



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS DICIEMBRE 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 diciembre, 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 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.



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

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.
		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	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	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
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		



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/>

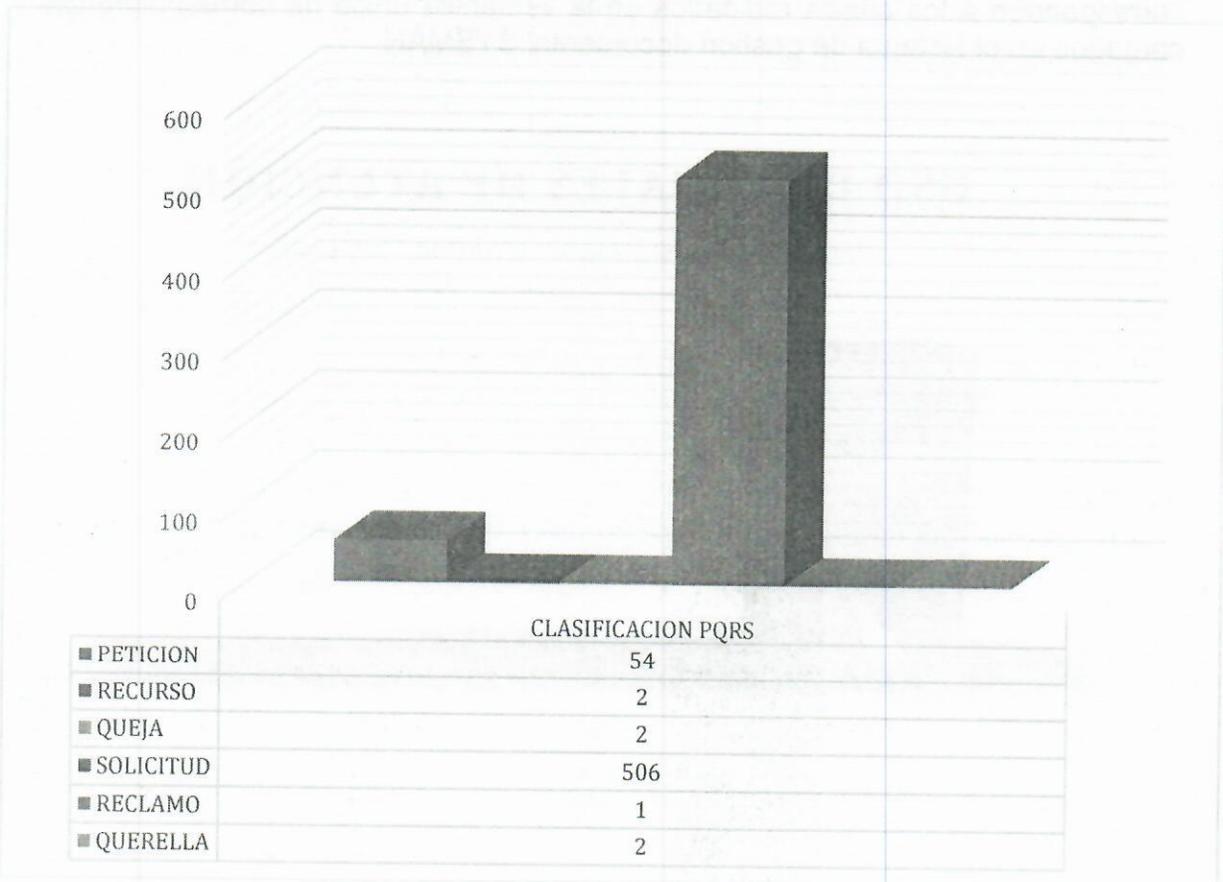


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	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	

INFORME PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 567 PQRS, los cuales se clasifican así



