



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2020

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario PQRS, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención en el mes de noviembre, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRS allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, para esto se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS presentadas ante la Entidad durante el mes, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo de las quejas, reclamos y sugerencias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía Municipal de Cajicá en el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2020.

CANALES DE ATENCION

La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1-33 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
Presencial	Línea Celular	3152378409	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Virtual	Formulario electrónico WEB	http://www.cajica.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Correo electrónico	contactenos-pqrs@cajica.gov.co		
Virtual Escrito	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	sjurnotificaciones@cajica.gov.co	El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		
	Buzón de Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente-Sec. Desarrollo Social		

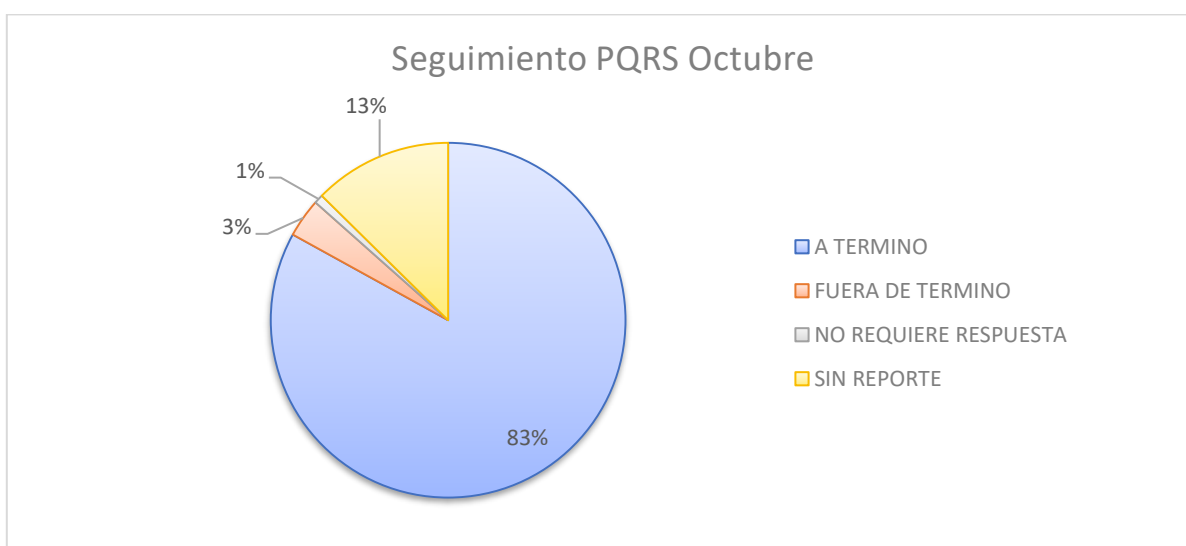


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO PQRS PENDIENTES MES ANTERIOR

En el informe anterior se reportaron un total de 1187 PQRS recibidas de las cuales solo 901 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 0 fuera de términos, 1 no requería respuesta y 215 por responder dentro de los términos de ley y 70 remitidas a entes descentralizados y otros.

Al corte de la última revisión se evidencia que con relación a las 1117 PQRS que eran competencia de la Alcaldía Municipal, las Secretarías informan dar respuesta a 940 PQRS dentro de los términos de ley, 16 fuera de termino, 4 no requieren respuesta, por lo que quedarían pendientes por reporte 157 PQRS, las cuales se encuentran en estado vencido.

