



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS 2021

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 2021, 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 2021.

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 a 1:00 pm y de 2:00 pm -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 7:00 am-4:30pm	
Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm -5:30 pm	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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

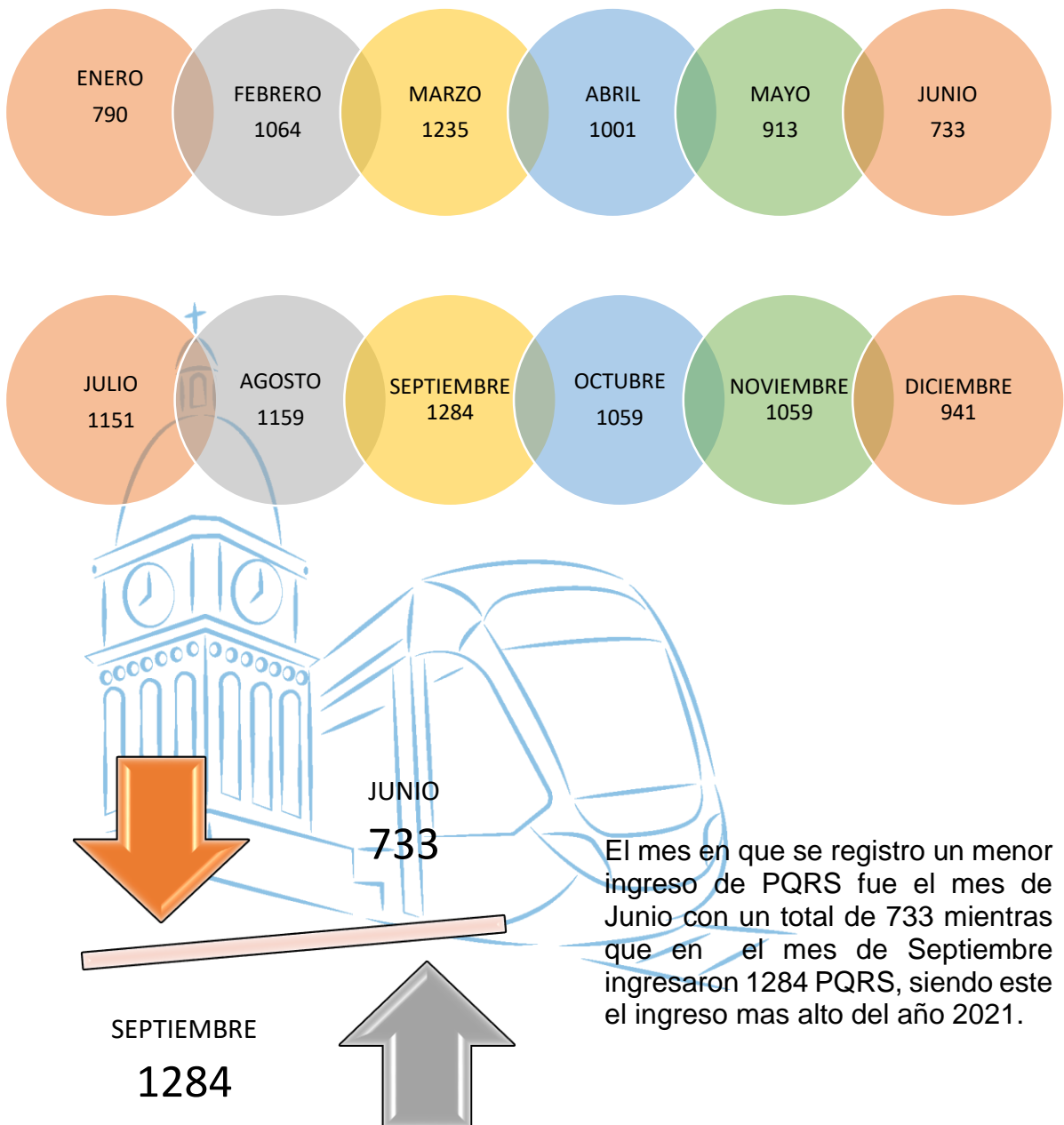
			Viernes 7:00 am-4:30pm	un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
Presencial	Línea Celular	3152378409	Lunes a jueves 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo 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. Lunes a jueves 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm -5:30 pm Viernes 7:00 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 2021

