



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

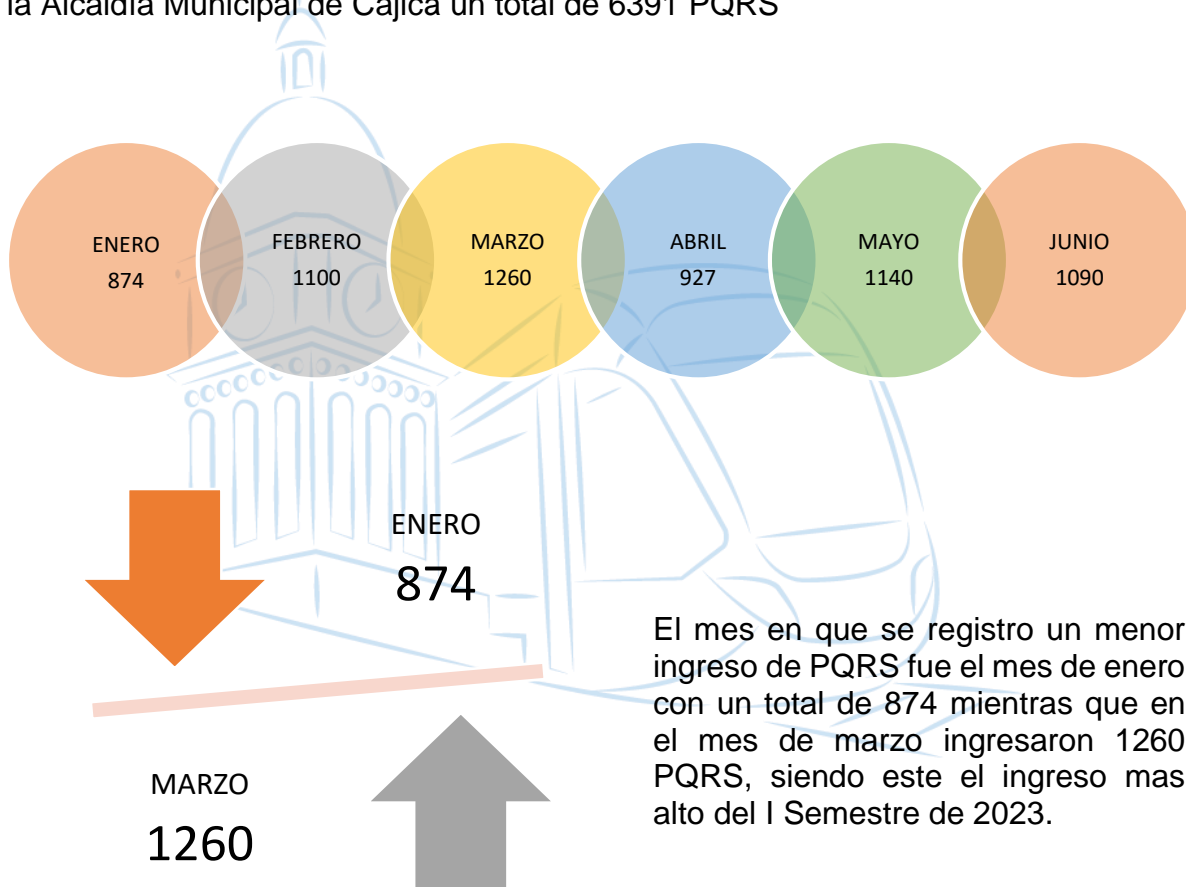
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE (ENERO- JUNIO) DE 2023**

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 PRIMER SEMESTRE (ENERO- JUNIO) DE 2023**