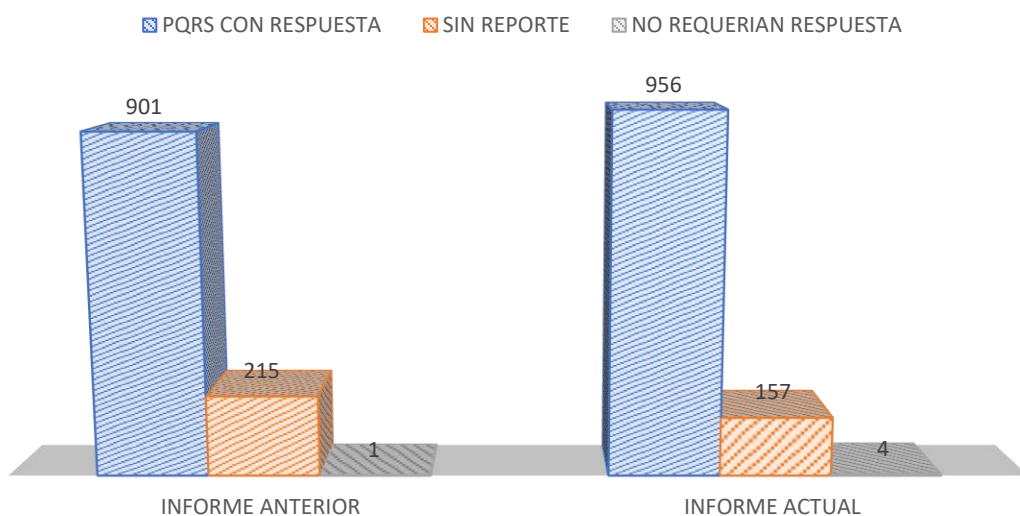


Teniendo en cuenta la información anterior podemos evidenciar una variación del número de PQRS registradas en el mes de octubre que recibieron contestación, de 901 PQRS reportadas dentro y fuera de términos se avanzó a 956 PQRS que recibieron respuesta, lo cual representa un incremento de 4.9% frente a las 1117 PQRS, las cuales eran competencia de la entidad.



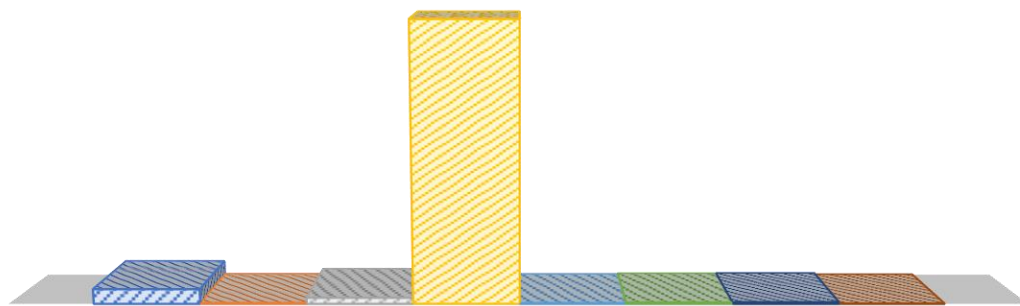
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO PQRS OCTUBRE



INFORME PQRS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE

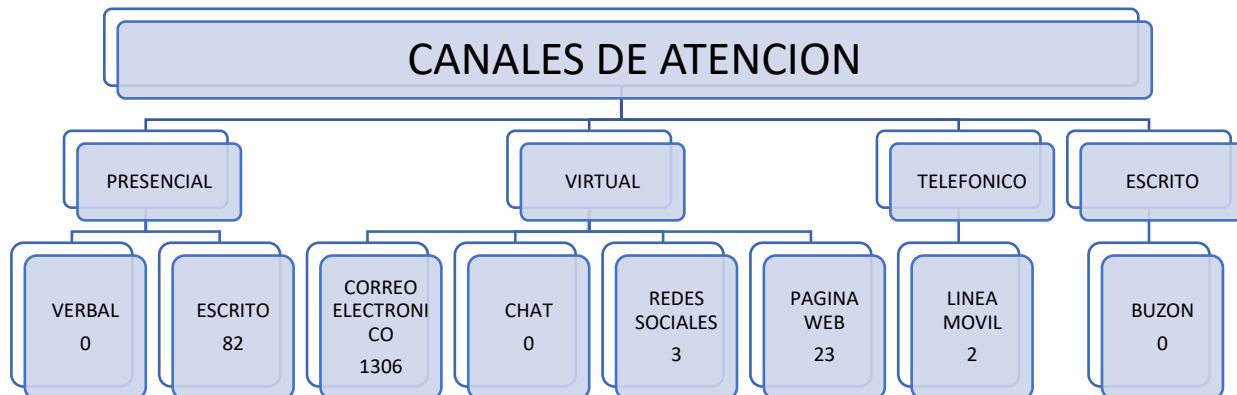
En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1416 PQRS, los cuales se clasifican así



