



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME ANUAL DE PQRS 2022

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 año 2022, 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 de enero al 31 de diciembre de 2022.

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 8:00 am -5:30 pm	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	Viernes 8:00 am-4:30pm	

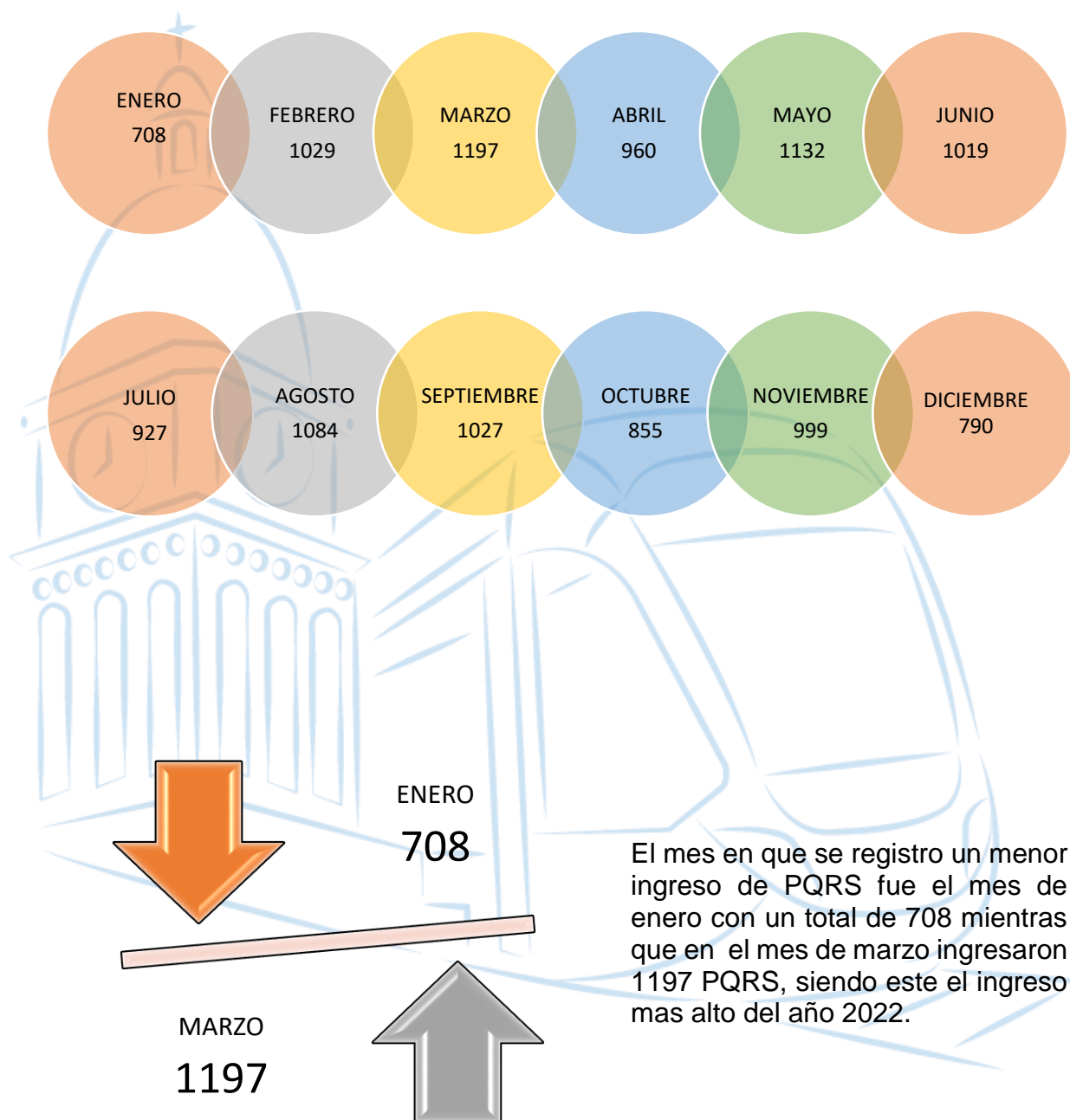
Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
Presencial	Línea Celular	3152378409	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 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. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	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