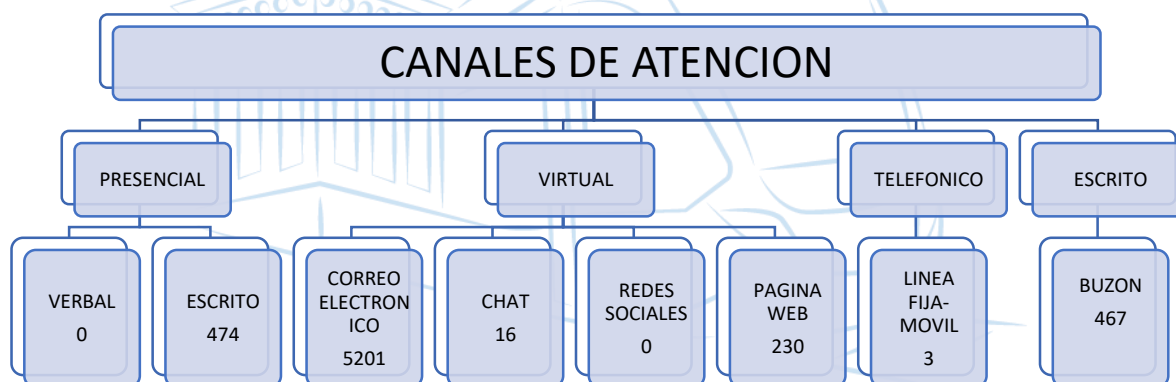
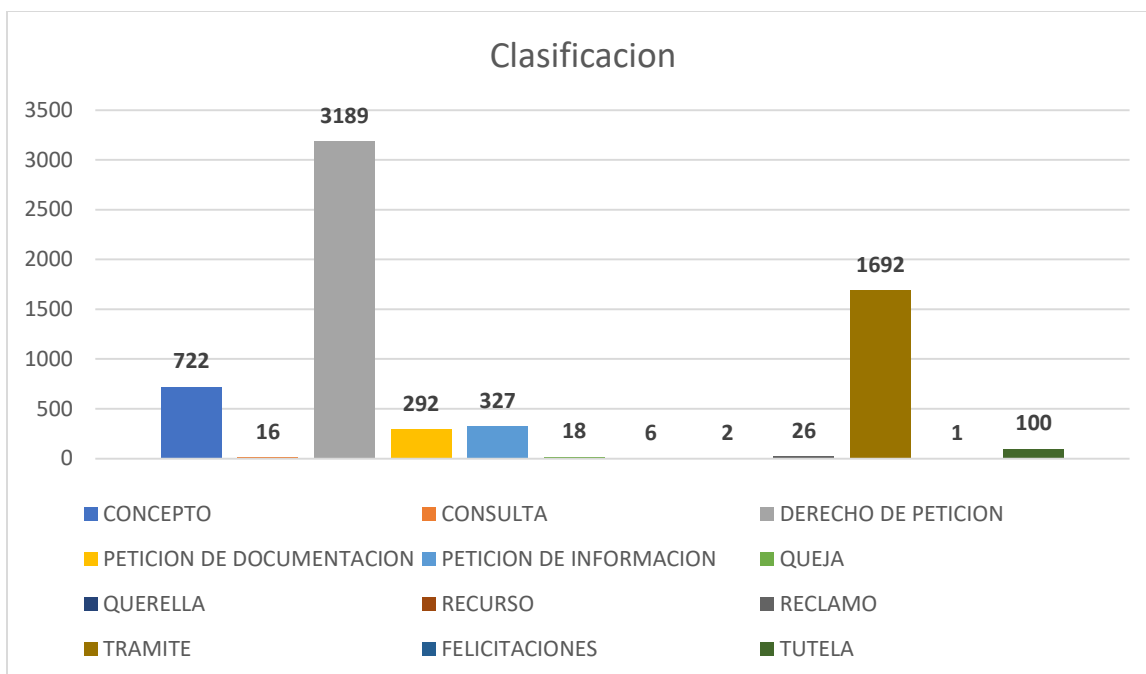
En el periodo comprendido entre el 01/01/2023 al 30/06/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 6391 PQRS





