



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS MARZO DE 2020

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 marzo, 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 marzo de 2020.

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



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		



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 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. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	Radicación comunicacion escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca - Colombia		
	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		

SEGUIMIENTO PQRS PENDIENTES MES ANTERIOR

En el informe anterior se reportaron un total de 1306 PQRS recibidas de las cuales solo 133 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 54 fuera de términos, 278 vencidas, 1113 no se tenía registro por lo cual no fue posible identificar si se encontraban en estado vencido o habían recibido respuesta oportuna y 6 remitidas a entes descentralizados y otros.

Al corte de la última se evidencia que con relación a las 1300 PQRS que eran competencia de la Alcaldía Municipal vencidas/sin reporte, las Secretarías informan dar respuesta a 440 PQRS dentro de los términos de ley (34%), 125 fuera de termino (10%) y 185 no requieren respuesta (14%), por lo que quedarían pendientes por reporte 550 PQRS (42%), las cuales se encuentran en estado vencido.



CO-SC-CER701118

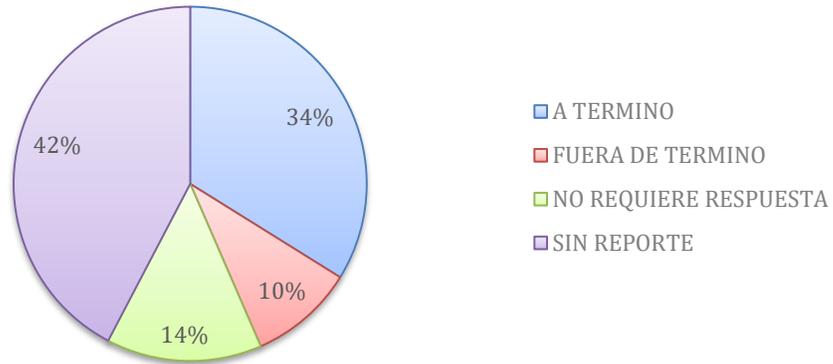


Unidos con toda seguridad



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

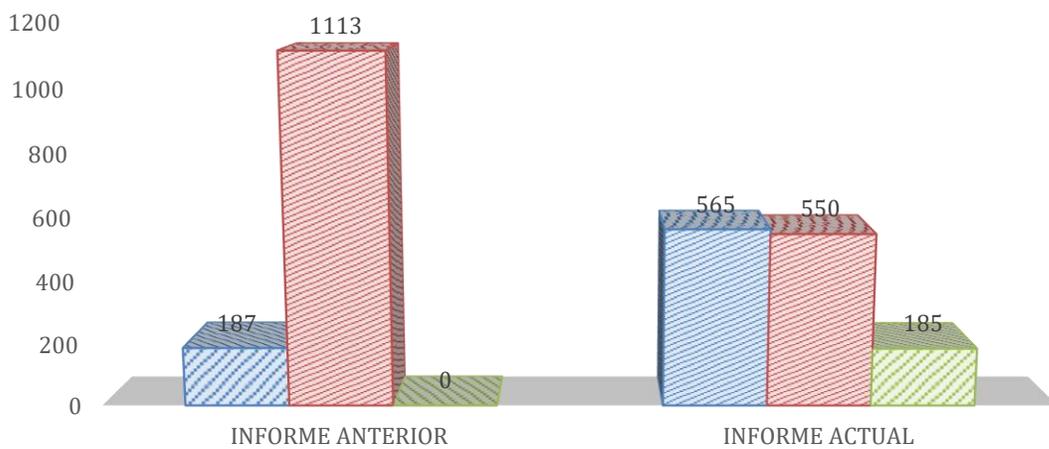
Seguimiento PQRS Febrero



Teniendo en cuenta la información anterior podemos evidenciar una variación del número de PQRS registradas en el mes de febrero que recibieron contestación, de 187 PQRS reportadas dentro y fuera de términos se avanzó a 565 PQRS que recibieron respuesta, lo cual representa un incremento de 29.1% frente a las 1300 PQRS, las cuales eran competencia de la entidad.

