Cajicá, 20 de enero de 2026

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS SEGÚNDO SEMESTRE DE 2025

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 y Yadira Espinel Poveda contratista encargada de la Ventanilla Única del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, en respuesta a PQRS y la revisión efectuada por Control Interno al aplicativo Sysman y a los buzones de PQRS el 27 de enero de 2026.

Resultados del Segundo Semestre de 2025:

Documentación del Proceso:

1. Caracterización del proceso
2. Procedimiento correspondencia
3. Manual de Atención al Ciudadano actualizado el 18 de noviembre de 2024 y publicado en la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá en el link

https://culturacajica.gov.co/wp-content/uploads/2025/12/MANUAL-ATENCION-AL-CUIDADANO.pdf

Teléfonos Con los cueles cuenta la entidad:

Seguimiento por parte de Control Interno de las Líneas Telefónicas:

ENTIDAD	*NÚM TELEFONO*	*ENCARGADO*	*SEGUIMIENTO*
BIBLIOTECA	*3178937951*	*VICTOR MEJIA*	*Respondió a tiempo y con amabilidad*
VENTANILLA UNICA	*3105844637*	*YADIRA ESPINEL*	*Respondió a tiempo y con amabilidad*
ESCUELAS	*3103097495*	*LINA RUEDA*	*Respondió a tiempo y con amabilidad*
TURISMO	*3182754908*	*BELLANITH CELIS*	*Respondió a tiempo y con amabilidad*
ADMINISTRACION	*3102056145*	*MARISOL SUAREZ*	*Respondió a tiempo y con amabilidad*
CASA CULTURA 2	*3174009668*	PENDIENTE	*Pendiente de ser asignado, llega el 2 de febrero de 2026 la persona contratada para dicha sede*

Fuente información de líneas PQRS y fuente de Seguimiento Control Interno

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 2024con 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. Adicionalmente el link https://www.culturacajica.gov.co/eventos/, no está activo

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.

Control Interno revisó el buzón de sugerencias y evidenció que se encuentra con formatos y esfero disponible para diligenciar. Se evidenciaron en el mismo sentido, mes a mes es elaborada el acta y firmada por la Técnico Administrativo y PQRS.

Allí da cuenta de lo recibido por este medio y que se respondió a cada uno de los solicitantes.

Correspondencia Recibida de julio a diciembre de 2025:

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 del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

La mayoría de PQRS registradas en el segundo semestre de 2025 estuvieron relacionadas con: procesos de inscripción a escuelas de formación artística para el segundo semestre de 2025, solicitud de información de eventos, atención recibida por parte de los guardas de seguridad y el personal de servicios generales, observaciones respecto al uso del carnet principalmente.

Las 498 solicitudes fueron sobre la expedición de certificados (de usuarios y contratistas), postulaciones de agrupaciones musicales, solicitudes de préstamo de espacios y constancias de servicio social. Sobre el tema de expedición de certificaciones como oportunidad de mejora el Instituto al terminar cada contratista le expide su certificación a fin que cuete con la información completa.

Los derechos de petición, pese a que todo se le da el tratamiento de tal, según el decreto Ley 1755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición en Colombia, fueron 17 oficios lo invocaron de manera explícita, éstos en su mayoría estuvieron enfocados en obtener información sobre las escuelas de formación artística y eventos adelantados por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Correspondencia Discriminada por meses de julio a Diciembre de 2025

CORRESPONDENCIA RECIBIDA	
JULIO	157
AGOSTO	98
SEPTIEMBRE	126
OCTUBRE	161
NOVIEMBRE	103
DICIEMBRE	61
TOTAL	**706**

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

Se evidencia que los meses de mayor número de oficios recibidos son julio con 157 que corresponden a inscripciones de las Escuelas de Formación Artística y octubre con 161 que son en su mayoría certificaciones de contratación debido a las solicitudes del IMCTC de documentos para iniciar nueva contratación el 2026. Esta situación se presento debido a la previsión que hizo el Instituto teniendo en cuenta el tema de ley de garantías que se registra en la presente vigencia con motivo de elecciones de presidencia, Congreso y Cámara de Representantes.