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACIÓN DE PQRS

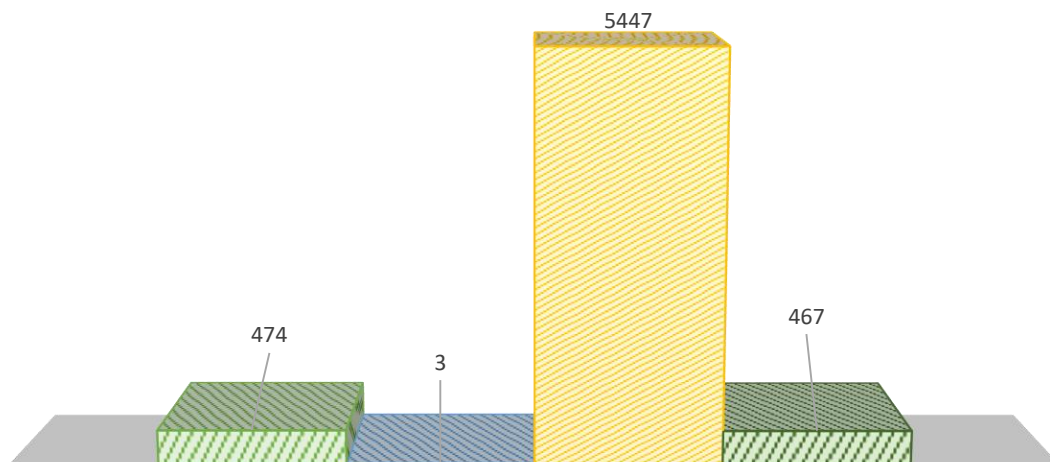


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer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

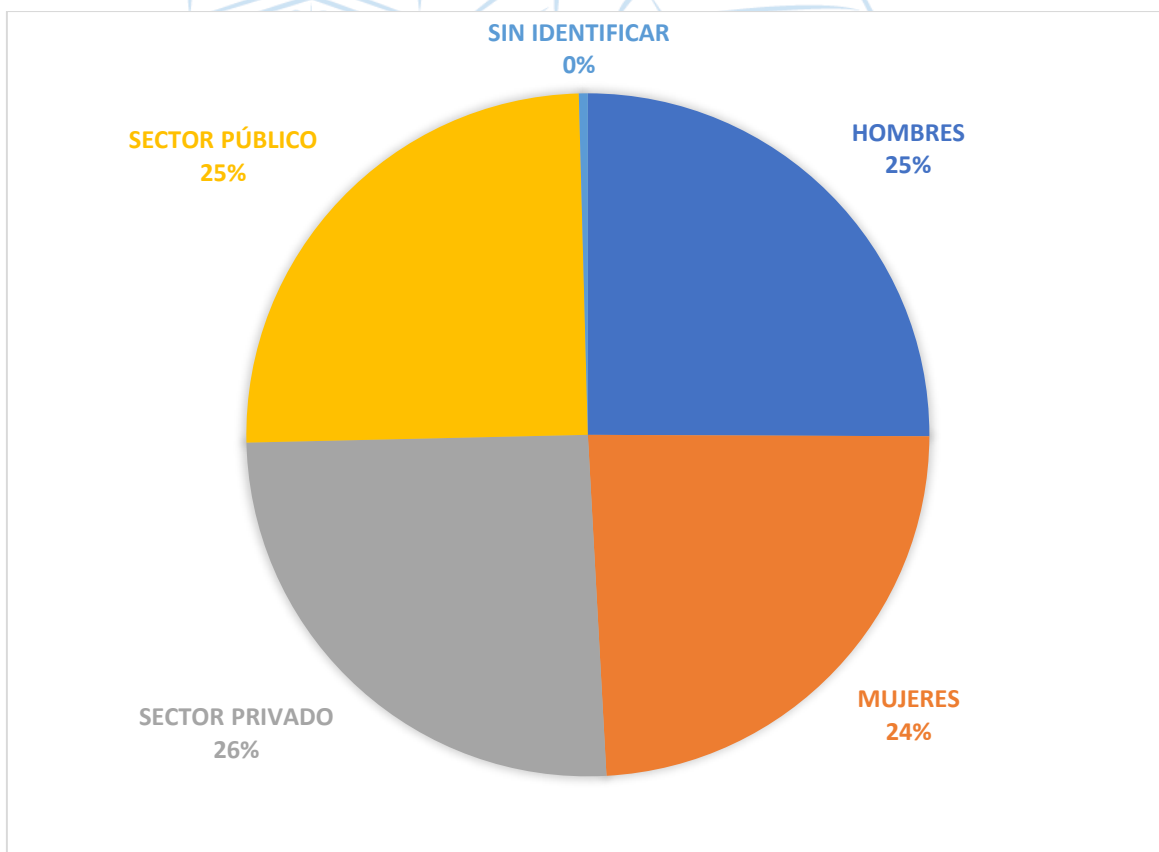


## USO DE CANALES DE ATENCIÓN

PRSENCIAL TELEFONICO VIRTUAL ESCRITO



De las 6391 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre del año 2023, 1538 fueron radicadas por mujeres, 1602 por hombres, 1630 provienen del sector privado, del 1594 sector público y 27 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 26%, del total de PQRS.



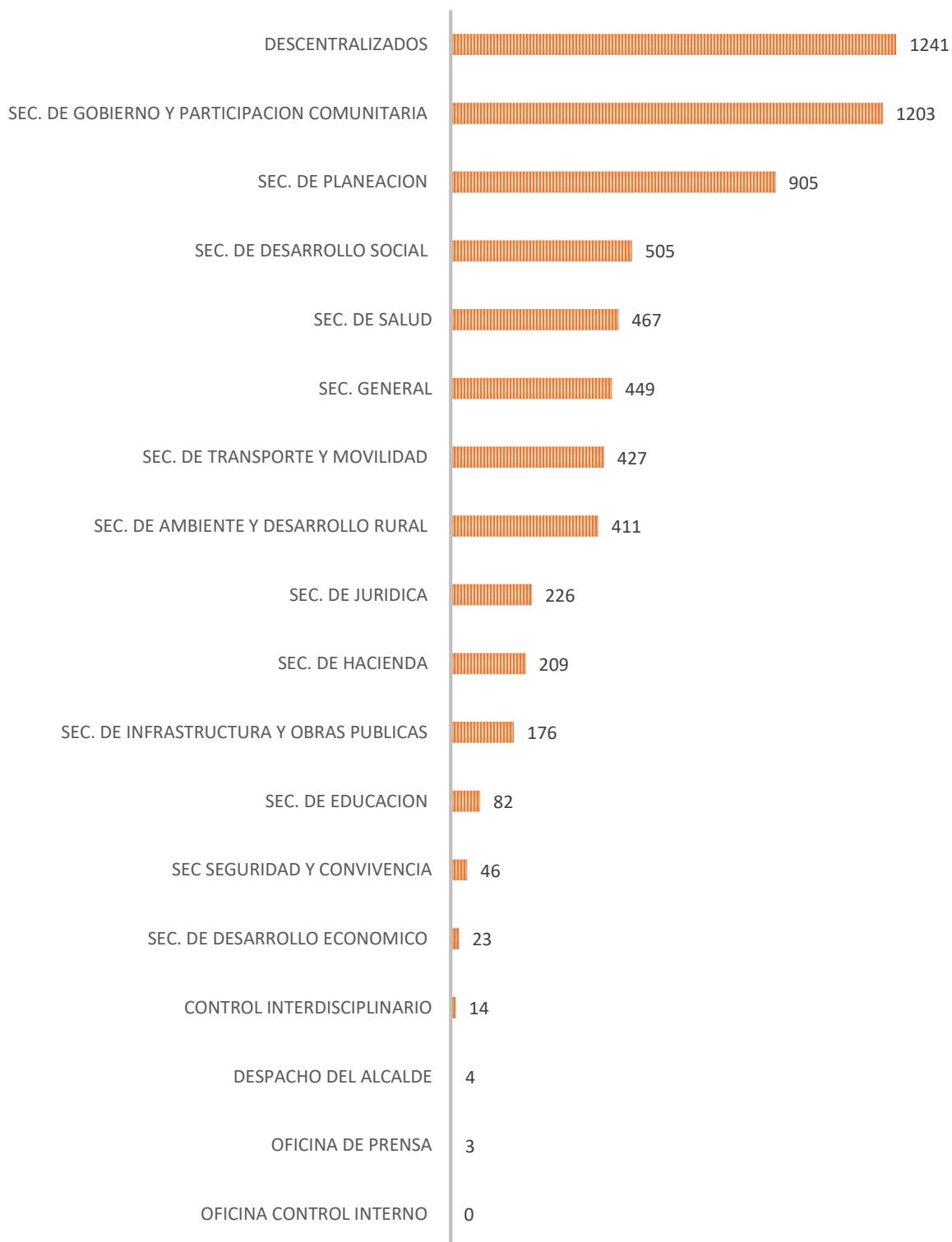


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil doscientas tres (1203) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno no registró PQRS durante el primer semestre 2023.

