



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

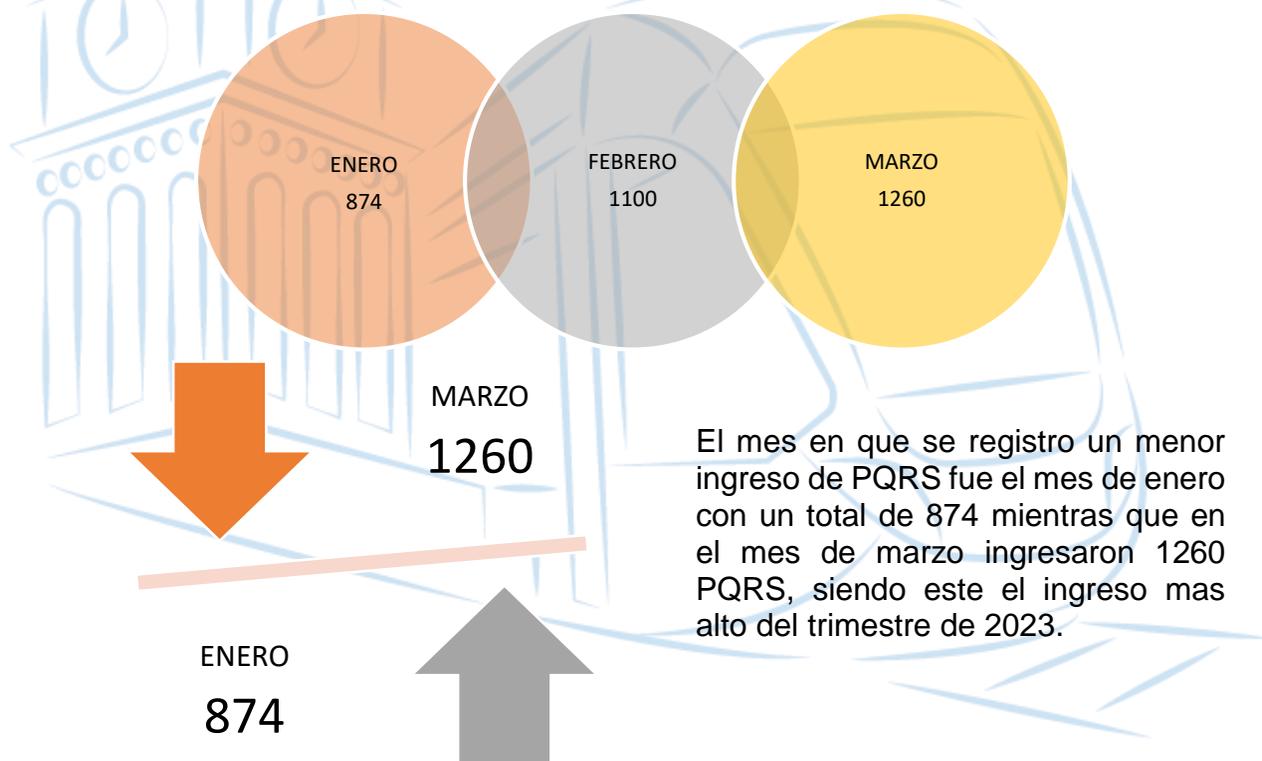
## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS TRIMESTRAL (ENERO-FEBRERO) 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 TRIMESTRE (ENERO-MARZO) DE 2023