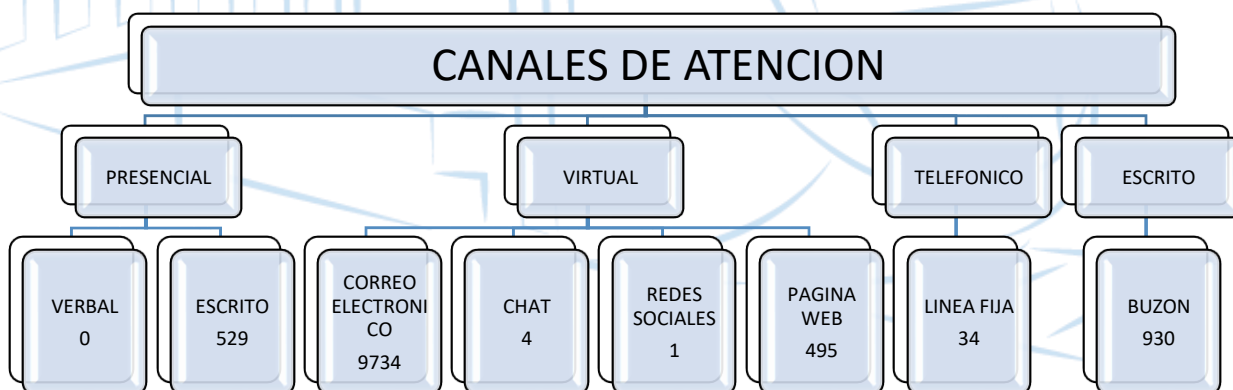
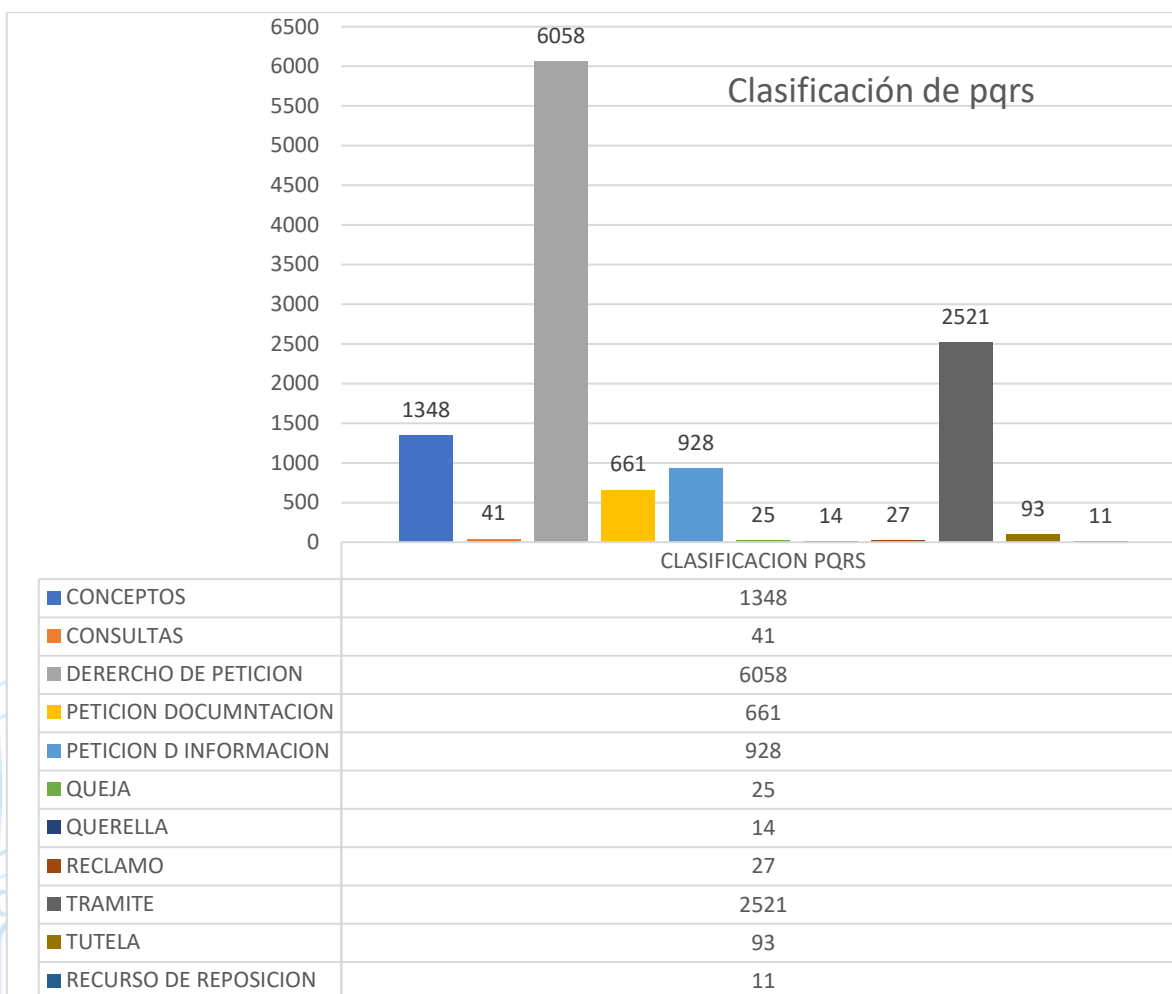
ESTADO DE PQRS DE 2022

En el periodo comprendido entre el 01/01/2022 al 31/12/2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 11727 PQRS.



