INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE TENJO

INFORME PQRSDF – TERCER TRIMESTRE 2025

1. Introducción

El presente informe tiene como finalidad presentar el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el tercer trimestre del año 2025. Este reporte permite evaluar la gestión institucional frente a la atención al ciudadano, identificando tiempos de respuesta, tipologías y canales de recepción.

2. Consolidado General de PQRSDF

Durante el periodo evaluado se recibieron un total de 5 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- Peticiones: 3
- Quejas: 2

3. Canales de Recepción

El 100% de las solicitudes (5 casos) fueron recibidas a través del canal:

- Correo electrónico (E-mail)

Esto evidencia una alta dependencia de los medios digitales para la interacción con la ciudadanía.

4. Análisis por Dependencia

Las solicitudes fueron asignadas a las siguientes áreas:

- Dirección: 3 casos
- Subdirección: 1 caso
- Subdirección de Cultura: 1 caso

La mayor carga de atención recayó en la Dirección, lo cual sugiere que los temas tratados tienen un alto nivel de complejidad o relevancia institucional.

5. Tiempos de Respuesta

El tiempo de respuesta promedio para las PQRSDF fue de 7,2 días calendario, distribuido así:

- Tiempo mínimo de respuesta: 5 días
- Tiempo máximo de respuesta: 13 días

En general, los tiempos se encuentran dentro de rangos aceptables, evidenciando cumplimiento en la atención oportuna de las solicitudes.

7. Conclusiones

- Se evidencia una baja cantidad de PQRSDF durante el trimestre, lo cual puede indicar bajo nivel de inconformidades o baja participación ciudadana.
- El canal electrónico es el medio predominante de comunicación con la ciudadanía.
- Los tiempos de respuesta son adecuados y cumplen con los términos establecidos.
- La Dirección concentra la mayoría de los casos, lo que sugiere centralización en la toma de decisiones.