CO-SC-CER701118

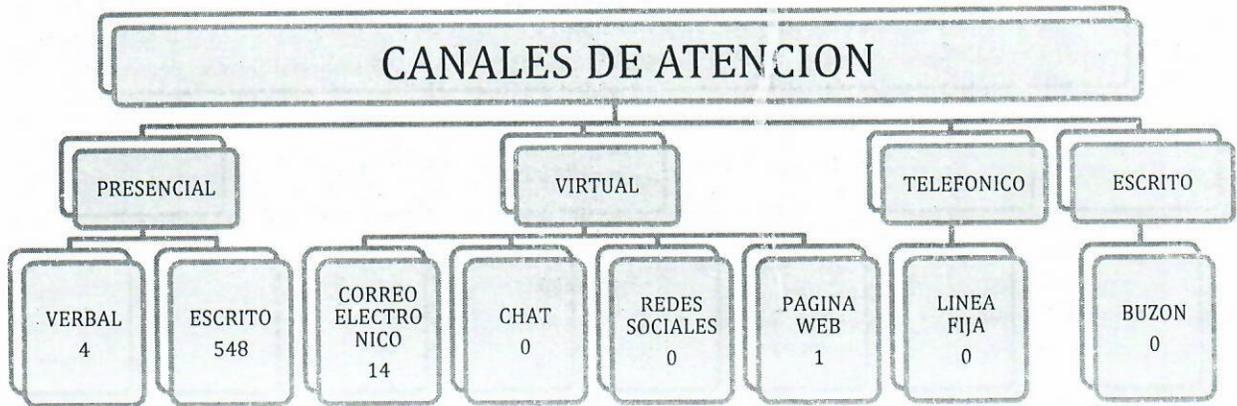


Unidos con toda seguridad

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/>

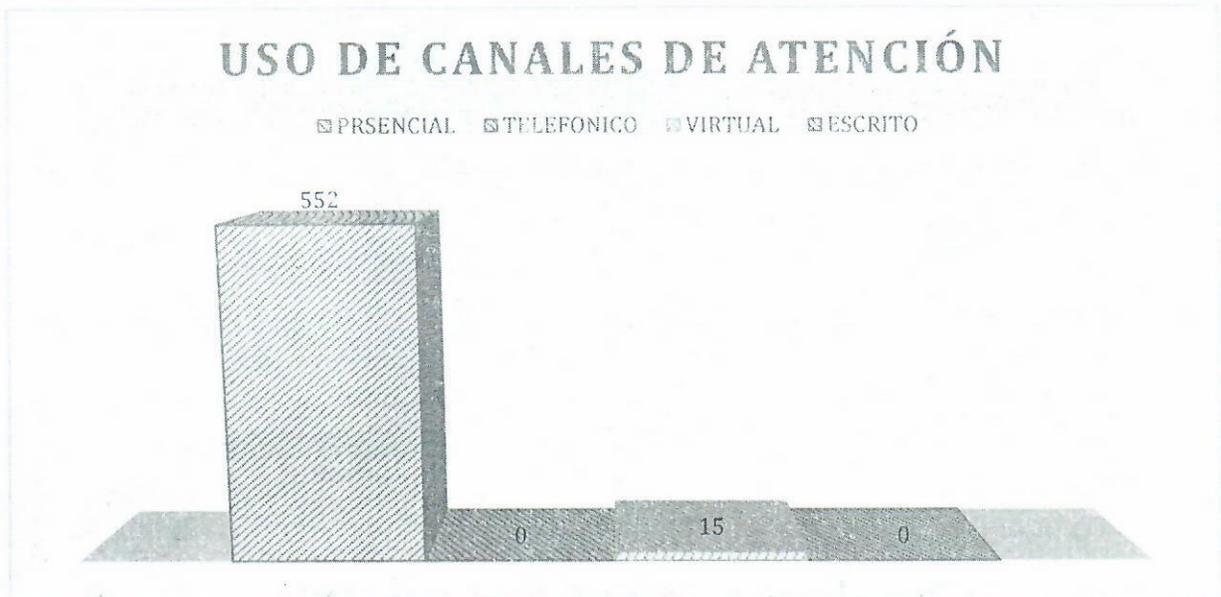


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



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-GER701118



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/>

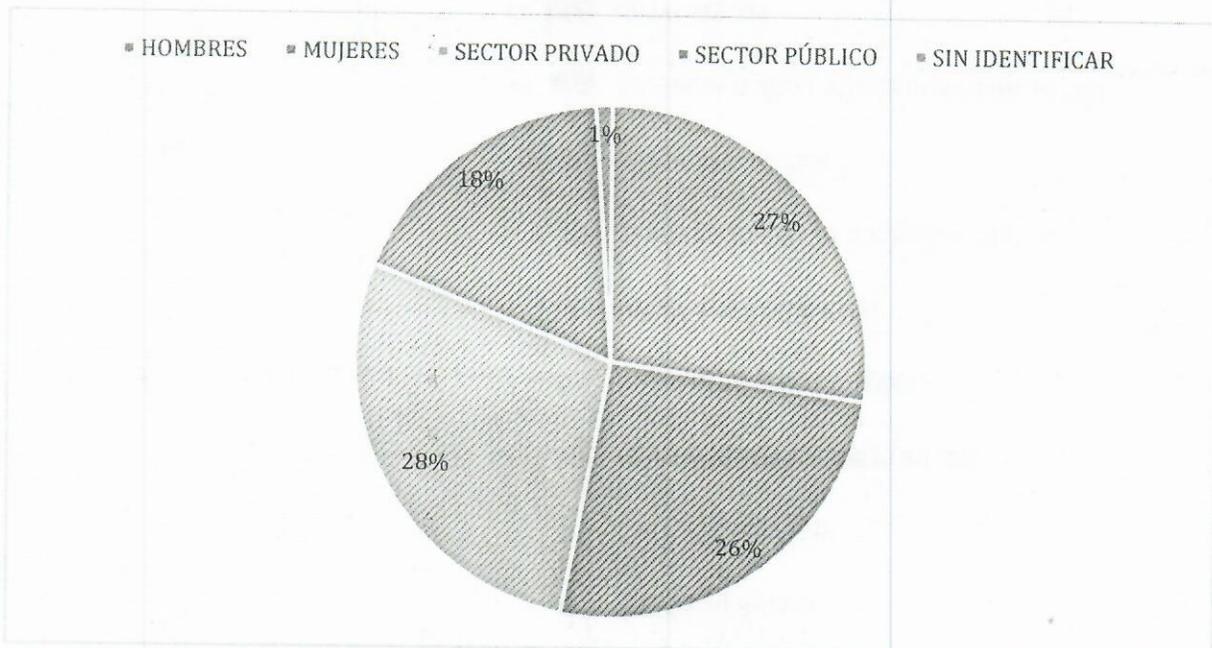


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 1	ADULTO MAYOR 2	NIÑOS(0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 0	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 564
--------------------------------	-------------	-------------------	-------------------	--------------------------	---------------	-----------------------

De las 567 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de diciembre 147 fueron radicadas por mujeres, 156 por hombres, 160 provienen del sector privado, 101 del sector público y 3 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 28%, del total de PQRS radicadas en el mes de diciembre



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/>

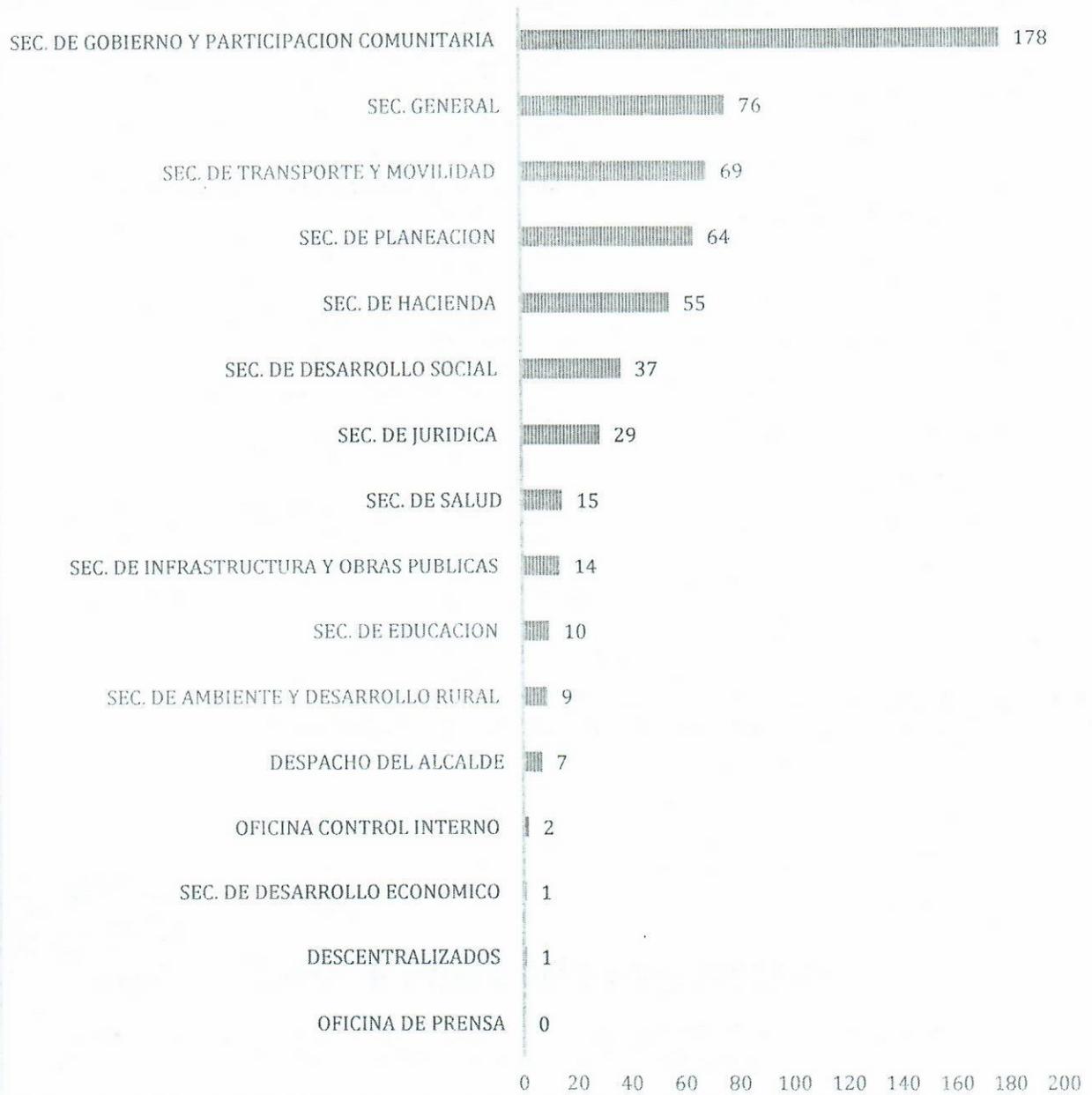


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con ciento setenta y ocho (178) PQRS, mientras que para la Oficina de Prensa 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/>



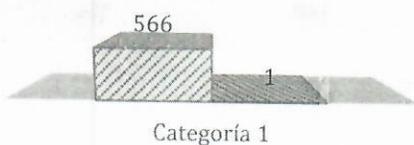
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	QUERRELA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	9	1	0	165	0	0	0	1	2	0	178
SEC. GENERAL	4	1	0	71	0	0	0	0	0	0	76
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	0	0	67	0	0	0	0	0	0	69
SEC. DE PLANEACION	18	0	0	46	0	0	0	0	0	0	64
SEC. DE HACIENDA	10	0	0	45	0	0	0	0	0	0	55
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	33	0	0	0	1	0	0	37
SEC. DE JURIDICA	3	0	0	26	0	0	0	0	0	0	29
SEC. DE SALUD	1	0	1	13	0	0	0	0	0	0	15
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	0	0	12	0	0	0	0	0	0	14
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	0	0	8	0	0	0	0	0	0	9
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	54	2	1	506	0	0	0	2	2	0	567

GRADO DE COMPETENCIA

Alcaldía Descentralizados



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 567 PQRS radicadas en el mes de diciembre de 2019, 566 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 1 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	1	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	5	7
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	9	0	0	9
SEC. DE EDUCACION	10	0	0	10
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	9	5	0	14
SEC. DE SALUD	9	0	6	15
SEC. DE JURIDICA	27	1	1	29
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	22	13	2	37
SEC. DE HACIENDA	49	6	0	55
SEC. DE PLANEACION	23	14	27	64
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	50	11	8	69
SEC. GENERAL	17	1	58	76
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	122	23	33	178
TOTAL	352	74	140	566



