

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

**IV 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

OTUBRE – DICIEMBRE 2025

### RESUMEN EJECUTIVO

Durante el cuarto trimestre del año 2025, el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá recibió un total de 1148 documentos a través de la Ventanilla Única, incluyendo peticiones, quejas, sugerencias, solicitudes de información y otros documentos administrativos. Se logró dar respuesta oportuna al 37.63% de las comunicaciones, mientras que el 2.35% se atendió fuera de término. El 60.02% restante no requería respuesta. En total, se gestionaron 451 PQRSF, con una mayoría correspondiente a peticiones (98.67%).

### 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 octubre a diciembre se registraron 1148 documentos, de los cuales:

- 432 fueron respondidos a término.
- 27 fueron respondidos fuera de término.
- 689 no requerían respuesta.
- No quedaron pendientes por responder.

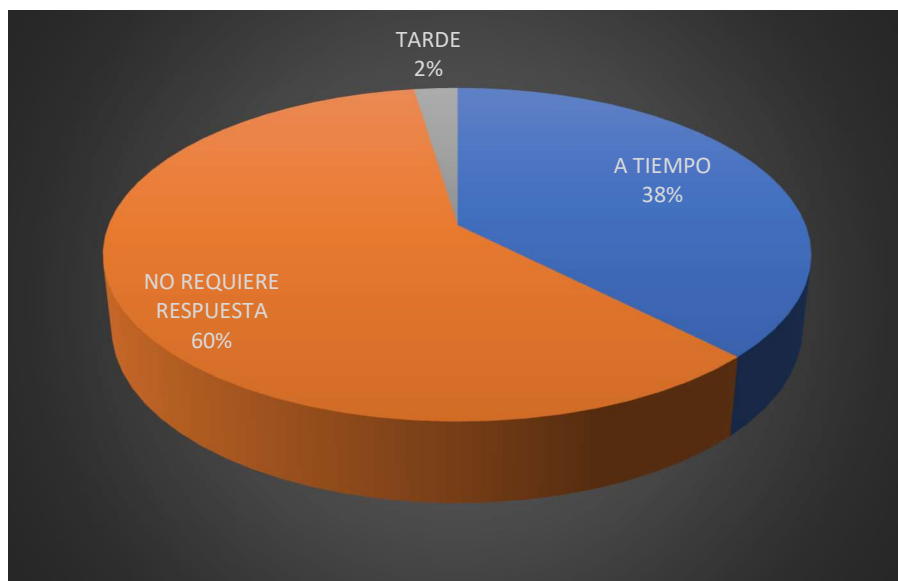


Ilustración 1 Cumplimiento plazo de respuestas

Esto representa una gestión con un 94.12% 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
CONVOCATORIA	6
CUENTA DE COBRO	428
DERECHO DE PETICIÓN	4
FACTURA	34
HOJA DE VIDA	8
INFORME	130
PROPUESTA	7
QUEJA	5
RESPUESTA	13
SOLICITUD	446
INVITACION	55
CITACION	7
SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	1
SOLICITUD APOYO DEPORTIVO	3
AGRADECIMIENTOS	1
Total general	1148

Tabla 1 Principales tipos documentales radicados

### 4. CLASIFICACIÓN DE PQRS

Se recibieron 452 comunicaciones clasificadas como PQRS:

- Peticiones (solicitudes): 446 (98.67%).
- Quejas: 5 (1.11%).
- Reclamos: 0.
- Tutelas: 0.
- Felicitaciones (Agradecimientos): 1 (0.22%).



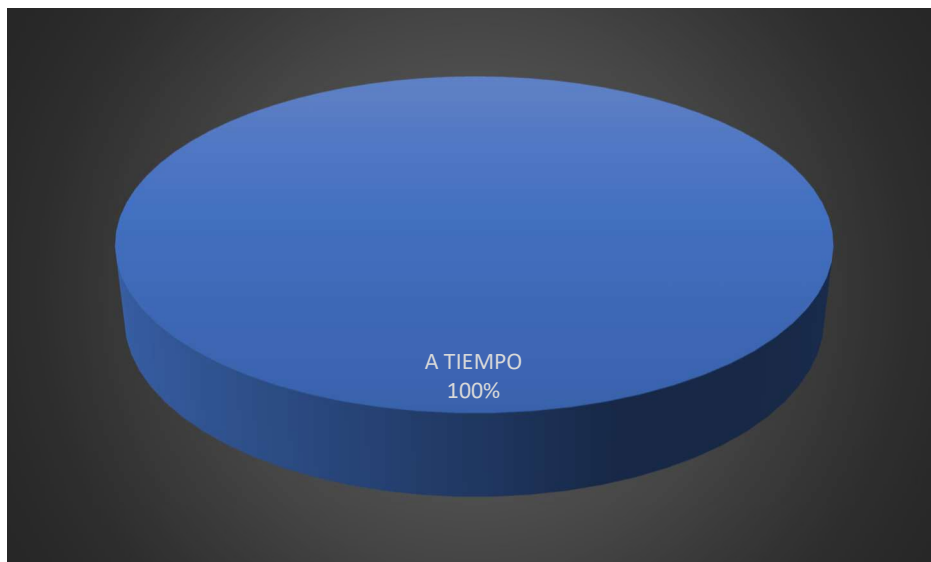
Ilustración 2 Peticiones, quejas, reclamos, tutelas, felicitaciones

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:

- 10 fueron respondidas a tiempo (71.43%).
- 4 fueron respondidas fuera de término (28.57%).
- 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 4 derechos de petición, distribuidos así:

- Área jurídica: 2 (50.00%)
- Deporte formativo escolar: 2 (50.00%)

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 cuarto trimestre 2025