiento normativo, identificando logros alcanzados y retos persistentes. Asimismo, se presentan avances en la gestión de respuestas, junto con recomendaciones de acciones correctivas, preventivas y de mejora continua que permitan optimizar este proceso clave dentro de la gestión institucional.

## 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 semestre de 2025, con el propósito de verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normativa vigente y proponer estrategias de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la eficiencia y calidad del servicio al ciudadano.

## ALCANCE

El presente informe comprende el análisis integral del proceso de atención en la Ventanilla Única, incluyendo la recepción física y electrónica de correspondencia, la clasificación y gestión de documentos (radicaciones, PQRS, solicitudes específicas, hojas de vida, devoluciones y derechos de petición), así como la evaluación del cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las respuestas, de acuerdo con los lineamientos legales.

El análisis se orienta a garantizar el cumplimiento de los principios establecidos en la Ley 1474 de 2011 y a promover una cultura institucional basada en la transparencia, la responsabilidad y la atención efectiva al ciudadano.





## ASPECTOS NORMATIVOS

- Constitución política de Colombia Artículos 23 y 74
- Ley 1474 de 2011 Capitulo 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 los 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 hacer seguimiento al proceso de recepción, clasificación y gestión de las distintas solicitudes atendidas a través de la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, durante el período comprendido entre enero y junio de 2025. Este análisis permite evaluar los avances en la ejecución de respuestas, identificar limitaciones o factores que hayan afectado el cumplimiento de los tiempos establecidos y proponer acciones correctivas, preventivas y de mejora continua.

Los resultados aquí presentados permiten valorar el desempeño del proceso, con miras a fortalecer la calidad en la atención al ciudadano, optimizar la eficiencia operativa y consolidar la transparencia en la gestión institucional.

A continuación, se detallan los resultados correspondientes a la vigencia señalada:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA					
RADICACIONES	PQRS	SOLICITUDES	HOJAS DE VIDA	DEVOLUCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN
659	45	351	20	16	21

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





A partir de la información consignada en la tabla, se identifica que durante el primer semestre del año 2025 la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá recibió un total de 659 radicaciones. De estas, 45 correspondieron a PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), mediante las cuales los usuarios manifestaron inquietudes relacionadas con procesos de inscripción, solicitud de información sobre eventos, atención recibida por parte de los guardas de seguridad y el personal de servicios generales, así como observaciones respecto al uso del carné institucional, entre otros aspectos.

Adicionalmente, se registraron 351 solicitudes asociadas a la expedición de certificaciones (de usuarios y laborales), postulaciones de agrupaciones musicales, solicitudes de préstamo de espacios y constancias de servicio social. También se recibieron 20 hojas de vida, 16 solicitudes de devolución de dinero y 21 derechos de petición, en su mayoría dirigidos a obtener información sobre las escuelas de formación artística y otros eventos desarrollados por el Instituto.

Todas las solicitudes fueron recibidas a través de los canales habilitados, tanto de forma presencial como por correo electrónico, y gestionadas conforme a los procedimientos establecidos por la entidad.

A continuación, se presenta el detalle mensual de la correspondencia recibida durante el período de análisis:

### CORRESPONDENCIA RECIBIDA ENERO – JUNIO 2025

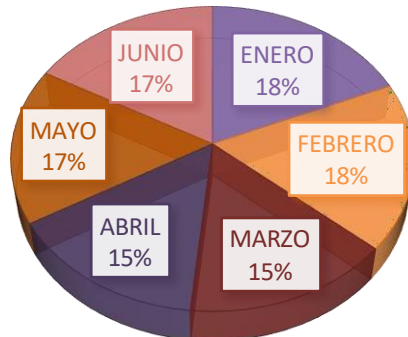
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
ENERO	122
FEBRERO	117
MARZO	101
ABRIL	99
MAYO	109
JUNIO	111
TOTAL	659

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





## CORRESPONDENCIA RECIBIDA



Con base en la información representada en la gráfica, se observa la distribución mensual de las radicaciones realizadas a través de la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá durante el primer semestre de 2025.