SEGUIMIENTO PQRS FEBRERO

■ PQRS con respuesta(a termino y fuera de termino) ■ SIN REPORTE ■ NO REQUIEREN RESPUESTA



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

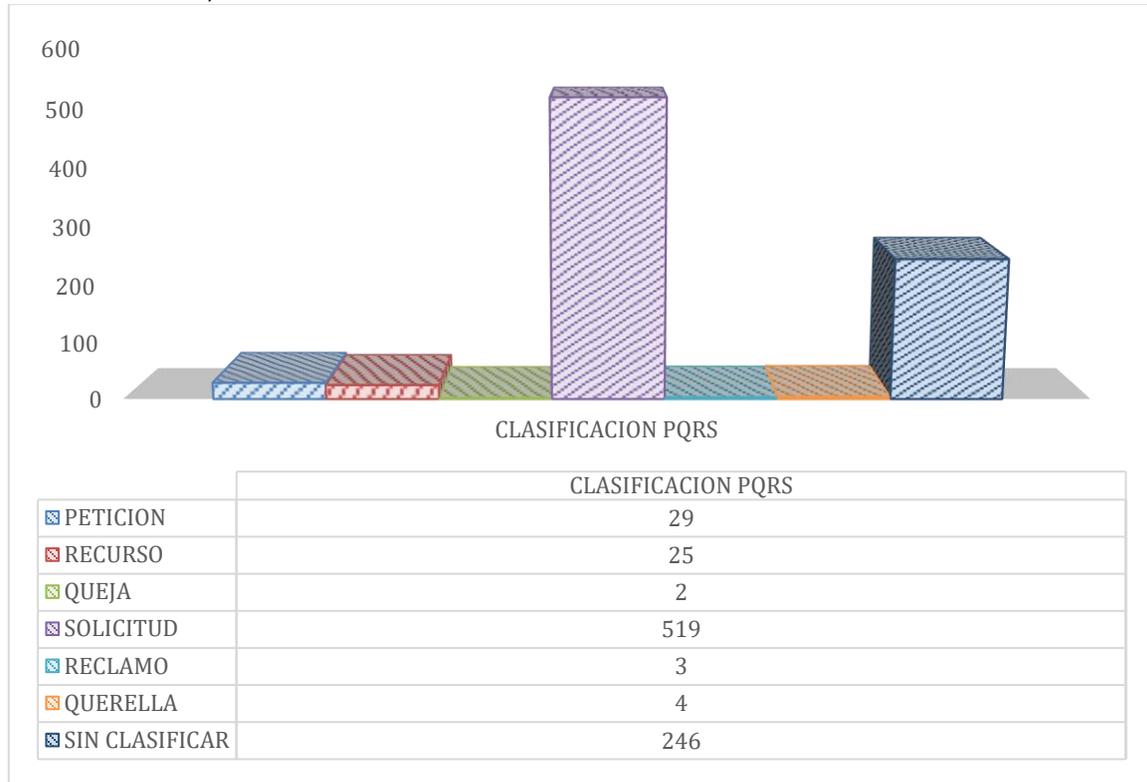
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



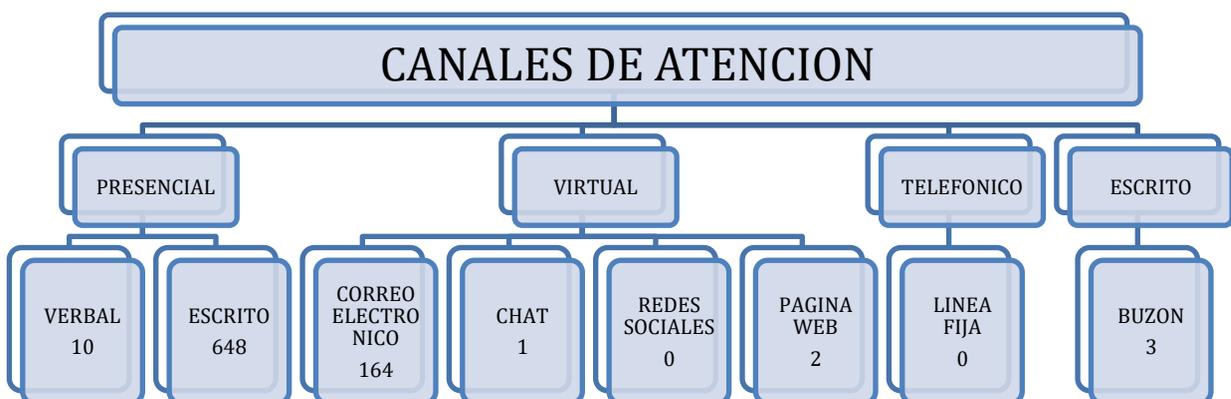
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

