Cajicá, 21 de enero de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

Normatividad:

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020
- Circular AMC-SG-DAIU-001-2020 reiteración y recomendaciones varias

Fuente:

El informe suministrado por la Técnico Administrativo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá Marisol Suárez Vargas tras la solicitud de Control Interno al Proceso Gestión Atención al Ciudadano a la Ventanilla Única de Correspondencia, respuesta a PQRS y la revisión efectuada por Control Interno al aplicativo Sysman y a los buzones de PQRS.

Documentación del Proceso:

1. Caracterización del proceso
2. Procedimiento correspondencia
3. Manual de Atención al Ciudadano (En proceso de actualización Manual de Atención al Ciudadano por parte de los dueños de Proceso).

Teléfonos con los cueles cuenta la entidad:

ENTIDAD	*NÚM TELEFONO*	*ENCARGADO*
BIBLIOTECA	*3178937951*	*VICTOR MEJIA, solo WhatssApp*
RECEPCION	*3174009668*	*YADIRA ESPINEL*
VENTANILLA UNICA	*3105844637*	*YADIRA ESPINEL*
ESCUELAS	*3103097495*	*LINA RUEDA*
TURISMO	*3182754908*	*MIRIAM BELLO*
ADMINISTRACION	*3102056145*	*LAURA DUARTE*

4. En la Página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá cuenta con la sección https://www.culturacajica.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/

Dicha sección está actualizada. De otro lado, cuenta con el horario de atención tanto presencial como telefónica.

5. Las preguntas frecuentes fueron actualizadas en julio con motivo de las inscripciones de las Escuelas de Formación Artística para el segundo semestre de 2024. Se recomienda revisar dichas preguntas frecuentes y ajustarlas a la presente inscripción dependiendo cada caso.

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

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

Correspondencia Recibida de enero a diciembre de 2024:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA					
Radicaciones	**PQRS**	**Invitaciones, solicitud de espacio, certificaciones**	**Hojas de vida**	**Solicitud Devolución de $**	**Derecho de Petición**
1.221	95	1.027	57	17	25

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

Los Principales temas de las PQRS en la vigencia 2024 fueron: inquietudes sobre las inscripciones, solicitud silla de ruegas, atención brindada por los guardas de seguridad y personal de servicios generales, uso del carnet institucional, entre otros.

En la vigencia 3 de las PQRS fueron respondidas fuera de término ya que se trataba de devoluciones de recursos y requerían que los usuarios allegaran a la entidad los documentos solicitados. 3 de 1.221 corresponden al 0.25% respondidas fuera de término.

Las principales temáticas de las 1.027 solicitudes fueron certificaciones de usuarios, certificaciones laborales, certificaciones de contratación, invitaciones a grupos musicales y constancias de servicio social.

Si bien toda PQRS debe ser asimilada a un derecho de petición en el análisis que hace la entidad separa aquellos que lo citan específicamente encontrándose que los principales temas son: temas de las escuelas de formación, eventos organizados por el instituto, entre otras.

Correspondencia recibida durante la vigencia 2024 discriminado por Mes:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
ENERO	65
FEBRERO	120
MARZO	77
ABRIL	94
MAYO	83
JUNIO	91
JULIO	180
AGOSTO	132
SEPTIEMBRE	130
OCTUBRE	101
NOVIEMRBE	99
DICIEMBRE	49
TOTAL	1,221

Fuente Informe proceso Ventanilla Única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Se evidencia que las PQRS se incrementan en los meses correspondientes a las inscripciones a las escuelas de formación artística. Se recomienda seguir con la mejora continua de este proceso analizando las causas de dichas solicitudes.

Correspondencia Recibida Discriminada por Géneros:

Correspondencia Recibida por géneros

Hombres	Mujeres	Sin Identificar
373	488	360

Fuente Informe proceso Ventanilla Única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

En el link sin identificar están otras dependencias, colegios o empresas etc.

Con el fin de caracterizar a los usuarios del IMCTC se recomienda identificar el total de usuarios, en la medida de lo posible.

Clasificación de las PQRSF de la Vigencia 2024 por Tipo:

PQRS por clase:	
PETICIONES	**9**
QUEJAS	**56**
RECLAMOS	**0**
SOLICITUDES aso silla de ruedas)	**29**
FELICITACIONES	**1**
TOTAL	**95**

Fuente Informe proceso Ventanilla Única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

El número mayor que equivale a quejas corresponde a los guardas tanto de recepción como de parqueadero por la exigencia de carnet institucional, el cual los usuarios no presentan. Otras son sobre inscripciones especialmente por el anterior aplicativo Q10 situación que fue corregida con la contratación del nuevo aplicativo.

El tema de la silla de ruedas fue gestionado por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá con la Secretaria de Desarrollo Social; el tema de inscripciones fue trabajado través de la inscripción de preguntas frecuentes en la página web www.culturacajica.gov.co, y la mejora del software se viene trabajando en estos momentos, para la inscripción del segundo semestre.