En el mes de enero se registraron 122 radicaciones, lo que representa el 18 % del total semestral. En febrero se contabilizaron 117 radicaciones (18 %), mientras que en marzo se registraron 101 (15 %). Para el mes de abril se reportaron 99 radicaciones (15 %), en mayo 109 (17 %) y en junio 111 (17 %).

Estos datos evidencian una distribución relativamente estable en el número de radicaciones mensuales, con una ligera disminución entre marzo y abril, seguida de una recuperación progresiva hacia el cierre del semestre.

## CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GÉNERO

A continuación, se presenta la distribución de radicaciones recibidas en la Ventanilla Única, clasificadas según el género del remitente, cuando esta información fue posible identificar. Se incluyen también aquellas radicaciones que no registran género, por tratarse de solicitudes provenientes de otras dependencias, instituciones educativas o entidades externas.

La información detallada permite observar el comportamiento de la participación por género en el uso de este canal de atención, así como identificar patrones relevantes para el enfoque diferencial en la atención al ciudadano.

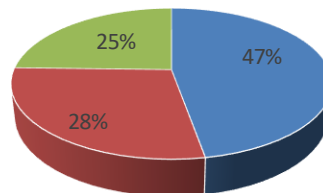




CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GÉNERO.		
HOMBRES	MUJERES	SIN IDENTIFICAR
186	311	162

## CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GÉNERO

- CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GENERO MUJERES
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GENERO HOMBRES
- CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR GENERO SI IDENT



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

Durante el primer semestre del año 2025, la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá recibió un total de 659 radicaciones. De estas, 186 fueron realizadas por hombres, lo que representa el 28% del total. Por su parte, 311 radicaciones correspondieron a mujeres, equivalentes al 55%. Finalmente, 61 radicaciones (18%) fueron efectuadas por empresas, instituciones educativas u otras entidades, sin identificación de género individual.

Estos datos evidencian una mayor participación de mujeres en el uso del canal de radicación, seguida por personas de género masculino, y en menor proporción, por organizaciones o terceros institucionales.

## CLASIFICACIÓN PQRS

A continuación, se presenta el análisis del número de radicaciones correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas durante el primer semestre del año 2025, destacando la información recopilada, su tipología y principales tendencias observadas a lo largo del período.





TABLA 4. PQRS	
PETICIONES	2
QUEJAS	30
RECLAMOS	6
SOLICITUDES	5
FELICITACIONES	2
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



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

Con base en la información registrada en la tabla, se observa que durante el primer semestre del año 2025 se recibieron un total de cuarenta y cinco (45) radicaciones clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades (PQRS). La distribución fue la siguiente:

- 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 %.
- Felicidades: dos (2), que representan el 4 %, relacionadas específicamente con el buen estado y aseo de la biblioteca.

Estos datos reflejan la distribución porcentual de los distintos tipos de PQRS radicadas, lo que permite identificar tendencias recurrentes en la interacción de los usuarios con la entidad. Las principales inconformidades manifestadas durante este periodo estuvieron relacionadas con:





- El uso del carné institucional físico.
- Solicitud de información del área de patrimonio.
- Quejas dirigidas hacia los guardas de seguridad.
- Uso de coches 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.

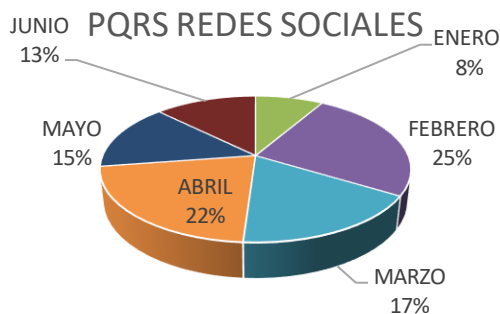
Esta información resulta clave para el fortalecimiento de los canales de atención y para la implementación de estrategias de mejora continua.

### SOLICITUDES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

A continuación, se presentan las solicitudes de información gestionadas a través de las redes sociales oficiales del Instituto, particularmente mediante las plataformas de Facebook e Instagram. Cabe señalar que los datos corresponden al periodo comprendido entre enero y junio de 2025.

