



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

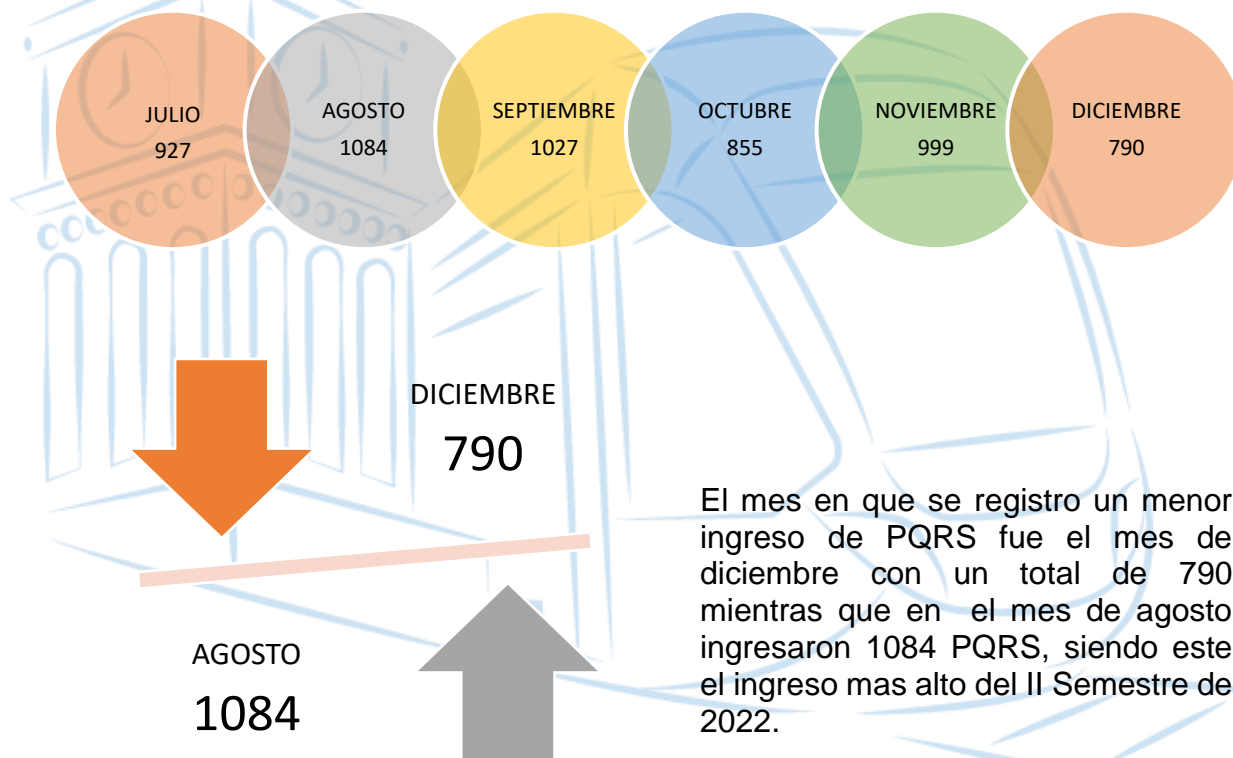
SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO- DICIEMBRE) DE 2022

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

ESTADO DE SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE 2022

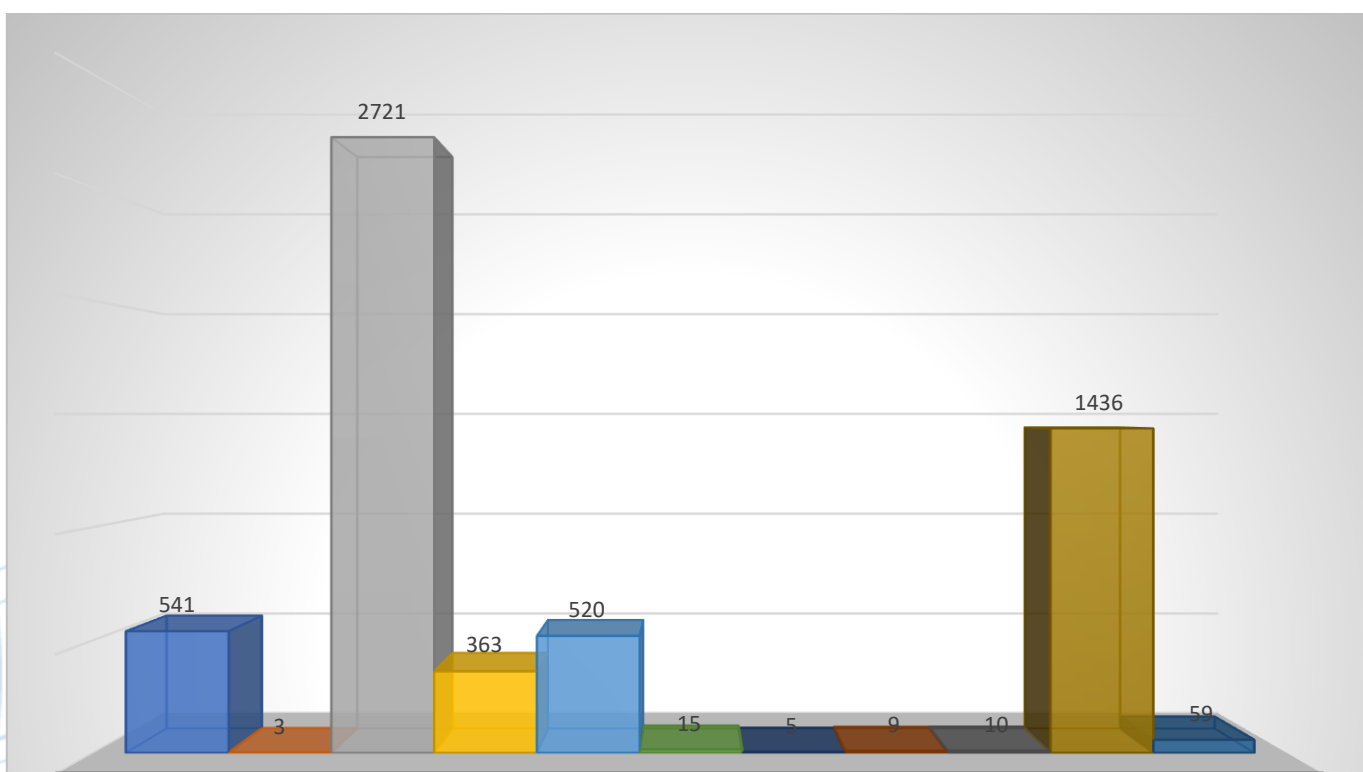
En el periodo comprendido entre el 01/07/2022 al 31/12/2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 5682 PQRS



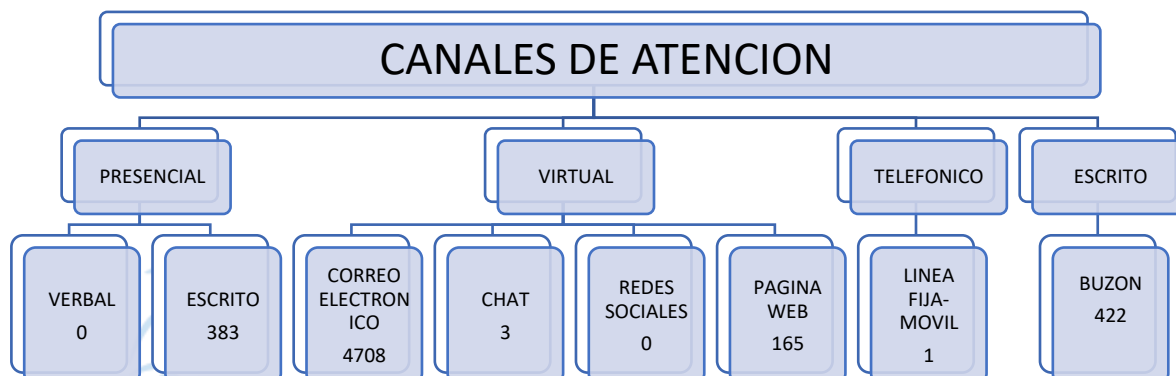


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

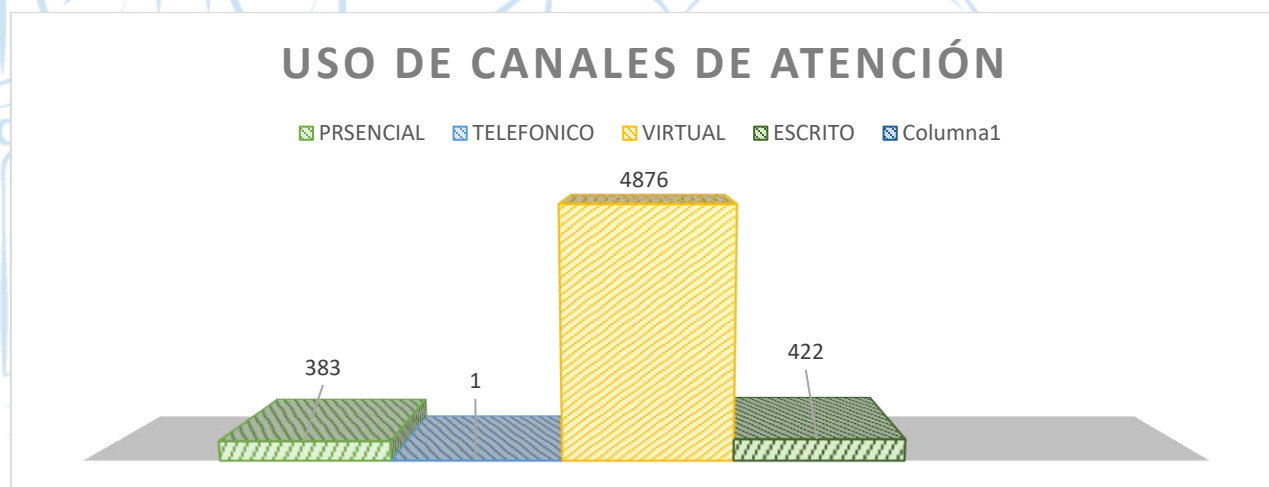
CLASIFICACIÓN DE PQRS



■ CONCEPTO TECNICO	541
■ CONSULTAS	3
■ DERECHO DE PETICION	2721
■ PETICION DE DOCUMENTACION	363
■ PETICION DE INFORMACION	520
■ QUEJA	15
■ QUERRELLA	5
■ RECURSO DE REPOSICION	9
■ RECLAMO	10
■ TRAMITE	1436
■ TUTELA	59



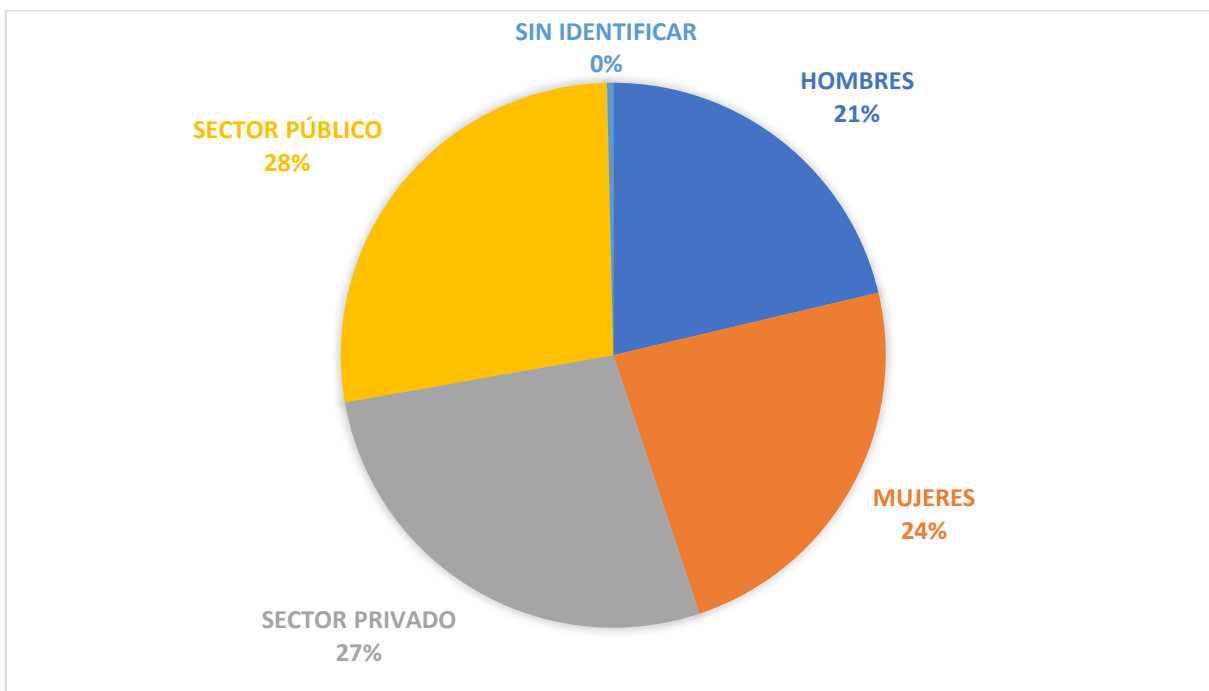
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS ya en el marco de la emergencia por el COVID-19 los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.



De las 5682 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el segundo semestre del año 2022, 1339 fueron radicadas por mujeres, 1211 por hombres, 1554 provienen del sector privado, del 1557 sector público y 21 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público el cual representa un 28%, del total de PQRS.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



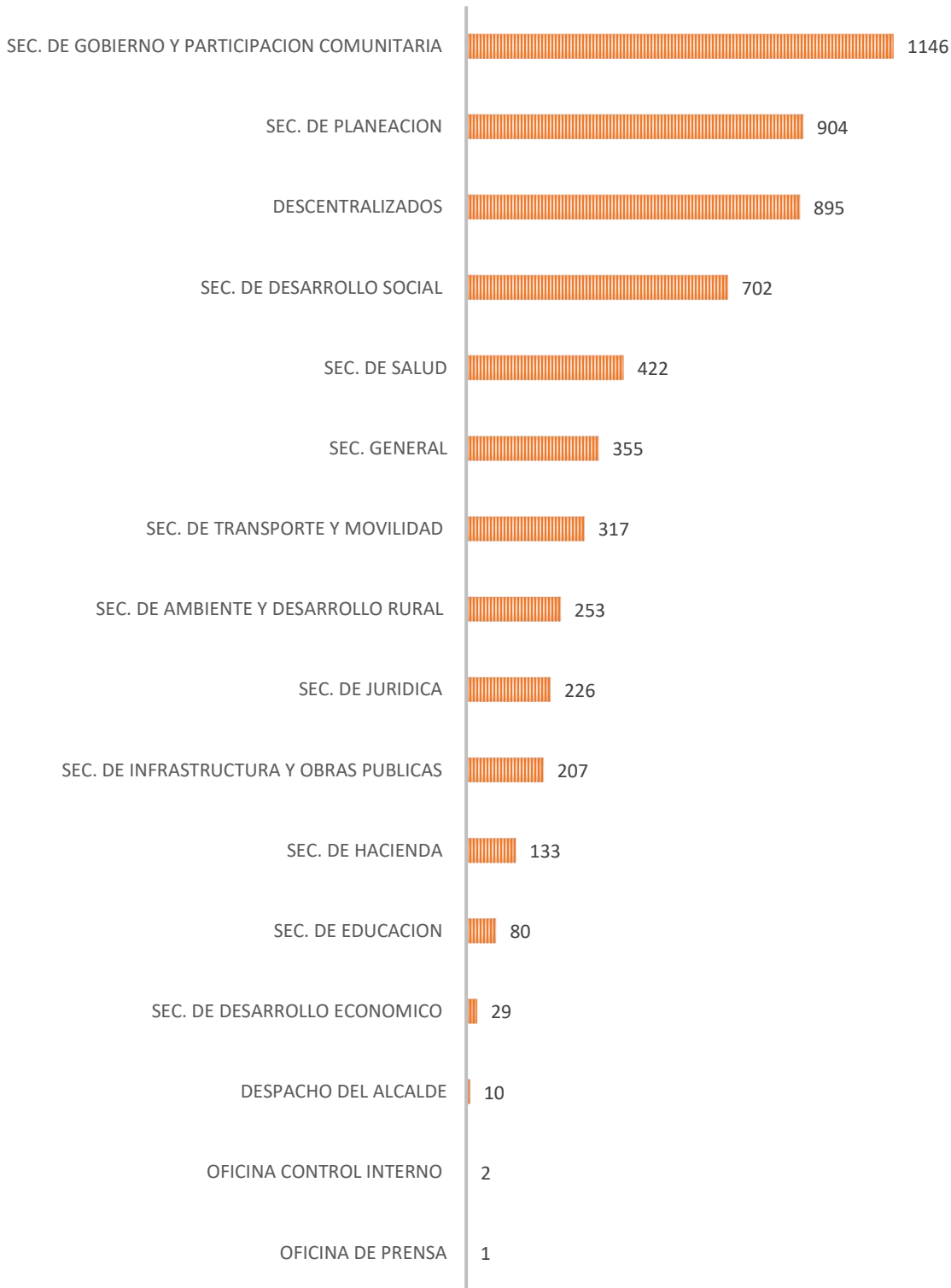
DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con mil ciento cuarenta y seis (1146) PQRs, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa solo registró 1 PQRs durante el segundo semestre.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS





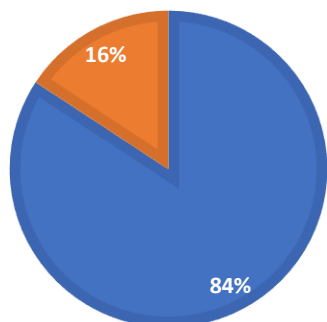
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	3	153	82	114	0	0	0	6	546	0	904
SEC. GENERAL	0	0	138	161	38	2	0	0	0	16	0	355
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	333	0	456	12	74	1	5	0	0	265	0	1146
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	535	38	53	2	0	1	1	72	0	702
DESCENTRALIZADOS	0	0	727	42	45	2	0	2	0	35	42	895
SEC. DE SALUD	208	0	98	0	37	1	0	6	0	72	0	422
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	98	5	19	2	0	0	0	193	0	317
SEC. DE HACIENDA	0	0	73	9	32	0	0	0	0	19	0	133
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	152	4	39	0	0	0	0	58	0	253
SEC. DE JURIDICA	0	0	60	3	17	5	0	0	2	122	17	226
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	171	4	20	0	0	1	0	11	0	207
SEC. DE EDUCACION	0	0	41	1	24	0	0	0	0	14	0	80
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	12	0	7	0	0	0	0	10	0	29
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	6	2	0	0	0	0	0	2	0	10
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	541	3	2721	363	520	15	5	10	9	1436	59	5682

GRADO DE COMPETENCIA

- Alcaldía Municipal de Cajicá
- Descentralizados y Otros



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 5682 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2022, 4787 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 895 de entes descentralizados y otros.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

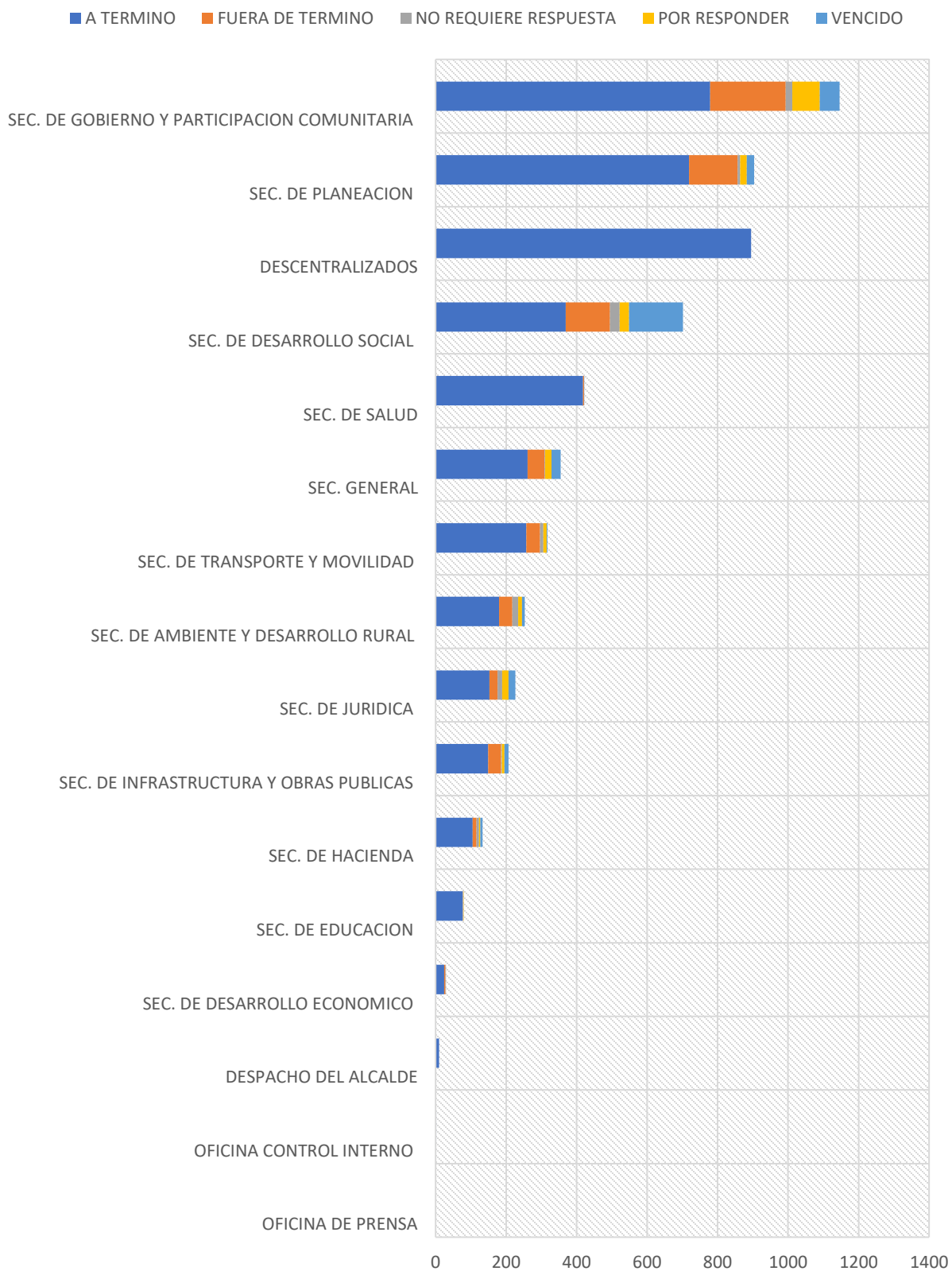
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	10	0	0	0	0	10
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	24	4	0	0	1	29
SEC. DE EDUCACION	76	1	1	0	2	80
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	149	37	7	12	2	207
SEC. DE JURIDICA	153	23	18	19	13	226
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	180	38	11	8	16	253
SEC. DE HACIENDA	105	11	4	6	7	133
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	257	39	9	2	10	317
SEC. DE SALUD	418	3	0	1	0	422
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	369	126	27	153	27	702
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	779	214	78	56	19	1146
SEC. GENERAL	261	48	18	26	2	355
DESCENTRALIZADO	895	0	0	0	0	895
SEC. DE PLANEACION	719	138	19	21	7	904
TOTAL	4398	682	192	304	106	5682



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

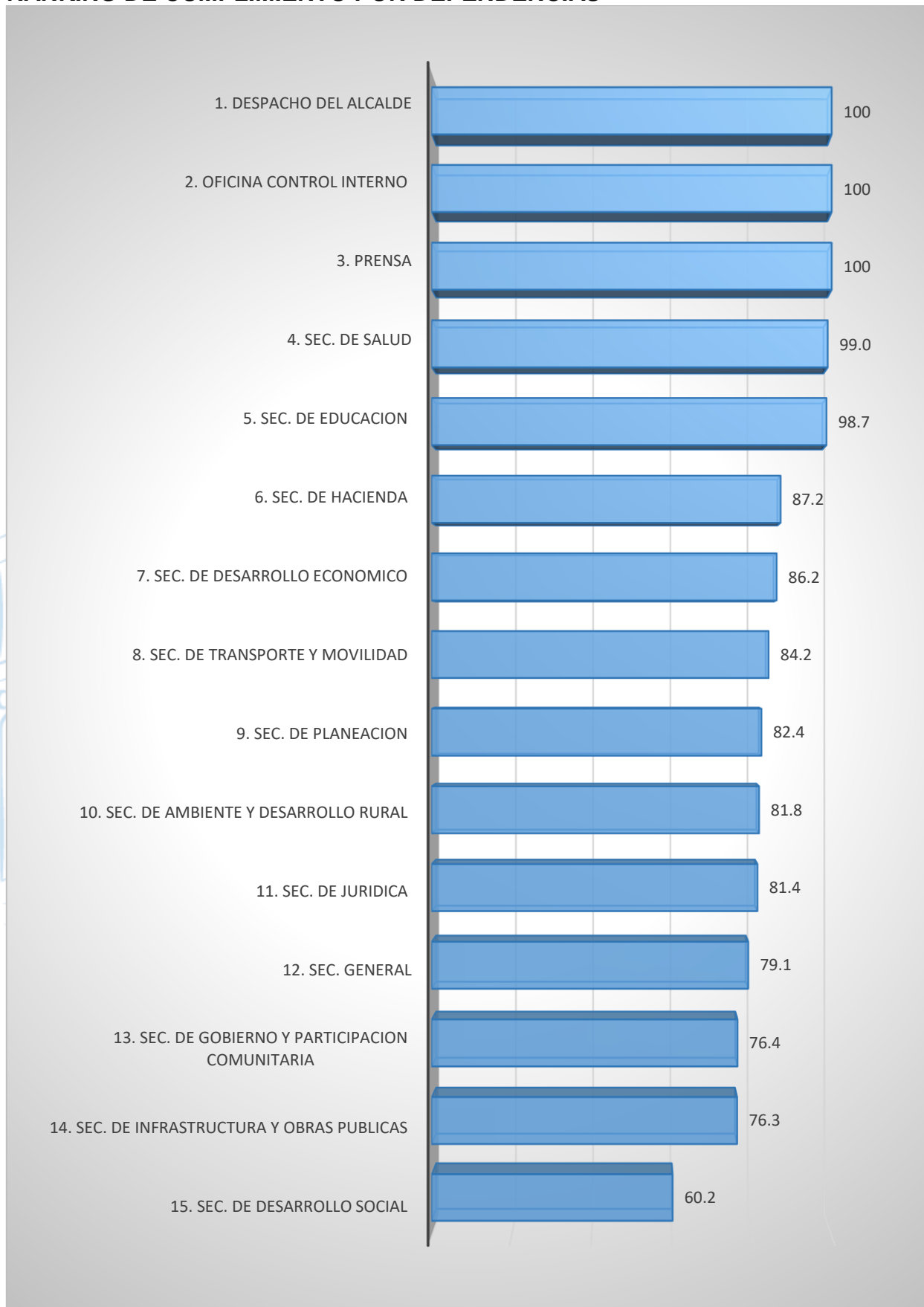
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

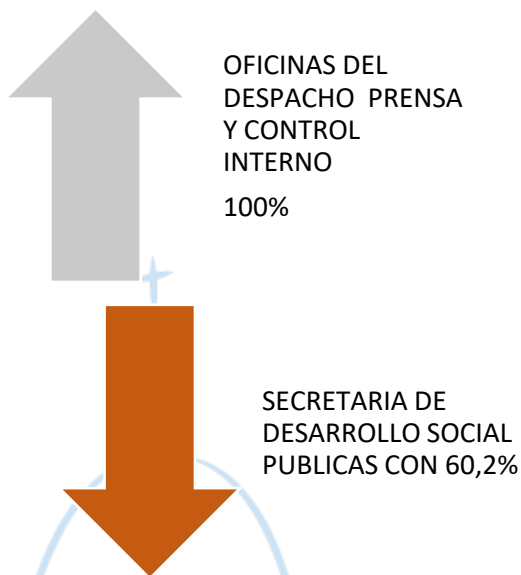




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





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, PQRS por responder.

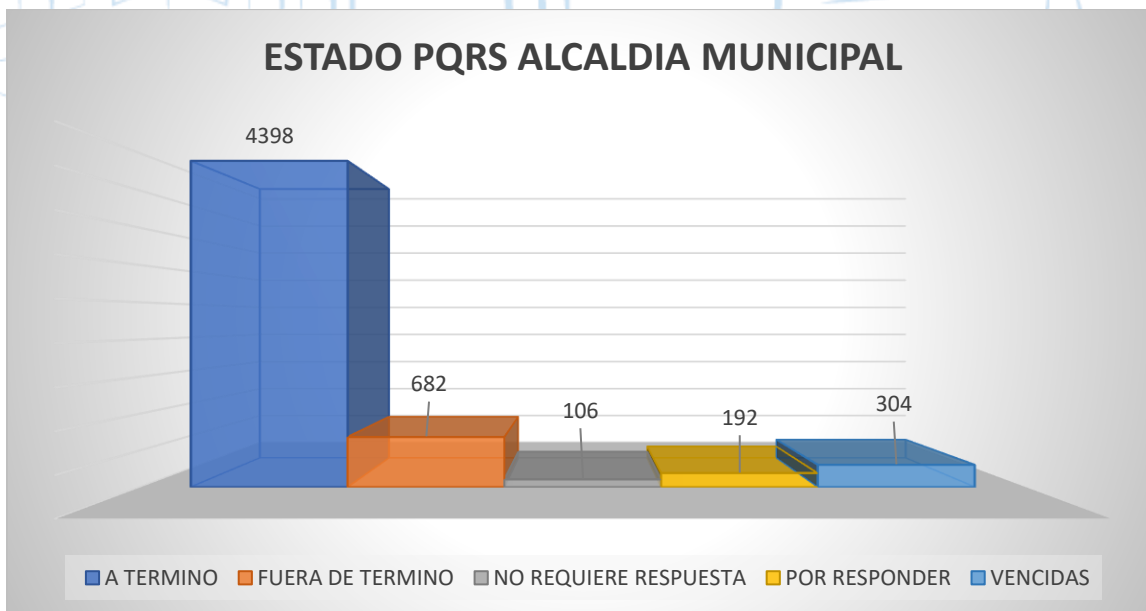
Las oficinas del Despacho, Prensa y Control Interno ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud con 99,0%, mientras que la secretaria de desarrollo Social con (60,2% ocupa el décimo quinto lugar).

Índice de cumplimiento =

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

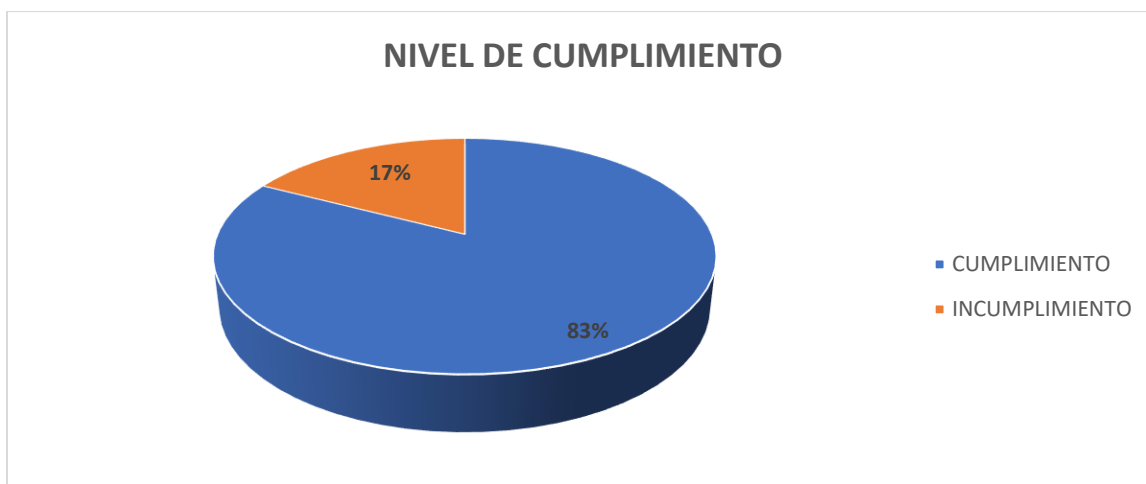
ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 5682 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2022 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 4398 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 682 fuera de términos, 106 no requieren respuestas 304 se encuentran vencidas y 192 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados en la ley 1755 de 2015.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

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



- 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 segundo semestre de 2022 fue del **83%** con respecto a las 5682 radicadas en la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/07/2022 al 31/12/2022, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (4398), FUERA DE TERMINO (682), VENCIDAS (304), NO REQUIEREN RESPUESTA (106) y POR RESPONDER (192) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 17/01/2023.

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 fin de que la respuesta se emita en los términos legales. Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