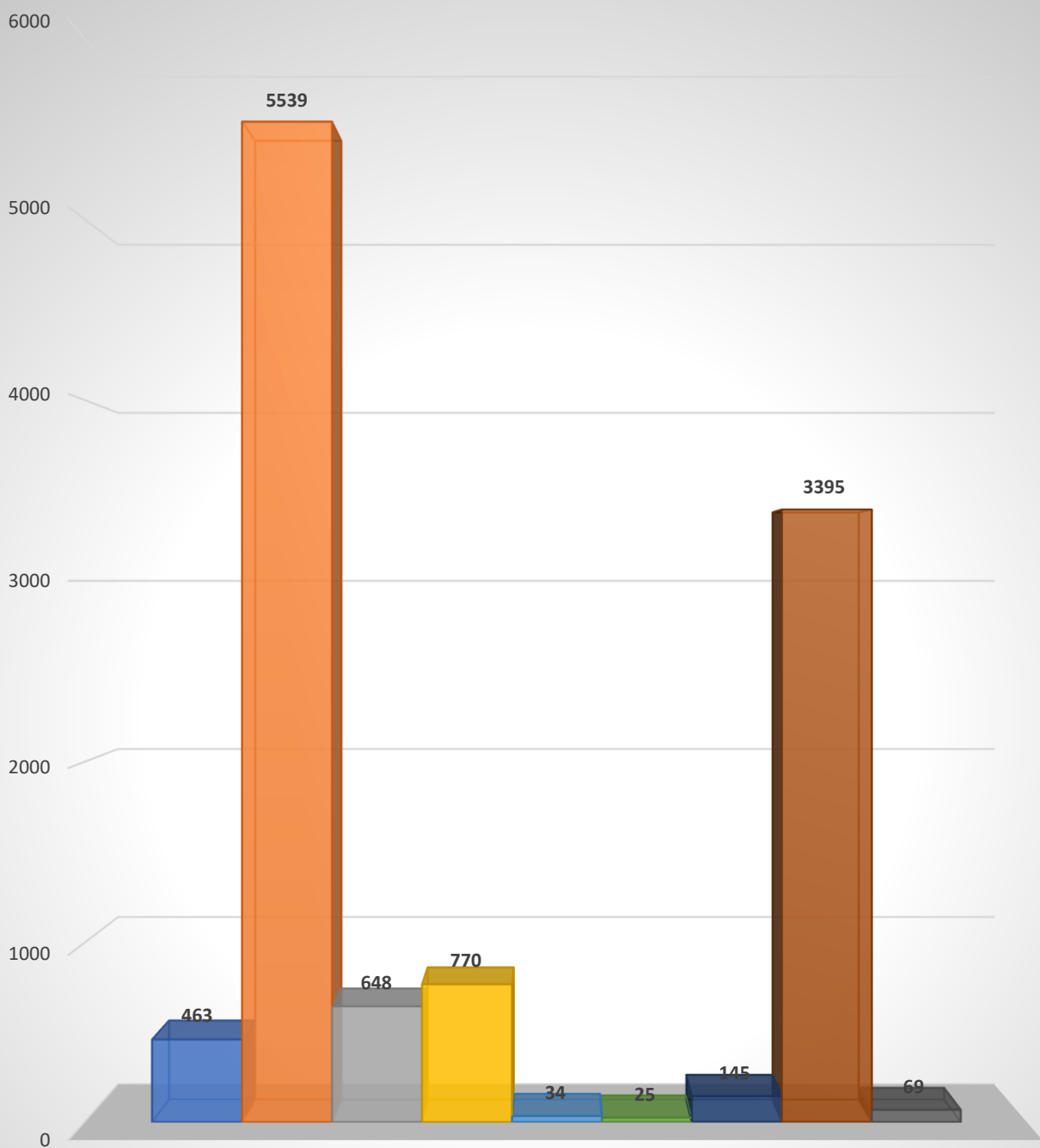
En el periodo comprendido entre el 01/01/2021 al 31/12/2021 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 12389 PQRS.