Este análisis permite evaluar el nivel de interacción con la ciudadanía a través de medios digitales, así como la capacidad de respuesta institucional frente a los requerimientos planteados por los usuarios en dichos canales. A continuación, se detalla la información recopilada:

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



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





Teniendo en cuenta la información contenida en la tabla No. 5 y la gráfica No. 4, se observa que, durante el primer semestre del año 2025, se registraron un total de ciento noventa (190) solicitudes de información a través de las redes sociales institucionales (Facebook e Instagram).

Todas las solicitudes fueron atendidas en su totalidad, evidenciando la efectividad del canal digital en la atención a la ciudadanía.

La distribución mensual de dichas solicitudes fue la siguiente:

- **Enero:** 16 solicitudes (8 % del total).
- **Febrero:** 48 solicitudes (25 %).
- **Marzo:** 33 solicitudes (17 %).
- **Abril:** 41 solicitudes (22 %).
- **Mayo:** 28 solicitudes (15 %).
- **Junio:** 24 solicitudes (13 %).

Se destaca que el mes de febrero presentó el mayor volumen de solicitudes, seguido de abril. Este comportamiento coincide con los periodos en los que el Instituto desarrolló eventos culturales y comunitarios, lo que sugiere un incremento en la interacción ciudadana durante fechas de alta actividad institucional. Este hallazgo reafirma la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta en redes sociales, especialmente en momentos clave, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y cercana al ciudadano.

## SOLICITUDES POR GÉNERO A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Se presentan a continuación los datos correspondientes a las solicitudes de información recibidas a través de las redes sociales oficiales del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, específicamente mediante las plataformas de Facebook e Instagram. La información recopilada abarca el período comprendido entre enero y junio de 2025, y ha sido segmentada según el género del remitente.

Para efectos de este análisis, las solicitudes se clasificaron en tres categorías:

- Personas que se identifican como hombres.
- Personas que se identifican como mujeres.
- Casos en los que no fue posible identificar el género del solicitante, bien sea por las características del perfil utilizado o porque la solicitud fue realizada por instituciones, colegios u otras organizaciones.

Esta segmentación permite analizar patrones de interacción con base en el

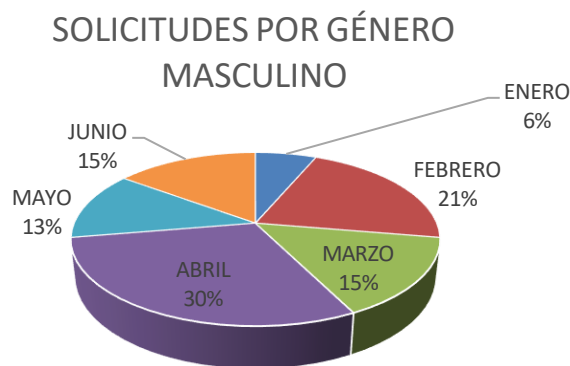




enfoque diferencial, y aporta elementos clave para la toma de decisiones en torno al fortalecimiento de los canales digitales de atención.

SOLICITUDES POR GENERO		
MES	HOMBRE	MUJER
ENERO	3	13
FEBRERO	10	38
MARZO	7	26
ABRIL	14	27
MAYO	6	21
JUNIO	7	17
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>142</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 oficiales del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, en el período comprendido entre enero y junio de 2025, se observó la siguiente distribución por género en las solicitudes de información:

- Enero: se recibieron tres (3) solicitudes de hombres y trece (13) de mujeres.
- Febrero: diez (10) solicitudes de hombres y treinta y ocho (38) de mujeres.
- Marzo: siete (7) solicitudes de hombres y veintiséis (26) de mujeres.
- Abril: catorce (14) solicitudes de hombres y veintisiete (27) de mujeres.
- Mayo: seis (6) solicitudes de hombres y veintiuno (21) de mujeres.
- Junio: siete (7) solicitudes de hombres y diecisiete (17) de mujeres.

