INFORME TRIMESTRAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

II TRIMESTRE 2025

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAJICÁ – CUNDINAMARCA
2025

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.
Celular: (+57) 3133337759
www.insdeportes.gov.co
E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME TRIMESTRAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

ABRIL – JUNIO 2025

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el segundo trimestre del año 2025, el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá recibió un total de 1157 documentos a través de la Ventanilla Única, incluyendo peticiones, quejas, sugerencias, solicitudes de información y otros documentos administrativos. Se logró dar respuesta oportuna al 34.92% de las comunicaciones, mientras que el 1.99% se atendió fuera de término. El 63.01% restante no requería respuesta. En total, se gestionaron 412 PQRSF, con una mayoría correspondiente a peticiones (94.66%).

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene el análisis y seguimiento del proceso de recepción, respuesta y trazabilidad de las comunicaciones recibidas por la Ventanilla Única del Instituto, enfocándose en los mecanismos de atención al ciudadano y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
El objetivo es identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión de las comunicaciones, así como promover la transparencia y la atención eficaz a la comunidad.

2. INDICADORES DE GESTIÓN – VENTANILLA ÚNICA

Durante los meses de abril a junio se registraron 1157 documentos, de los cuales:

- 404 fueron respondidos a término.
- 23 fueron respondidos fuera de término.
- 729 no requerían respuesta.
- 1 quedó pendiente por responder.

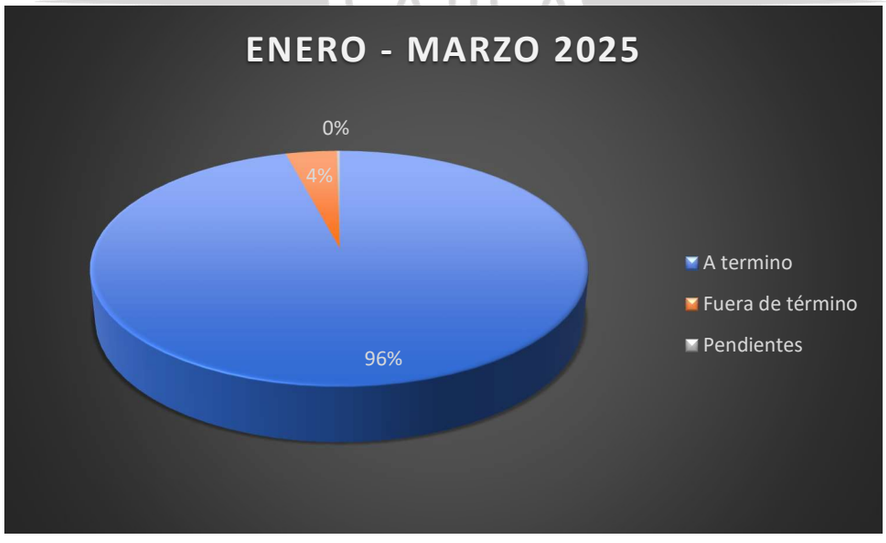

Ilustración 1Cumplimiento plazo de respuestas

Esto representa una gestión con un 94.39% de cumplimiento en el plazo (si se considera solo lo que requería respuesta), aunque con margen para reducir los tiempos vencidos.

3. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos se agruparon por tipo de asunto, siendo los más frecuentes:

Tipo	Total
CITACIÓN	19
CONVOCATORIA	6
CUENTA DE COBRO	493
DERECHO DE PETICIÓN	2
FACTURA	33
FELICITACIONES	1
HOJA DE RUTA	1
HOJA DE VIDA	7
INFORME	100
INVITACIÓN	41
PROPUESTA	5
QUEJA	21
RESPUESTA	31
SOLICITUD	390
SOLICITUD DE APOYOS DEPORTIVOS	4
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	3
Total general	1157

Tabla 1Principales tipos documentales radicados

4. CLASIFICACIÓN DE PQRS

Se recibieron 412 comunicaciones clasificadas como PQRS:

- Peticiones (solicitudes): 390 (94.66%).
- Quejas: 21 (5.10%).
- Reclamos: 0.
- Tutelas: 0.
- Felicitaciones: 1 (0.24%).

Ilustración 2 Peticiones, quejas, reclamos

No se identifican tendencias significativas de reclamos o tutelas, lo que sugiere una gestión estable, aunque se deben analizar las causas de las quejas presentadas.

5. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se registraron 15 solicitudes de información:

- 13 fueron respondidas a tiempo (86.67%).
- 2 fueron respondidas fuera de término (13.33%).
- Ninguna fue trasladada a otra entidad ni se negó el acceso.

Ilustración 3Tiempos de respuesta solicitudes de información

Es fundamental garantizar una respuesta oportuna para mantener la confianza ciudadana y asegurar el derecho al acceso a la información pública.

6. DERECHOS DE PETICIÓN

Se radicaron 2 derechos de petición, distribuidos así:

- Área jurídica: 2 (100%)

Todos fueron atendidos por las áreas respectivas.

7. CONCLUSIONES

- El volumen de correspondencia es significativo y se gestiona con alta eficiencia general.
- Se deben fortalecer los controles para reducir las respuestas fuera de término.
- La baja incidencia de quejas, reclamos y tutelas es positiva, pero deben analizarse detalladamente los casos para evitar su recurrencia.
- La respuesta a solicitudes de información requiere atención especial para mejorar los tiempos de respuesta.

8. RECOMENDACIONES

1. Reforzar la capacitación al personal sobre los tiempos legales de respuesta.
3. Publicar periódicamente estadísticas de PQRS para promover transparencia institucional.

9. ANEXOS

- Tabla de datos segundo trimestre 2025