



INFORME DE PQRS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Periodo: abril a junio 2026

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 segundo 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. 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 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.

Normatividad

- 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 abril y junio de 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:

1. Total de Solicitudes Recibidas

Tipo de solicitud	Cantidad
Peticiones	10
Quejas	16
Reclamos	0
Sugerencias	30
Denuncias- Tutelas	3
Solicitudes de acceso a la información pública	6
Derecho de petición	22
Invitaciones – solicitudes	215
Hojas de vida	10
Devoluciones	20
Total	332

2. Solicitudes por Tema

Tema	Cantidad
Eventos culturales	23



Tema	Cantidad
Biblioteca Pública	25
Turismo	4
Escuelas de Formación Artística	162
Préstamo de espacios	47
Otros	71
Total	332

3. Canales de Recepción

Canal	Cantidad
Presencial	28
Correo electrónico	298
Página web	0
Formulario PQRS	6
Línea telefónica	0
Otros	0
Total	332

4. Gestión y Oportunidad de Respuesta

Concepto	Cantidad
Solicitudes recibidas	332
Solicitudes respondidas	321
Solicitudes pendientes al cierre del periodo	11
Solicitudes trasladadas a otra entidad	0
Solicitudes respondidas dentro del término legal	321
Solicitudes respondidas fuera del término legal	0

5. Solicitudes de Acceso a la Información Pública

Concepto	Cantidad
Solicitudes recibidas	6
Entregadas favorablemente	6
Negadas	0
Entregadas parcialmente	0
Trasladadas a otra entidad	0

6. Motivos de Negación (si aplica)



Motivo	Cantidad
Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)	0
Información clasificada	0
Información reservada	0
Información inexistente	0
Otro	0

7. Temas Más Recurrentes y Acciones Implementadas

Hallazgo identificado	Acción implementada
Quejas por: Atención de guardas de seguridad Ingreso por carnet Ingreso de coches al instituto	Se envían solicitudes directamente a los coordinadores de la empresa de seguridad contratada. Se toman medidas administrativas para solucionar el caso. Se realizan campañas de socialización sobre buenas prácticas para uso e carnet, parqueaderos e instalaciones en general. De acuerdo a los procedimientos interno, de manera oportuna se da respuesta al solicitante dando a conocer las restricciones de uso internos de coches.

Conclusiones

Durante el periodo evaluado, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá recibió un total de 332 solicitudes, de las cuales el 100% fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Los temas con mayor recurrencia correspondieron a invitaciones, certificaciones de contratos y solicitudes de espacios culturales.

Como resultado del análisis realizado, se implementaron acciones de mejora orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, optimización de espacios culturales, comunicación asertiva, oportuna y clara a las comunicaciones.

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.

A lo largo del segundo trimestre, se observó un notable aumento en las solicitudes en meses clave como mayo y junio, coincidiendo con inscripciones, eventos como Busongote que fue un evento que atrajo a muchos visitantes y actividades del Instituto. Esto demuestra la alta demanda de los servicios.



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.

Encuestas de satisfacción como herramienta de mejora continua: El uso de encuestas de satisfacción ha aumentado considerablemente por 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.

La gestión de solicitudes de préstamo y alquiler de auditorios y otros espacios muestra una alta demanda, especialmente en los meses de mayo y junio, lo que resalta la importancia de optimizar la disponibilidad y uso de estos espacios.

Recomendaciones

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.

Para evitar posibles demoras o inconvenientes durante los meses de alta actividad, 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.

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.

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.

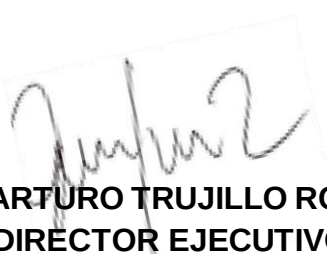
Proveer formación continua a los responsables de la atención en la ventanilla única, especialmente en áreas como el manejo de PQRS y la atención a través de redes sociales, para esto se creó una plantilla de respuestas mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, contribuyendo a la eficiencia en el proceso.

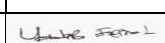
Estas recomendaciones están orientadas a optimizar los procesos, reducir los tiempos de espera, y mejorar la interacción con los usuarios, garantizando un servicio de alta calidad y en línea con los principios de transparencia y eficiencia que guían el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.



9. Protección de Datos Personales

La información contenida en el presente informe se presenta de forma consolidada y estadística, garantizando la protección de los datos personales de los ciudadanos, usuarios y demás grupos de valor, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y demás normas que regulan el tratamiento de datos personales y el acceso a la información pública.


DARWIN ARTURO TRUJILLO RODRÍGUEZ
DIRECTOR EJECUTIVO

	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	CARGO Y ÁREA
Proyectó	YADIRA ESPINEL		CPS Ventanilla única IMCTC
Revisó	MARISOL SUAREZ VARGAS		TECNICO ADMINISTRATIVO
Aprobó	DARWIN TRUJILLO RODRIGUEZ		DIRECTOR EJECUTIVO
Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente acto administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.			