PQRS a través de Redes Sociales:

Esta sección corresponde a las solicitudes allegadas a través de las cuentas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo en Facebook e Instagram, esté tema fue adoptado por la Ventanilla Única de Correspondencia como lo dispone la normatividad vigente, a partir de febrero de 2024 por temas de contratación y cambio de gobierno.

Solicitudes por Redes Sociales		
Mes	**Solicitudes**	**Respuestas**
Enero	0	0
Febrero	49	49
Marzo	29	29
Abril	43	43
Mayo	63	63
Junio	51	51
Julio	51	51
Agosto	30	30
Septiembre	28	28
Octubre	21	21
Noviembre	19	19
Diciembre	15	15
Total	399	399

Fuente Informe proceso Ventanilla Única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Se puede observar que los meses con mayor cantidad de solicitudes (febrero, junio y julio) meses que coinciden con los periodos de inscripción para las escuelas de formación del Instituto.

Solicitudes por Género a Través de Redes Sociales:

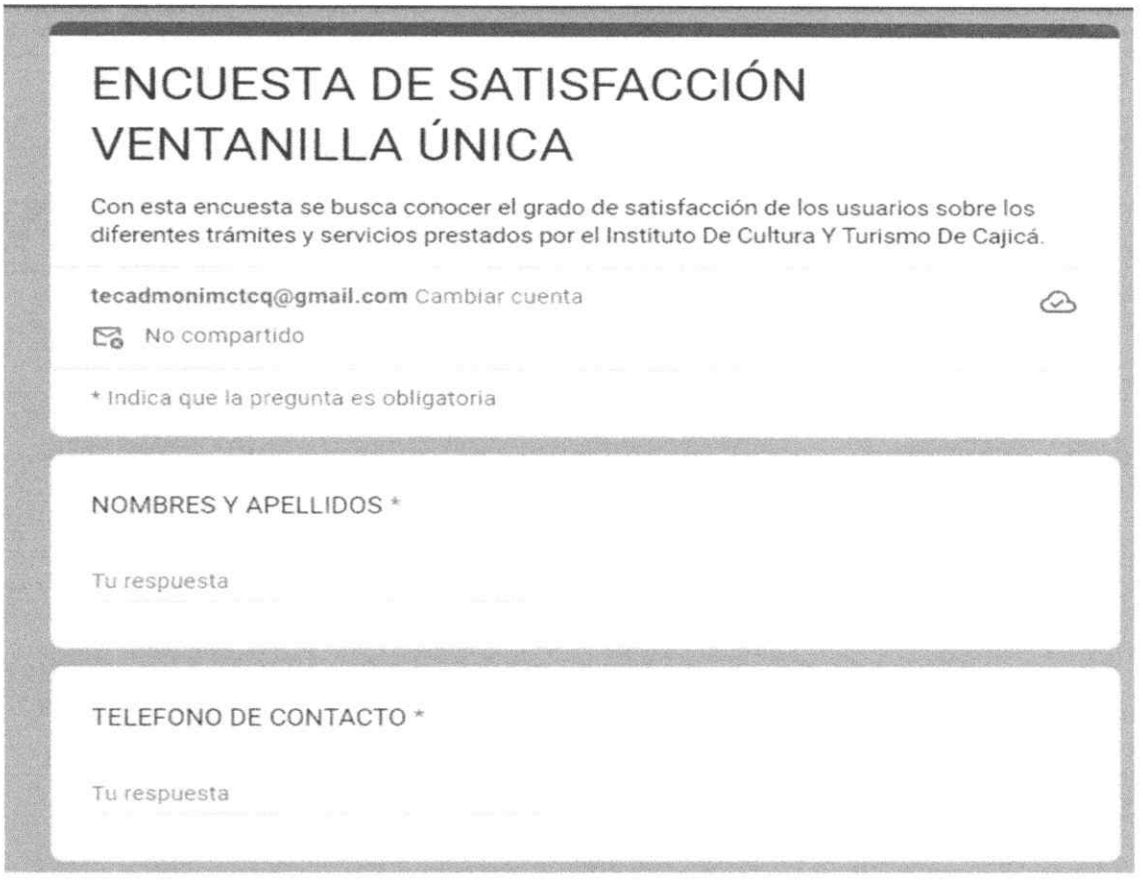
Tabla 6. SOLICITUDES POR GENERO		
MES	**HOMBRE**	**MUJER**
ENERO	0	0
FEBRERO	40	9
MARZO	21	8
ABRIL	16	27
MAYO	20	43
JUNIO	18	33
JULIO	10	41
AGOSTO	15	15
SEPTIEMBRE	13	15
OCTUBRE	7	14
NOVIEMBRE	3	16
DICIEMBRE	7	8
total	170	229

Fuente Informe proceso Ventanilla Única de correspondencia Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Se evidencia interacción tanto de mujeres como de hombres en redes sociales en los temas relacionados con el IMCTC.

