



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS 2019

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 2019, 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 2019.

#### 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 7:00 am -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.



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1-33 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		
Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 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 7:00 am -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	<a href="http://www.cajica.gov.co/pqrs/">http://www.cajica.gov.co/pqrs/</a>	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	sjrnotificaciones@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 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm Lunes a jueves 7:00 am -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.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia		Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
	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		Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

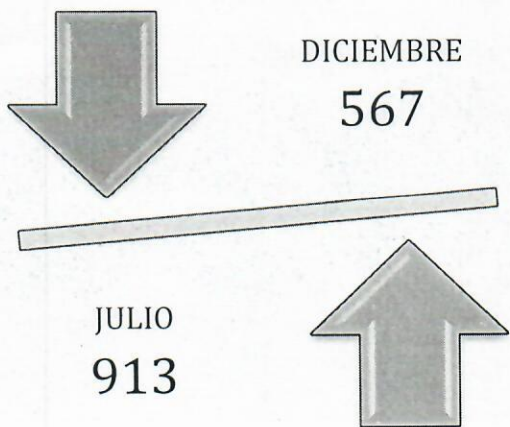
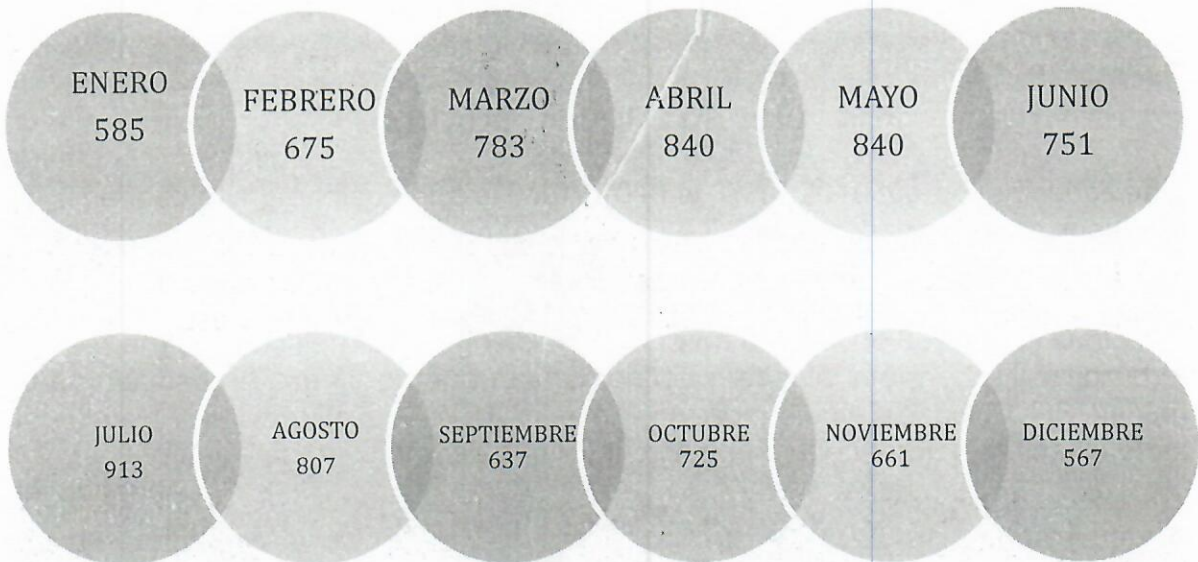




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## ESTADO DE PQRS DE 2019

En el periodo comprendido entre el 01/01/2019 al 31/12/2019 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 8784 PQRS, se debe aclarar que en el informe mensual de julio se indicó un total de 916 PQRS de las cuales no fueron tenidas en cuenta para la realización del presente informe 3 (1 solicitud, 2 derechos de petición) y en el informe de agosto se reportaron un total de 809 de las cuales no fueron tenidas en cuenta para la realización del presente informe 2 (1 solicitud, 1 derechos de petición), ya que la información correspondiente a estas PQRS habían sido registradas y se encontraban duplicadas debido a que fueron remitidas a otras dependencias.



El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de Diciembre con un total de 567 mientras que en el mes de Julio ingresaron 913 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del año 2019.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

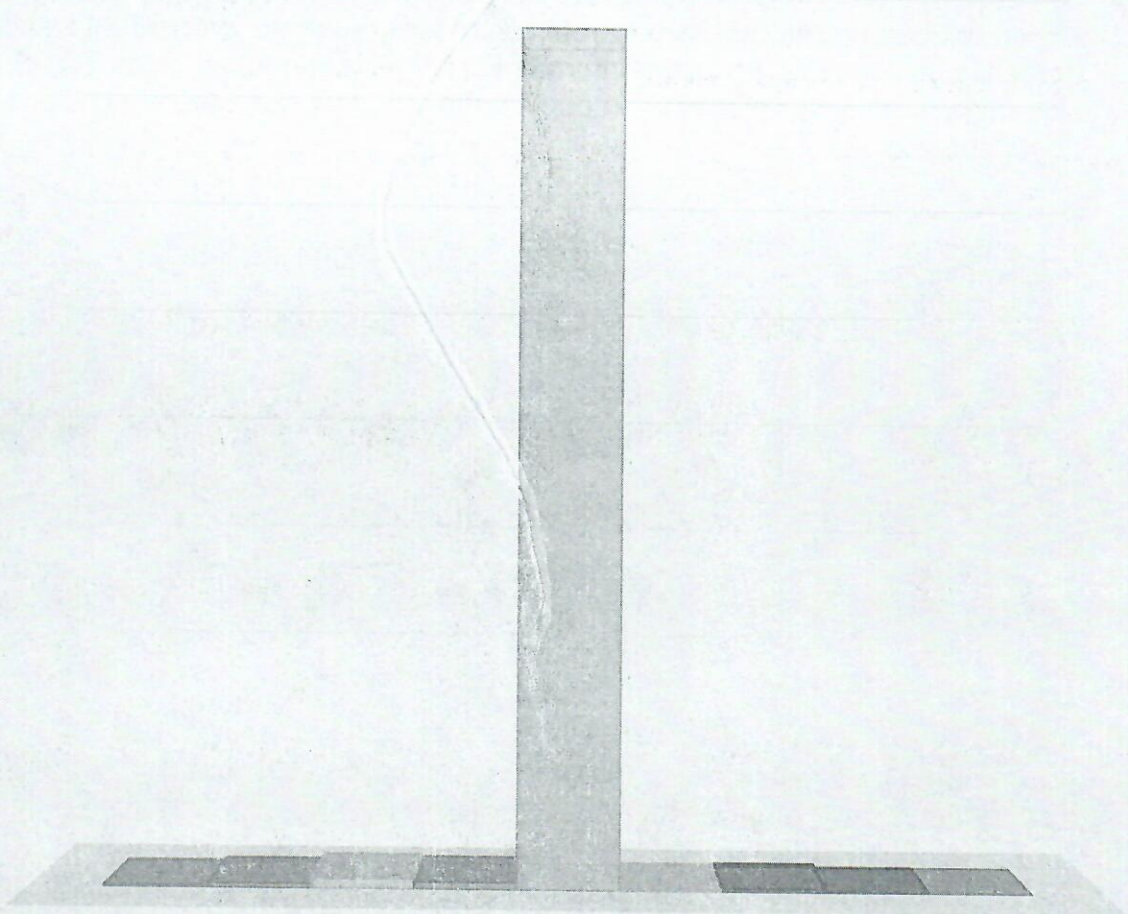




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACION DE LAS PQRS

8000  
7000  
6000  
5000  
4000  
3000  
2000  
1000  
0



	CLASIFICACION PQRS
■ TUTELA	17
■ RECLAMO	40
■ RECURSO	85
■ QUEJA	64
■ SOLICITUD	7350
■ DENUNCIA	22
■ QUERELLA	31
■ FELICITACION	3
■ SUGERENCIA	1



CO-SC-CER701118



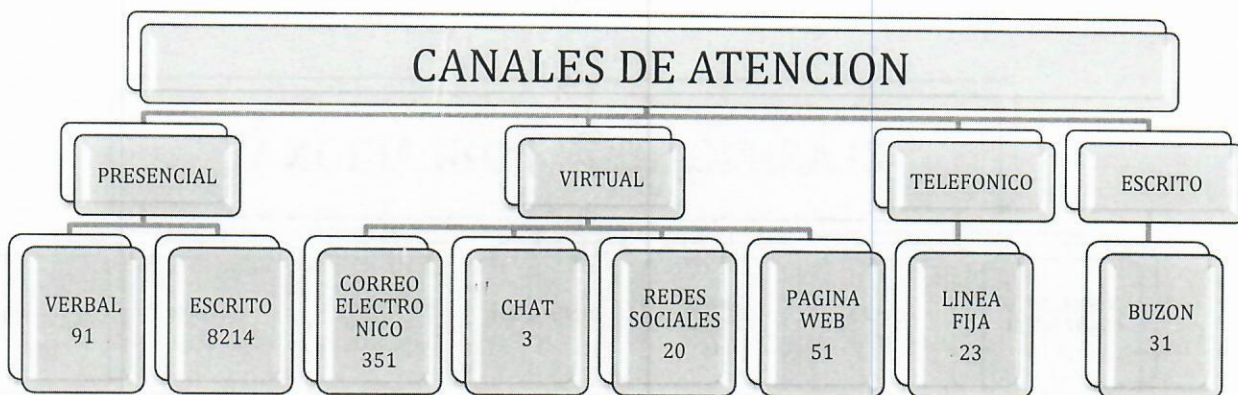
**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



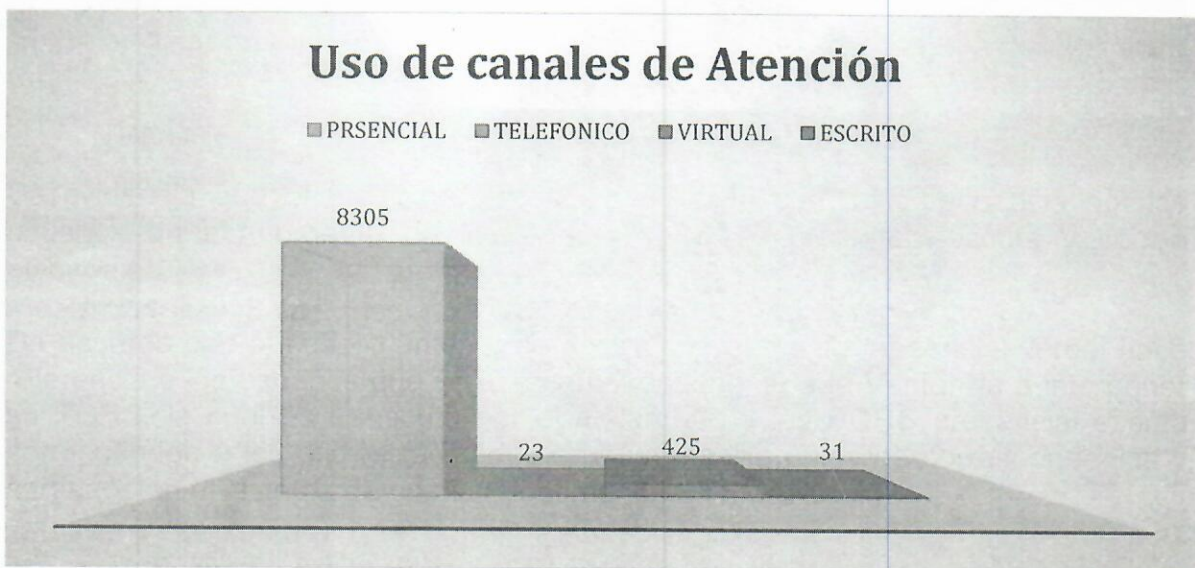


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es presencial-escrita y 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, la cual es transcrita por el encargado y las PQRS presencial escrita corresponden a los oficios radicados en la ventanilla única de correspondencia y cargados en el sistema de gestión documental SYSMAN.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

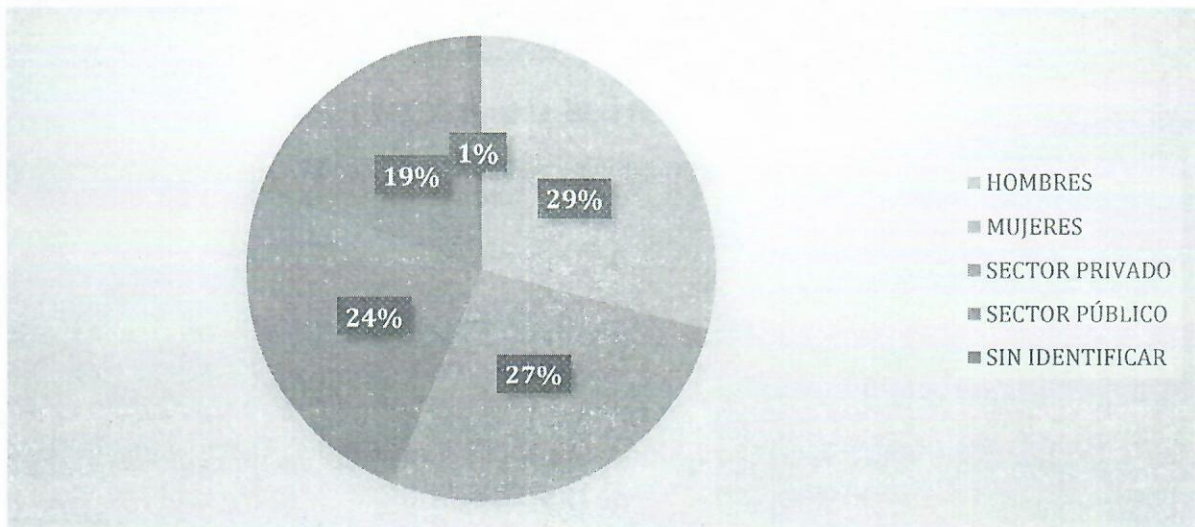


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 47	ADULTO MAYOR 53	NIÑOS( 0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 2	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 8682
--------------------------------	--------------	--------------------	-------------------	--------------------------	---------------	------------------------

De las 8784 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2019, 2390 fueron radicadas por mujeres, 2557 por hombres, 2133 provienen del sector privado, 1620 del sector público y 84 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género masculino el cual representa un 29%, del total de PQRS radicadas en el año y de las 8784 PQRS radicadas solo 169 involucran menores.



CO-SC-CER701118



### Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pgrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pgrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



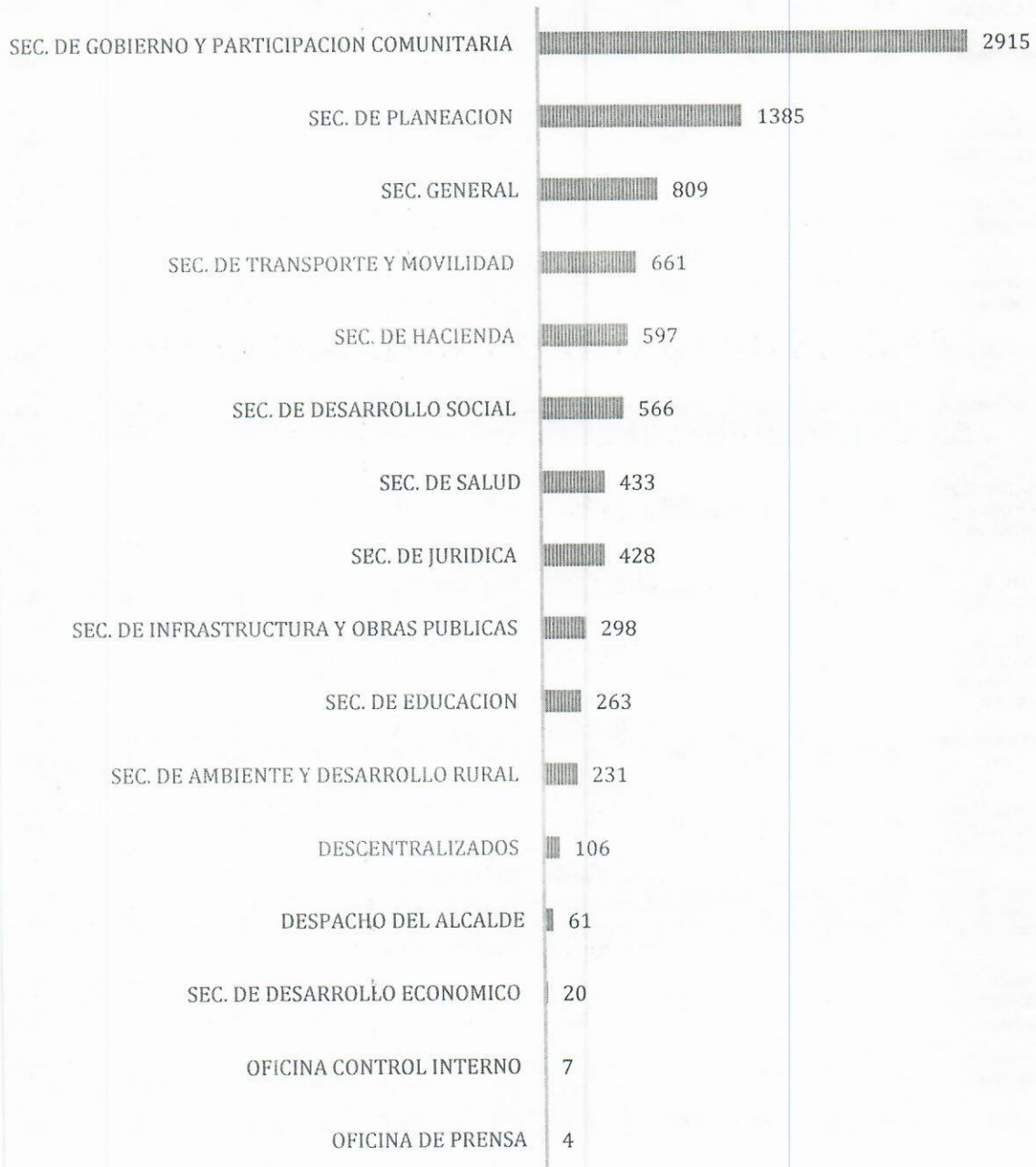


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con dos mil novecientas quince (2915) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron cuatro (4) PQRS destinadas a esta durante el año 2019.

### DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICIO N	QUEJ A	RECLAM O	SOLICITU D	SUGERENC IA	FELICITACI ON	DEVUNCI A	RECURS O	QUERELL A	ACCION DE TUTELA	TOTA L
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	228	4	6	2634	0	0	6	7	30	0	2915
SEC. DE PLANEACION	312	5	8	990	1	0	0	69	0	0	1385
SEC. GENERAL	103	11	1	692	0	1	1	0	0	0	809
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	45	4	2	609	0	0	0	0	0	1	661
SEC. DE HACIENDA	64	0	6	524	0	0	0	3	0	0	597
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	140	9	4	401	0	0	11	1	0	0	566
SEC. DE SALUD	23	3	4	402	0	1	0	0	0	0	433
SEC. DE JURIDICA	29	1	0	380	0	0	1	4	1	12	428
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	90	1	5	202	0	0	0	0	0	0	298
SEC. DE EDUCACION	32	8	1	222	0	0	0	0	0	0	263
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	62	3	0	164	0	0	2	0	0	0	231
DESCENTRALIZADOS	26	14	2	58	0	1	0	1	0	4	106
DESPACHO DEL ALCALDE	14	0	0	47	0	0	0	0	0	0	61
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	1	17	0	0	1	0	0	0	20
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL	1171	64	40	7350	1	3	22	85	31	17	8784



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 8784 PQRs radicadas en el año 2019, 8678 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 106 de entes descentralizados y otros.

Respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las 106 PQRs radicadas en el año 2019 a los entes descentralizados y otros se tiene registro de que 24 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, 3 fuera de los términos de ley y de los 79 restantes no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidas.

### ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	VENCIDO	NO REQUIERE RESPUESTA	SIN CLASIFICAR	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	1	0	2	1	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	7	0	0	0	0	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	18	2	0	0	0	20
DESPACHO DEL ALCALDE	39	12	4	6	0	61
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	134	92	0	5	0	231



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

SEC. DE EDUCACION	213	44	0	6	0	263
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	226	47	16	9	0	298
SEC. DE JURIDICA	345	54	1	28	0	428
SEC. DE SALUD	339	85	0	9	0	433
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	320	229	0	17	0	566
SEC. DE HACIENDA	504	77	0	16	0	597
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	607	40	9	5	0	661
SEC. GENERAL	498	88	170	35	18	809
SEC. DE PLANEACION	610	374	375	26	0	1385
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1920	489	426	80	0	2915
TOTAL	5781	1633	1003	243	18	8678

De las 8678 PQRS que son competencia de la Alcaldía Municipal, 18 se encuentran sin clasificar, ya que la Dirección Integral de Atención al usuario no cuenta con los soportes correspondientes a las respuestas emitidas por la Secretaria General y las mismas no se encuentran cargadas al Software de gestión documental Sysman, al presente informe se anexa la certificación expedida por el Director de Gestión Humana a la fecha Guillermo González Caicedo, en la cual se indica que fueron respondidas, sin embargo en dicha certificación no se incluye información respecto a la fecha en que fueron notificados los peticionarios por cual no se puede indicar si fue dentro o fuera de los términos de ley.



CO-SO-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

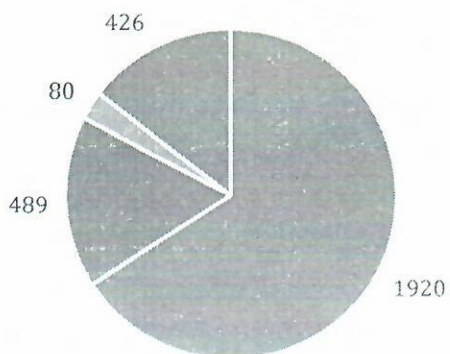




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

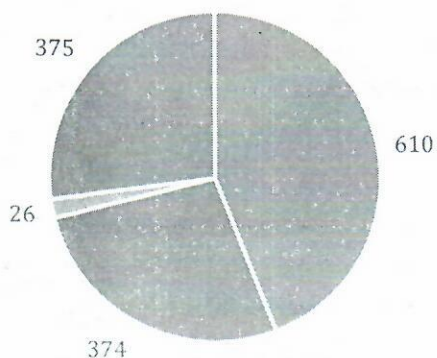
### ESTADO POR DEPENDENCIA

#### Secretaría de Gobierno



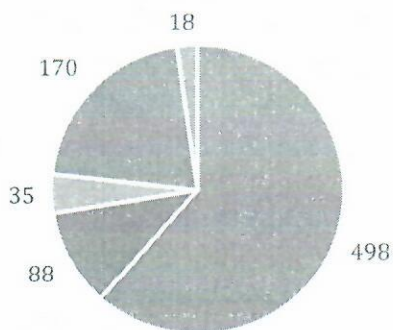
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

#### Secretaría de Planeación



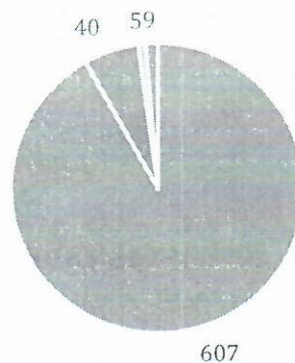
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

#### Secretaría General



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- SIN CLSIFICAR

#### Secretaría de Transporte y Movilidad



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



CO-SC-CER701118



## Unidos con toda seguridad

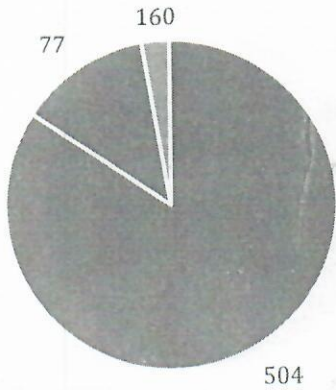
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





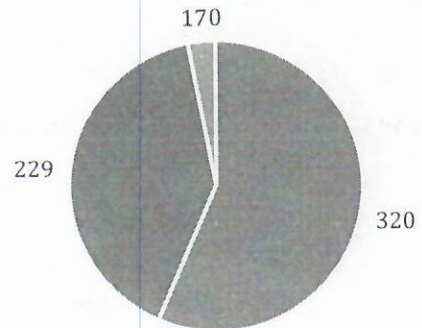
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### Secretaria de Hacienda



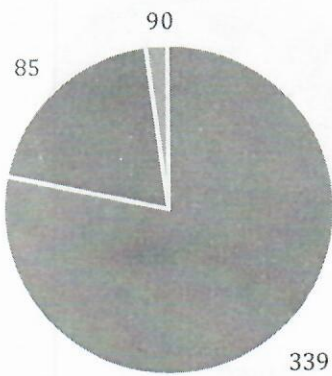
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

### Secretaria de Desarrollo Social



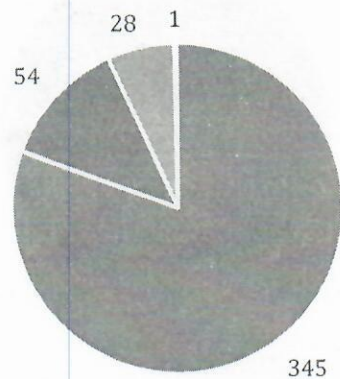
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

### Secretaria de Salud



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

### Secretaria Juridica



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



CO-SC-CER701118



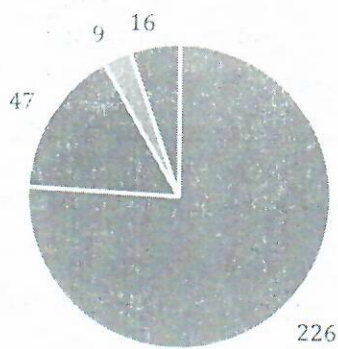
**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



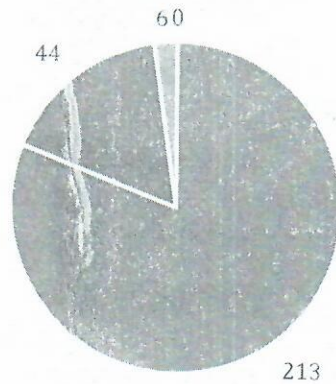
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### Secretaría de Infraestructura y Obras Públicas



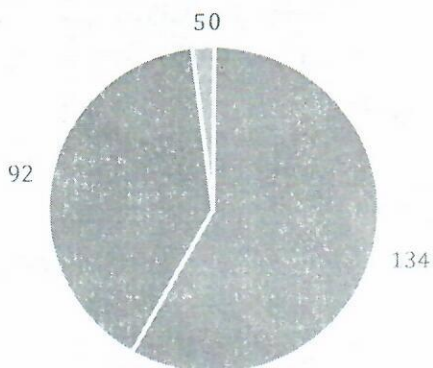
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

### Secretaría de Educación



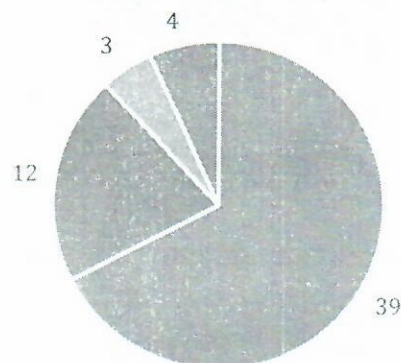
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

### Secretaría de Ambiente



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

### Despacho del Alcalde



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



CC-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

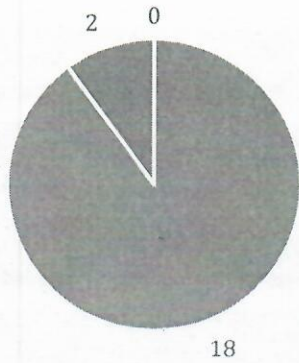
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





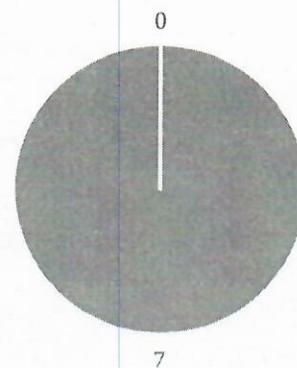
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### Secretaría de Desarrollo Economico



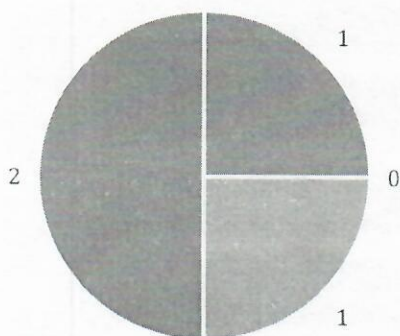
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

### Oficina de Control Interno



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

### Oficina de Prensa



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



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

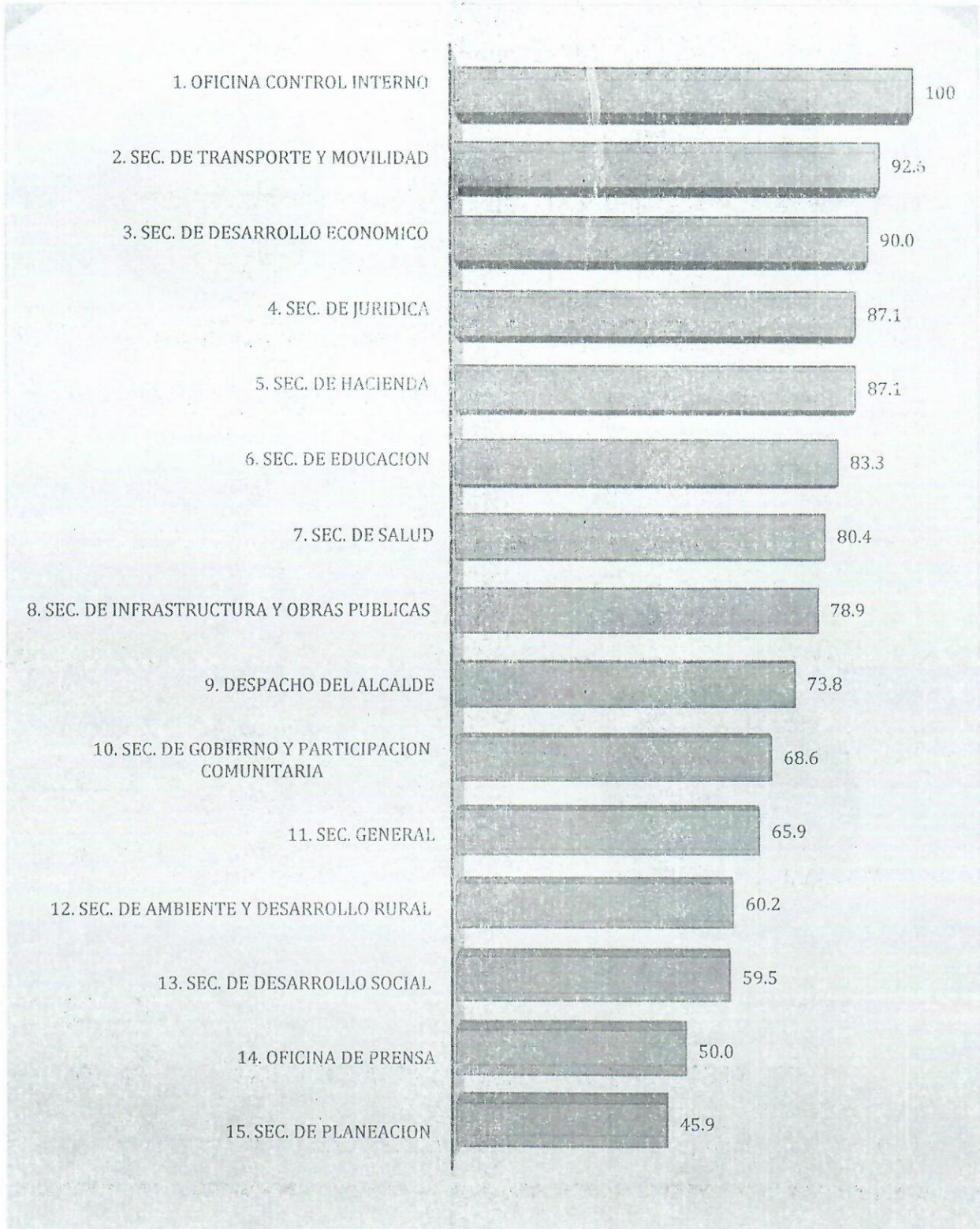
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



CO-90-CER701118



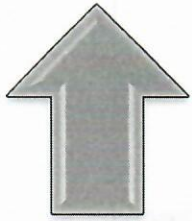
## Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Pagina web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



OFICINA DE  
CONTROL  
INTERNO  
100%



OFICINA DE  
PLANEACION  
45.9%

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, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que aún se encuentran vigentes.

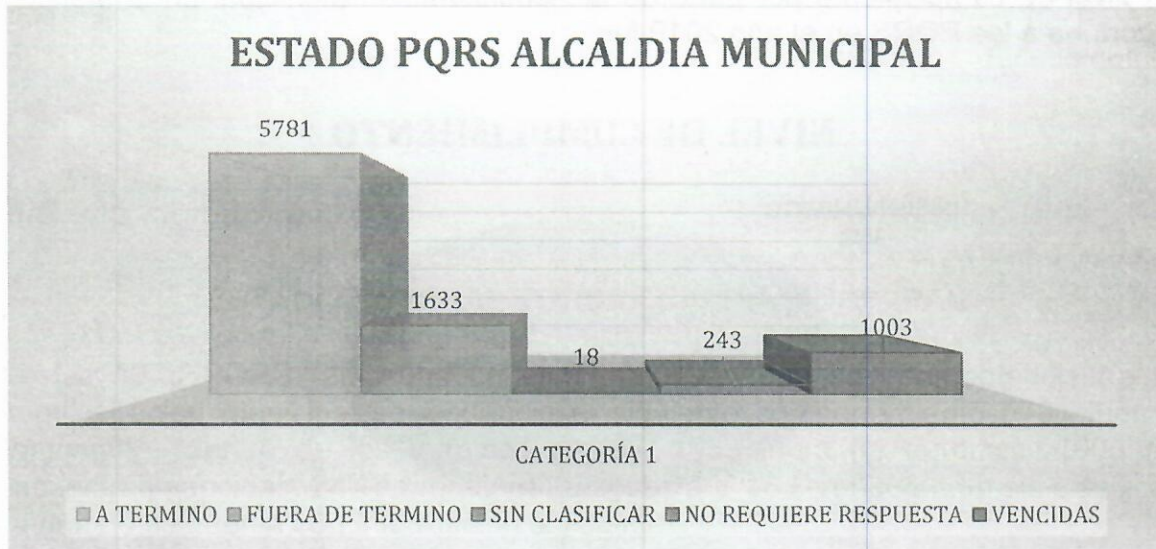
La Oficina de Control Interno ocupa el primer lugar con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la

Secretaria de Transporte y movilidad 92,6%, mientras que la Oficina de Prensa (50%) Secretaria de planeación (45,9%) y ocupan el décimo cuarto y décimo quinto lugar respectivamente.

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

### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 8678 PQRS radicadas en el año 2019 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 5781 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1633 fuera de términos, 1003 se encuentran vencidas, 243 no requieren respuesta Y 18 se encuentran sin clasificar ya que no se cuenta con información suficiente.



CO-SC-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

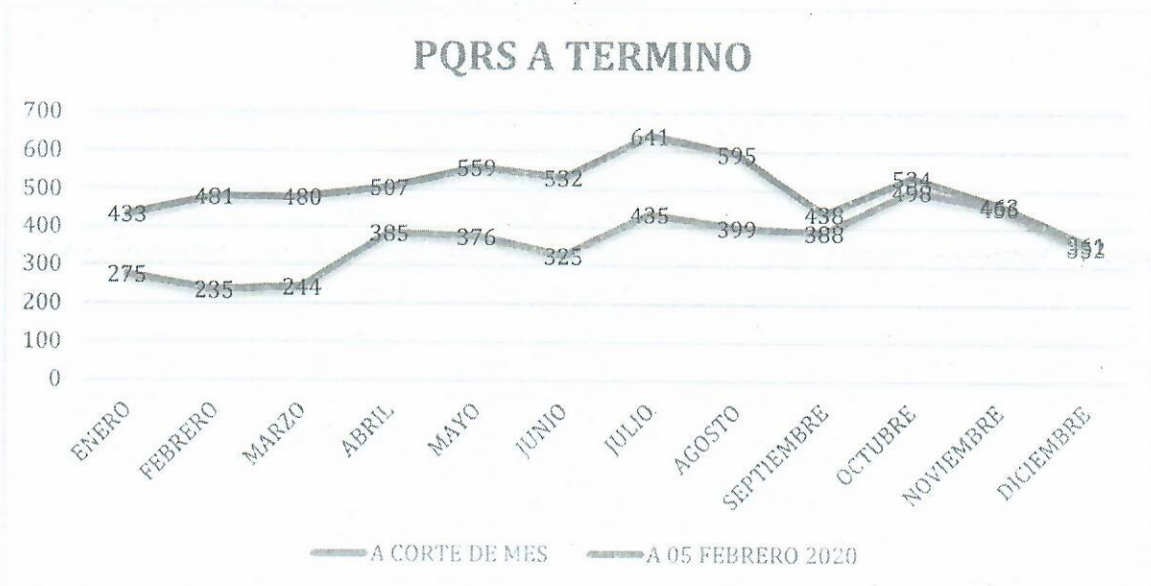
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### EVOLUCION ESTADO PQRS MES A MES



La grafica anterior representa el estado de las PQRS a fecha de elaboración del informe mes a mes el cual está representado por la línea azul, mientras que la línea roja representa la evolución en el estado de las mismas PQRS que ingresaron en el año 2109 con fecha de revisión del 05/02/2020, evidenciando no solo un aumento de las PQRS que fueron contestadas dentro de los términos establecidos por la Ley, sino una tardanza por parte de las dependencias encargadas de dar respuesta, en la alimentación del sistema de gestión documental SYSMAN.

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el año 2019 fue:



CO-SC-CER701116



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

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** (1065, 1228, 1968, 1984, 2082, 2121, 2159, 2201, 2306, 2987, 3005, 3016, 3041, 3105, 3133, 3154, 3350, 3618, 3742, 4138, 4542, 4924, 5278, 6047, 6360, 6418, 6618, 6765, 6861, 7105, 7271, 7405, 7770, 7772, 7849, 7961, 8000, PQRS-CE-177-30-04-2019, 8164, 8182, PQRS-T-06-02-05-2019, 8505, 8878, 9185, 9502, 9526, 9547, 9585, 9601, 9784, 9800, 9819, 9854, PQRS-CE-204-23-05-2019, 9974, 9994, 9995, 9996, 10123, 10175, 10229, 10517, 10556, 10562, 10662, 10679, 10685, 10688, 10689, 10723, 10729, 10808, 10820, 10823, 10824, 10825, 10827, 10832, 10838, 10842, 10849, 10874, 10902, 10913, 10944, 11023, 11071, 11134, 11135, 11218, 11237, 11277, 11331, 11335, 11494, 11501, 11532, 11614, 11654, 11842, 11920, 11967, PQRS-B-17-14-06-2019, 12011, 12187, 12329, 12330, 12344, 12346, 12380, 12396, 12406, 12413, 12433, 12489, 12490, 12529, 12568, 12576, 12577, 12603, 12605, 12606, 12608, 12611, 12612, 12613, 12615, 12637, 12641, 12647, 12652, 12677, 12693, 12695, 12700, 12702, 12708, 12719, 12726, 12738, 12756, 12775, 12779, 12783, 12794, 12819, 12923, PQRS-CE-243-02-07-2019, PQRS-CE-247-03-07-2019, 13109, 13402, 13409, 13485, 13502, 13549, 13623, PQRS-CE-256-12-07-2019, 13762, 13889, 13960, 13961, 14048, 14222, 14242, 14275, 14339, 14351, 14396, 14400, 14413, 14472, 14575, PQRS-CE-269-25-07-2019, 14969, 15002, 15034, 15090, 15127, 15154, 15180, 15196, 15233, 15407, 15439, 15629, 15653, 15664, 15666, 15667, 15722, 16026, 16040, 16327, 16416, 16489, 16661, 16724, 16773, 16795, 16853, 16854, 16855, 16858, 16866, 16868, 16872, 16944, 17008, 17041, 17047, 17083, 17200, 17201, 17263, 17304, 17306, 17309, 17337, 17436, PQRS-CE-295-09-09-2019, 18398, 18419, 18577, 18626, 18627, 18647, 18758, 18765, 18877, 19455, 19848, 19850, 19987, 20018, 20090, 20129, 20186, PQRS-B-33-08-10-2019, 20328, 20822, 21354, 21382.), no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que se encuentran vigentes.

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 2019 fue del **70%** con respecto a las 8678 PQRS que se debían contestar a fecha 23/01/2020.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2019 al 31/12/2019 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/01/2020, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (5781), FUERA DE TERMINO (1633), VENCIDAS (1003), NO REQUIEREN RESPUESTA (243) Y SIN CLASIFICAR (18)" (total 8678).



CO-3C-CER701118



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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 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, Carol Xiomara Pinto Lopez  
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS  
Anexos: dos (2) folios



CO-SC-CER701115



**Unidos con toda seguridad**

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>





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

**EL SUSCRITO DIRECTOR ADMINISTRATIVO**  
**DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA**  
**DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ**

**CERTIFICA**

Que los radicados de correspondencia fueron respondidos, como se indica a continuación:

No. Radicado	Respuesta	Observación
1297	Se dio respuesta con certificación No.003 de febrero 08/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
1849	Este comunicado es informativo, llamamos a Fiduprevisora, porque hablan de cobro de docentes vigencias 2016 y 2017, pero la Administración Municipal no tiene planta docente, nos dijeron que los disculpáramos, que por error se les había ido ese cobro a las Alcaldías que no tenían docentes, que hiciéramos caso omiso al oficio.	No se carga respuesta porque es informativo.
2208	Se dio respuesta a Protección con oficio No. AMC-SG-DGH-045 de fecha 21 de febrero/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
2840	Es informativo, nosotros ya contamos con usuario del Ministerio de Hacienda.	No se carga respuesta porque es informativo.
3278	Este comunicado es informativo, en capacitación en la Gobernación, donde Fiduprevisora, era uno de los expositores, varias Alcaldías preguntamos porque nos enviaban cuneta de cobro de docentes si no teníamos planta docente, nos dijeron que los disculpáramos, que habían salido masivo para todas las Alcaldías el oficio, pero que si no teníamos docentes, que hiciéramos caso omiso al oficio.	No se carga respuesta porque es informativo.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240





3904	Se dio respuesta a Protección con oficio No. AMC-SG-DGH- 060 de fecha 15 de febrero/ 2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
6920	Se dio respuesta con oficio de fecha 07 de mayo/ 2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
10128	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-124 de fecha 13 de junio/ 2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
10130	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-124 de fecha 13 de junio/ 2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
10493	Se dio respuesta a Porvenir con oficio No. AMC-SG-DGH-127 JUNIO 04/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
10657	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-128 04/06/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
11062	Se dio respuesta con oficio de AMC-SG-DGH130 de 04/06/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
11352	Como es un tema de aportes a pensión del Hospital, se envió correo electrónico a la Secretaría de Salud y al Hospital, también se envió memorando 183 de agosto 15/2019, a la Secretaría Jurídica, para que citen a Comité Jurídico y decidan quién va a responder por los aportes a pensión de la señora	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
11401	Se dio respuesta al Juzgado con oficio No. AMC-SG-DGH-160- junio 10/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
11525	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-320- agosto 01/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
12072	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-255- junio 25/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
12394	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-324- agosto 01/2019 y también se remitió por correo electrónico al Asesor Jurídico Externo, por competencia	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial
12447	Se dio respuesta con oficio No. AMC-SG-DGH-325- agosto 01/2019	No se puede cargar en el sistema porque contiene información confidencial



GP-CER427821

CO-ISO-CER427820



Aldía Municipal de Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 - Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240