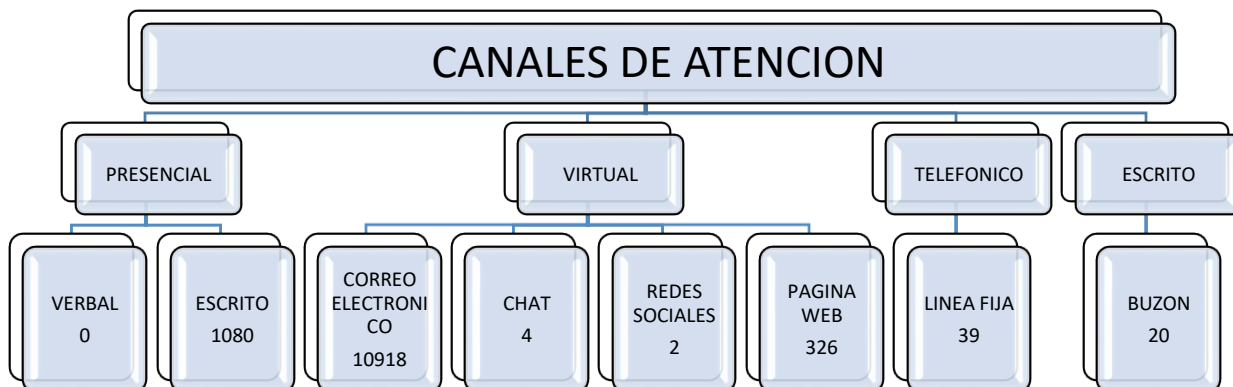


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

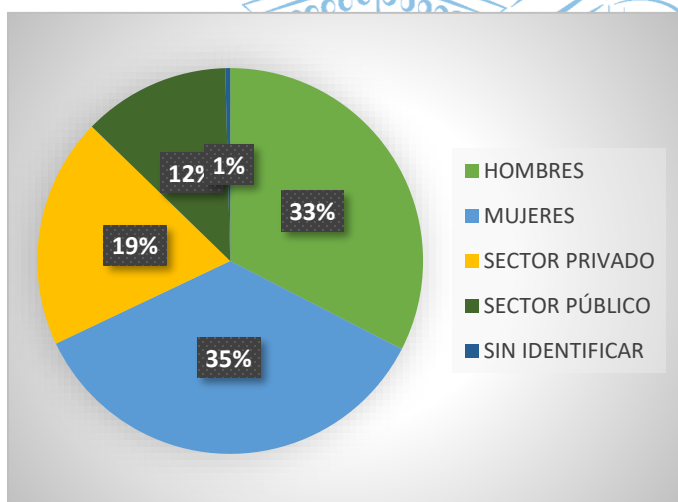
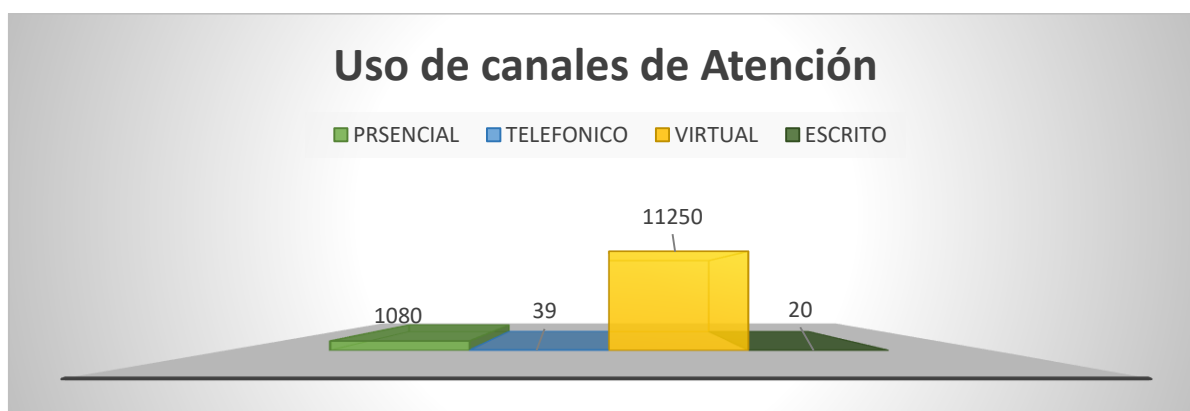
CLASIFICACION DE LAS PQRS



	CLASIFICACION PQRS
CONSULTAS	463
DERERCHO DE PETICION	5539
PETICION DOCUMNTACION	648
PETICION D INFORMACION	770
QUEJA	34
QUERELLA	25
RECLAMO	145
TRAMITE	3395
TUTELA	69