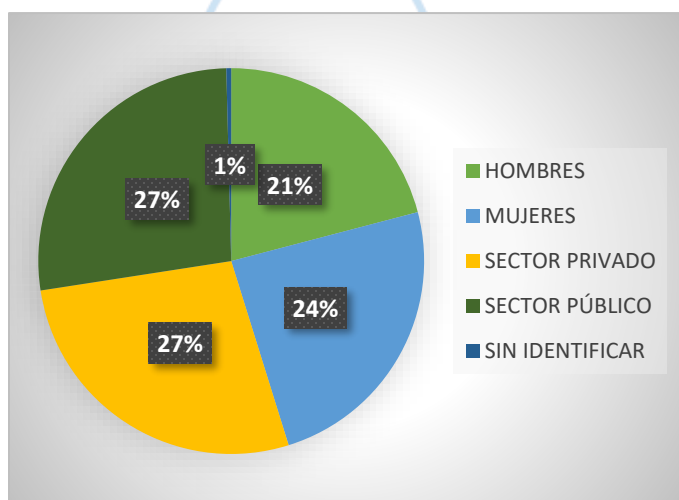
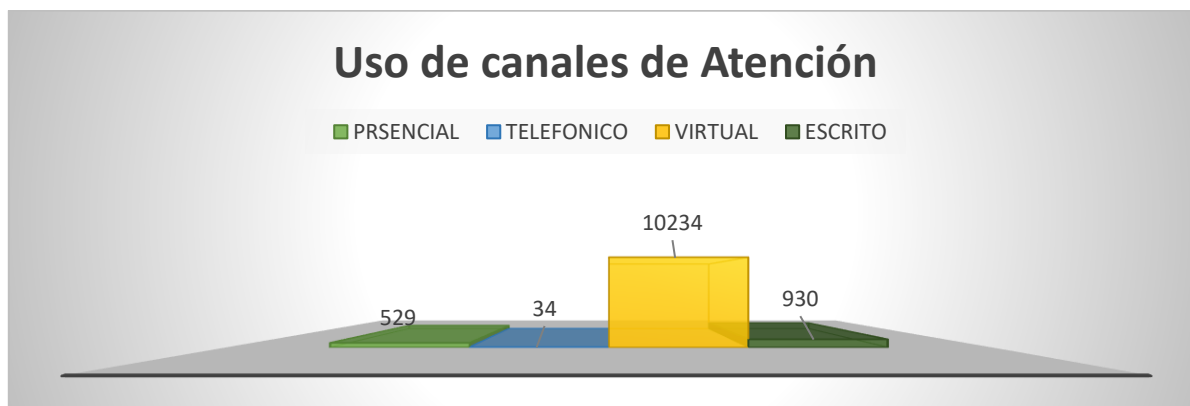


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



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 11727 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2022, 2846 fueron radicadas por mujeres, 2453 por hombres, 3210 provienen del sector privado, 3170 del sector público y 48 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público y privado el cual representa un 27%, del total de PQRS radicadas en el año 2022.

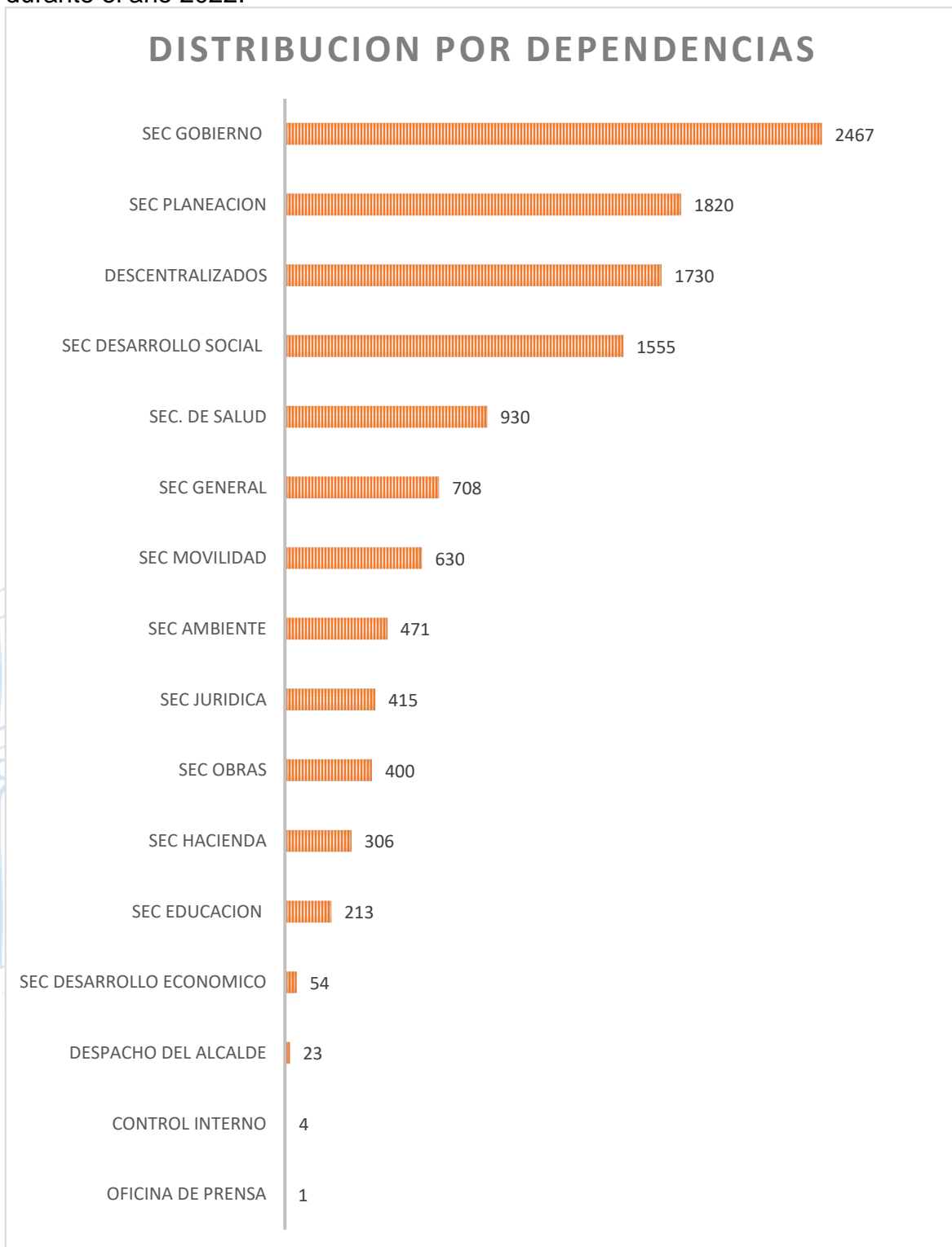
DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con dos mil cuatrocientos sesenta y siete (2467) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron una (1) PQRS destinadas a esta



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

durante el año 2022.