Encuestas de Satisfacción:

Con base en las encuestas de satisfacción diligenciadas a través del enlace enviado por medio de las respuestas y los oficios de salida del Instituto, se puede evidenciar la siguiente información.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN VENTANILLA ÚNICA

Con esta encuesta se busca conocer el grado de satisfacción de los usuarios sobre los diferentes trámites y servicios prestados por el Instituto De Cultura Y Turismo De Cajicá.

tecadmonimctcq@gmail.com Cambiar cuenta

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

NOMBRES Y APELLIDOS *

Tu respuesta

TELEFONO DE CONTACTO *

Tu respuesta

Tiempo de espera para la atención (rapidez)

- ◯ Excelente
- ◯ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo
- ◯ Otros:

La atención y cortesía del personal es:

- ◯ Excelente
- ◯ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo
- ◯ Otros:

Considera usted que en la Ventanilla Única se tramitan los documentos con eficiencia y transparencia.

- ◯ SI
- ◯ NO

En caso de que en la anterior pregunta su respuesta fuera no describir por que

Tu respuesta

Considera que es clara la información recibida

- ◯ SI
- ◯ NO

Cuál es su satisfacción general de este servicio.

- ◯ Excelente
- ◯ Bueno
- ◯ Regular
- ◯ Malo

Sugerencias y comentarios

Tu respuesta

El instituto de cultura y turismo de Cajicá se permite informar que el tratamiento de los datos personales recolectados se realiza de acuerdo a los requerimientos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Nacional 1377 de 2013; los lineamientos relacionados con el manejo, administración y tratamiento de los datos personales se establecen en la Política de Tratamiento de Datos Personales que está disponible en la página web: www.culturacajica.gov.co *

- ◯ SI
- ◯ NO

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google Formularios Google no creó ni aprobó este contenido.

En el tema de encuestas aplicadas por ventanilla única se evidencia mejora continua en el número de encuestas que son respondidas por los usuarios en la especial en el segundo semestre de 2024, siendo aún. Es necesario aplicar los incentivos no pecuniarios para motivar el diligenciamiento de las encuestas por parte de la ciudadanía.

Encuesta de satisfacción de Ventanilla única - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

ENCUESTAS DE SATISFACCION	
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	5
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	9
AGOSTO	13
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	2
TOTAL	**32**

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 32 encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2024 como se evidencia en el siguiente cuadro y que permite establecer que la percepción general del Instituto en la comunidad en los aspectos que tiene que ver con la atención y la oportunidad de la misma, es favorable.

Mejoras efectuadas al procedimiento de encuestas de satisfacción

Con el fin de aumentar el número de encuestas a los usuarios en el proceso de atención al ciudadano y mejorar la calidad del servicio prestado fue impreso un código QR instalado en la recepción del Instituto. Esta iniciativa permitió aumentar la cantidad de encuestas diligenciadas, facilitando el acceso a la herramienta de retroalimentación para los usuarios.

De otro lado, se realizaron 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

Por tratarse de la Ventanilla Única de Correspondencia son integradas las solicitudes de préstamo y alquiler de los auditorios y la biblioteca del tercer piso del Centro Cultural y de Convenciones, así:

Solicitudes de alquiler y préstamo auditorios		
MES	**SOLICITUDES**	**VISITANTES**
Enero	-	
Febrero	18	1,665
Marzo	31	300
Abril	30	1,487
Mayo	72	2,547
Junio	142	8,005
Julio	47	2,850
Agosto	140	6,406
Septiembre	153	8,457
Octubre	30	965
Noviembre	23	1,310
Diciembre	5	75
TOTAL	691	34,067

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

Se evidencia aumento importante en la atención de solicitudes y número de visitantes, lo anterior teniendo en cuenta la disponibilidad existente.

Se recomienda establecer encuesta de percepción para la prestación de este importante servicio.

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. En términos generales se evidencia el cumplimiento normativo en la respuesta oportuna y de fondo de las PQRS en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.
2. Se evidencia mejora en el proceso y procedimientos y la gestión del aumento de encuestas de satisfacción. En necesario continuar trabajando en este tema.
3. Observando el volumen y gestión en los periodos de inscripción se evidencia que la entidad aumenta su credibilidad en los servicios prestados a la ciudadanía.
4. Es necesario continuar capacitando a los responsables de la atención en la ventanilla única.

BUZON DE SUGERENCIAS:

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la recepción y su formato especifico incluido dentro el sistema de Gestión de Calidad.

Para la vigencia 2024 y de acuerdo con las respectivas actas se registro la siguiente información:

Ítem	Fecha Acta	Número de PQRS recibidas a través del buzón:
1	2 de febrero de 2024	0
2	2 de marzo de 2024	2
3	2 de abril de 2024	1
4	3 de mayo de 2024	0
5	4 de junio de 2024	8
6	2 de julio de 2024	3
7	2 de agosto de 2024	0

8	2 de Septiembre de 2024	2
9	3 de Octubre de 2024	6
10	1 de Noviembre de 2024	1
11	9 de Diciembre de 2024	2
12	30 de diciembre de 2024	0
	Total	25

Cuadro de Control Interno Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Durante el 2024 a través del buzón de PQR llegaron 25 PQRS las cuales fueron respondidas por los responsables de cada tema.

Martha E. Bello R.

MARTHA ELOISA BELLO RIAÑO

CPS Control Interno

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Proy. Martha Bello- CPS Control Interno