CO-SC-CER701118

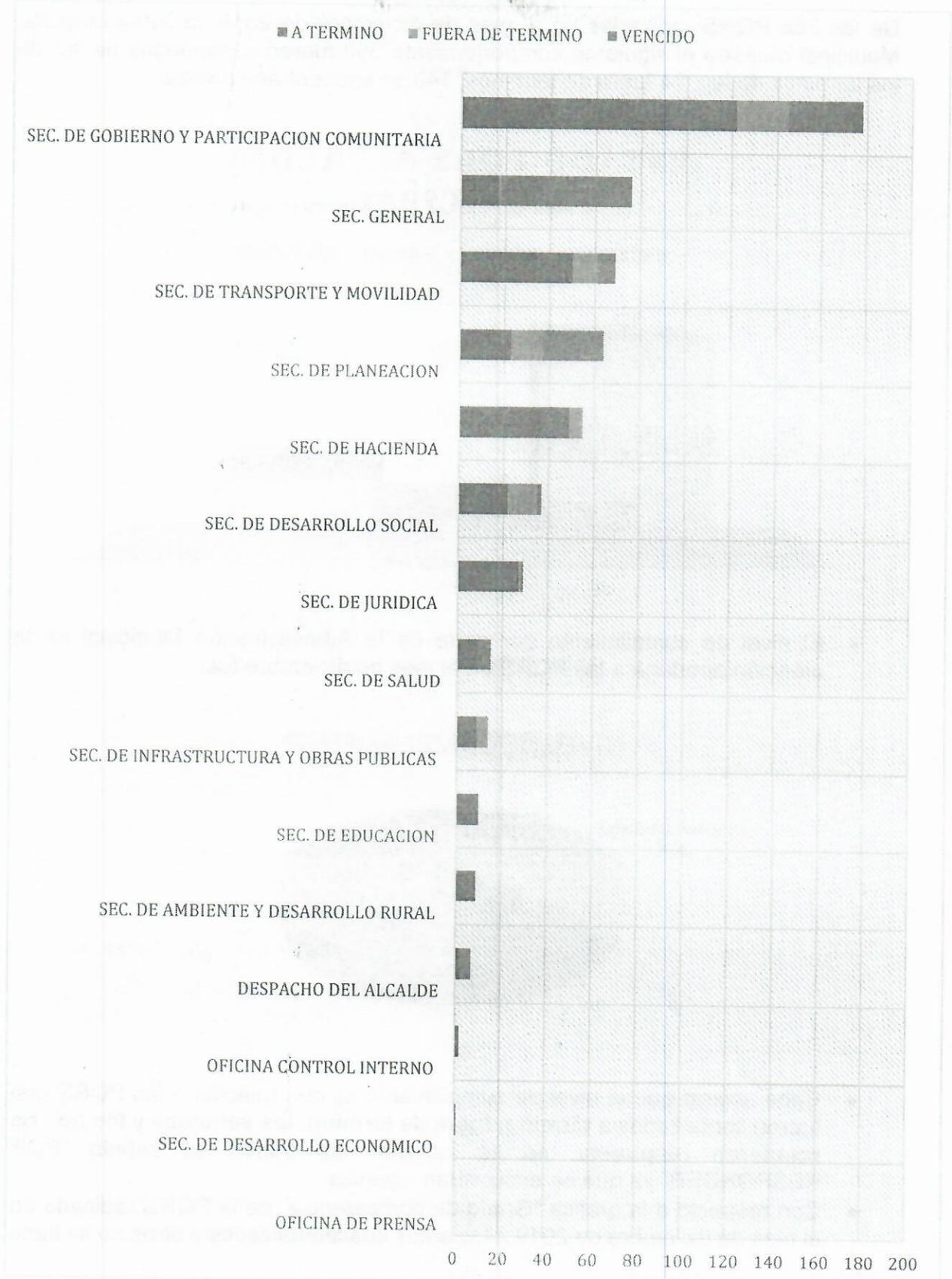


Unidos con toda seguridad

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

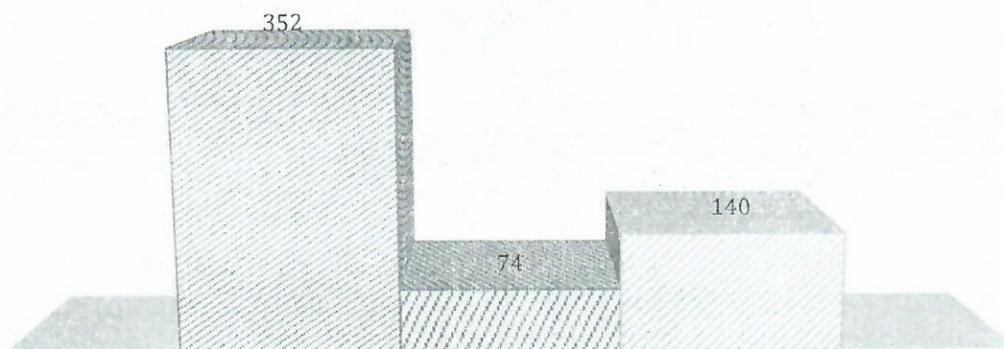


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 566 PQRS radicadas en el mes de diciembre de 2019, la Administración Municipal muestra el siguiente comportamiento 352 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 74 fuera de términos, 140 se encuentran vencidas.

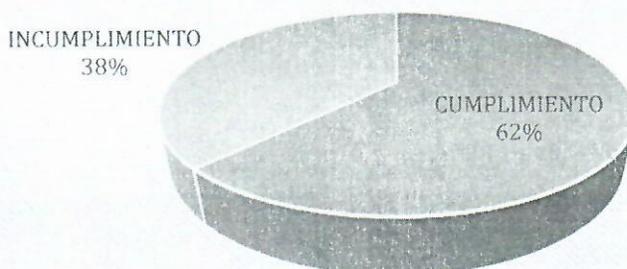
ESTADO PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

■ A TERMINO ■ FUERA DE TERMINO ■ VENCIDAS



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

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



- 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 la PQRS radicada en el mes de diciembre de 2019 a los entes descentralizados y otros no se tiene



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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentra vencida.

- 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 diciembre de 2019 fue del 62% con respecto a las 566 PQRS que se debían contestar a fecha 23 de enero de 2020.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/12/2019 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 (352), FUERA DE TERMINO (74), VENCIDAS (140) (total 566), 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*
Secretaria 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/>