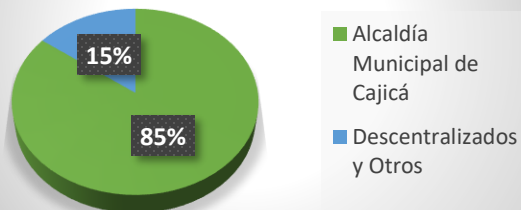
DISTRIBUCION DE PQRs POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTA	DERECHO PETICION	PETICION DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	804	1	1026	28	121	4	13	1	0	469	0	2467
SEC. DE PLANEACION	0	28	366	142	198	2	0	0	8	1076	0	1820
SEC. DE EDUCACION	0	1	135	3	51	0	0	0	0	23	0	213
SEC. GENERAL	0	0	301	297	85	3	0	0	0	22	0	708
SEC. DE SALUD	544	0	202	0	81	1	0	18	0	84	0	930
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	1302	79	93	3	0	1	1	76	0	1555
SEC. DE HACIENDA	0	1	203	17	55	0	0	1	0	29	0	306
DESCENTRALIZADOS	0	8	1454	67	74	4	0	2	0	60	61	1730
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	230	5	29	3	0	0	0	363	0	630
SEC. DE JURIDICA	0	0	109	7	27	5	1	0	2	232	32	415
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	2	332	8	68	0	0	0	0	61	0	471
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	31	0	12	0	0	0	0	11	0	54
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	346	6	32	0	0	4	0	12	0	400
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	18	2	1	0	0	0	0	2	0	23
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	1348	41	6058	661	928	25	14	27	11	2521	93	11727

GRADO DE COMPETENCIA



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 11727 PQRS radicadas en el año 2022, 9997 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 1730 de entes descentralizados y otros.

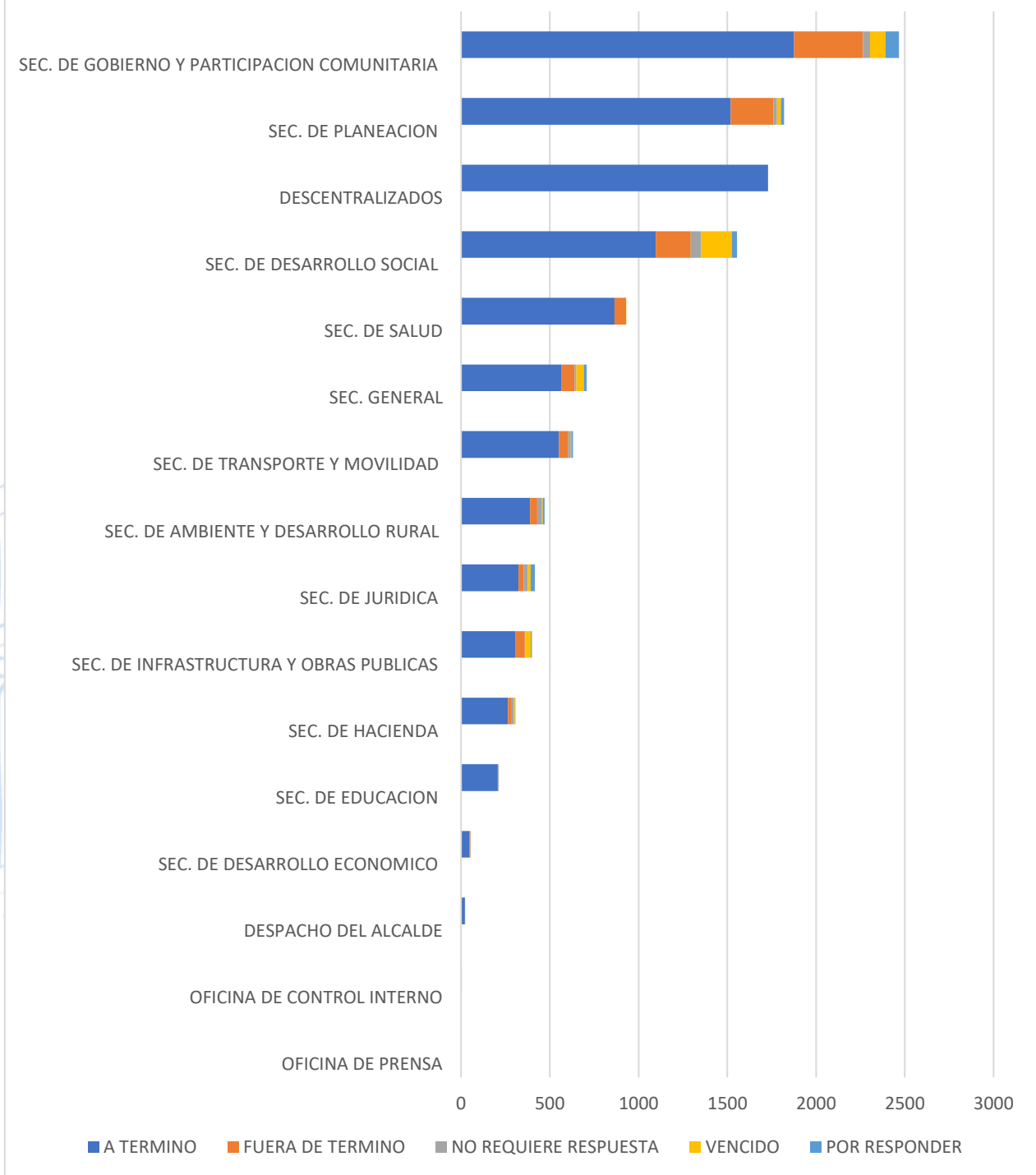
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	21	0	2	0	0	23
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	307	52	4	30	7	400
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	48	5	1	0	0	54
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	389	40	24	7	11	471
SEC. DE JURIDICA	324	28	24	16	23	415
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	552	52	15	2	9	630
SEC. DE HACIENDA	264	21	11	7	3	306
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1097	197	59	174	28	1555
SEC. DE SALUD	865	64	0	1	0	930
DESCENTRALIZADOS	1730	0	0	0	0	1730
SEC. GENERAL	567	72	10	42	17	708
SEC. DE EDUCACION	207	2	3	0	1	213
SEC. DE PLANEACION	1519	240	21	22	18	1820
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1876	388	40	87	76	2467
TOTAL	9771	1161	214	388	193	11727