INFORME PQRS RECIBIDAS EN MARZO

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 828 PQRS, los cuales se clasifican así



NOTA: No es posible clasificar la totalidad de la información ya que en el marco de la emergencia por COVID-19 se está desarrollando las actividades bajo modalidad de teletrabajo y no se cuenta con acceso al Sistema de Gestión Documental.



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

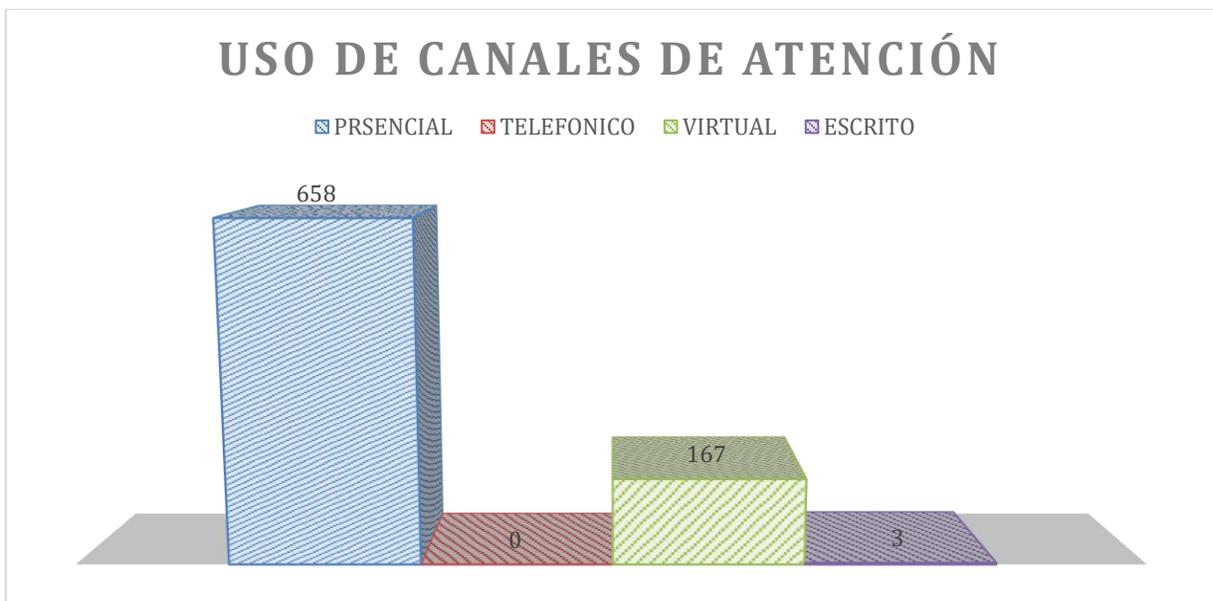
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



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.



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 3	ADULTO MAYOR 7	NIÑOS(0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 0	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 818
--------------------------------	-------------	-------------------	-------------------	--------------------------	---------------	-----------------------