Estas solicitudes fueron gestionadas principalmente a través de las plataformas institucionales de Facebook e Instagram, así como mediante la página web oficial,





y estuvieron relacionadas, en su mayoría, con información sobre inscripciones a programas, eventos culturales, y acceso a la agenda artística del Instituto.

Esta tendencia evidencia una participación más activa por parte del público femenino en la interacción digital con el Instituto, lo que puede orientar futuras estrategias de comunicación con enfoque diferencial.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

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

ENCUESTAS DE SATISFACCION	
ENERO	8
FEBRERO	4
MARZO	7
ABRIL	7
MAYO	4
JUNIO	5
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

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

De acuerdo con la verificación realizada en el enlace de encuestas de satisfacción, durante el primer semestre del año 2025 se registró un total de treinta y cinco (35) encuestas diligenciadas por los usuarios.





	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	NOMBRES Y APELLIDOS	TELEFONO DE CL	Tiempo de e	La atención	Cor	En cl	Considera qu	Cuál es su satis	Sugerencias y comentarios
34	1/14/2025 20:27:14	Paulo emilio clavijo pataquiv	3053532453	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
35	1/14/2025 20:34:19	Paulo emilio clavijo pataquiv	3053532453	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
36	1/20/2025 14:59:38	John Sierra	323	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Djsu	
37	1/22/2025 17:37:37	PEDRO MANUEL SANCHEZ	3143217203	Excelente	Excelente	SI	SI	Bueno	Muy agradecido con el trato recibido co	
38	1/28/2025 20:22:49	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	No tengo comentarios	
39	1/28/2025 20:24:56	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	No tengo comentarios	
40	1/28/2025 20:27:41	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	Ningun	SI	Excelente	Sin comentarios
41	1/29/2025 13:35:41	Myriam Linares Vesqa	310 519 1592	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	El Instituto de Cultura y Turismo de Cajic	
42	2/5/2025 9:04:42	Leyanis María Márquez Jiménez	3123374239	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Ninguna	
43	2/7/2025 14:26:38	Erika Natalia Querrero Velazc	3208432656	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
44	2/8/2025 9:10:50	Erika Natalia Querrero Velazc	3208432656	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
45	2/28/2025 9:11:08	elizabeth paez	3102762801	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
46	3/5/2025 10:16:25	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Excelente	
47	3/11/2025 17:05:37	Luz Angela Duran Carranza	3203840983	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Agradecida por la pronta respuesta	
48	3/22/2025 18:51:35	HUMBERTO TEQUIA PORRA	3016742699	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Ninguna por el momento.	
49	3/26/2025 10:40:34	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
50	3/26/2025 10:42:44	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Ninguno	
51	3/26/2025 21:41:55	ZONIA PIEDAD HERRERA LE	3043332035	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Agradezco la oportuna y eficiente com	
52	3/30/2025 11:02:48	MANUEL EDUARDO SAZA P	3232131625	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno		
53	4/14/2025 10:42:16	Yesi Katerin Ballesteros López	3144695562	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno		
54	4/19/2025 7:20:57	Gabriela Alejandra Gil Zapat	3134548411	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
55	4/22/2025 19:26:29	Diana Beleño	3134790713	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
56	4/22/2025 21:13:01	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Gracias por la colaboración.	
57	4/24/2025 18:38:37	HUMBERTO TEQUIA PORRA	3016742699	Excelente	Excelente	SI	N.A	SI	Excelente	No por el momento
58	4/28/2025 12:34:20	Fabián Yesid León Pios	3223893091	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	NINGUNA	
59	4/28/2025 12:38:35	Daniel Nieto	3142214026	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno	Tener mayor claridad con los elemento	
60	5/13/2025 11:47:24	JAIME CASTILLO CASTILLO	3153467969	Bueno	Excelente	SI	SI	Excelente	ESTAMOS SASTIFECHOS CON LOS P	
61	5/19/2025 11:08:52	David Alejandro Botero More	3204728258	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno		
62	5/20/2025 8:35:52	Fabián Yesid León ríos	3223893091	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente		
63	5/21/2025 19:30:08	Pedro Manuel Sanchez Aqu	3143217203	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno		
64	6/10/2025 18:12:55	HUMBERTO TEQUIA PORRA	3016742699	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno	Nada en especial	
65	6/24/2025 12:35:36	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Me parece excelente	
66	6/28/2025 10:26:25	Luz Yaneth Quintero Calder	3103018824	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Ninguna	
67	6/30/2025 9:38:48	Kelly Johana Gama Martinez	3162780055	Bueno	Bueno	SI	SI	Bueno		
68	6/30/2025 19:54:44	José Gregorio Quintero Gaoi	3133867955	Excelente	Excelente	SI	SI	Excelente	Agradecimiento al coordinador y a toda	

