

# 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.

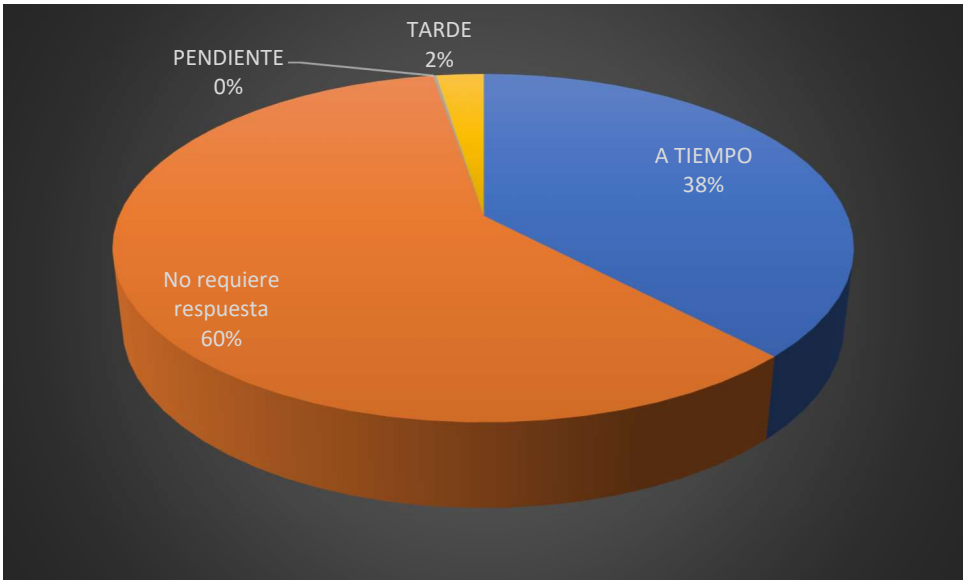


Ilustración 1Cumplimiento plazo de respuestas

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.

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
PROPUESTA	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.

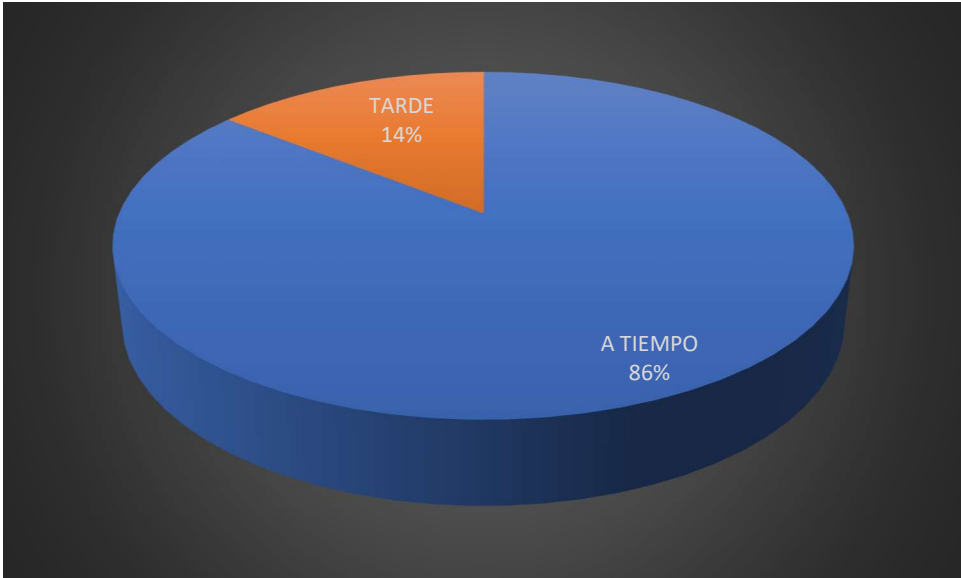


Ilustración 3 Tiempos de respuesta solicitudes de información

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.

## 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)