CO-SC-CER701118

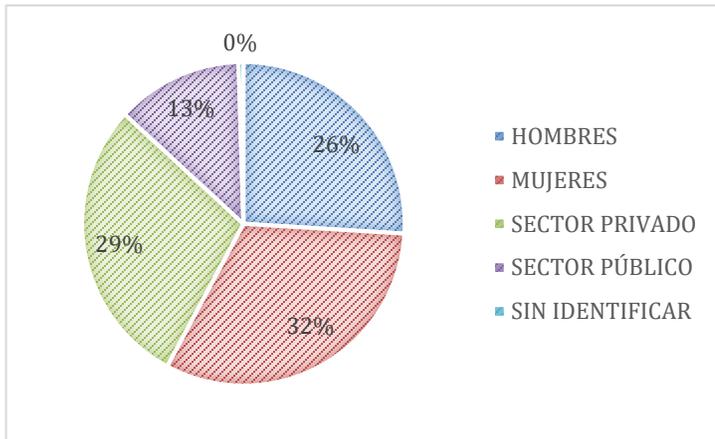


Unidos con toda seguridad

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

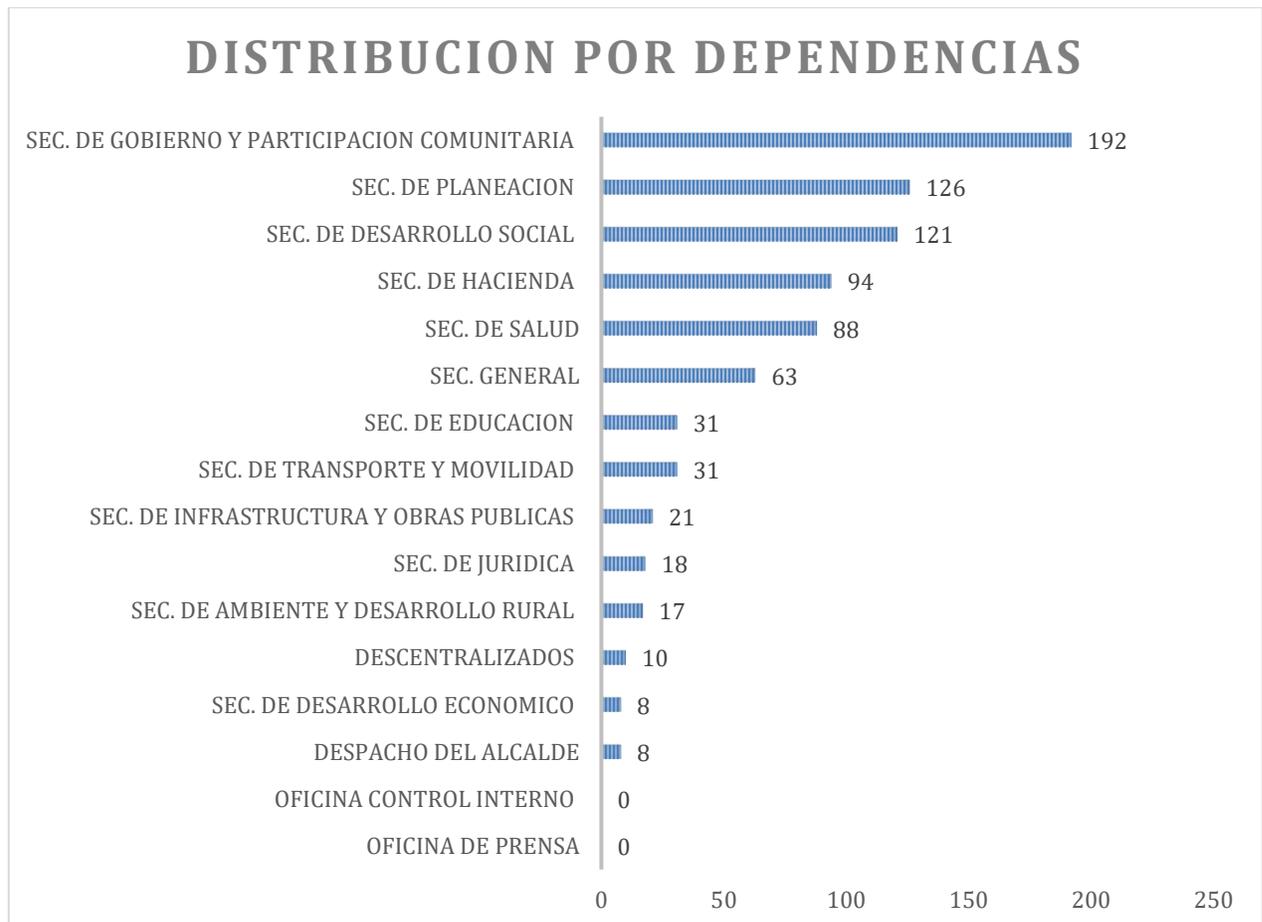


De las 828 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de marzo 264 fueron radicadas por mujeres, 215 por hombres, 240 provienen del sector privado, 105 del sector público y 4 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género femenino el cual representa un 32%, del total de PQRs radicadas en el mes de marzo