### 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	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	9	220	49	88	2	0	0	1	0	536	0	905
SEC. GENERAL	0	0	151	190	38	1	0	0	0	1	68	0	449
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	424	1	481	9	31	8	6	0	0	0	243	0	1203
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	380	14	19	1	0	1	1	0	88	0	505
DESCENTRALIZADOS	0	3	1092	10	25	1	0	0	0	0	47	63	1241
SEC. DE SALUD	298	0	61	1	27	0	0	20	0	0	60	0	467
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	37	0	2	0	0	1	0	0	6	0	46
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	140	3	9	1	0	1	0	0	273	0	427
SEC. DE HACIENDA	0	0	129	10	35	3	0	2	0	0	30	0	209
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	205	2	22	1	0	0	0	0	180	0	411
SEC. DE JURIDICA	0	0	57	0	6	0	0	0	0	0	126	37	226
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	139	4	17	0	0	1	0	0	14	0	176
SEC. DE EDUCACION	0	0	67	0	7	0	0	0	0	0	8	0	82
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	9	0	23
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	11	0	1	0	0	0	0	0	2	0	14
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>722</b>	<b>16</b>	<b>3189</b>	<b>292</b>	<b>327</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1692</b>	<b>100</b>	<b>6391</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
CAJICÁ

### GRADO DE COMPETENCIA



### GRADO DE COMPETENCIA

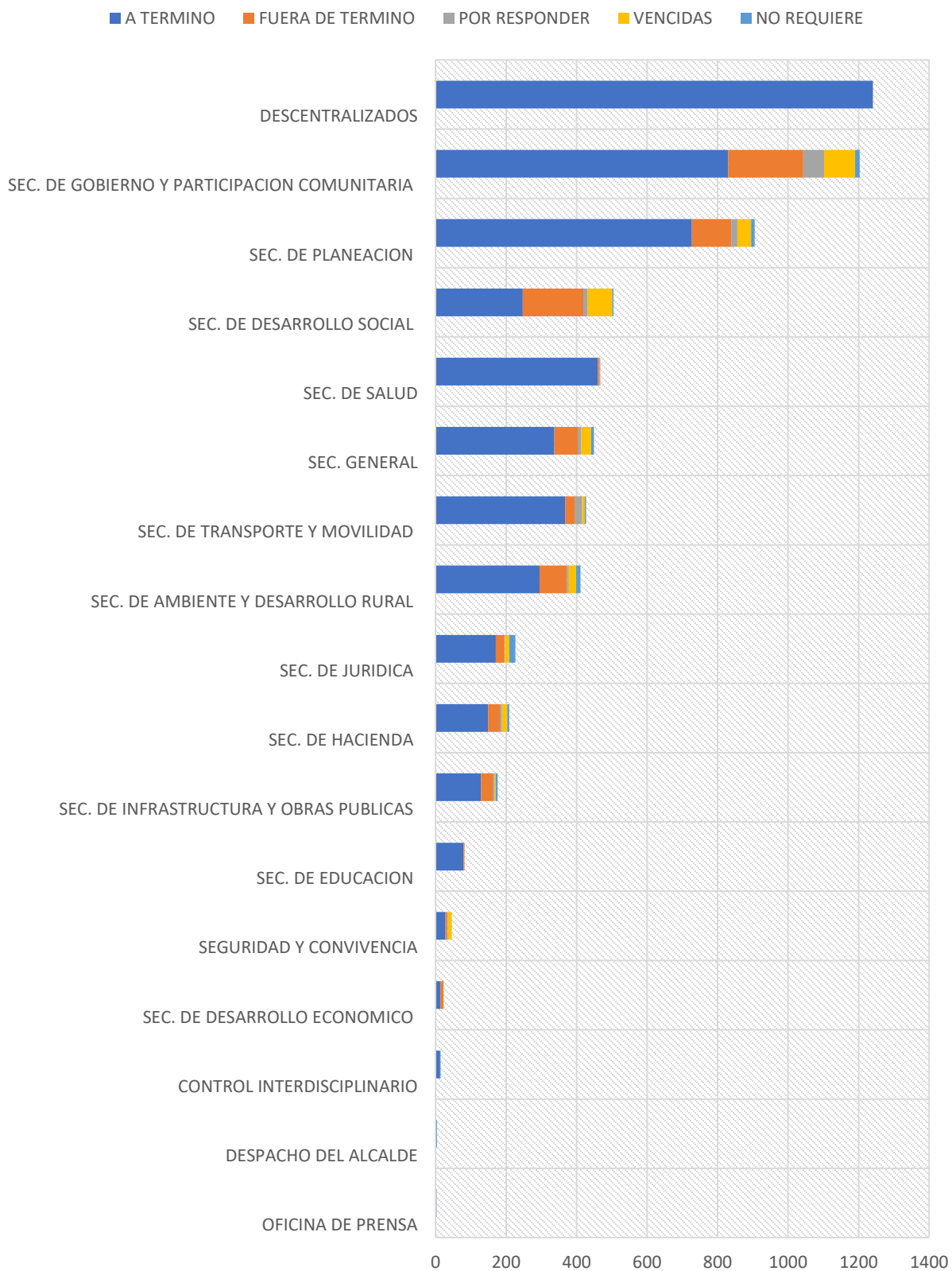
Cabe aclarar que de las 6391 PQRs radicadas en el primer semestre de 2023, 5150 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 1241 de entes descentralizados y otros.

### ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	3	0	0	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0	2	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	13	0	0	0	1	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	14	8	0	1	0	23
SEC. DE EDUCACION	79	3	0	0	0	82
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	129	33	6	3	5	176
SEC. DE JURIDICA	171	24	2	12	17	226
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	295	78	5	21	12	411
SEC. DE HACIENDA	149	33	6	15	6	209
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	368	28	19	8	4	427
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	28	5	2	11	0	46
SEC. DE SALUD	460	5	2	0	0	467
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	247	172	12	70	4	505
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	830	213	59	88	13	1203
DESCENTRALIZADOS	1241	0	0	0	0	1241
SEC. GENERAL	337	66	10	28	8	449
SEC. DE PLANEACION	727	112	17	39	10	905
<b>TOTAL</b>	<b>5092</b>	<b>781</b>	<b>140</b>	<b>296</b>	<b>82</b>	<b>6391</b>



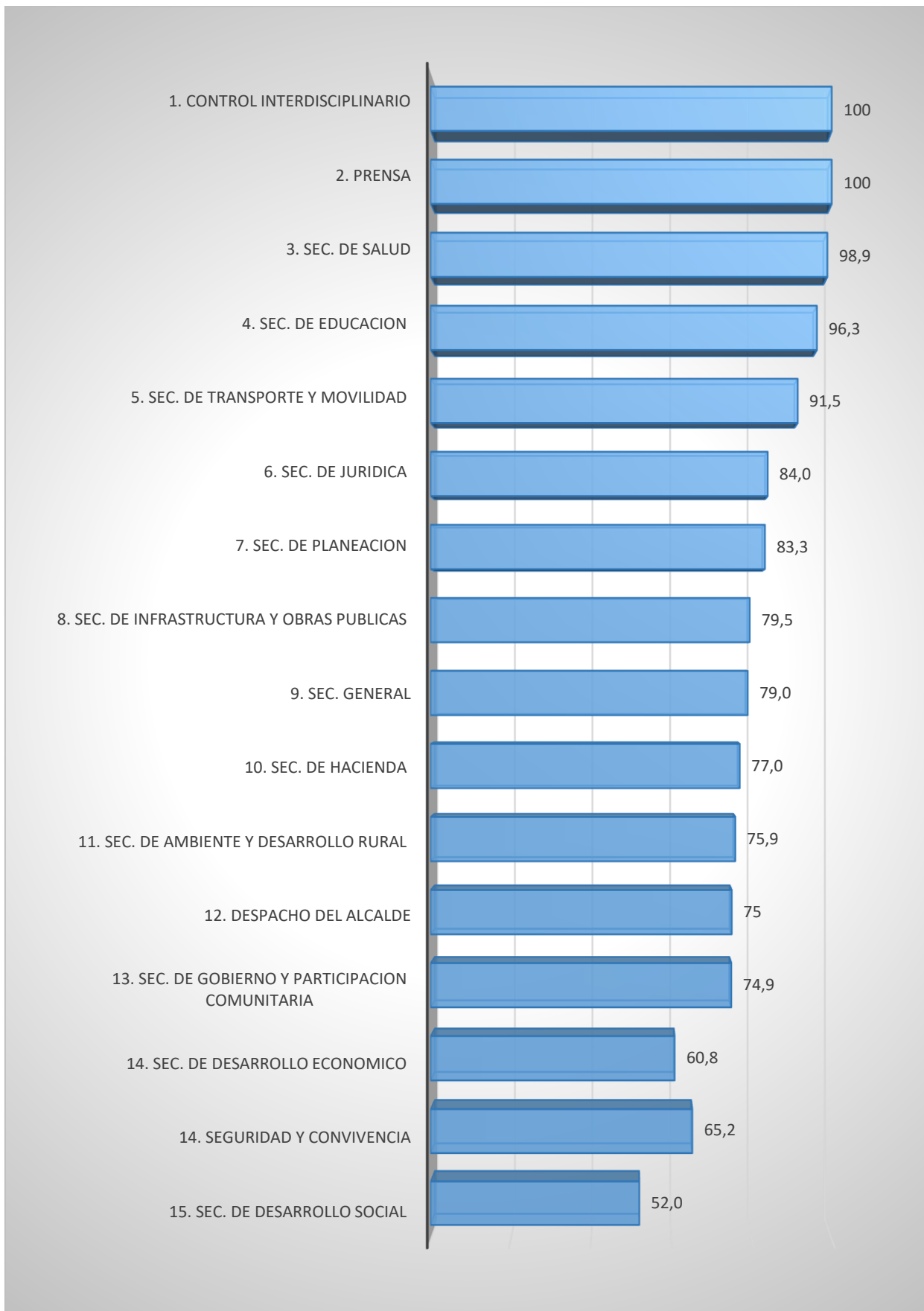
## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

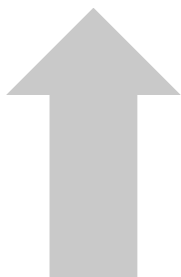
## RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS







ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



OFICINAS DEL  
DESPACHO PRENSA Y  
CONTROL  
INTERDISCIPLINARIO  
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 término, las vencidas y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.



SECRETARIA DE  
DESARROLLO SOCIAL  
CON 52,0%

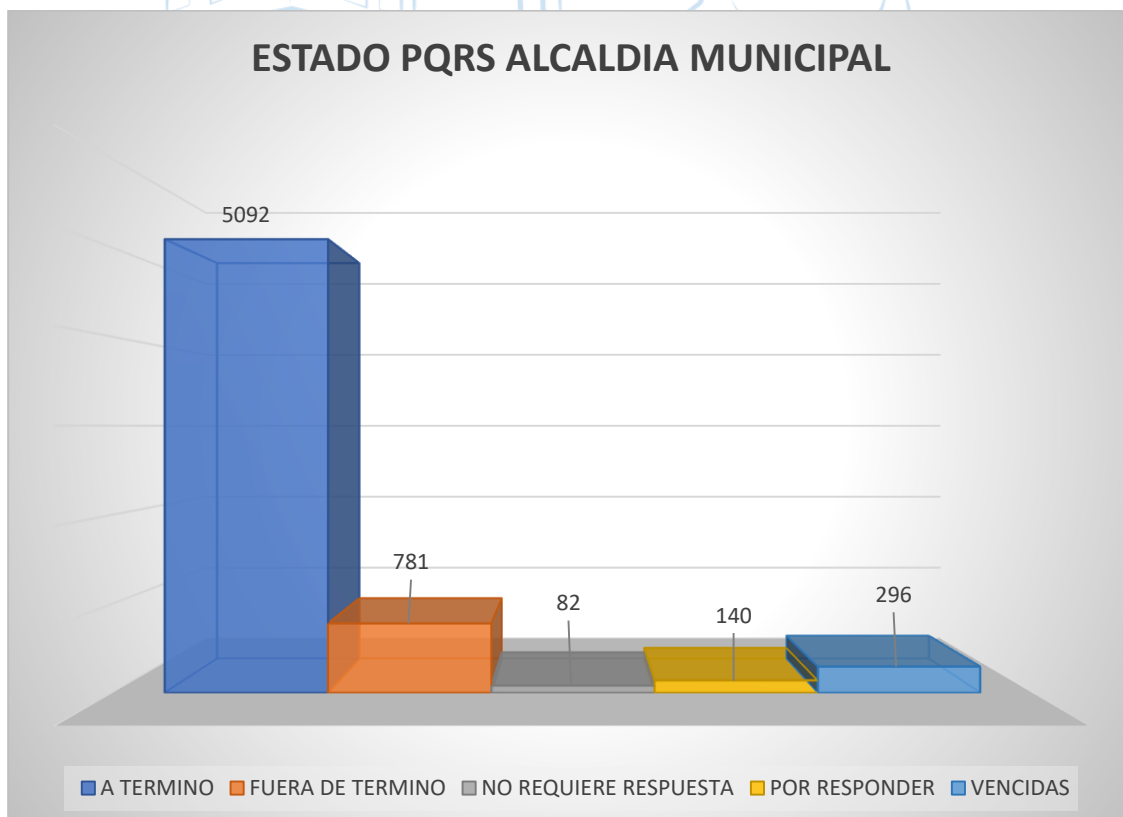
Las oficinas de Prensa y Control Interdisciplinario ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud con 98,9%, mientras que la Secretaria de desarrollo Social con (52,0% ocupa el décimo quinto lugar).

**Índice de cumplimiento =**

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

### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 6391 PQRS radicadas en el primer semestre de 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 5092 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 781 fuera de términos, 82 no requieren respuestas 296 se encuentran vencidas y 140 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados en la ley 1755 de 2015.

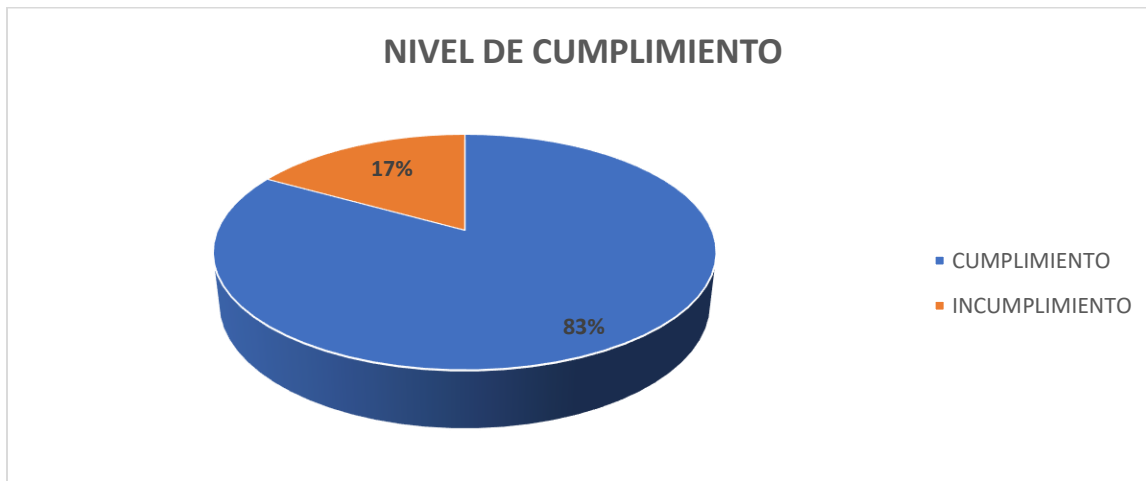




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el primer Semestre de 2023 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 primer semestre de 2023 fue del **83%** con respecto a las 6391 radicadas en la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2023 al 30/06/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (5092), FUERA DE TERMINO (781), VENCIDAS (296), NO REQUIEREN RESPUESTA (82) y POR RESPONDER (140) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 24/07/2023.

## 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.

Igualmente se realizan auditorías y acompañamiento en los sitios de trabajo con el propósito de evidenciar las fallas o inconvenientes internos de las secretarías que presentan porcentajes de incumplimiento, en busca de la mejora continua.

---

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

