

## **INFORME TRIMESTRAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS**

### **III TRIMESTRE 2025**



**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ**

**INSDEPORTES**  
**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](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto: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

JULIO – SEPTIEMBRE 2025

### RESUMEN EJECUTIVO

Durante el tercer trimestre del año 2025, el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá recibió un total de 1214 documentos a través de la Ventanilla Única, incluyendo peticiones, quejas, sugerencias, solicitudes de información y otros documentos administrativos. Se logró dar respuesta oportuna al 37.89% de las comunicaciones, mientras que el 2.47% se atendió fuera de término. El 59.47% restante no requería respuesta. En total, se gestionaron 477 PQRSF, con una mayoría correspondiente a peticiones (98.32%).

### 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 julio a septiembre se registraron 1214 documentos, de los cuales:

- 460 fueron respondidos a término.
- 30 fueron respondidos fuera de término.
- 722 no requerían respuesta.
- 2 quedaron pendientes por responder.

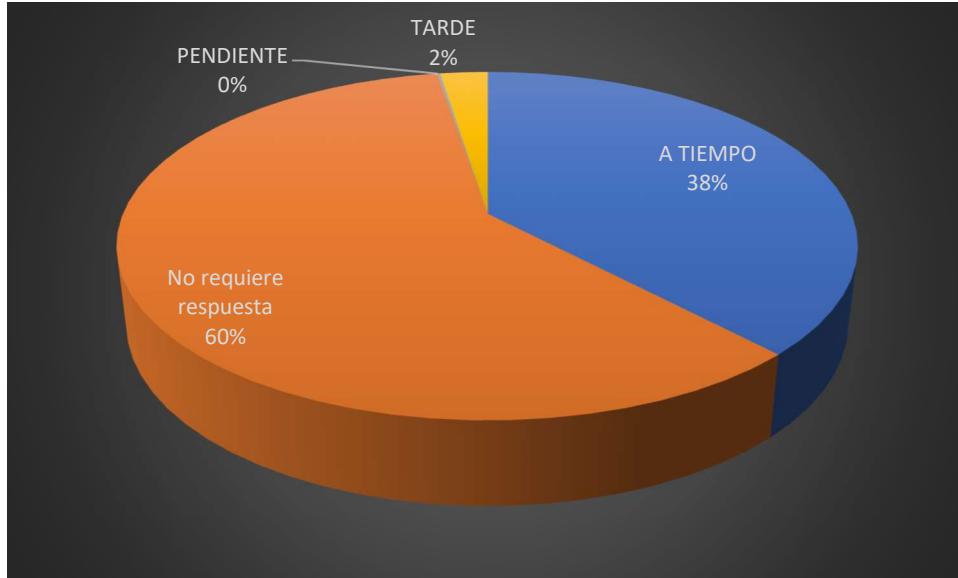


Ilustración 1 Cumplimiento plazo de respuestas

Esto representa una gestión con un 93.50% de cumplimiento en el plazo (si se considera solo lo que requería respuesta), aunque con margen para reducir los tiempos vencidos.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



### 3. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

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

Tipo	Total
CITACIÓN	3
CONVOCATORIA	14
CUENTA DE COBRO	474
DERECHO DE PETICIÓN	9
FACTURA	26
HOJA DE VIDA	4
INFORME	111
INVITACIÓN	17
PROPUUESTA	7
QUEJA	8
RESPUESTA	10
SOLICITUD	469
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTI	1
RESOLUCIÓN	1
RENUNCIA	2
MEMORANDO	1
CONVENIO	1
PETICIÓN	1
INVITACION	45
CITACION	5
ACTUALIZACION DE DATOS	2
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	2
SOLICITUD APOYO DEPORTIVO	1

Tabla 1Principales tipos documentales radicados

### 4. CLASIFICACIÓN DE PQRS

Se recibieron 477 comunicaciones clasificadas como PQRS:

- Peticiones (solicitudes): 472 (98.33%).
- Quejas: 8 (1.67%).
- Reclamos: 0.
- Tutelas: 0.
- Felicitaciones: 0.



Ilustración 2 Peticiones, quejas, reclamos, tutelas, felicitaciones

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 14 solicitudes de información:

- 12 fueron respondidas a tiempo (85.71%).
- 2 fueron respondidas fuera de término (14.29%).
- Ninguna fue trasladada a otra entidad ni se negó el acceso.

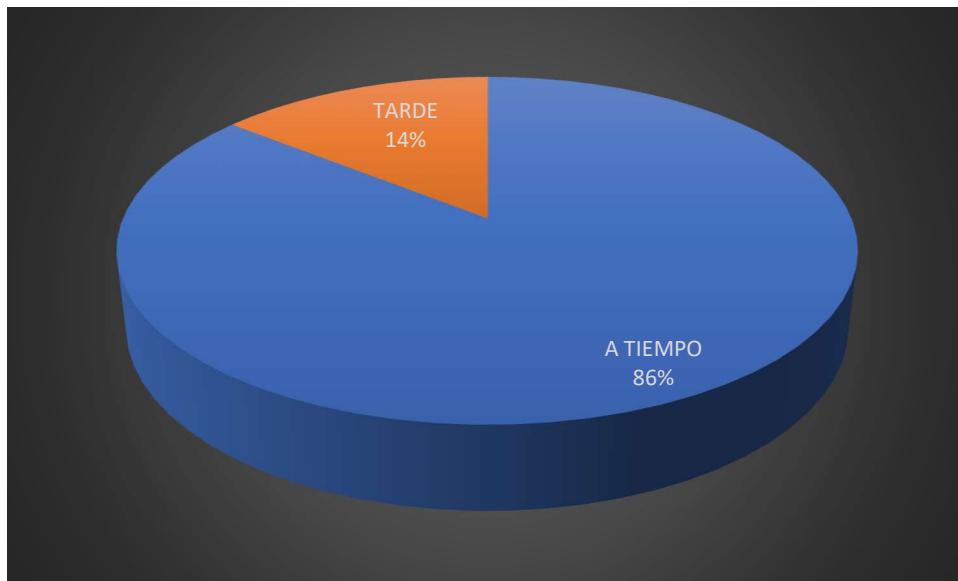


Ilustración 3 Tiempos de respuesta solicitudes de información

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 6 derechos de petición, distribuidos así:

- Área jurídica: 2 (33.33%)
- Deporte asociado y competitivo: 2 (33.33%)
- Deporte formativo escolar: 1 (16.66%)
- Asociado y competitivo: 1 (16.66%)

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.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)

## 9. ANEXOS

- Tabla de datos tercer trimestre 2025



**INSDEPORTES**  
CAJICÁ

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



ALCALDÍA DE  
**CAJICÁ**



**INSDEPORTES**  
CAJICÁ