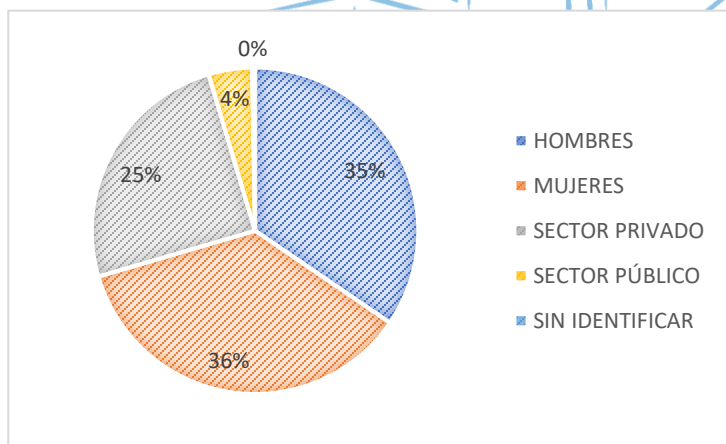
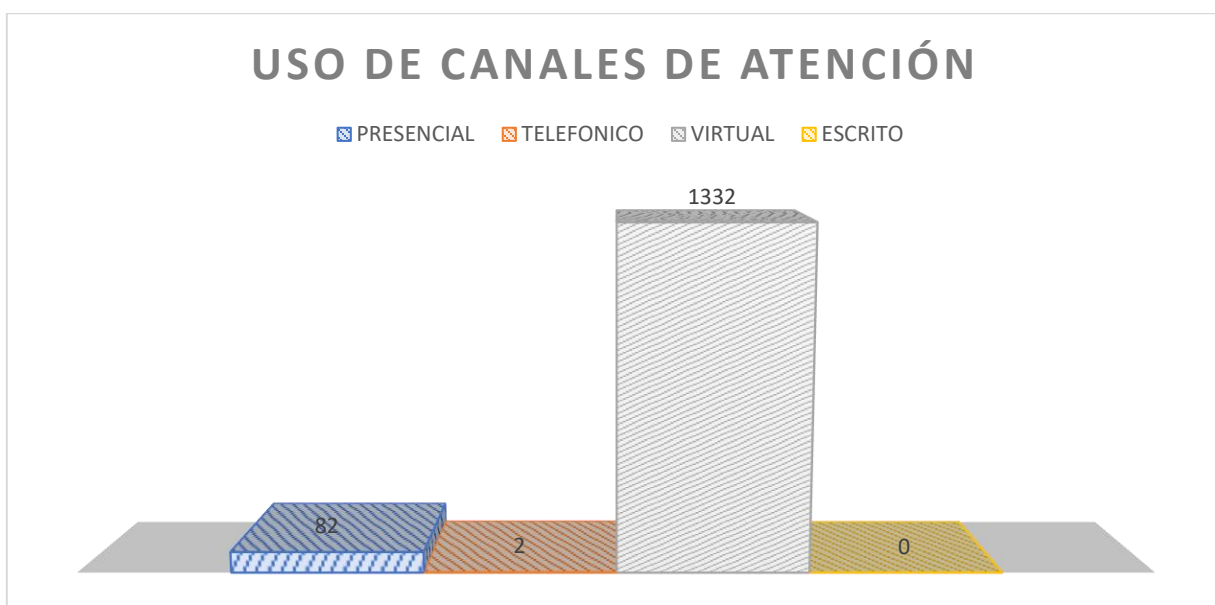
CLASIFICACION PQRS

CLASIFICACION PQRS	
	PETICION 69
	QUEJA 4
	RECLAMO 29
	SOLICITUD 1297
	QUERELLA 3
	TUTELA 6
	RECURSO 7
	SUGERENCIA 1

NOTA: No es posible clasificar la totalidad de la información ya que en el marco de la emergencia por COVID-19 se está desarrollando las actividades bajo modalidad de teletrabajo y no se cuenta con acceso al Sistema de Gestión Documental.



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS y en el marco de la emergencia por el COVID-19 no se tiene atención presencial para la radicación de PQRS



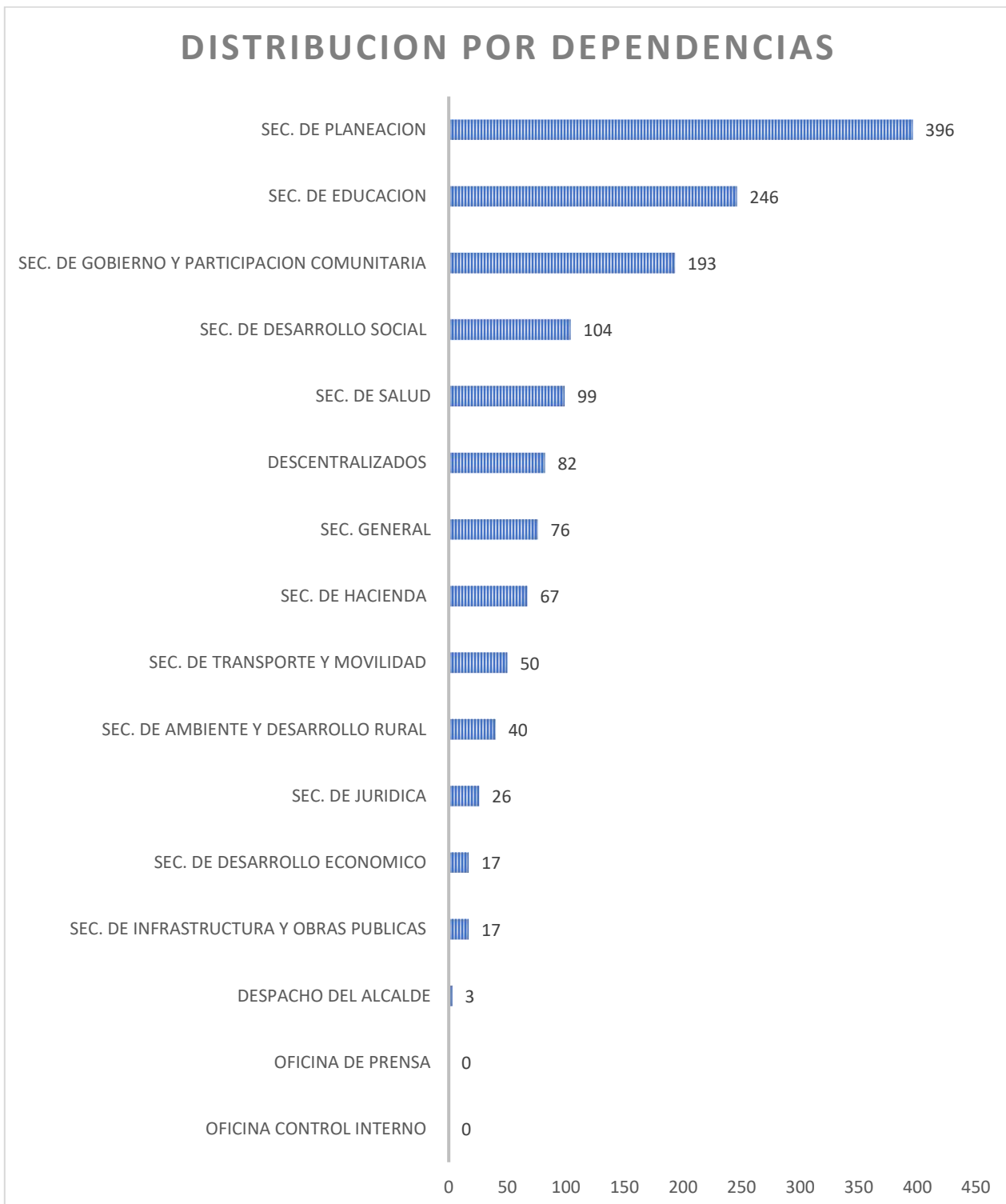
De las 1416 PQRS que fueron radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de noviembre 509 fueron radicadas por mujeres, 489 por hombres, 353 provienen del sector privado, 61 del sector público y 4 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 36%, del total de PQRS radicadas en el mes de noviembre



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con trescientas noventa y seis (396) PQRS, mientras que para la Oficina de Prensa y la Oficina de Control interno no se registró ninguna PQRS.





DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	QUERRELA	TUTELA	RECURSO	SUGERENCIA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	11	0	1	383	0	0	1	0	396
SEC. DE EDUCACION	1	0	0	245	0	0	0	0	246
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	18	0	5	161	3	1	5	0	193
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	4	1	4	95	0	0	0	0	104
SEC. DE SALUD	2	1	7	88	0	0	0	1	99
DESCENTRALIZADOS	20	1	2	54	0	5	0	0	82
SEC. GENERAL	5	1	0	70	0	0	0	0	76
SEC. DE HACIENDA	4	0	0	63	0	0	0	0	67
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	0	2	46	0	0	0	0	50
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0	5	34	0	0	0	0	40
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	25	0	0	1	0	27
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	16	0	0	0	0	17
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	0	2	14	0	0	0	0	16
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	3	0	0	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	69	4	29	1297	3	6	7	1	1416



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1416 PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2020, 1334 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 82 de entes descentralizados y otros.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

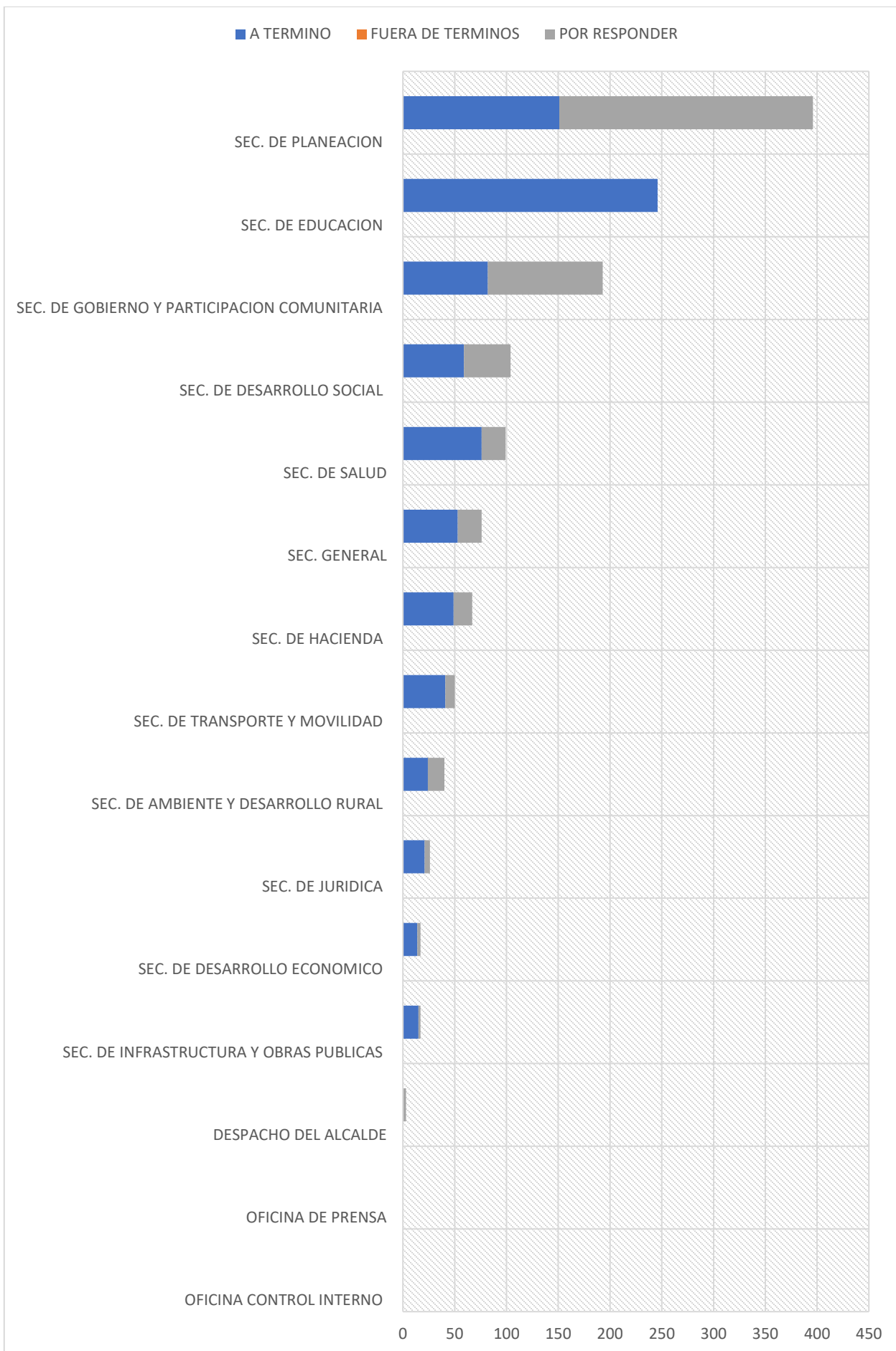
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINOS	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	15	0	2	17
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	14	0	3	17
SEC. DE JURIDICA	21	0	5	26
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	24	0	16	40
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	41	0	9	50
SEC. DE HACIENDA	49	0	18	67
SEC. GENERAL	53	0	23	76
SEC. DE SALUD	76	0	23	99
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	59	0	45	104
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	82	0	111	193
SEC. DE EDUCACION	246	0	0	246
SEC. DE PLANEACION	151	0	245	396
TOTAL	831	0	503	1334



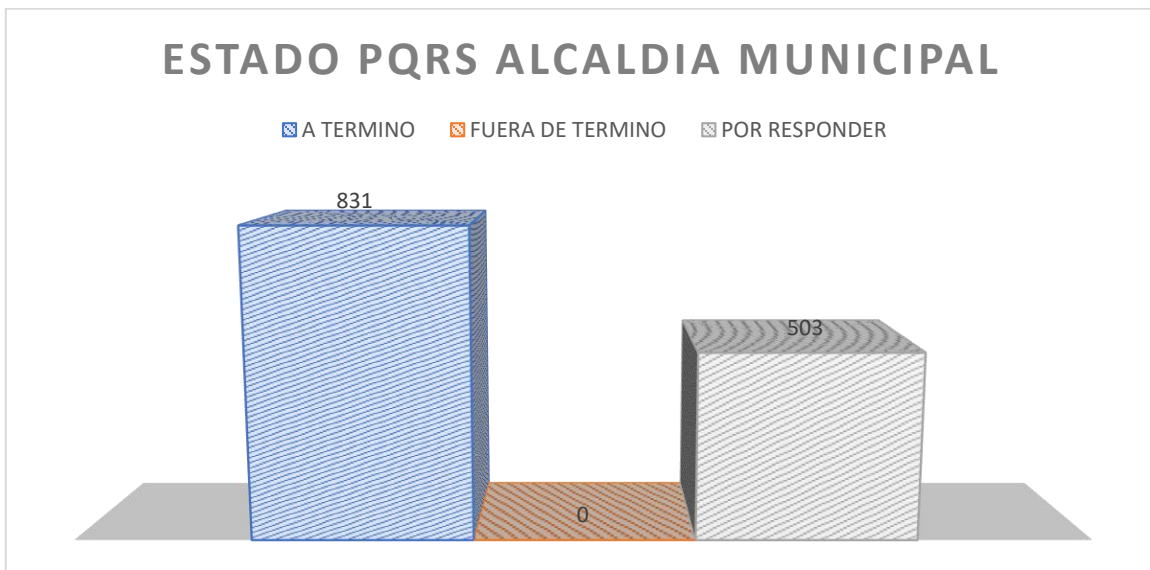
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