## MEJORAS PARA SER EFECTUADAS AL PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

A partir de las observaciones realizadas durante la última visita de ICONTEC, se recomendó realizar mejoras al formato de la encuesta de satisfacción, con el fin de que este sea más global, medible y aplicable en distintos momentos del relacionamiento con los usuarios. Se propuso, en particular, que la encuesta pueda ser implementada al momento de registrar PQRS, durante los procesos de inscripción en las plataformas institucionales, en los registros de asistencia a eventos, entre otros.

El objetivo es que las preguntas formuladas sean más precisas y comprensibles, facilitando así la participación de los usuarios y permitiendo recopilar información de mayor valor sobre su experiencia, necesidades e inconformidades.

Adicionalmente, se planteó la necesidad de realizar ajustes en los procedimientos de gestión de PQRS, con el propósito de optimizar la experiencia del usuario en su interacción con el Instituto y fortalecer los mecanismos de seguimiento, análisis y mejora continua del servicio.





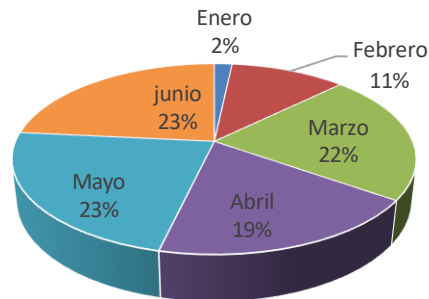
## SOLICITUDES DE ESPACIOS CENTRO CULTURAL

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.

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
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>50.998</b>

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

### SOLICITUDES DE ALQUILER Y PRÉSTAMO AUDITORIOS



Según la información registrada por el equipo encargado de la administración del Centro Cultural y de Convenciones del Instituto, durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2025 se recibieron solicitudes para el préstamo y alquiler de auditorios y otros espacios institucionales. A continuación, se detalla la distribución mensual de dichas solicitudes, junto con el aforo total asociado a cada una:

- **Enero:** Se registraron seis (6) solicitudes, con un aforo total de 760 personas. Es importante anotar que esta información se comenzó a consolidar a partir





del 28 de enero, fecha de ingreso de la contratista encargada del proceso. Esta cifra representa el 5 % del total semestral.

- **Febrero:** Se presentaron treinta y nueve (39) solicitudes, equivalentes al 11 %, con un aforo total de 3.870 personas.
- **Marzo:** Se recibieron setenta y ocho (78) solicitudes, que corresponden al 22 % del total, con un aforo de 13.008 personas.
- **Abril:** Se tramitaron sesenta y siete (67) solicitudes (19 %), con un aforo de 10.111 personas.
- **Mayo:** Se gestionaron ochenta y una (81) solicitudes, lo que representa el 23 %, con un aforo de 9.402 personas.
- **Junio:** Se registraron ochenta y tres (83) solicitudes, que representan el 23 % del total, con un aforo de 13.847 personas.

Las solicitudes fueron realizadas por diferentes entidades y actores, incluyendo las Escuelas de Formación Artística, dependencias de la administración municipal (secretarías y alcaldía), instituciones educativas, conjuntos residenciales y otros colectivos de interés cultural y comunitario.

La información presentada fue recopilada a partir de los indicadores y formatos de control establecidos por el personal responsable del préstamo y alquiler de los espacios del Centro Cultural.

## CONCLUSIONES

1. El proceso de recepción, gestión y respuesta de correspondencia y PQRS ha presentado un desempeño positivo en términos generales, con un porcentaje significativo de solicitudes atendidas dentro de los tiempos establecidos, en cumplimiento de la normativa vigente y de los estándares de servicio institucional.

2. Durante el primer semestre del año, se evidenció un incremento notable en el número de solicitudes en meses clave como febrero y marzo, coincidiendo con procesos de inscripción, realización de eventos y demás actividades programadas por el Instituto. Esta tendencia refleja una alta demanda por parte de la ciudadanía hacia los servicios ofrecidos.

3. Las solicitudes tramitadas a través de redes sociales (Facebook e Instagram) representan un canal importante de interacción entre la ciudadanía y el Instituto. Se observó un incremento relevante durante los meses de mayor actividad institucional, lo cual resalta la necesidad de fortalecer estos medios digitales, garantizando una atención oportuna, eficaz y adaptada al comportamiento del usuario.

4. Respecto al uso de encuestas de satisfacción como herramienta de mejora





continua, si bien la participación de los usuarios ha sido baja, se reconocen los esfuerzos por incrementar su uso, como la implementación del código QR. Esta estrategia busca facilitar el acceso a la encuesta y obtener retroalimentación directa sobre la calidad del servicio, el trato recibido y los tiempos de respuesta.

5. La gestión de solicitudes de préstamo y alquiler de auditorios y otros espacios del Centro Cultural evidencia una alta demanda, especialmente en los meses de marzo y junio. Este comportamiento refuerza la necesidad de optimizar la disponibilidad, el mantenimiento y la coordinación logística de dichos espacios, a fin de responder eficientemente a los requerimientos de la comunidad e instituciones usuarias.

## RECOMENDACIONES

1. Revisar y optimizar los procedimientos internos de gestión de PQRS, especialmente aquellos que requieren respuestas detalladas o soluciones complejas. Se sugiere establecer plazos más estrictos y diseñar protocolos diferenciados para la atención de casos que impliquen mayor análisis, con el fin de reducir tiempos de resolución y mejorar la experiencia del usuario.

2. Ante el incremento de solicitudes durante los meses de alta demanda —como febrero y marzo—, se recomienda fortalecer la capacidad operativa de la Ventanilla Única mediante medidas como la priorización por tipo de trámite, redistribución de personal o ampliación de horarios de atención en periodos críticos.

3. Dado el papel creciente de las redes sociales como canal de atención, es fundamental continuar fortaleciendo la presencia institucional en estas plataformas, asignando personal capacitado y disponible para responder de manera oportuna, especialmente en temporadas de inscripción, eventos masivos o lanzamientos de agenda cultural.

4. Impulsar la mejora continua en la aplicación de encuestas de satisfacción. Se sugiere visibilizar aún más el acceso a la encuesta, incorporando enlaces en correos electrónicos de respuesta, formularios en la página web, códigos QR en eventos presenciales, y habilitación del formulario al finalizar trámites digitales.

5. Optimizar la planeación y gestión del uso de los espacios del Centro Cultural y de Convenciones. Se recomienda implementar una programación anticipada y coordinada de eventos, evaluar la posibilidad de ampliar los horarios de uso y considerar la adecuación o asignación de nuevos espacios en caso de que la demanda supere la capacidad actual.





6. Brindar formación continua al personal encargado de la atención en la Ventanilla Única, en temas como gestión de PQRS, atención al ciudadano, y manejo de canales digitales. Esta capacitación permitirá mejorar la calidad del servicio, aumentar la eficiencia operativa y garantizar un trato más empático y efectivo hacia los usuarios.

Estas recomendaciones tienen como propósito fortalecer los procesos institucionales, mejorar la interacción con la ciudadanía y consolidar un servicio de calidad, alineado con los principios de transparencia, oportunidad y eficiencia que orientan la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

### CANALES DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA

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

**Proyectó:**

*Yadira Espinel*

Yadira Espinel Poveda  
Ventanilla Única y  
Atención al Ciudadano.

**Revisó:**

*Paola Romero*

Paola Romero Linares  
Técnico Administrativa  
Supervisora