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

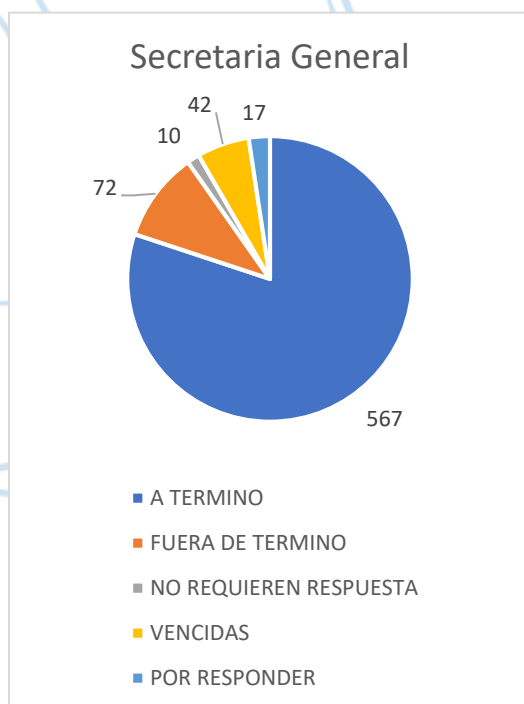
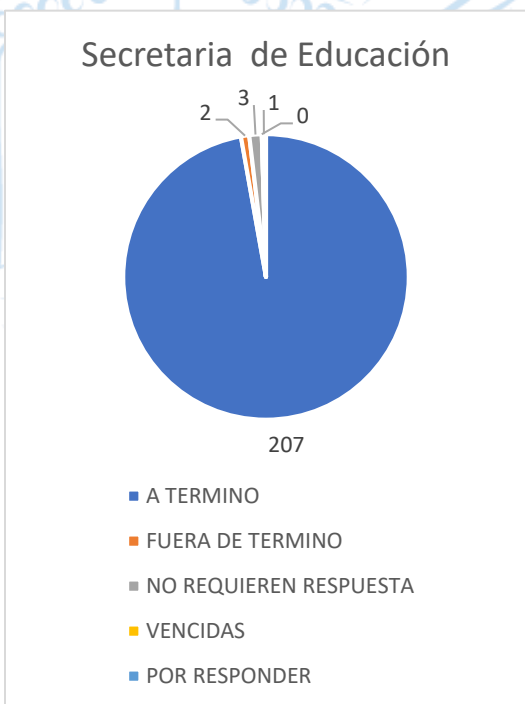
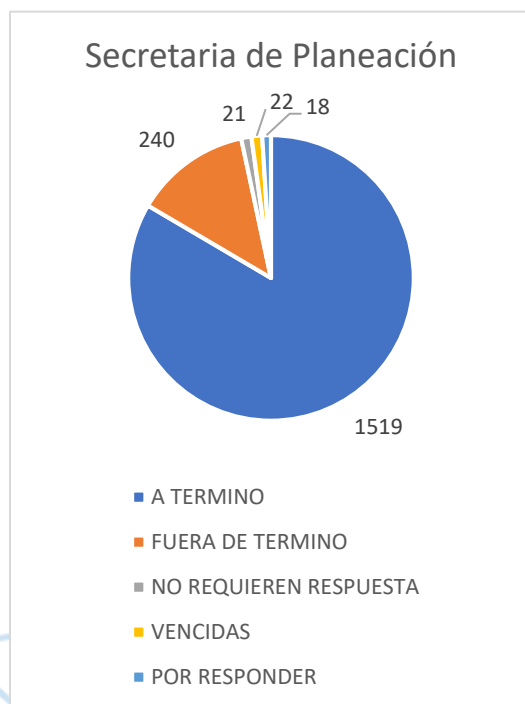
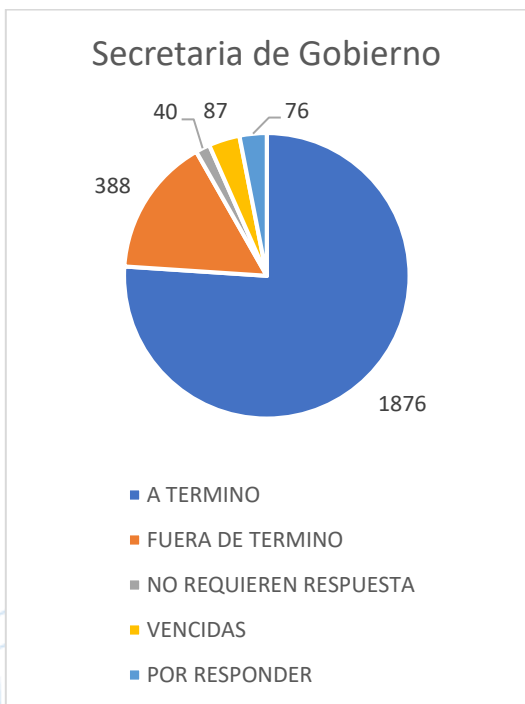
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