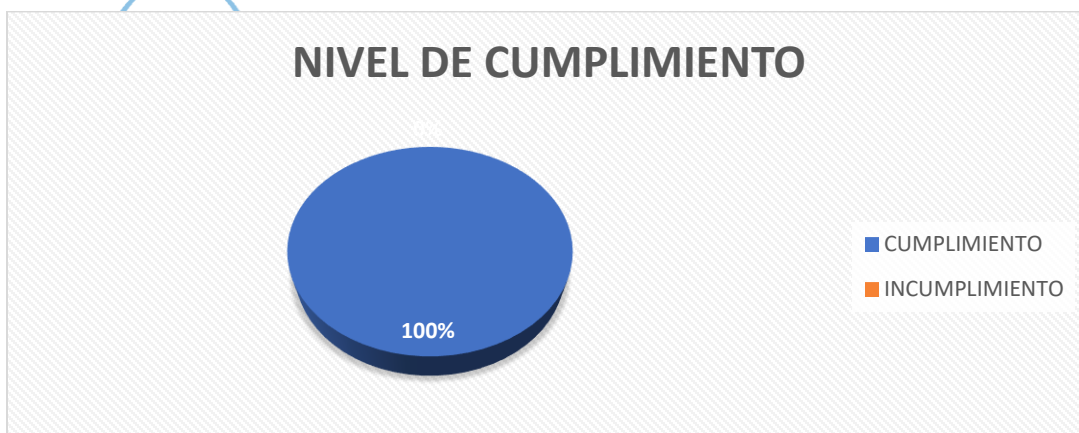


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 1334 PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2020 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 831 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, y de las 503 PQRS restantes no se tiene reporte a la fecha y se encuentran aun dentro de los términos, los cuales fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020 por tanto se reportan en estado POR RESPONDER



- De acuerdo a los reportes presentados por las dependencias el nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el mes de noviembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que se encuentran vigentes.
- Con respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2020 a los entes descentralizados y otros no se cuenta con registro de respuesta.
- Del presente informe y de acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las gráficas se puede evidenciar que el nivel de oportunidad para dar respuesta a las PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2020 fue del 100% con respecto a las 1334 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 30 de diciembre de 2020.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/11/2020 al 30/11/2020 y que tenían como fecha límite de respuesta el 30/12/2020, las cuales se encuentran divididas en estado "A termino (831) y de las PQRS restantes (503) se encuentran en estado POR RESPONDER ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 18/12/2020

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y PQRS, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Secretario de Despacho, Director, Jefe o Profesional de cada dependencia.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través de los correos electrónicos de la Dirección, por el mismo medio se realiza el seguimiento enviando correos y matrices al responsable del documento informando las PQRS que se encuentran en estado pendiente, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.

ACCIONES DE MEJORA

Se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina dependencias de la Entidad con mayor número de PQRS en lo relacionado con el proceso, especialmente en la oportunidad de las respuestas y en la actualización de la información,

*Elaboro, Carol Xiomara Pinto López
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*