Correspondencia recibida por Género:

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

Se evidencia que la entidad hace está caracterizando a sus usuarios y el grupo sin identificar tiende a reducirse. Los que no tienen identificado sexo corresponden a radicaciones provenientes de otras entidades externas (Alcaldía, instituciones educativas etc.).

Clasificación de PQRS:

Tabla 4. PQRS	
Peticiones	0
Quejas	50
Reclamos	0
Solicitudes	6
Felicitaciones	1
Total	**57**

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

Se registraron 50 quejas, sobre temas como uso del carnet institucional físico, la solicitud de información sobre eventos, quejas relacionadas con el personal de seguridad, el uso de coches dentro del instituto; solicitudes de devolución de dinero de inscripciones a las Escuelas de Formación Artística, observaciones sobre 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 así:

PQRS REDES SOCIALES	
JULIO	24
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	18
DICIEMBRE	3
TOTAL	**74**

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

De acuerdo con lo informado por Ventanilla Única todas las solicitudes de redes fueron respondidas.

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%.

Julio que coincide 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.

Solicitudes por Género en redes sociales

SOLICITUDES POR GENERO		
MES	**HOMBRE**	**MUJER**
JULIO	6	18
AGOSTO	4	8
SEPTIEMBRE	3	4
OCTUBRE	4	6
NOVIEMBRE	9	9
DICIEMBRE	1	2
TOTAL	**27**	**47**

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

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

ENCUESTAS DE SATISFACCION	
JULIO	4
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	0
TOTAL	**14**

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

De acuerdo con 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	MOnica Sanabria	3138542653	no he podido ingresar	nohe podido inscrinir 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 s	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	3153607045	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	3144909646	Bueno	Bueno	SI	N/p	SI	Bueno
26/11/2025 12:14:07	Luz Yaneth Quintero Calderón	3103018824	Excelente	Excelente	SI		SI	Excelente
26/11/2025 15:08:56	Javier Ernesto Fernández Guarin	3207503892	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

Teniendo en cuenta las sugerencias hechas por el 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 pqrs, 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.

Es necesario implementar las sugerencias hechas por el ICONTEC para la mejora continua.

Solicitudes de espacios Centro Cultural

Tomando como base las solicitudes de préstamo y alquiler de los auditorios y la biblioteca del tercer piso del Centro Cultural y de Convenciones, se evidencia que:

MES	VISITANTES
Julio	3.645
Agosto	1.720
Septiembre	1.925
Octubre	1.087
Noviembre	1.584
Diciembre	200
Total	**10.161**

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

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.

Buzón de Sugerencias:

En inspección adelantada por Control Interno el 27 de enero de 2026 se evidenció que se hacen las actas de revisión del buzón de sugerencias de manera mensual por parte de los dueños de proceso, que permanecen formatos en el buzón que está ubicado en la recepción y hay esferos disponibles para que la ciudadanía diligencie los respectivos formatos.

Así las cosas Control Interno evidenció que:

Ítem	Mes	Fecha del Acta	Número de PQRS	Trámite
1	Junio	3 de julio de 2025	3	Respondidas a los usuarios
2	Julio	3 de agosto de 2025	0	N/A
3	Agosto	3 de septiembre de 2025	2	Respondidas a los usuarios
4	Septiembre	6 de octubre de 2025	2	Respondidas en términos
5	Octubre	4 de octubre	4	Es necesario revisar la fecha del acta y hacer la aclaración respectiva. Respondida en términos
6	Noviembre	4 de noviembre	7	Es necesario revisar y aclara la fecha de elaboración del acta. Pqrs respondidas en términos
7	Diciembre	10 de enero	3	Respondidas en términos

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. El número de encuestas aplicado no es

suficiente de acuerdo con el volumen de usuarios del IMCTC. 14 encuestas de 706 pqrs es un número muy pequeño.

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.

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