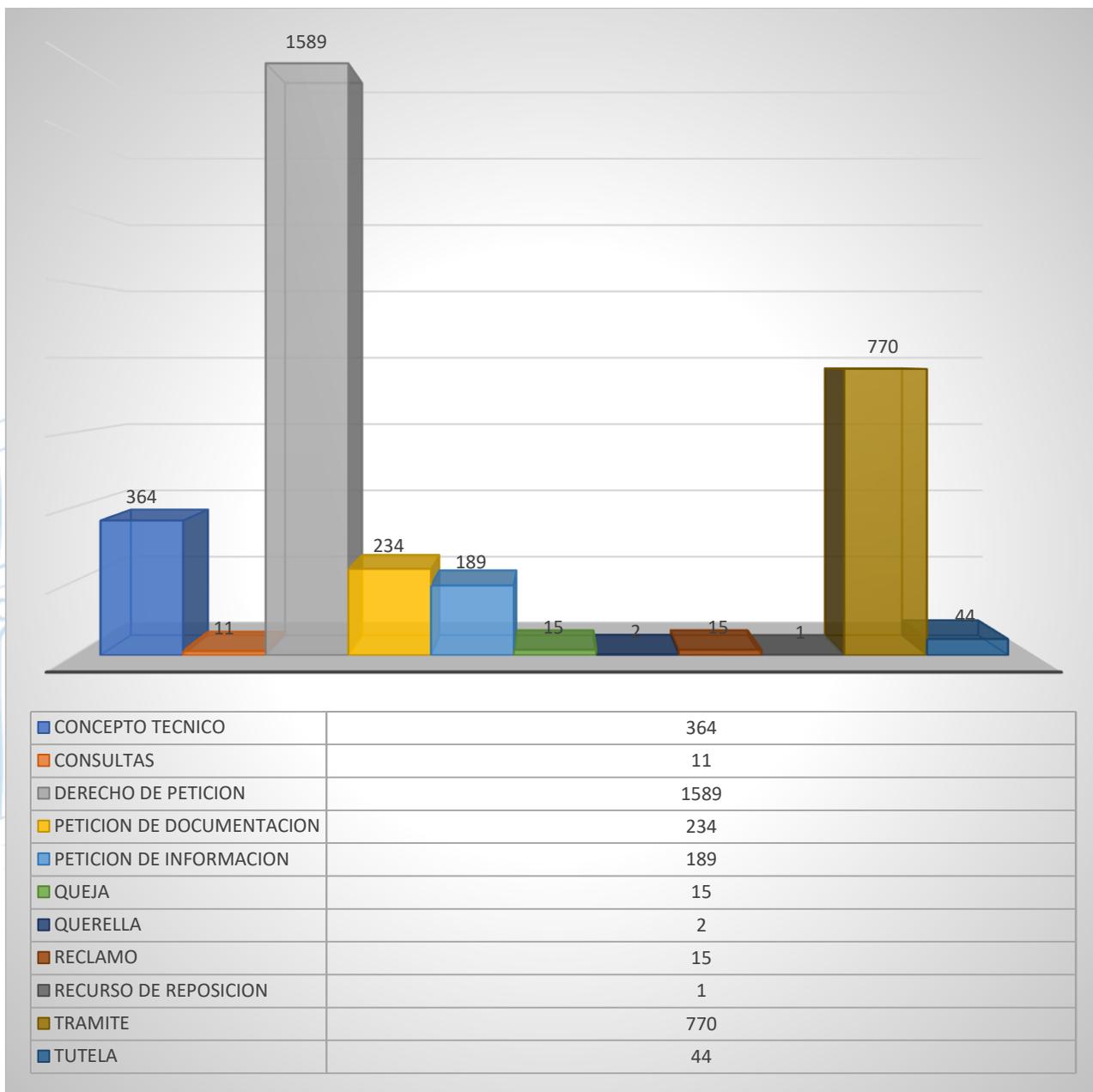
En el periodo comprendido entre el 01/01/2023 al 31/03/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3234 PQRS

