



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2019

PRESENTACION

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 mes de noviembre, 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 30 de noviembre 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.



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: contatos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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.
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	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	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



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



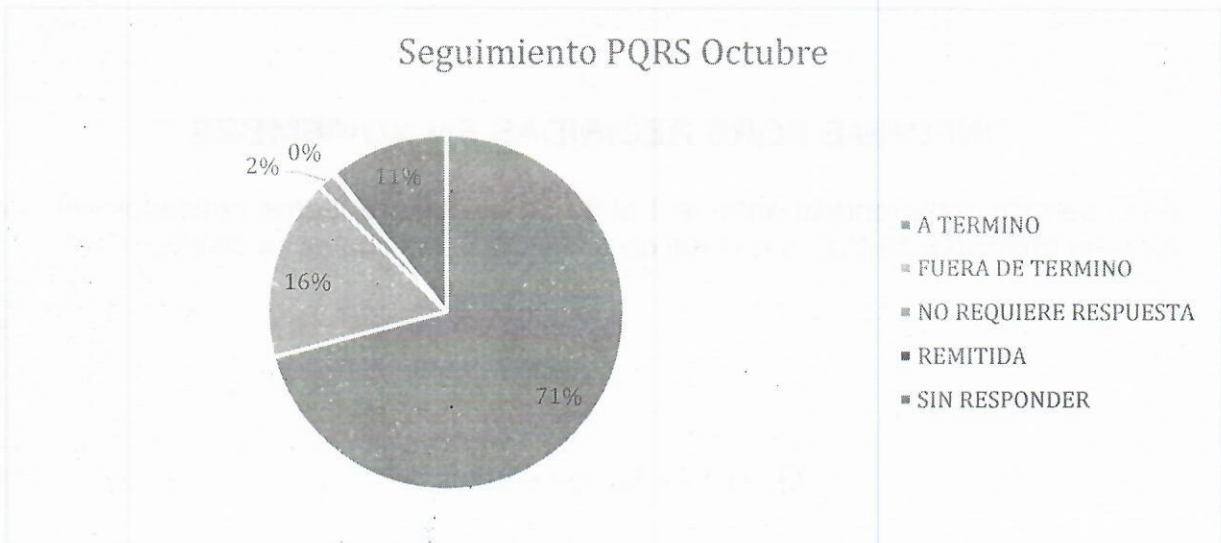
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	dichos medios se gestionan en horas y días hábiles. Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	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.
	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	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	

SEGUIMIENTO PQRS PENDIENTES MES ANTERIOR

En el informe anterior se reportaron un total de 725 PQRS recibidas en el mes de octubre de las cuales solo 498 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 95 fuera de términos, 129 vencidas y 3 remitidas a entes descentralizados y otros.

Al corte de la última verificación en el Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía Municipal SYSMAN se evidencia que con relación a las 722 PQRS que eran competencia de la Alcaldía Municipal, las Secretarías informan dar respuesta a 512 PQRS dentro de los términos de ley, 119 fuera de termino, 12 no requieren respuesta y 1 fue remitida a entes descentralizados por lo que quedarían pendientes por reporte 78 PQRS, las cuales se encuentran en estado vencido.



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

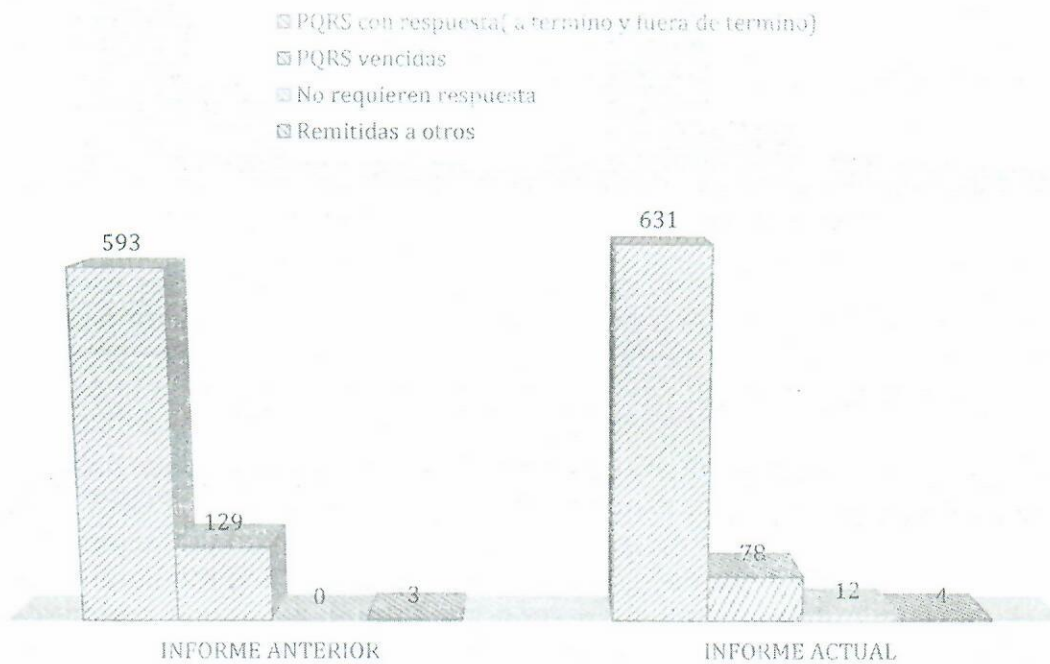
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Teniendo en cuenta la información anterior podemos evidenciar una variación del número de PQRS registradas en el mes de octubre que recibieron contestación, de 593 PQRS reportadas dentro y fuera de términos se avanzó a 631 PQRS que recibieron respuesta y fueron cargadas con su respectivo soporte a SYSMAN, lo cual representa un incremento de 5.3% frente a las 722 PQRS, las cuales eran competencia de la entidad.

SEGUIMIENTO PQRS OCTUBRE



INFORME PQRS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 661 PQRS, los cuales se clasifican así



CO-SC-GER761118

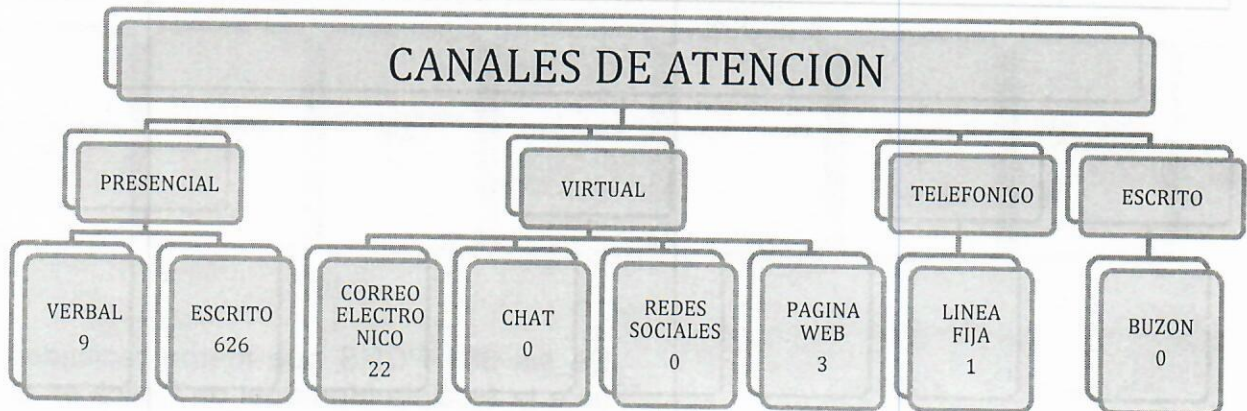
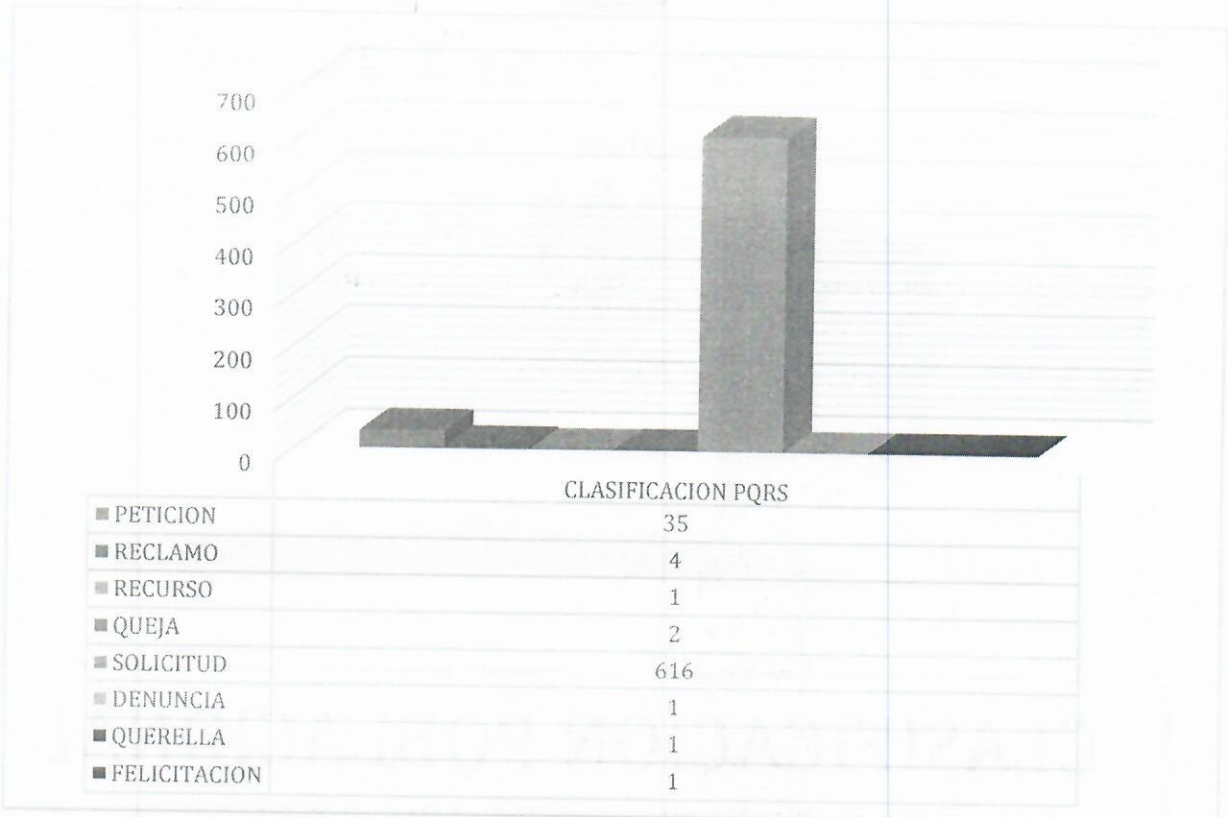


Unidos con toda seguridad

Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajica - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: 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



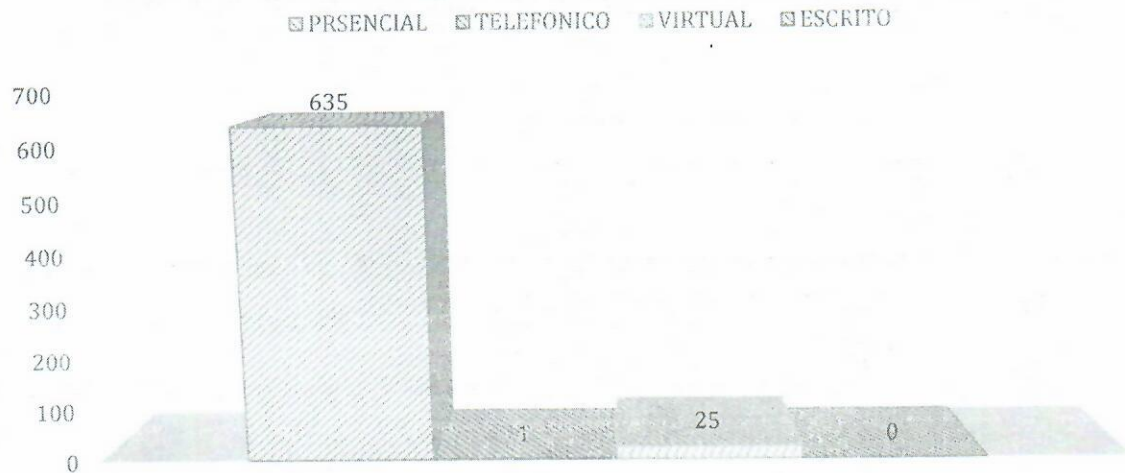
Unidos con toda seguridad

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

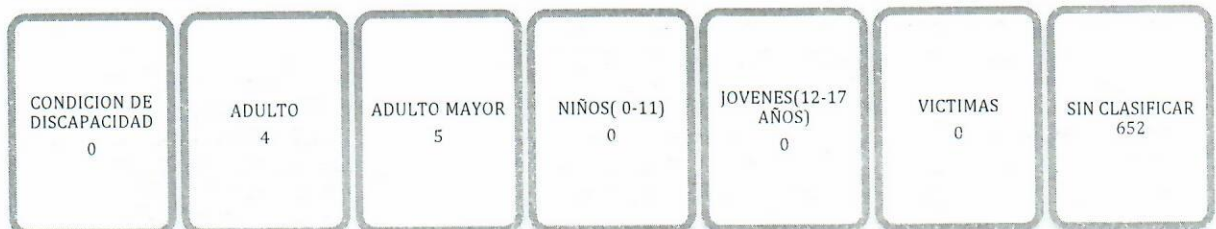


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

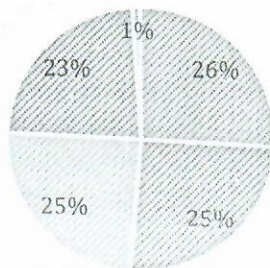
USO DE CANALES DE ATENCIÓN



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL



- HOMBRES
- MUJERES
- SECTOR PRIVADO
- SECTOR PÚBLICO
- SIN IDENTIFICAR



De las 661 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de noviembre 168 fueron radicadas por mujeres, 172 por hombres, 162 provienen del sector privado, 153 del sector público y 6 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género masculino el cual representa un 26%, del total de PQRs radicadas en el mes y de las 661 PQRs radicadas solo 30 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-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

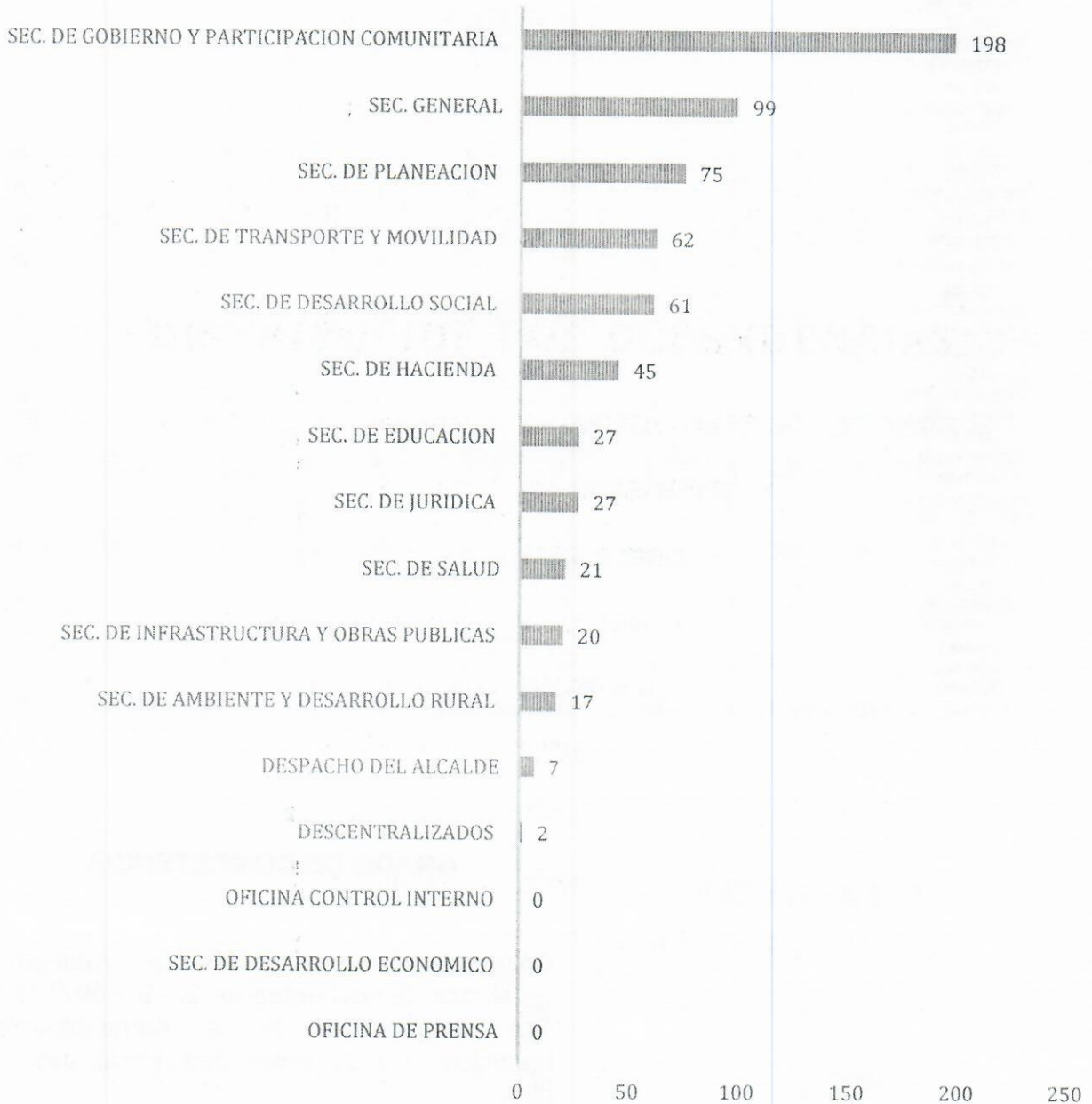


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con ciento noventa y ocho (198) PQRS, mientras que para la Oficina de Control Interno, Oficina de Prensa y Secretaria de Desarrollo Económico no se registran PQRS

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIAS	RECURSOS	QUERRELLAS	ACCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	4	0	0	193	0	0	0	0	1	0	198
SEC. GENERAL	3		0	95	0	1	0	0	0	0	99
SEC. DE PLANEACION	8	0	0	66	0	0	0	1	0	0	75
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	62	0	0	0	0	0	0	62
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	7	0	0	53	0	0	1	0	0	0	61
SEC. DE HACIENDA	1	0	0	44	0	0	0	0	0	0	45
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	27	0	0	0	0	0	0	27
SEC. DE EDUCACION	3	1	0	23	0	0	0	0	0	0	27
SEC. DE SALUD	0	0	3	18	0	0	0	0	0	0	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	4	0	1	15	0	0	0	0	0	0	20
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	2	0	0	15	0	0	0	0	0	0	17
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	5	0	0	0	0	0	0	7
DESCENTRALIZADOS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	35	2	4	616	0	1	1	1	1	0	661



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 661 PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2019, 659 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 2 de entes descentralizados y otros.



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	6	1	0	7
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	13	2	2	17
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	13	6	1	20
SEC. DE SALUD	17	4	0	21
SEC. DE JURIDICA	26	1	0	27
SEC. DE EDUCACION	25	2	0	27
SEC. DE HACIENDA	30	10	5	45
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	34	27	0	61
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	58	4	0	62
SEC. DE PLANEACION	29	25	21	75
SEC. GENERAL	69	7	23	99
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	136	43	19	198
TOTAL	456	132	71	659



CO-SC-CER701118

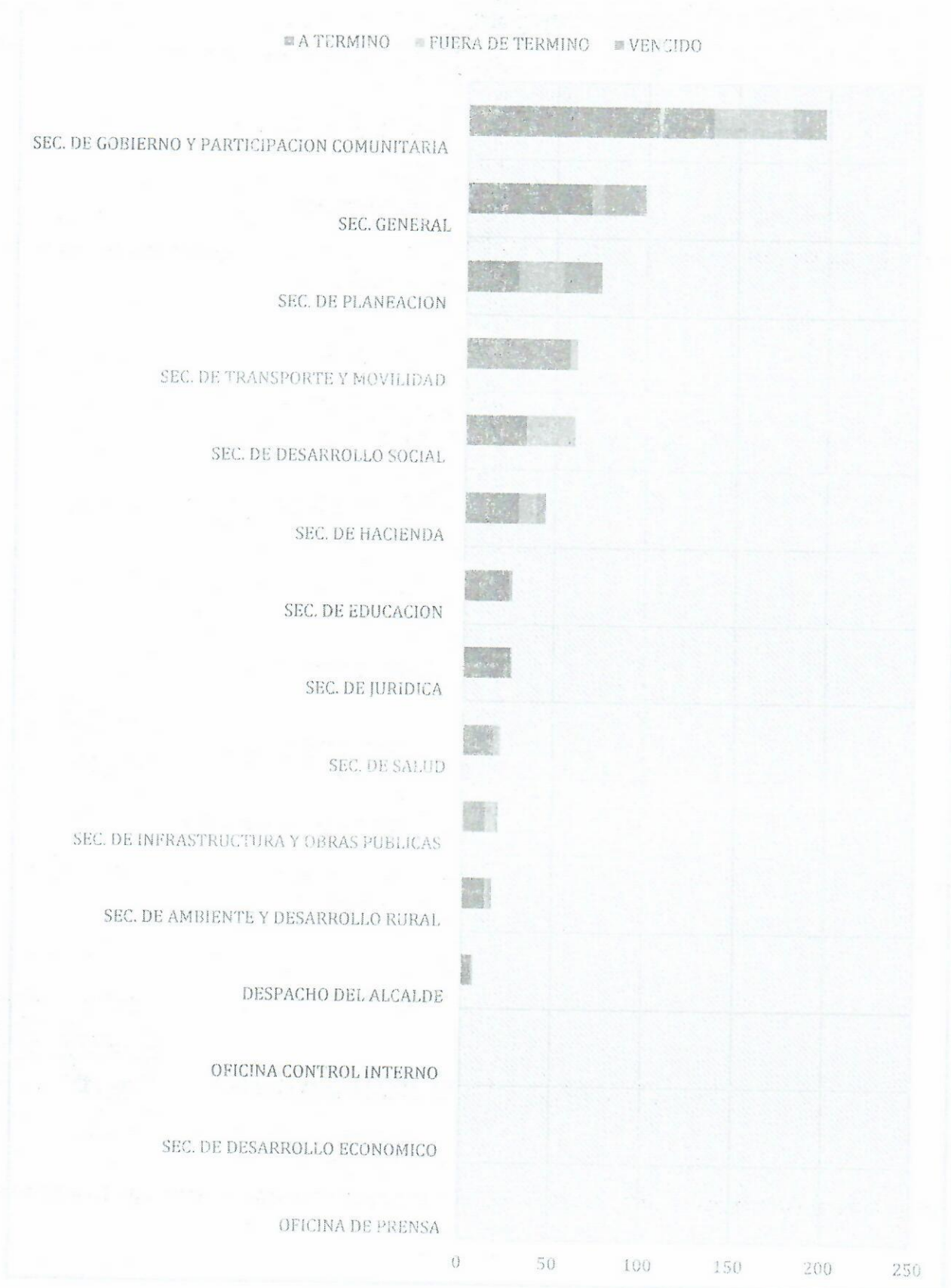


Unidos con toda seguridad

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



CO-SC-CER791118



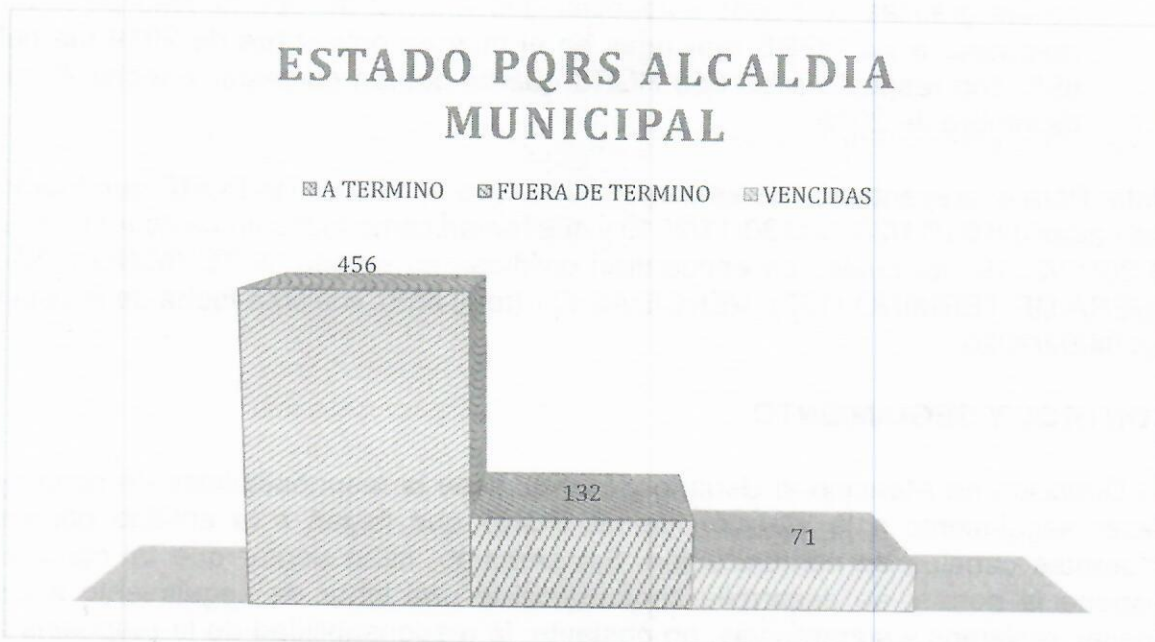
Unidos con toda seguridad

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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 659 PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2019, la Administración Municipal muestra el siguiente comportamiento 456 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 132 fuera de términos, 71 se encuentran vencidas.



- El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el mes de noviembre fue:



- Cabe aclarar que 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**, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que se encuentran vigentes.
- Con respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las 2 PQRS radicadas en el mes de noviembre de 2019 a los entes descentralizados y otros no se



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidas.

- 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 noviembre de 2019 fue del 69% con respecto a las 659 PQRS que se debían contestar a fecha 20 de diciembre de 2019.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/11/2019 al 30/11/2019 y que tenían como fecha límite de respuesta el 20/12/2019, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (456), FUERA DE TERMINO (132), VENCIDAS (71 (total 659), a última fecha de revisión del 04/02/2020

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 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 manejo del aplicativo SYSMAN.

Elaboro, Carol Xiomara Pinto Lopez
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS



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 Página web: <https://www.cajica.gov.co/>