



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL

Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS AGOSTO 2023

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano 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 agosto, 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 31 de agosto de 2023.

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 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. |
| | | Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1-33 Cajicá-Cundinamarca-Colombia | | |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

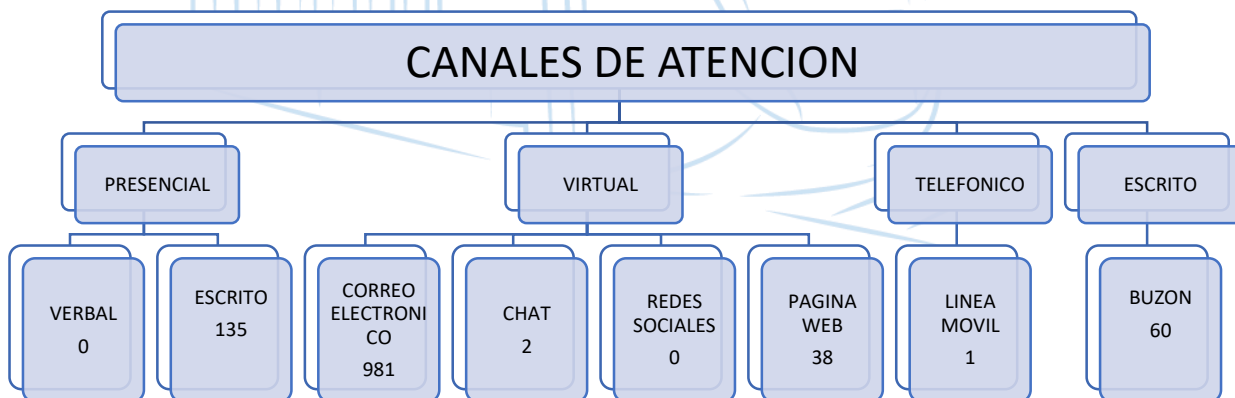
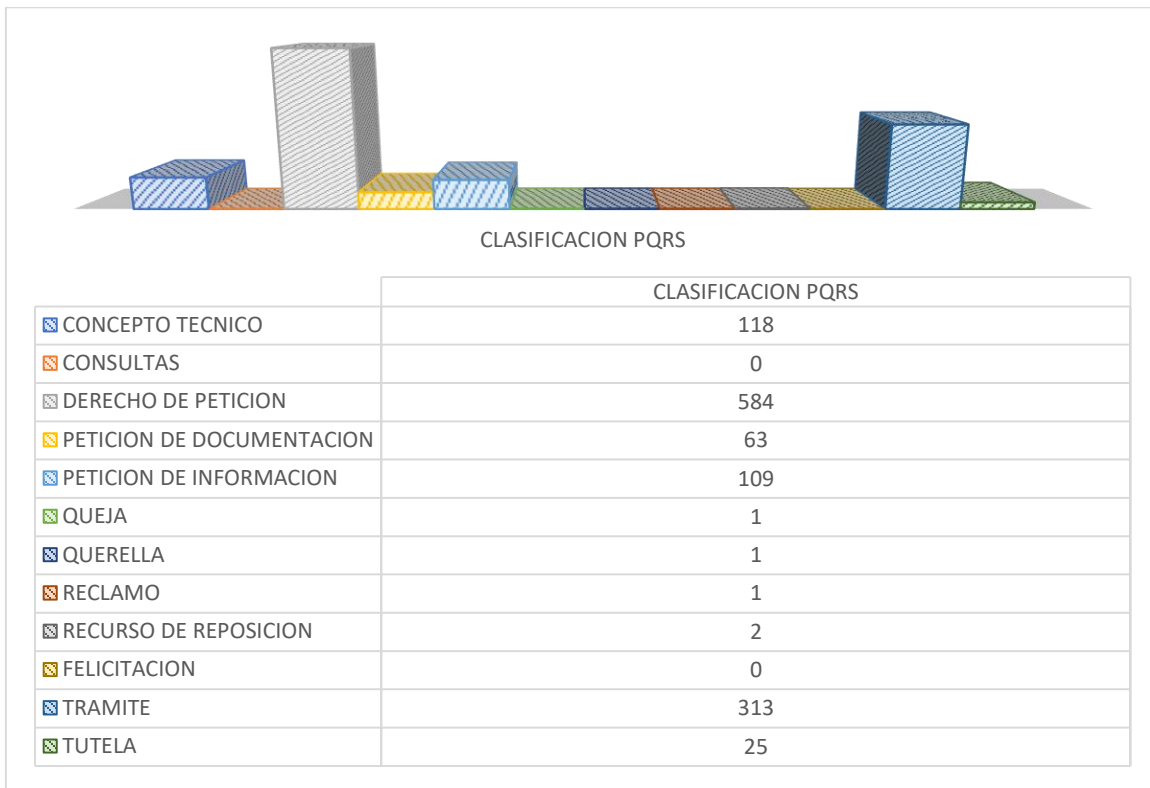
| | | | | |
|------------------------|--|--|--|---|
| Telefónico | Línea Fija | 8837077 8895356 | Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm | Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía, a las 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

INFORME PQRS RECIBIDAS EN AGOSTO

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de agosto de 2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1217 PQRS, los cuales se clasifican así.



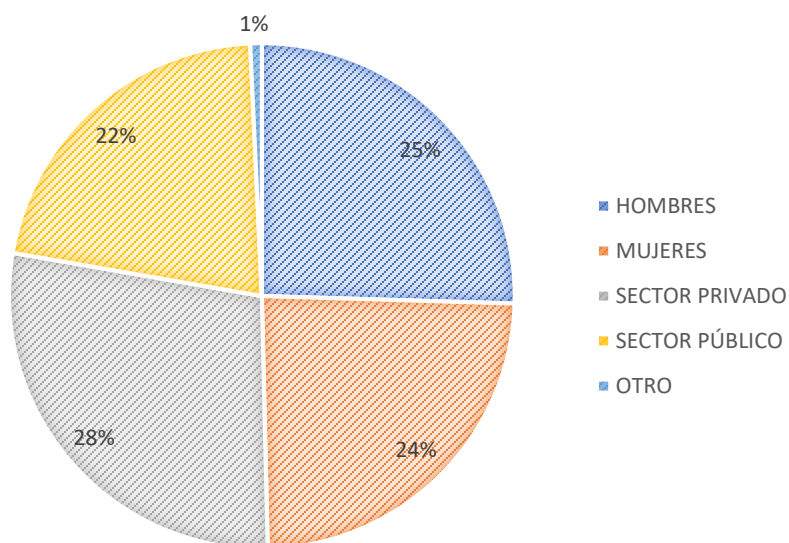
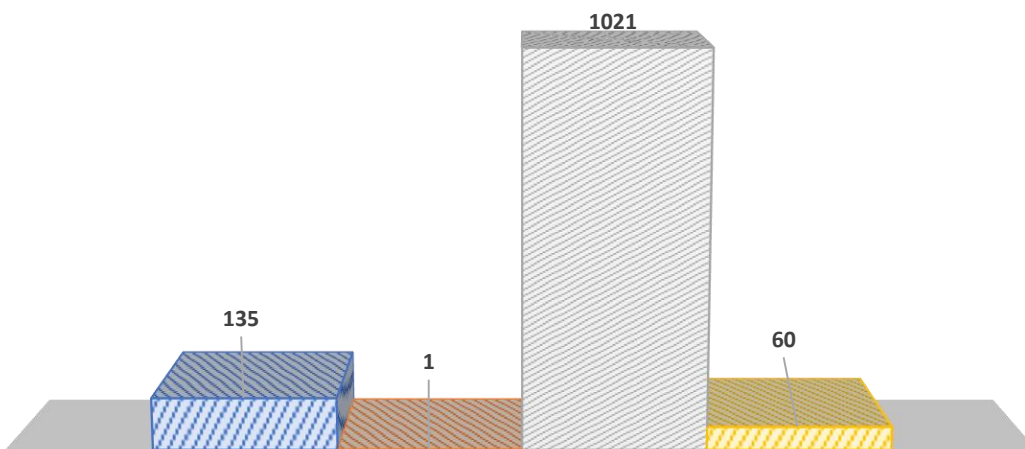
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL TELEFONICO VIRTUAL ESCRITO

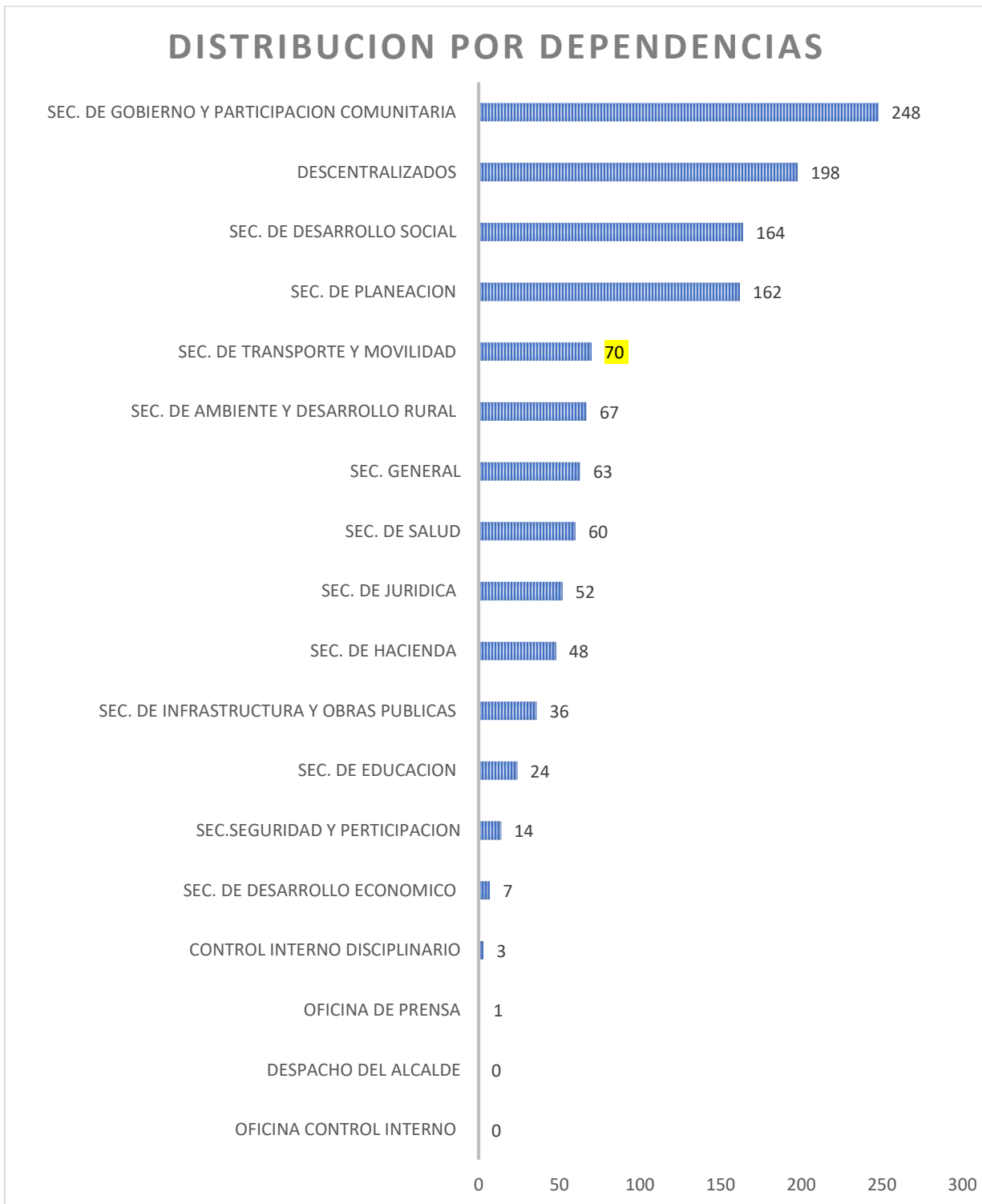


De las 1217 PQRs que fueron radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de agosto 294 fueron radicadas por mujeres, 310 por hombres, 342 provienen del sector privado y 262 del sector público y otros 9, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del sector privado representando un 28%, del total de PQRs radicadas en el mes de agosto.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos cuarenta y ocho (248) PQRS, mientras que, para control interno y Despacho no se registraron ninguna PQRS.





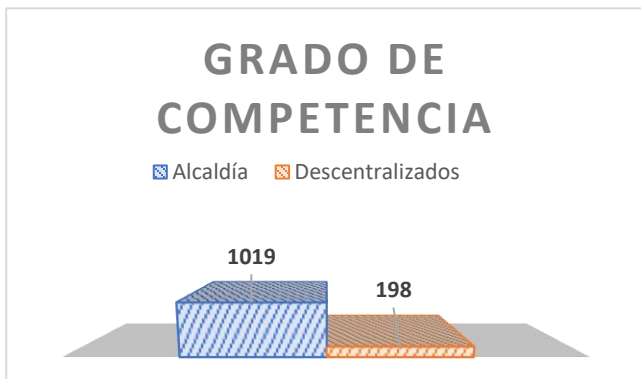
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 | FELICITACION | TRAMITE | TUTELA | TOTAL |
|--|------------------|-----------|---------------------|---------------------------|-------------------------|----------|-----------|----------|-----------------------|--------------|------------|-----------|-------------|
| SEC. DE PLANEACION | 0 | 0 | 19 | 17 | 20 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 104 | 0 | 162 |
| SEC. GENERAL | 0 | 0 | 29 | 21 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 63 |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 83 | 0 | 87 | 4 | 13 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 60 | 0 | 248 |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL | 0 | 0 | 149 | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 164 |
| DESCENTRALIZADOS | 0 | 0 | 161 | 2 | 11 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 17 | 198 |
| SEC. DE SALUD | 34 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 60 |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 0 | 0 | 7 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 0 | 0 | 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 52 | 0 | 70 |
| SEC. DE HACIENDA | 0 | 0 | 27 | 4 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 48 |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL | 0 | 0 | 34 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 67 |
| SEC. DE JURIDICA | 0 | 0 | 9 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 8 | 52 |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS | 0 | 0 | 20 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 36 |
| SEC. DE EDUCACION | 0 | 0 | 18 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 7 |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE PRENSA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 120 | 0 | 581 | 63 | 109 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 314 | 25 | 1217 |



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ
GRADO DE COMPETENCIA



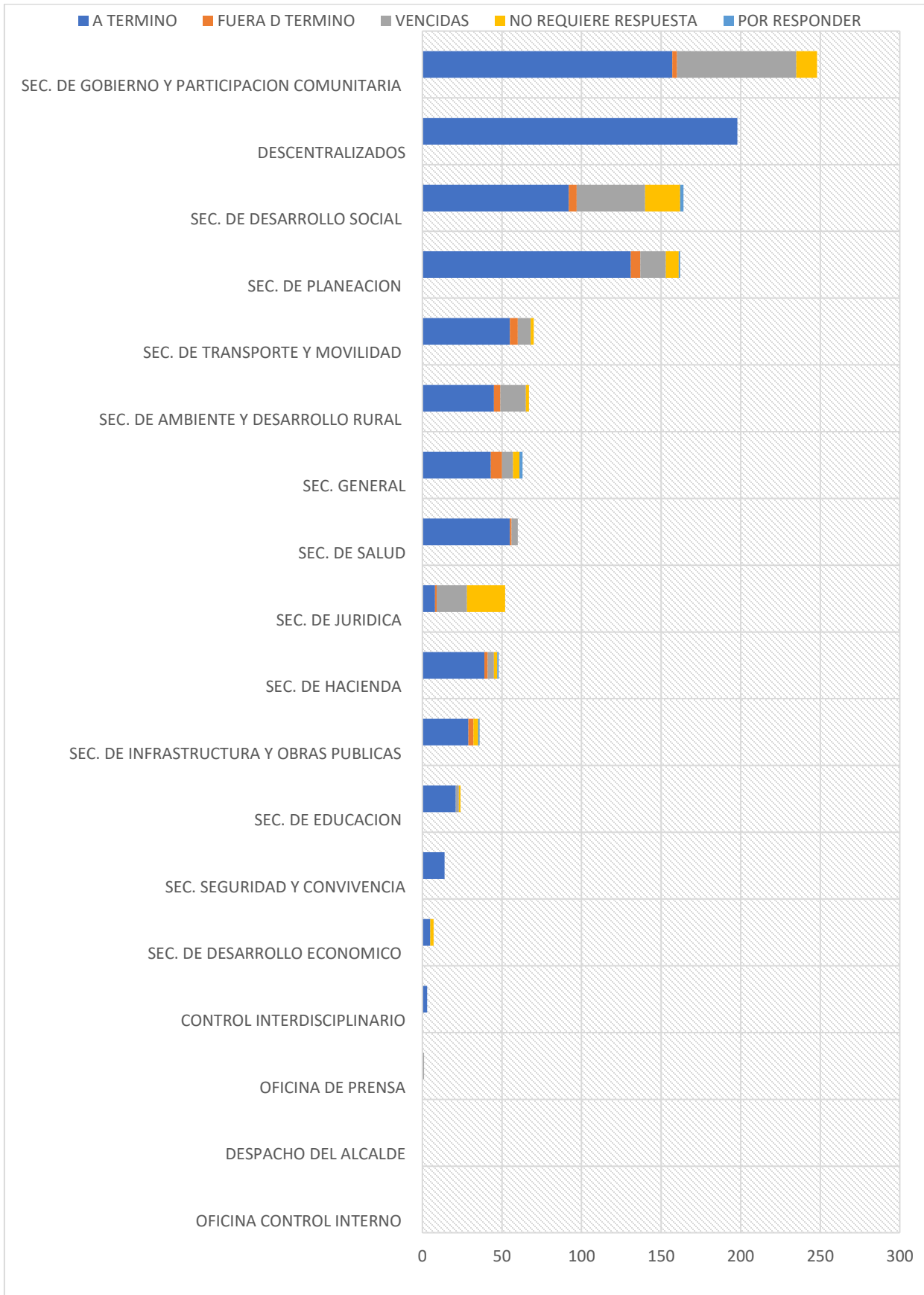
Cabe aclarar que de las 1217 PQRs radicadas en el mes de agosto de 2023, 1019 son competencia de la Administración Municipal y 198 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | A TERMINO | FUERA DE TERMINO | POR RESPONDER | VENCIDAS | NO REQUIERE | TOTAL RECIBIDAS |
|--|------------|------------------|---------------|-----------|-------------|-----------------|
| OFICINA DE PRENSA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO | 5 | 0 | 0 | 2 | 0 | 7 |
| SEC. DE EDUCACION | 21 | 0 | 2 | 1 | 0 | 24 |
| SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS | 29 | 3 | 0 | 3 | 1 | 36 |
| SEC. DE JURIDICA | 8 | 1 | 19 | 24 | 0 | 52 |
| SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL | 45 | 4 | 16 | 2 | 0 | 67 |
| SEC. DE HACIENDA | 39 | 2 | 4 | 2 | 1 | 48 |
| SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD | 55 | 5 | 8 | 2 | 0 | 70 |
| SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| SEC. DE SALUD | 55 | 1 | 4 | 0 | 0 | 60 |
| SEC. DE DESARROLLO SOCIAL | 92 | 5 | 43 | 22 | 2 | 164 |
| SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA | 157 | 3 | 75 | 13 | 0 | 248 |
| DESCENTRALIZADOS | 198 | 0 | 0 | 0 | 0 | 198 |
| SEC. GENERAL | 43 | 7 | 7 | 4 | 2 | 63 |
| SEC. DE PLANEACION | 131 | 6 | 16 | 8 | 1 | 162 |
| TOTAL | 895 | 37 | 195 | 83 | 7 | 1217 |



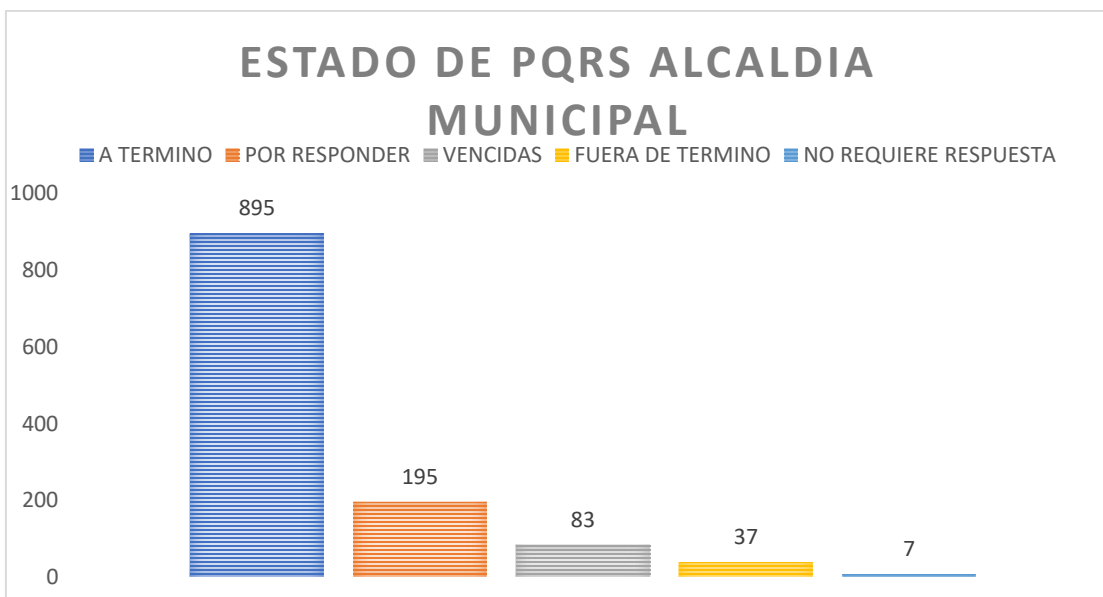
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



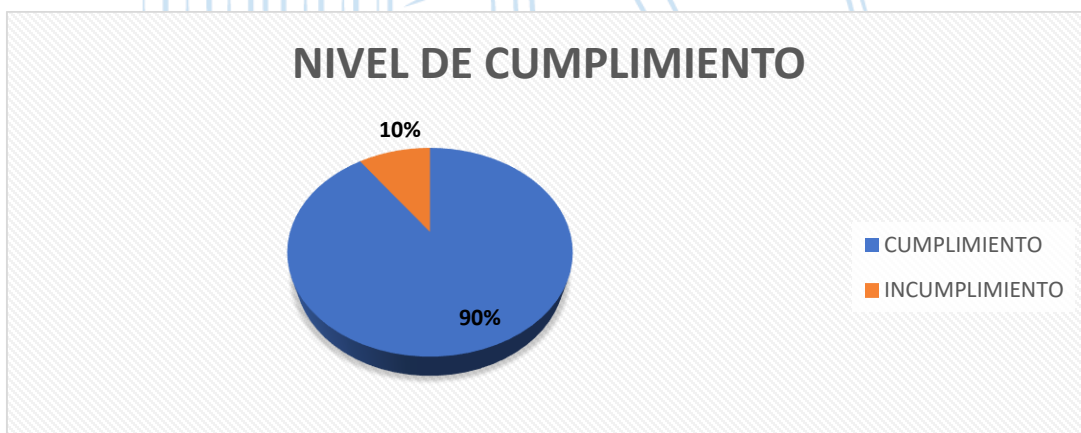


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 1217 PQRS radicadas en el mes de agosto 2023 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 895 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 195 PQRS están por responder 83 se encuentran vencidas, 37 se respondieron fuera de términos y 7 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 30 de junio de 2015 que establece los tiempos de respuesta.



- 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 agosto fue:



- Cabe aclarar que 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.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de agosto 2023 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe.
- 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 agosto de 2023 fue del 90% con respecto a las 100% PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 21/09/2023.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/08/2023 al 31/08/2023 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/08/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A termino (895) por responder (195), vencidas (83), fuera de términos (37), no requerían respuesta (7) última fecha de revisión del 20/09/2023.

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.

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