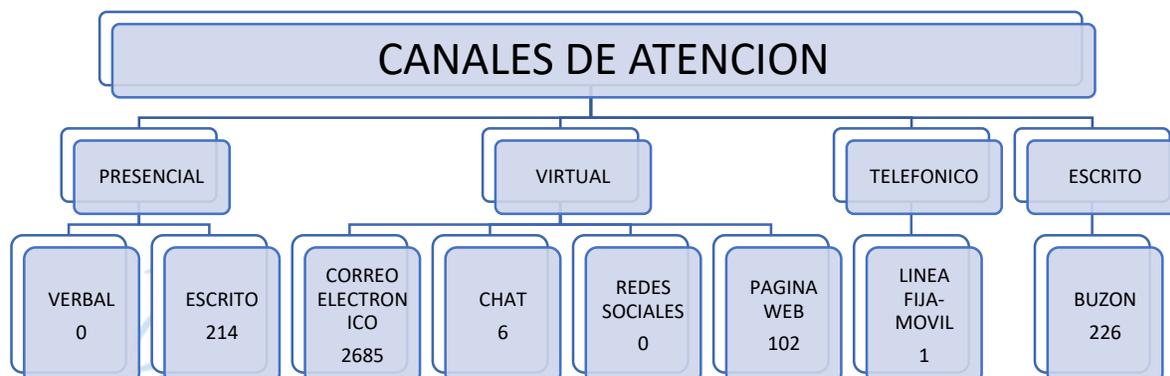




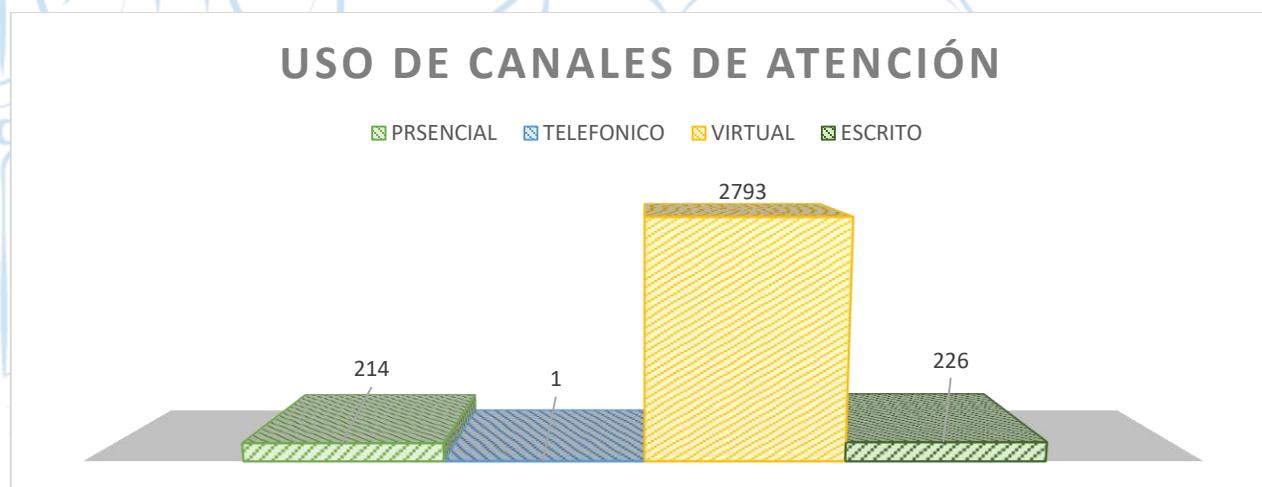
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACIÓN DE PQRS





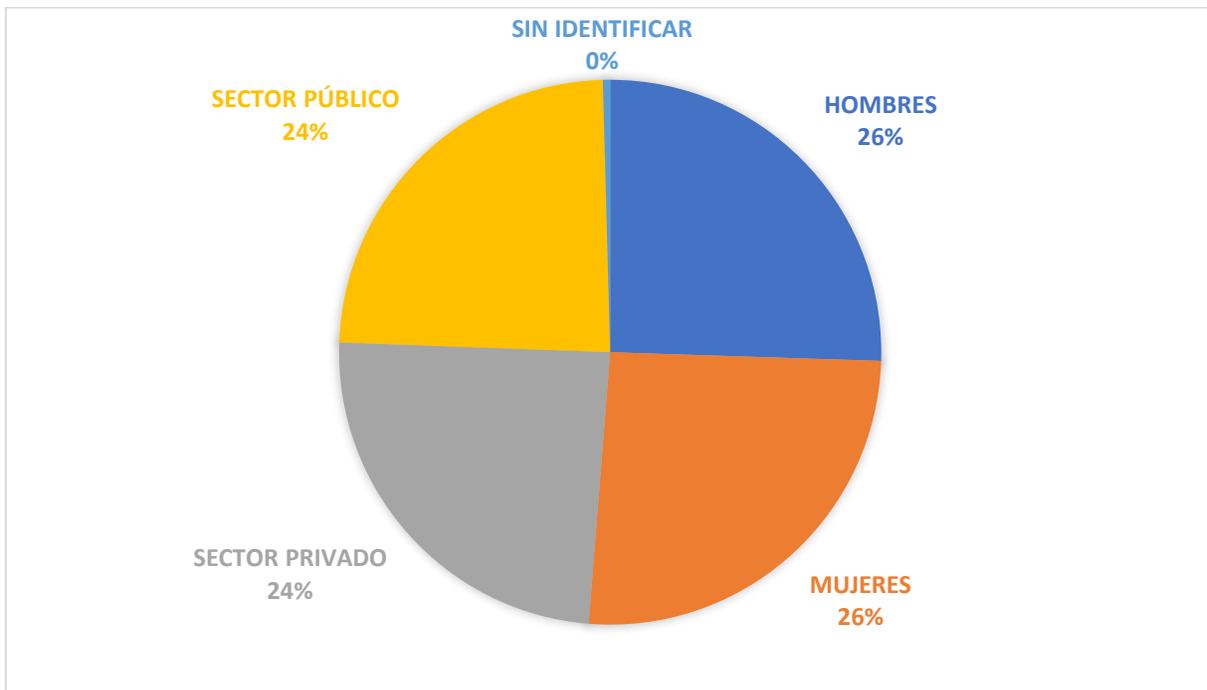
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer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



De las 3234 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (enero-marzo) del año 2023, 833 fueron radicadas por mujeres, 825 por hombres, 786 provienen del sector privado, del 776 sector público y 14 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 26%, del total de PQRS.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



### DISTRIBUCION DE PQRS

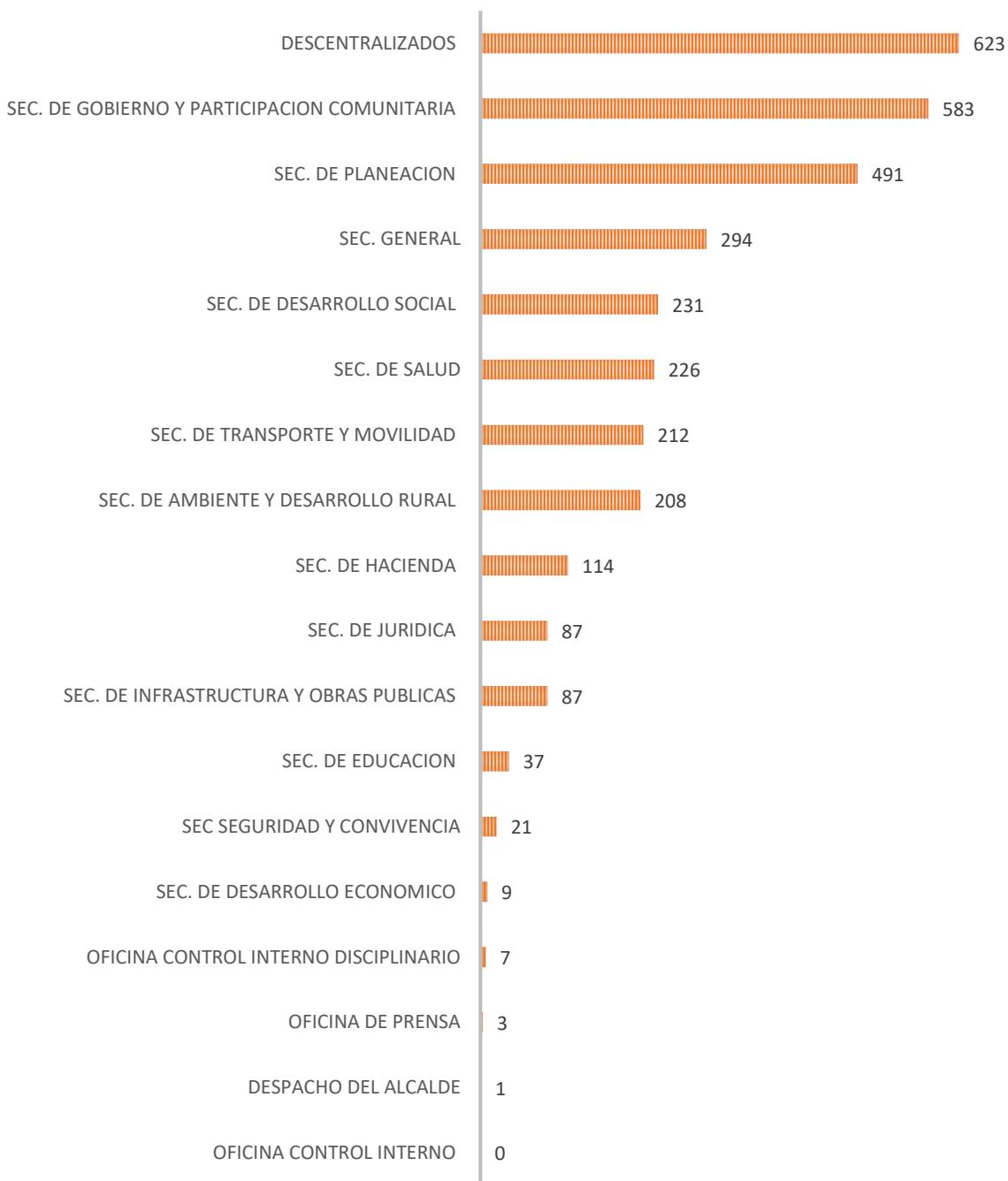
Las entidades descentralizadas tuvieron el mayor número de PQRs (623), seguida de la Secretaria de Gobierno con quinientos ochenta y tres (583) PQRs, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno ya que no registro ninguna PQRs destinada a esta durante el trimestre.

Es de aclarar que las 623 PQRs que se menciona como descentralizados, desde la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs se remite a la entidad competente y se le informa al petionario, en cumplimiento del Artículo 21 de la ley 1755 de 2015



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	QUERRELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	8	133	41	44	2	0	0	0	263	0	491
SEC. GENERAL	0	0	76	162	26	0	0	0	0	30	0	294



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	206	0	238	4	22	6	2	0	0	105	0	583
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	172	8	11	1	0	0	1	37	0	231
DESCENTRALIZADOS	0	1	544	5	12	1	0	0	0	27	33	623
SEC. DE SALUD	158	0	15	0	13	0	0	11	0	29		226
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	15	0	1	0	0	1	0	4	0	21
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	88	3	3	1	0	1	0	116	0	212
SEC. DE HACIENDA	0	0	60	9	27	3	0	2	0	13	0	114
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	104	0	10	1	0	0	0	92	0	208
SEC. DE JURIDICA	0	0	32	0	2	0	0	0	0	42	11	87
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	67	2	11	0	0	0	0	7	0	87
SEC. DE EDUCACION	0	0	29	0	7	0	0	0	0	1	0	37
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO		0	7	0	0	0	0	0	0	2	0	9
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	7
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>11</b>	<b>1589</b>	<b>234</b>	<b>189</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>770</b>	<b>44</b>	<b>3234</b>

### GRADO DE COMPETENCIA



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 3234 PQRs radicadas en el Trimestre (enero-marzo) de 2023, 2611 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 623 de entes descentralizados y otros.

### ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



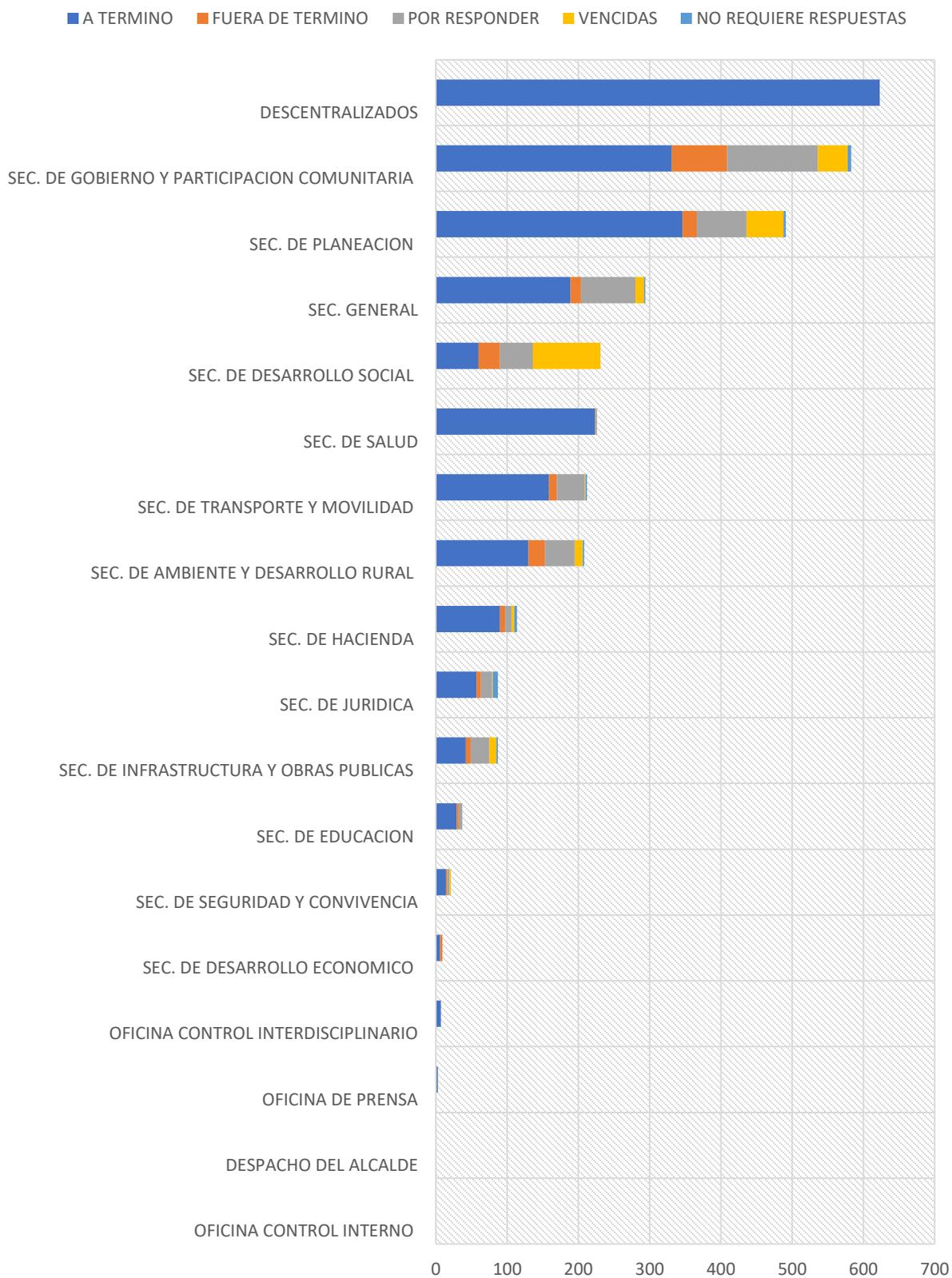
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	2	0	1	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	7	0	0	0	0	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	3	0	0	0	9
SEC. DE EDUCACION	29	3	5	0	0	37
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	42	7	26	10	2	87
SEC. DE JURIDICA	57	6	16	1	7	87
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	130	23	42	11	2	208
SEC. DE HACIENDA	90	7	9	4	4	114
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	159	11	39	1	2	212
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	2	3	2	0	21
SEC. DE SALUD	223	1	2	0	0	226
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	60	30	46	95	0	231
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	331	78	127	42	5	583
DESCENTRALIZADOS	623	0	0	0	0	623
SEC. GENERAL	189	15	76	12	2	294
SEC. DE PLANEACION	346	20	70	52	3	491
<b>TOTAL</b>	<b>2308</b>	<b>206</b>	<b>462</b>	<b>230</b>	<b>28</b>	<b>3234</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





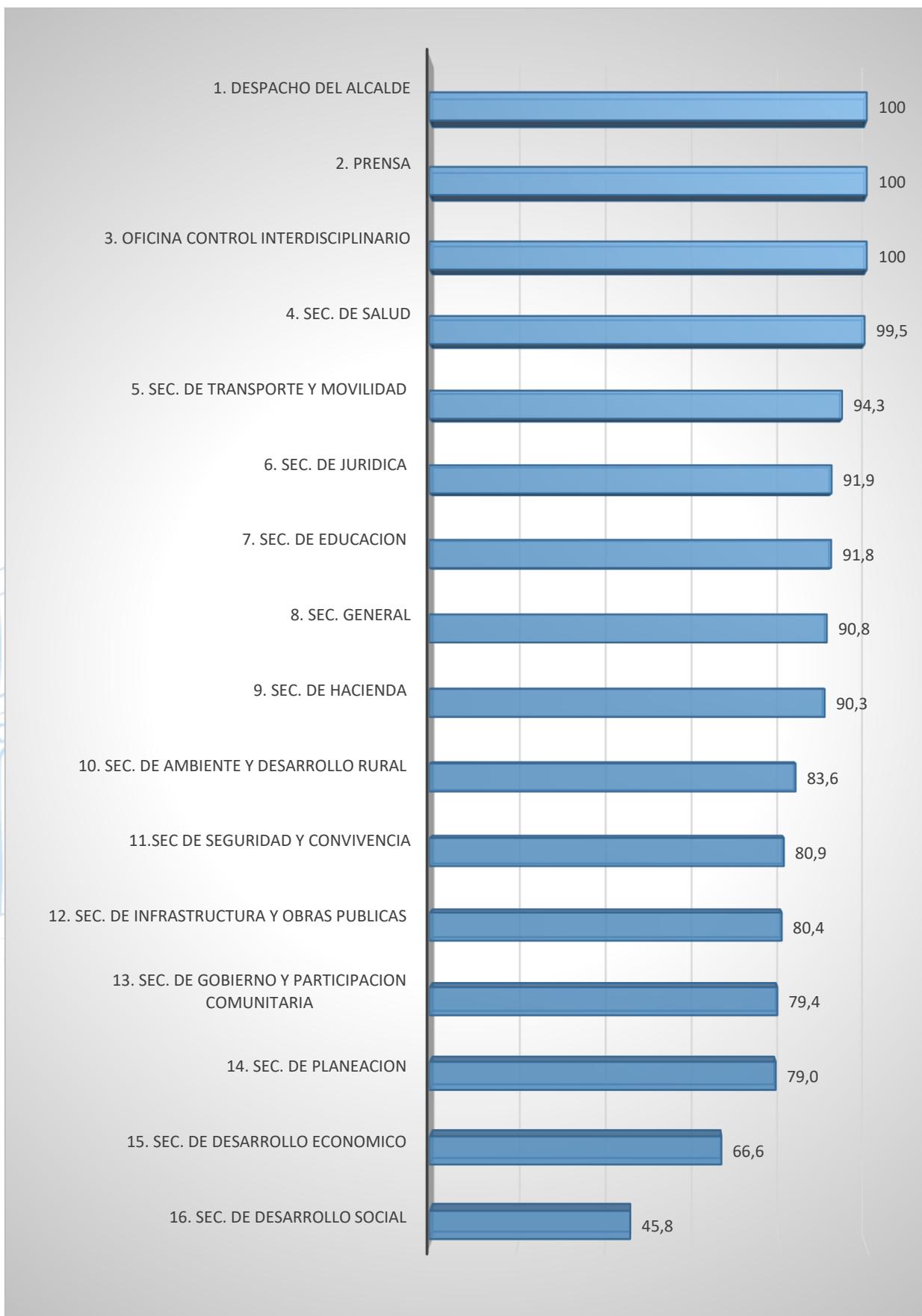
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



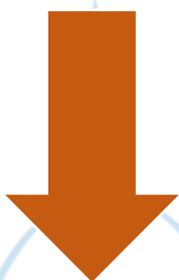


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



OFICINAS DE  
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 termino, las vencidas y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.



SECRETARIA DE  
DESARROLLO  
SOCIAL 45.8%

Las Oficina de Despacho, prensa y Control Interdisciplinario ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud 99,5%, mientras que la Secretaria de desarrollo social (45,8% ocupa el décimo sexto lugar).

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

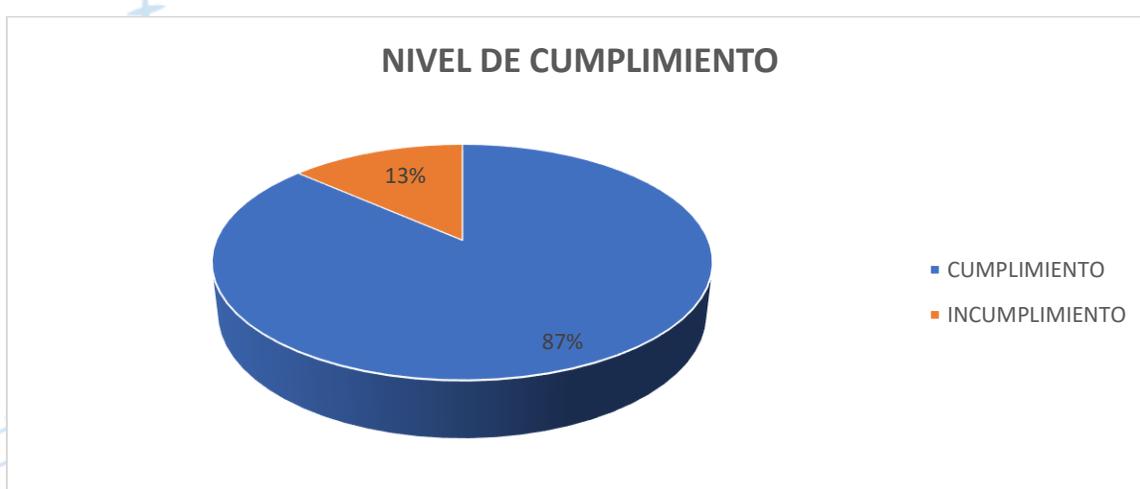
### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 3234 PQRS radicadas en el trimestre (enero-marzo) de 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2308 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 206 fuera de términos, 28 no requieren respuestas 230 se encuentran vencidas y 462 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.



## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (enero-marzo) 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 Trimestre (enero-marzo) de 2023 fue del **87%** con respecto a las 3234 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2023 al 31/03/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2308), FUERA DE TERMINO (206), VENCIDAS (230), NO REQUIEREN RESPUESTA (28) y POR RESPONDER (462) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 18/04/2023.

## 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



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.

## 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 Mónica Hernandez  
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*