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

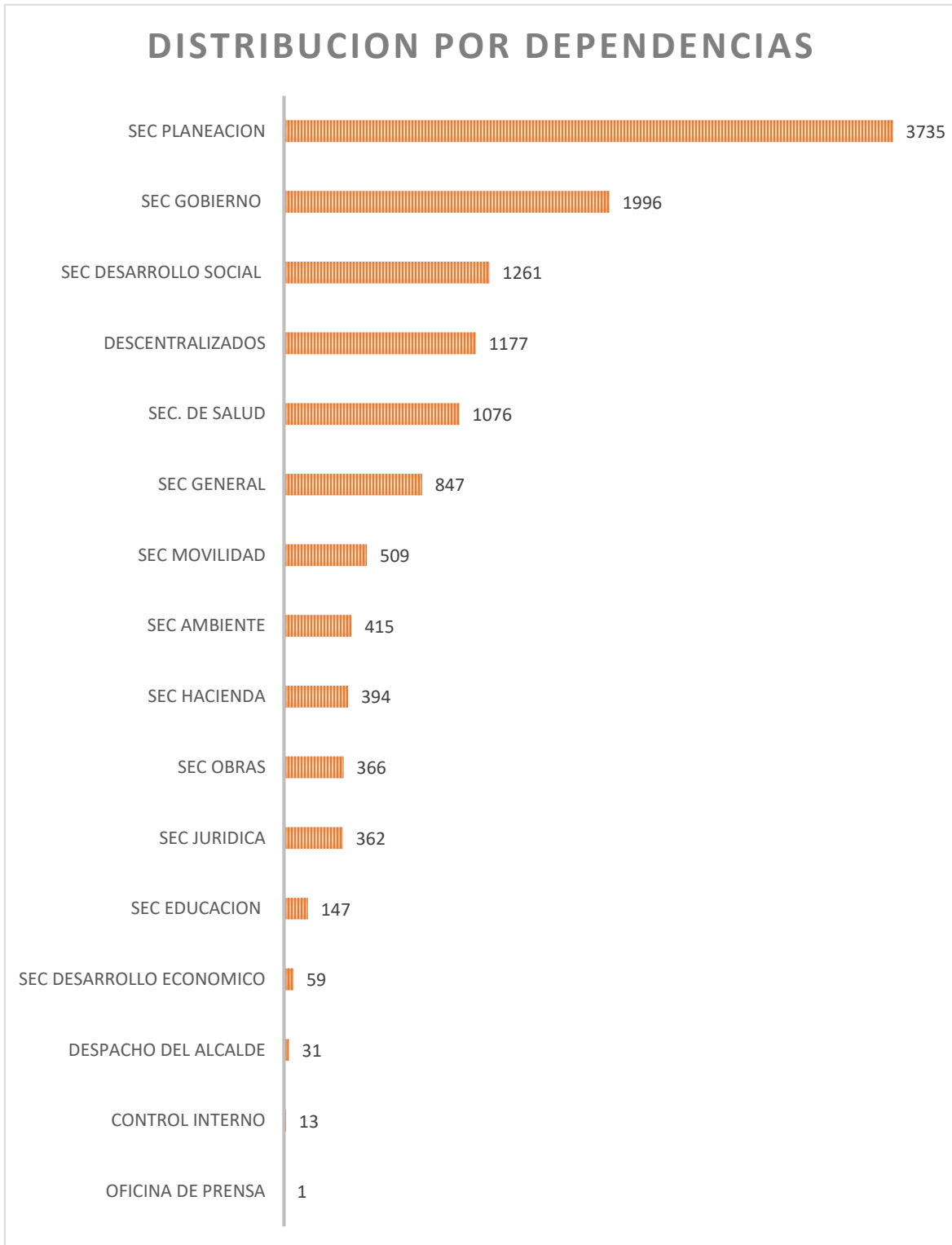


De las 12389 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2021, 4385 fueron radicadas por mujeres, 4033 por hombres, 2394 provienen del sector privado, 1526 del sector público y 51 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 35%, del total de PQRS radicadas en el año.



DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con tres mil setecientos treinta y cinco (3735) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron una (1) PQRS destinadas a esta durante el año 2021.

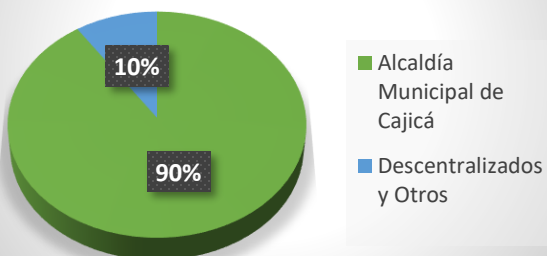




DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	PETICION DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	CONCPTO TECNICO	TRAMITE	QUERRELLA	TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1021	7	7	9	23	75	649	188	17	0	1996
SEC. DE PLANEACION	677	2	2	415	103	114	0	2422	0	0	3735
SEC. DE EDUCACION	94	0	3	7	2	9	0	32	0	0	147
SEC. GENERAL	346	3	6	5	392	80	0	14	0	1	847
SEC. DE SALUD	51	3	78	1	0	287	647	9	0	0	1076
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1160	1	0	1	54	39	0	2	3	1	1261
SEC. DE HACIENDA	297	0	1	1	12	43	0	40	0	0	394
DESCENTRALIZADOS	865	13	36	3	52	59	0	118	1	30	1177
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	168	0	2	2	4	8	0	325	0	0	509
SEC. DE JURIDICA	75	2	0	0	2	9	0	235	3	36	362
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	366	1	1	12	0	30	0	5	0	0	415
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	50	0	0	3	1	5	0	0	0	0	59
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	335	0	9	4	3	9	1	5	0	0	366
DESPACHO DEL ALCALDE	25	1	0	0	0	0	0	4	1	0	31
OFICINA CONTROL INTERNO	10	1	0	0	2	0	0	0	0	0	13
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	5538	34	145	463	650	768	1297	3399	26	69	12389

GRADO DE COMPETENCIA



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 12389 PQRS radicadas en el año 2021, 11212 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 1177 de entes descentralizados y otros.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

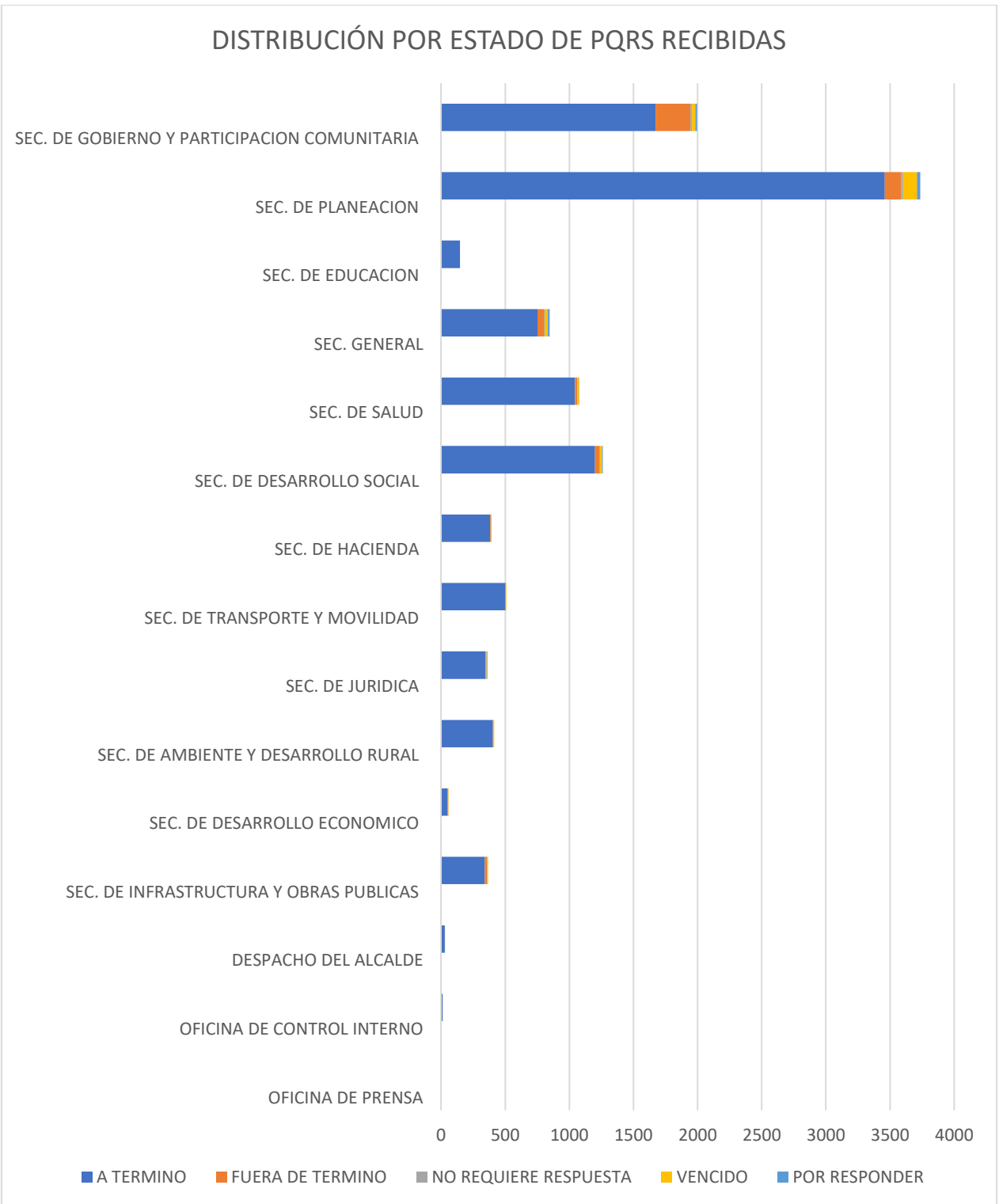
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	0	1	0	0	13
DESPACHO DEL ALCALDE	28	0	3	0	0	31
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	341	16	4	5	0	366
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	51	6	0	2	0	59
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	404	1	4	6	0	415
SEC. DE JURIDICA	346	1	7	5	3	362
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	501	1	3	4	0	509
SEC. DE HACIENDA	384	4	1	5	0	394
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	1200	38	2	16	5	1261
SEC. DE SALUD	1044	17	2	12	1	1076
SEC. GENERAL	752	49	6	25	15	847
SEC. DE EDUCACION	147	0	0	0	0	147
SEC. DE PLANEACION	3460	127	15	108	25	3735
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1673	271	13	26	13	1996
TOTAL	10343	531	61	215	62	11212