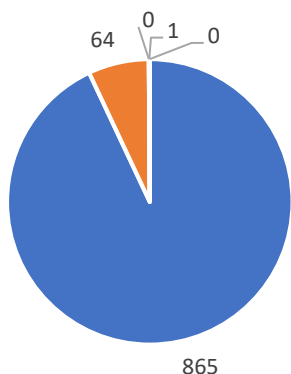
ESTADO POR DEPENDENCIA





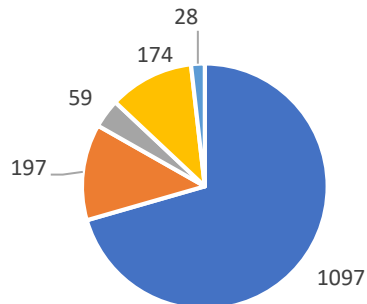
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Salud



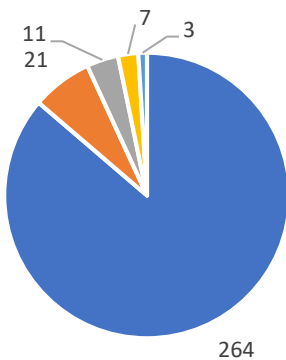
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Social



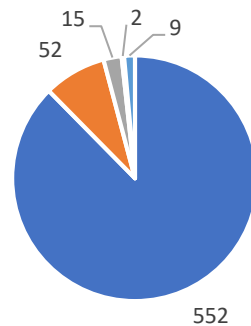
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Hacienda



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

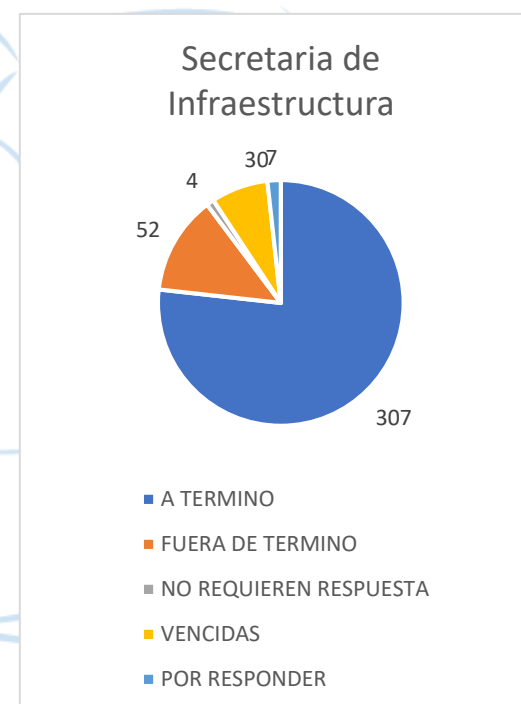
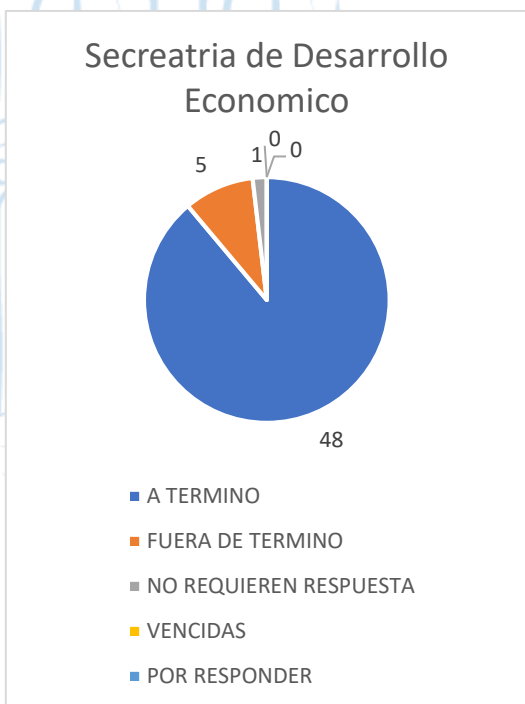
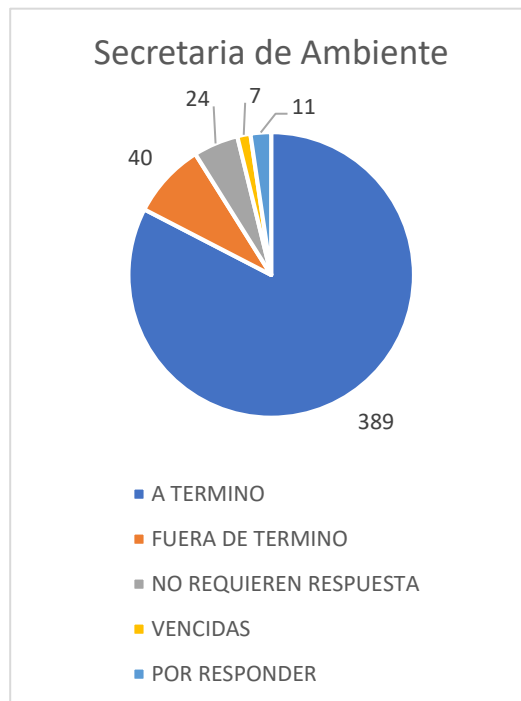
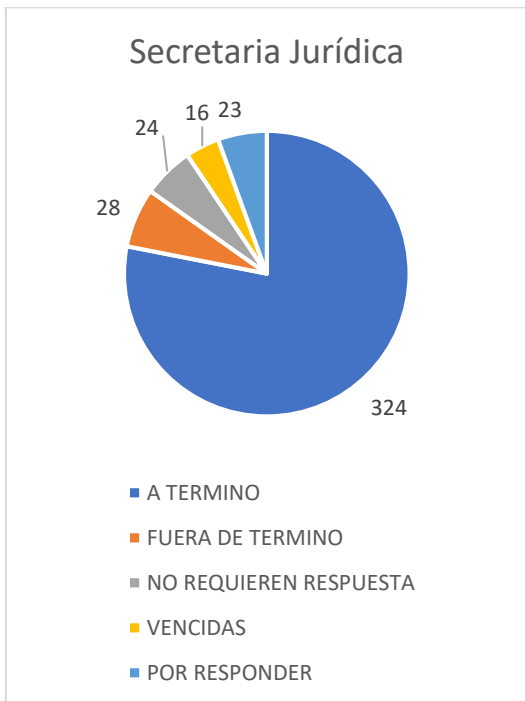
Secretaria de Transporte y Movilidad



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER



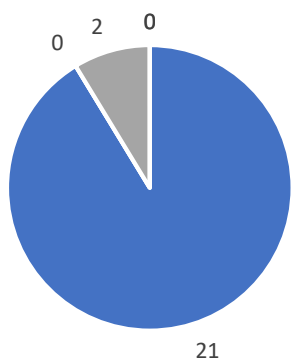
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Despacho del Alcalde



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Oficina de Control Interno



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Oficina de Prensa

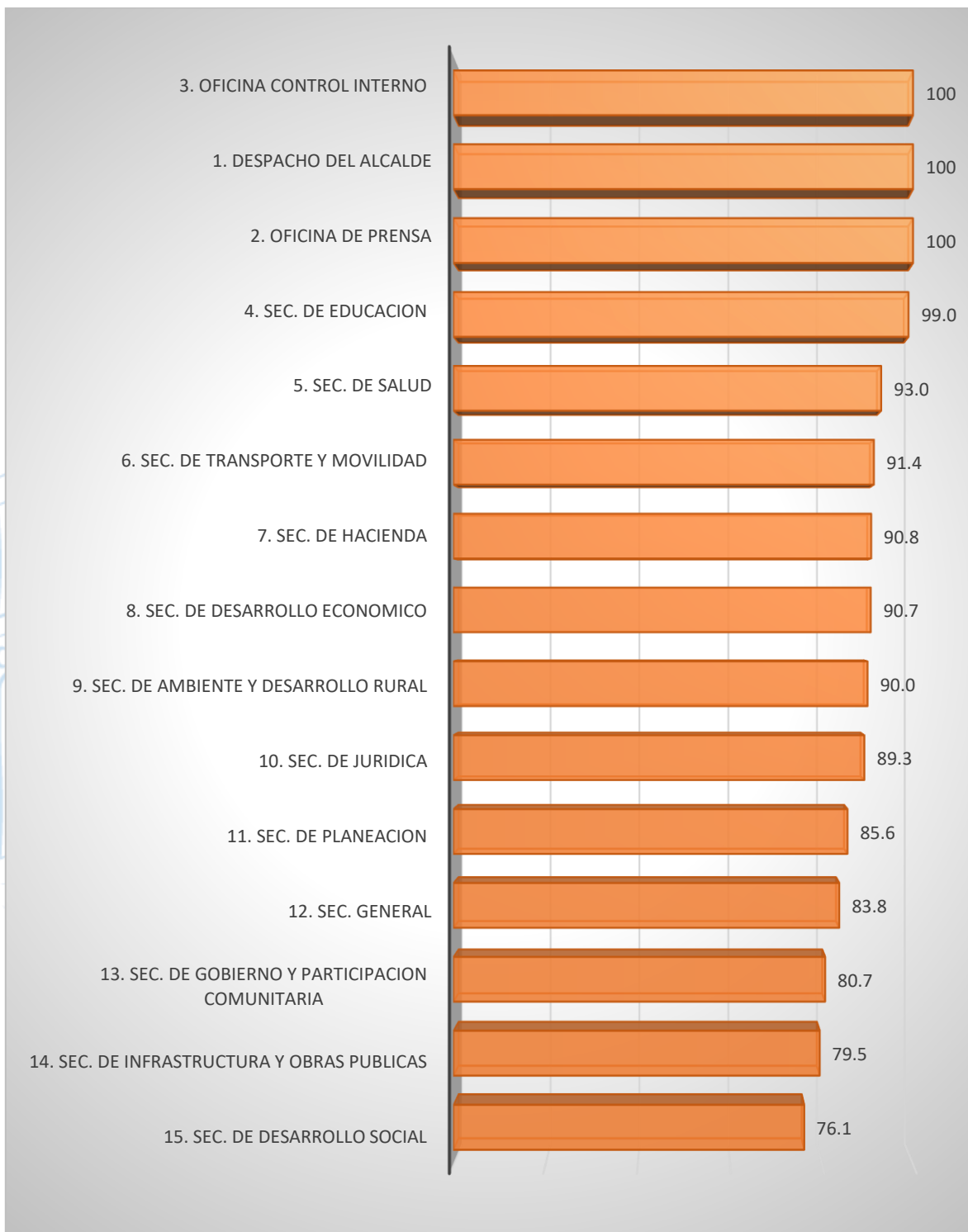


- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

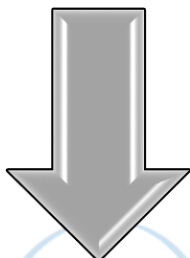
RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





EL DESPACHO ,
OFICINA DE
CONTROL
INTERNO
PRENSA 100%

Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.



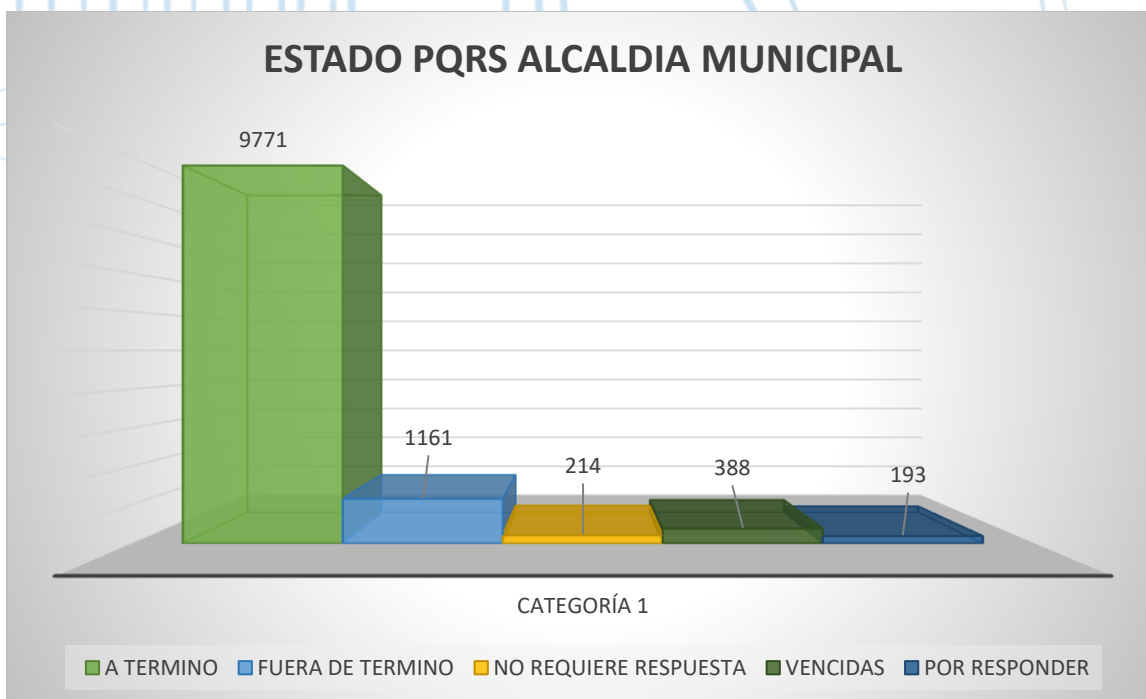
LA SECRETARIA
DE
DESARROLLO
SOCIAL CON
76,1%

Las oficinas de despacho, Prensa y Control Interno ocupan el primer y segundo lugar respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de educación con 99,0%, mientras que la secretaria de desarrollo social con 76,1% ocupa el décimo quinto lugar.

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS que no requieren respuesta} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 11727 PQRS radicadas en el año 2022 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 9771 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1161 fuera de términos, 214 no requieren respuesta, 388 se encuentran vencidas y 193 en estado por responder.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el año 2022 fue:



El nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas a **término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.**

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 año 2022 fue del **87%** con respecto a las 11727 PQRS.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2022 al 31/12/2022, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (9771), FUERA DE TERMINO (1161), VENCIDAS (388), NO REQUIEREN RESPUESTA (214) Y POR RESPONDER (193) a fecha de revisión del 20/01/2022 al 24/01/2022.

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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 del aplicativo SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos 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 y se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

ACCIONES DE MEJORA

Se continua 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 manejo del aplicativo SYSMAN.

Elaboro, Leidy Abril, Monica Hernandez
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS