

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

## I TRIMESTRE 2026



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ

**INSDEPORTES**  
GESTIÓN DOCUMENTAL, VENTANILLA ÚNICA Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

CAJICÁ – CUNDINAMARCA  
2026

# 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

ENERO – MARZO 2026

### RESUMEN EJECUTIVO

Durante el primer trimestre del año 2026, el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá recibió un total de 954 documentos a través de la Ventanilla Única, incluyendo peticiones, quejas, sugerencias, solicitudes de información y otros documentos administrativos, de estas, 360 requerían respuesta. Se logró dar respuesta oportuna al 90.56% de las comunicaciones, mientras que el 9.44% se atendió fuera de término. Se recibieron en total 570 documentos que no requerían respuesta tales como cuentas de cobro, facturas, invitaciones entre otros.

### 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 enero a marzo se registraron 930 documentos, de los cuales:

- 326 fueron respondidos a término.
- 34 fueron respondidos fuera de término.
- 570 no requerían respuesta.



Ilustración 1 Cumplimiento plazo de respuestas

Esto representa una gestión con un 90.56% de cumplimiento en el plazo (si se considera solo lo que requería respuesta, 360 comunicaciones), 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
CUENTA DE COBRO	370
SOLICITUD	333
FACTURA	33
CONVOCATORIA	29
INVITACION	27
RESPUESTA	24
CERTIFICADO	20
CITACION	14
INFORME	13
DERECHO DE PETICION	13
CIRCULAR	9
HOJA DE VIDA	8
PROPUESTA	7
QUEJA	7

Tabla 1 Principales tipos documentales radicados

### 4. CLASIFICACIÓN DE PQRS

Se recibieron 350 comunicaciones clasificadas como PQRS:

- Peticiones: 333 (97.94%).
- Quejas: 7 (2.06%).
- Reclamos: 0.
- Tutelas: 0.
- Felicitaciones: 0 (0.00%).

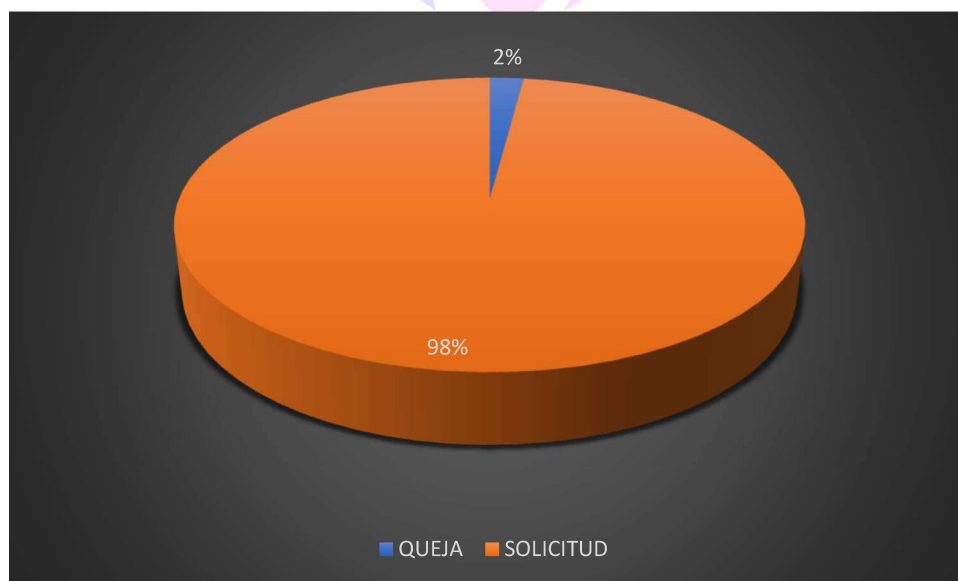


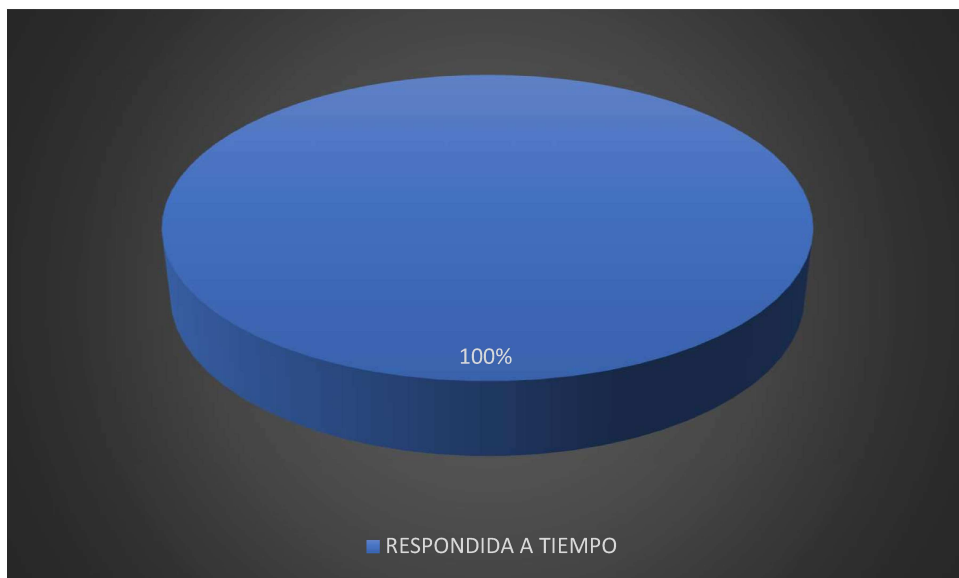
Ilustración 2 Peticiones, quejas, reclamos

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 12 solicitudes de información:

- 12 fueron respondidas a tiempo (100.00%).
- 0 fueron respondidas fuera de término (00.00%).
- 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 11 derechos de petición, distribuidos así:

- Oficina jurídica: 7 (63.64%)
- Dirección – Deporte Formativo Escolar: 2 (18.18%)
- Dirección - Deporte Asociado y Competitivo: 1 (9.09%)
- Dirección - Deporte de Altos Logros: 1 (9.09%)

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.
2. Realizar seguimiento mensual a los derechos de petición y solicitudes de información.
3. Publicar periódicamente estadísticas de PQRS para promover transparencia institucional.

## 9. ANEXOS

- Tabla de datos primer trimestre 2026. (Para poder visualizar el anexo, busque en panel de la derecha el logo con la imagen de un clip  y de clic allí).