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



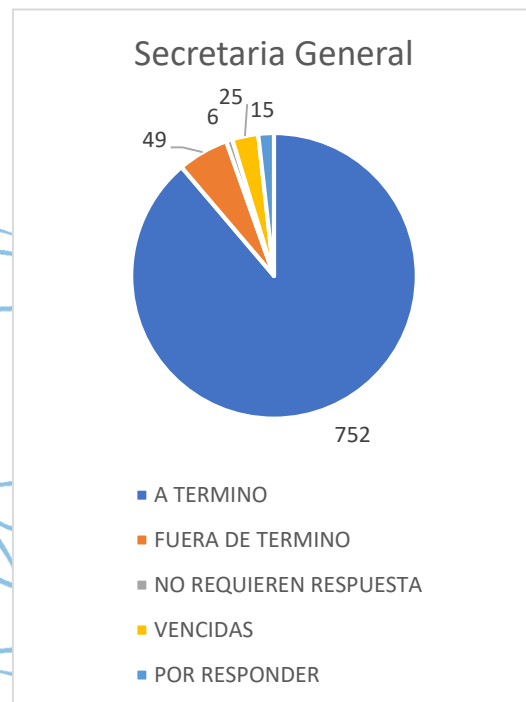
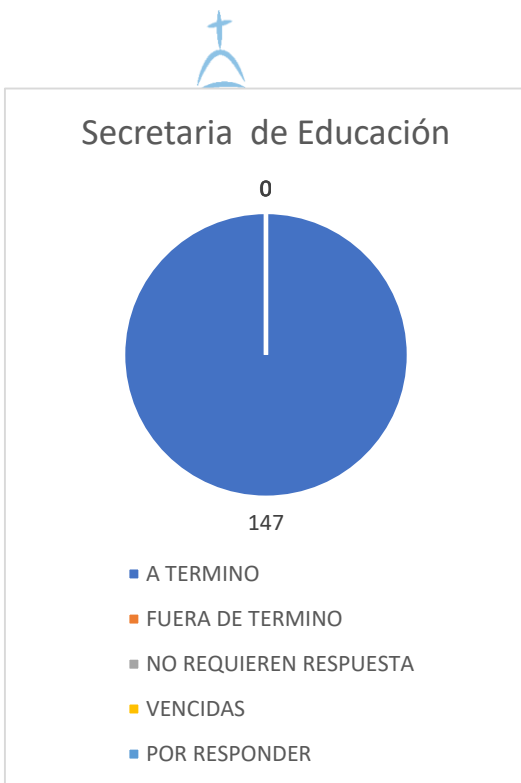
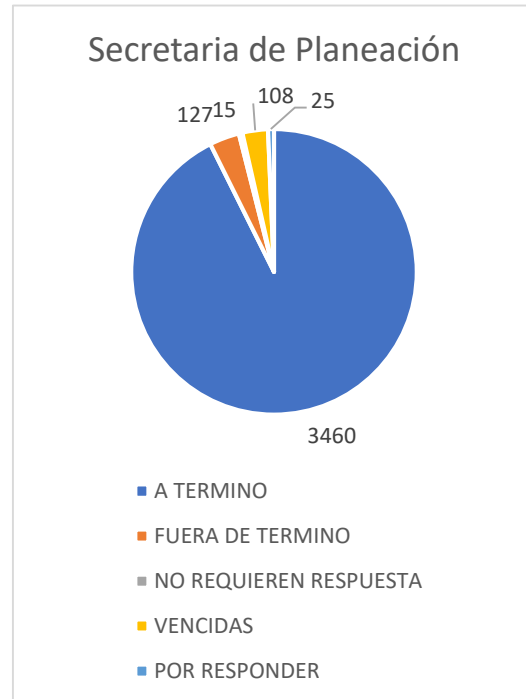
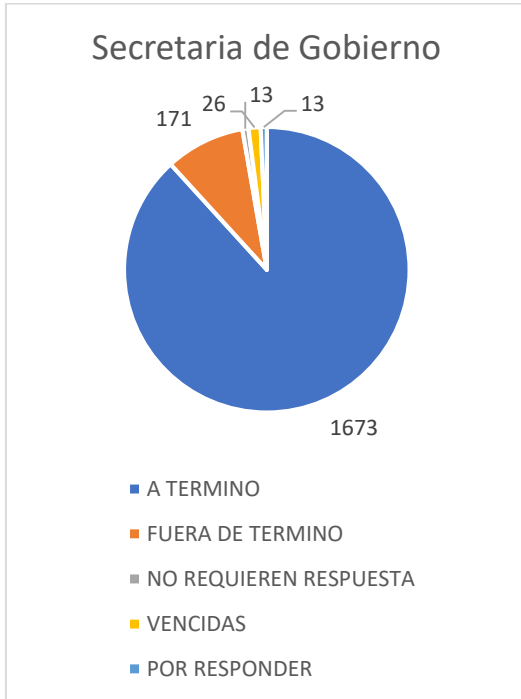
Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250240 PBX (57+1) 8795356 - 8837077
Correo: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: www.cajica.gov.co



CO-SC-CER-70118

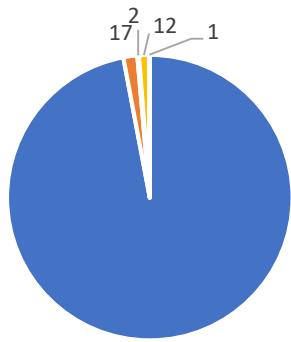


ESTADO POR DEPENDENCIA



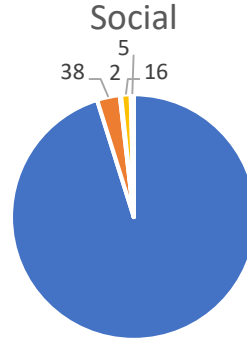


Secretaria de Salud



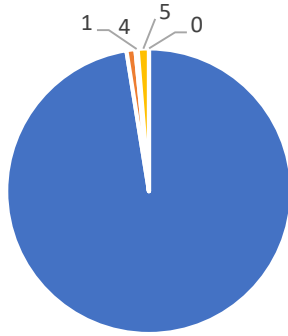
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Social



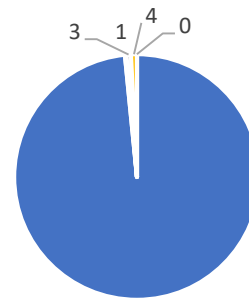
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Hacienda



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

Secretaria de Transporte y Movilidad

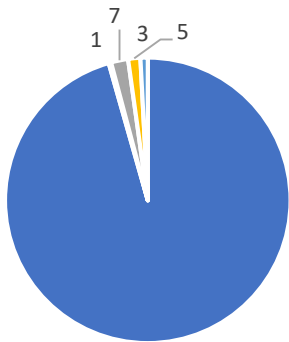


- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER



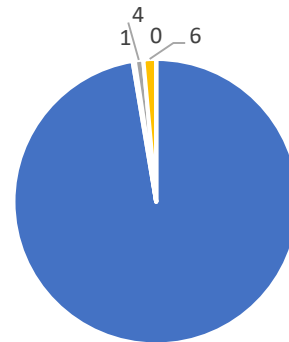
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria Jurídica



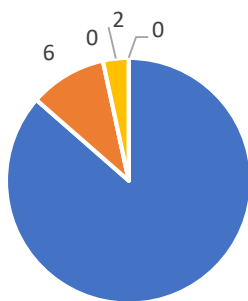
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Ambiente



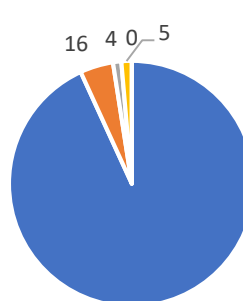
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Económico



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

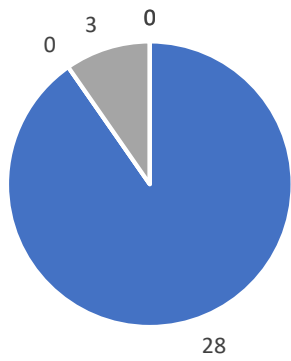
Secretaria de Infraestructura



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

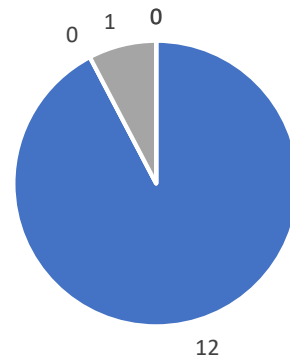


Despacho del Alcalde



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

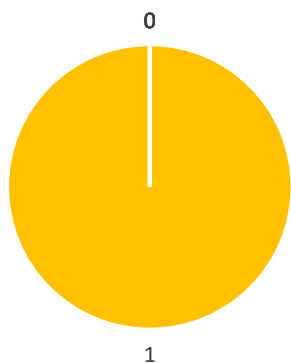
Oficina de Control Interno



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



Oficina de Prensa



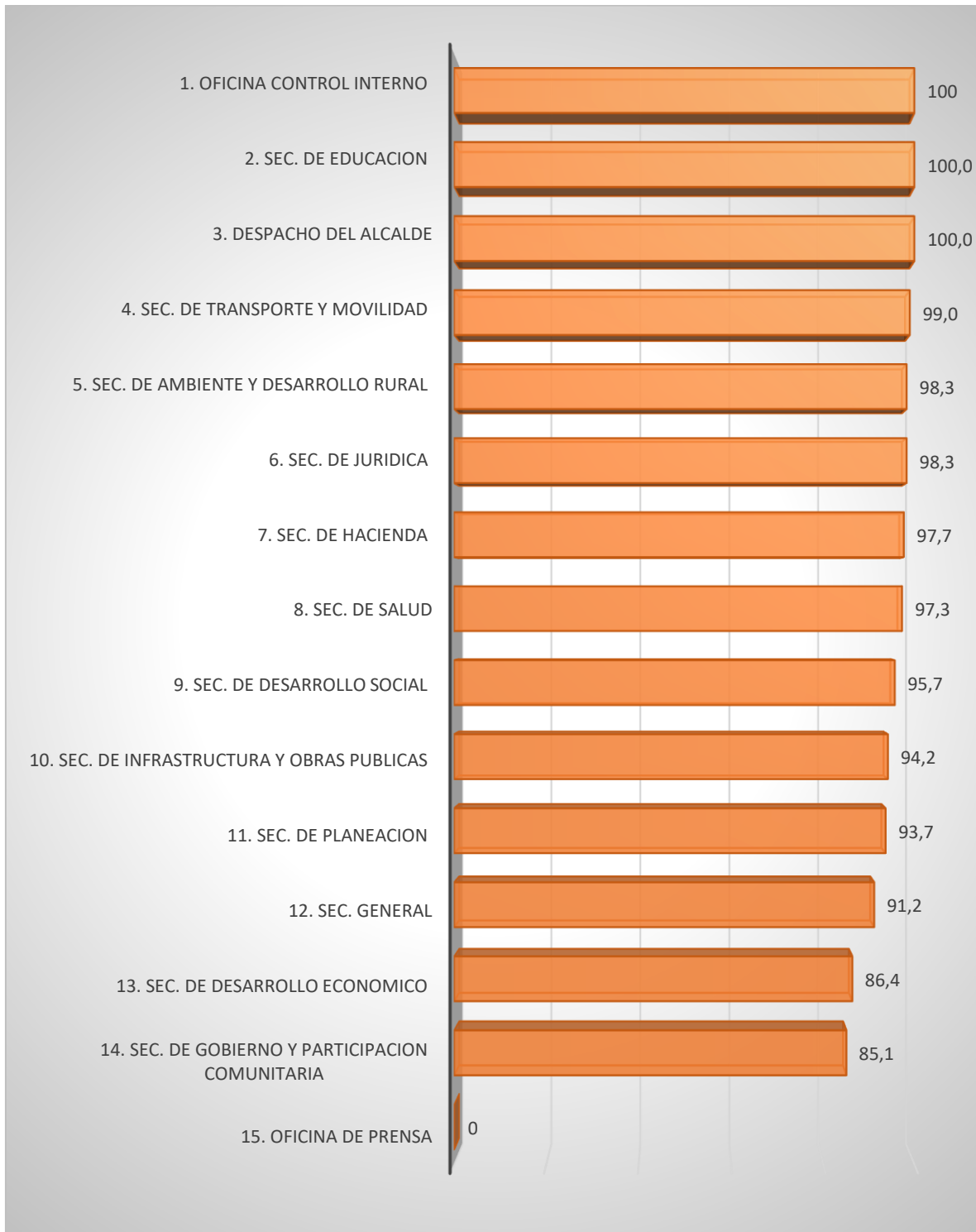
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

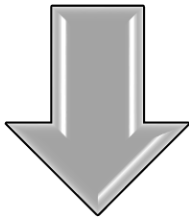




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



EL DESPACHO ,
OFICINA DE
CONTROL INTERNO
Y SEC EDUCACION
100%



LA OFICINA DE
PRENSA CON 0%

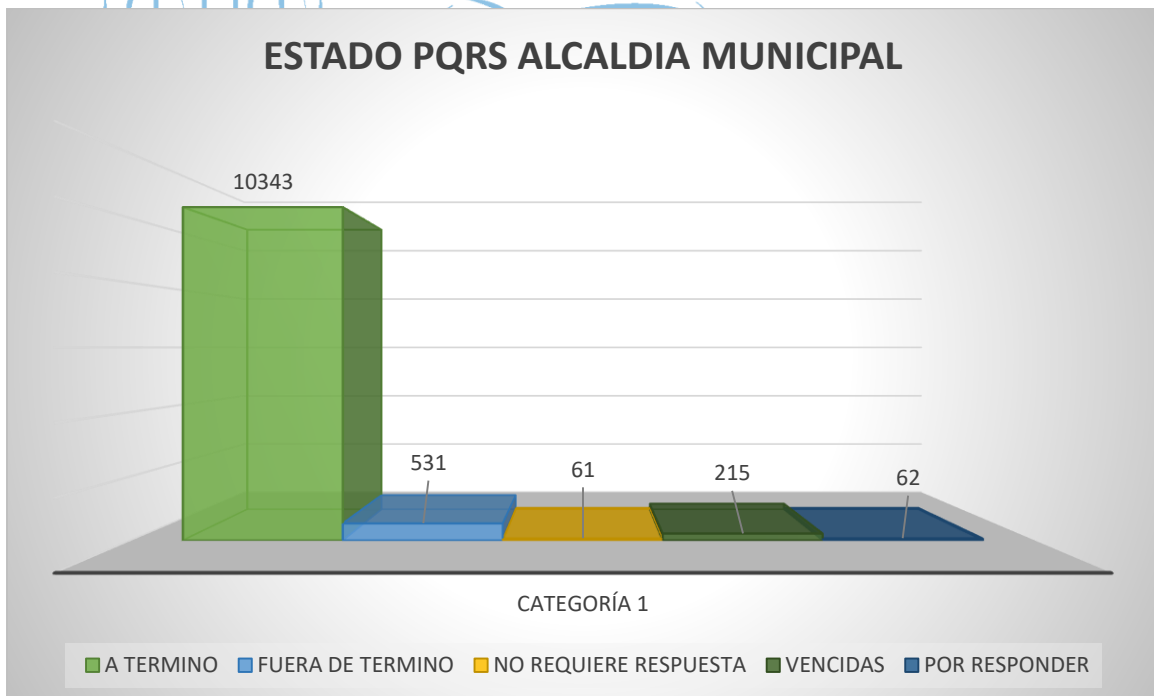
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.

Las oficinas de despacho, Secretaria de Educación y Control Interno ocupan el primer y segundo lugar respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Transporte y Movilidad con 99,0%, mientras que la Oficina de Prensa con 0% 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 11212 PQRS radicadas en el año 2021 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 10343 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 531 fuera de términos, 61 no requieren respuesta, 215 se encuentran vencidas y 62 en estado por responder.





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el año 2021 fue:



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 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 2021 fue del **93%** con respecto a las 11212 PQRS.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2021 al 31/12/2021, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (10343), FUERA DE TERMINO (531), VENCIDAS (215), NO REQUIEREN RESPUESTA (61) Y POR RESPONDER (62) a fecha de revisión del 28/01/2022 al 4/02/2022.

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 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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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, y Mónica Hernández
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*