DISTRIBUCION DE PQRs

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con ciento noventa y dos (192) PQRs, mientras que para la Oficina de Control Interno y 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	QUEJAS	RECLAMO	SOLICITUD	RECURSO	QUERRELLA	SIN CLASIFICAR	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	3	0	0	148	6	4	31	192
SEC. DE PLANEACION	9	0	0	7	19	0	91	126
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	10	0	0	66	0	0	45	121
SEC. DE HACIENDA	2	0	0	82	0	0	10	94
SEC. DE SALUD	0	1	3	79	0	0	5	88
SEC. GENERAL	4	0	0	13	0	0	46	63
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	0	14	0	0	17	31
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	31	0	0	0	31
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	0	0	19	0	0	1	21
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	18	0	0	0	18
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	0	17	0	0	0	17
DESCENTRALIZADOS	0	0	0	10	0	0	0	10
DESPACHO DEL ALCALDE	0	1	0	7	0	0	0	8
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	8	0	0	0	8
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	29	2	3	519	25	4	246	828



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 828 PQRS radicadas en el mes de marzo de 2020, 818 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 10 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	NO SE TIENE REPORTE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	5	8
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3	2	8
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	5	6	6	17
SEC. DE JURIDICA	16	1	1	18
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	13	5	21
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	0	18	31
SEC. DE EDUCACION	9	19	3	31
SEC. GENERAL	12	1	50	63
SEC. DE SALUD	52	26	10	88
SEC. DE HACIENDA	75	5	14	94
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	32	36	53	121
SEC. DE PLANEACION	7	7	112	126
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	90	2	100	192
TOTAL	320	119	379	818



CO-SC-CER701118

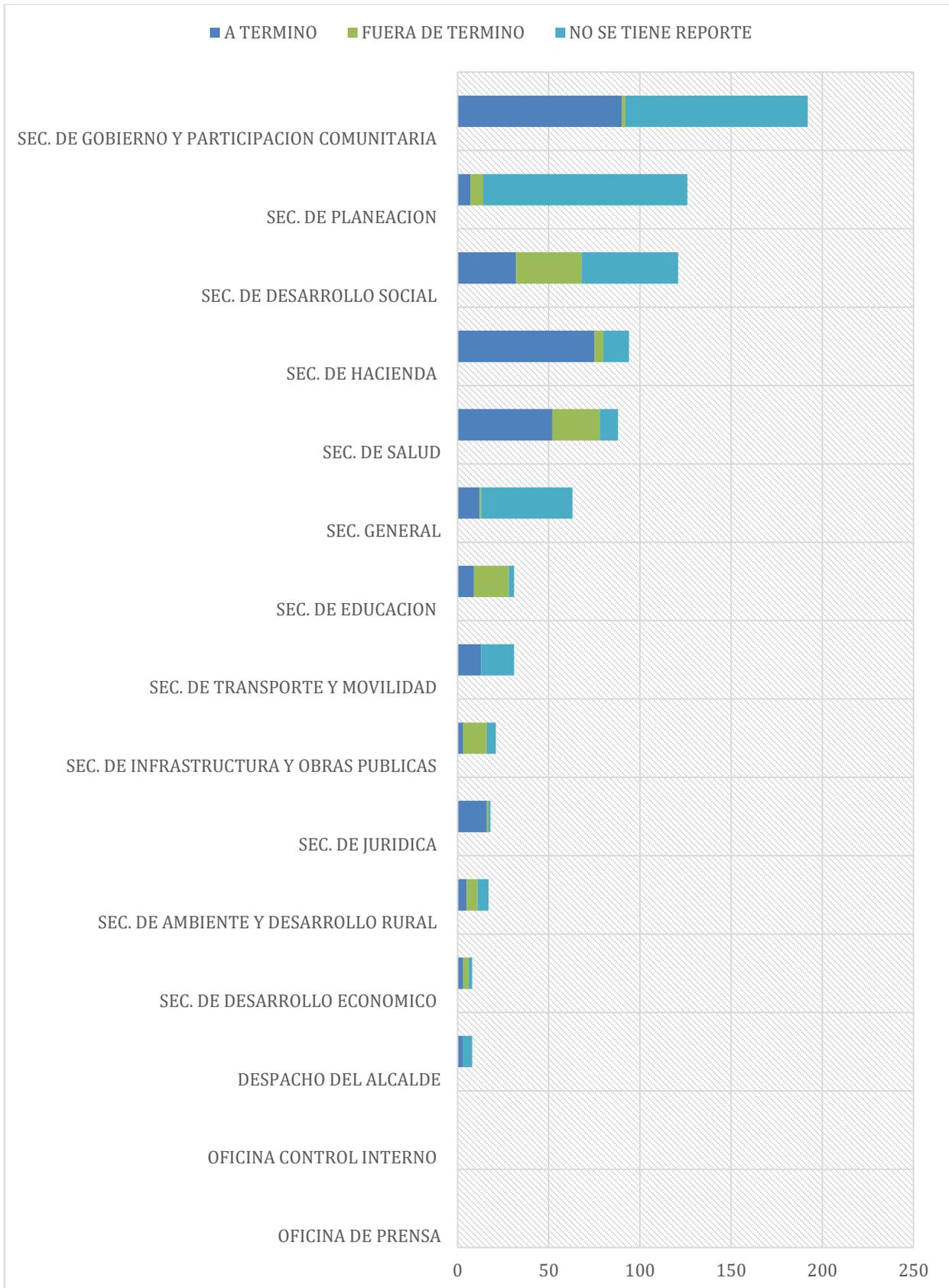


Unidos con toda seguridad

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

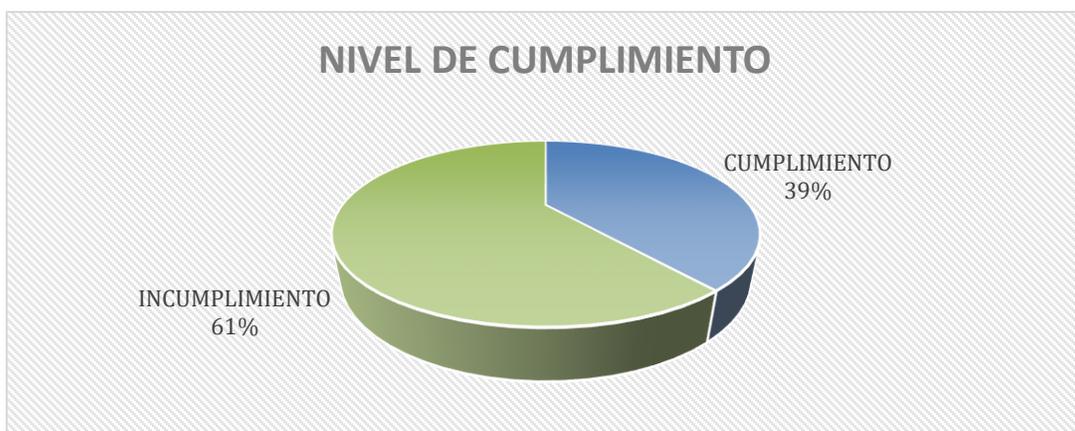


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 818 PQRS radicadas en el mes de marzo de 2020, la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 320 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 119 PQRS fuera de términos y de las 379 PQRS restantes no se tiene reporte a la fecha de verificación (29/04/2020)



- De acuerdo a los reportes presentados por las dependencias el nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el mes de marzo 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 y **debe ser evaluado nuevamente ya que no se cuenta con el 100% de la información, por lo cual no refleja objetivamente el estado de las PQRS recibidas por la Administración.**



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

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de marzo de 2020 a los entes descentralizados y otros no se 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 marzo de 2020 fue del 39% con respecto a las 818 PQRS que se debían contestar a fecha 21 de abril de 2020.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/03/2020 al 31/03/2020 y que tenían como fecha límite de respuesta el 21/04/2020, las cuales se encuentran divididas en estado “A TERMINO (320), FUERA DE TERMINO (119),) de las PQRS restantes (379) no se tiene registro por lo cual no es posible identificar si se encuentran en estado vencido o han recibido respuesta oportuna, a última fecha de revisión del 29/04/2020

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 sin embargo a la fecha de elaboración del presente informe no se tiene reporte de la totalidad de las dependencias, dada la imposibilidad de acceder al sistema de Gestión Documental Sysman

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, Carol Xiomara Pinto Lopez

Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad