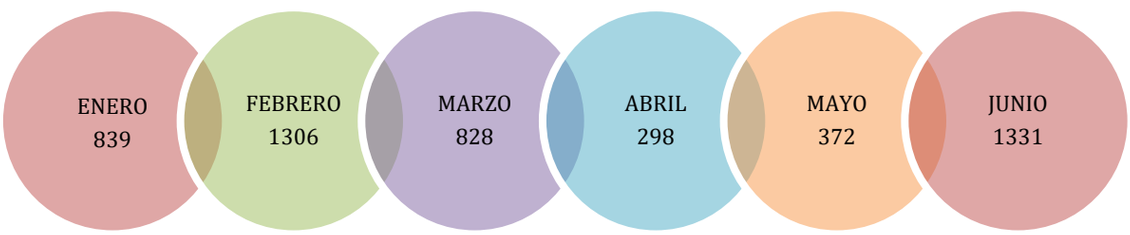
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

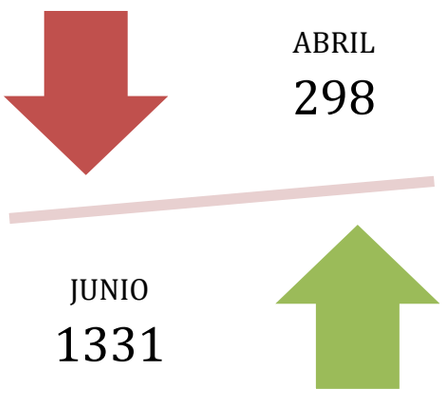
INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2020

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 PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2020

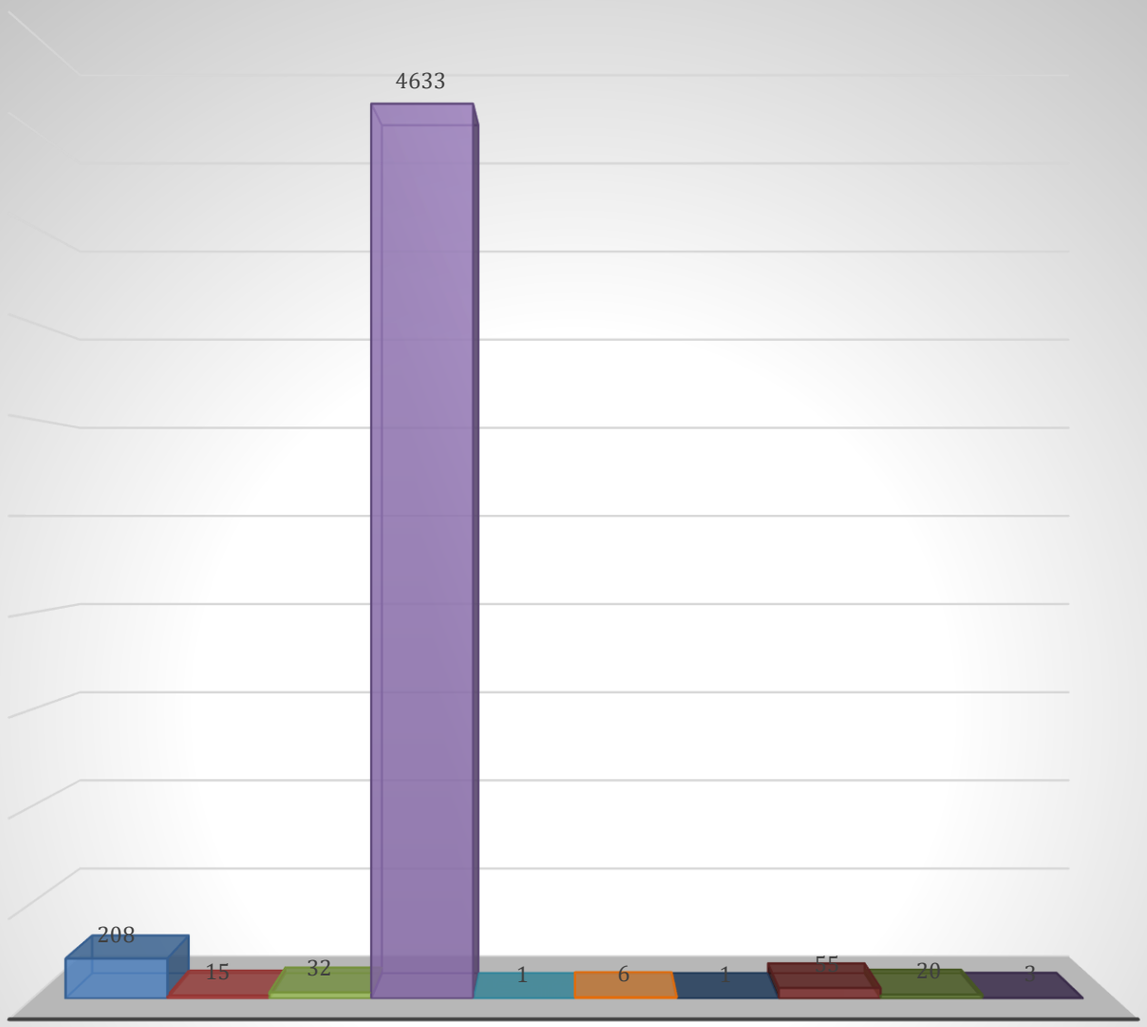
En el periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 30/06/2020 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 4974 PQRS



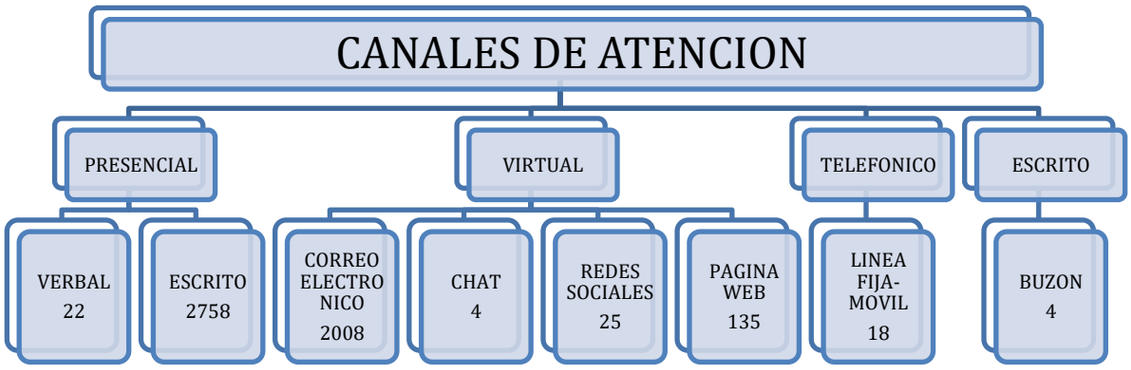


El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de Abril con un total de 298 mientras que en el mes de Junio ingresaron 1331 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del I Semestre de 2020.

CLASIFICACIÓN DE PQRS

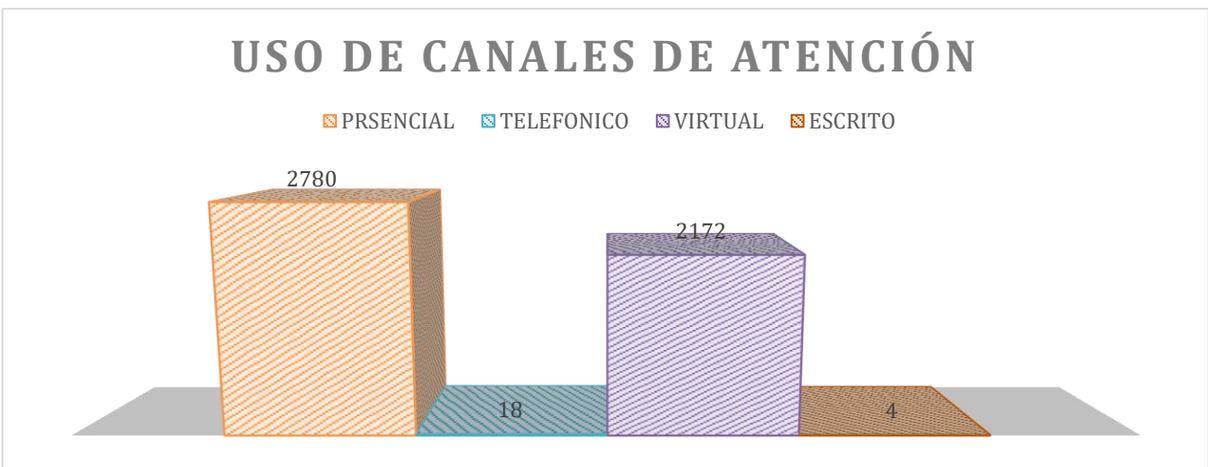


PETICION	208
QUEJA	15
RECLAMO	32
SOLICITUD	4633
SUGERENCIA	1
FELICITACION	6
DENUNCIA	1
RECURSO	55
QUERELLA	20
ACCCION DE TUTELA	3



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.

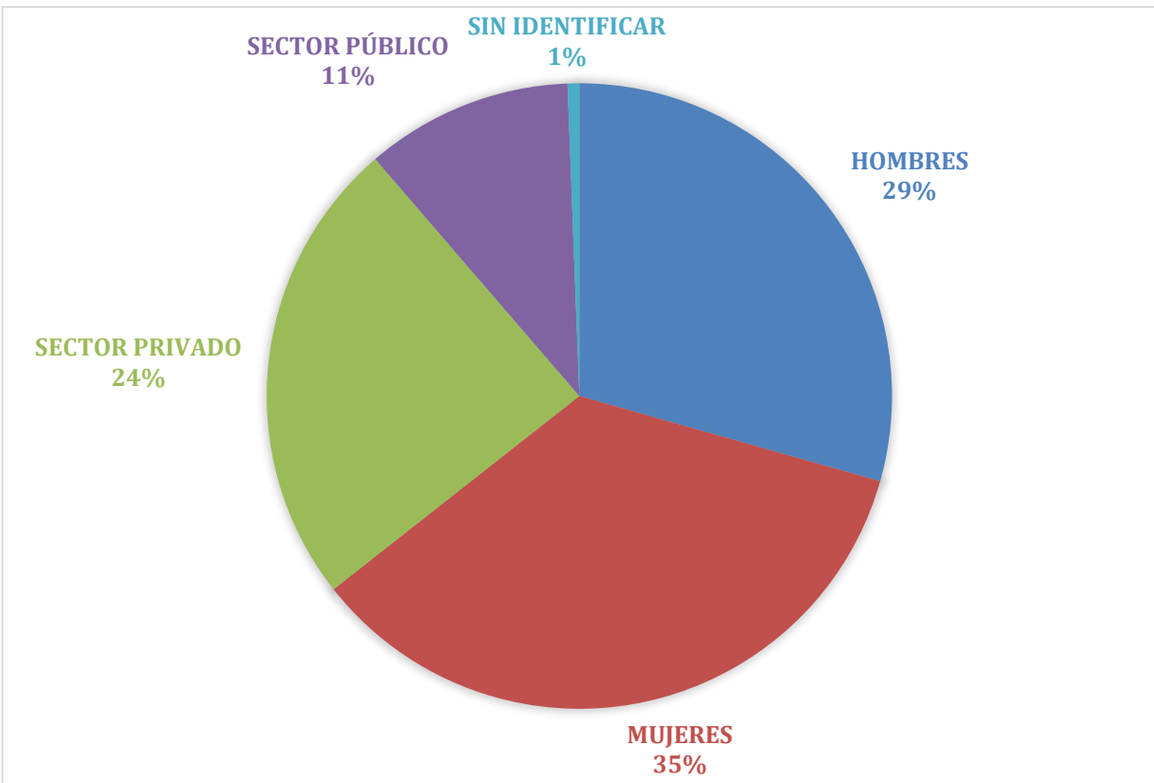
De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS, la cual es transcrita por el encargado y las PQRS presencial escrita corresponden a los oficios radicados en la ventanilla única de correspondencia y cargados en el sistema de gestión documental SYSMAN.



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

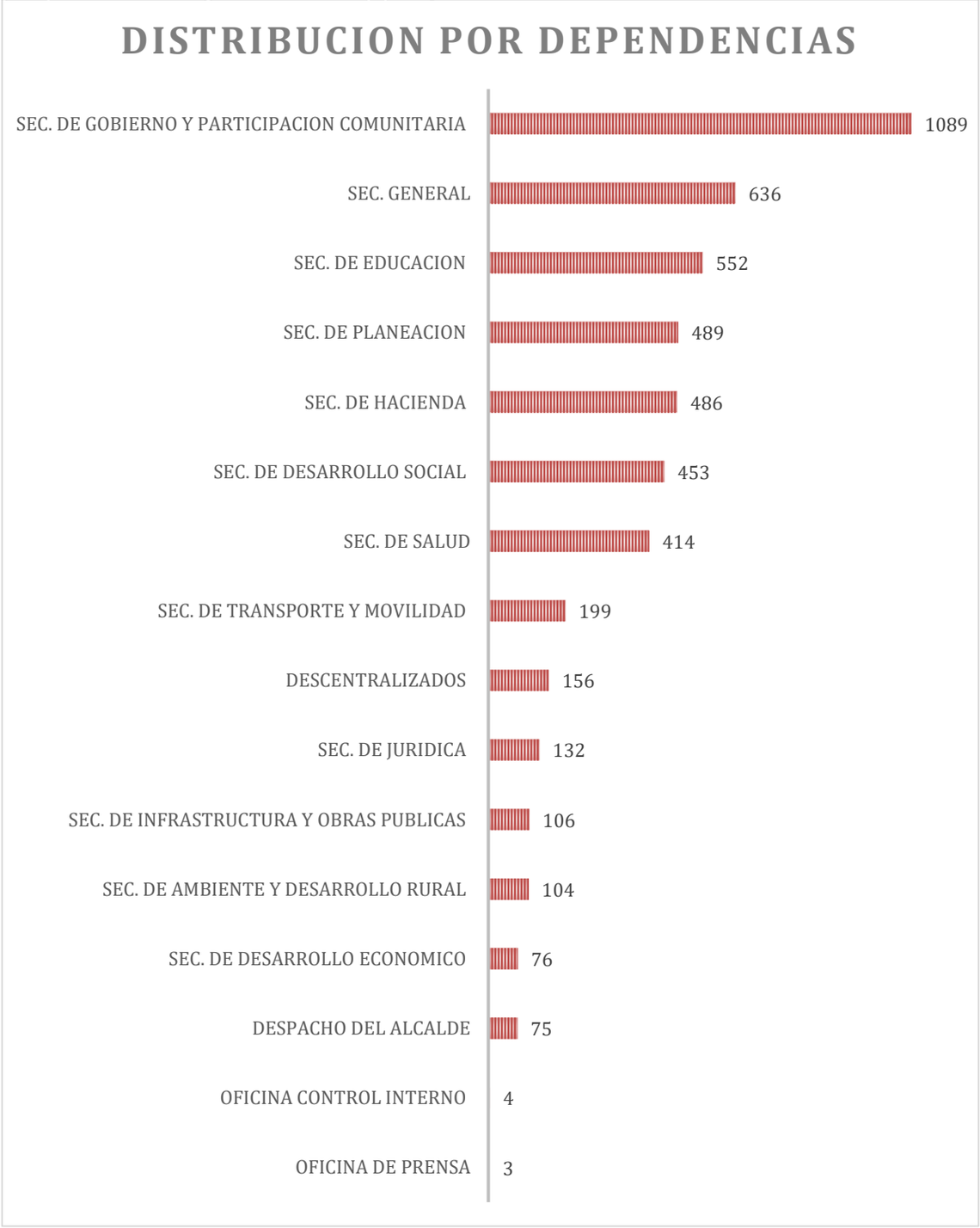
CONDICION DE DISCAPACIDAD	ADULTO	ADULTO MAYOR	NIÑOS(0-11)	JOVENES(12-17 AÑOS)	VICTIMAS	SIN CLASIFICAR
0	10	12	0	0	0	4952

De las 4974 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer Semestre (enero-junio) de 2020, 1741 fueron radicadas por mujeres, 1462 por hombres,1208 provienen del sector privado, del 533 sector público y 30 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 35%, del total de PQRS



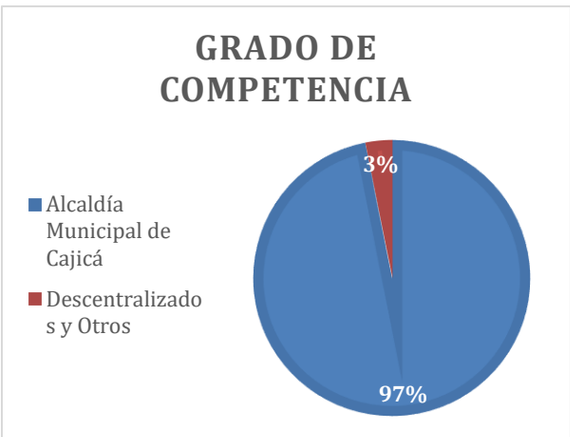
DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil ochenta y nueve (1089) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron tres (3) PQRS destinadas a esta durante el semestre.



DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	QUERELLA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	36	0	1	1020	0	0	0	12	20	0	**1089**
SEC. GENERAL	18	6	1	610	0	0	0	1	0	0	**636**
SEC. DE EDUCACION	10	0	0	542	0	0	0	0	0	0	**552**
SEC. DE PLANEACION	47	0	2	403	0	0	0	37	0	0	**489**
SEC. DE HACIENDA	18	0	1	463	0	0	0	3	0	0	**485**
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	26	2	0	423	0	0	1	1	0	0	**453**
SEC. DE SALUD	2	2	25	386	0	0	0	0	0	0	**415**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	0	0	195	0	0	0	0	0	0	**199**
DESCENTRALIZADOS	33	3	1	119	0	0	0	0	0	0	**156**
SEC. DE JURIDICA	2	0	0	126	0	0	0	1	0	3	**132**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	4	0	1	100	0	1	0	0	0	0	**106**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	6	0	0	97	1	0	0	0	0	0	**104**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	76	0	0	0	0	0	0	**76**
DESPACHO DEL ALCALDE	2	2	0	66	0	5	0	0	0	0	**75**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	**4**
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	**3**
TOTAL	**208**	**15**	**32**	**4633**	**1**	**6**	**1**	**55**	**20**	**3**	**4974**



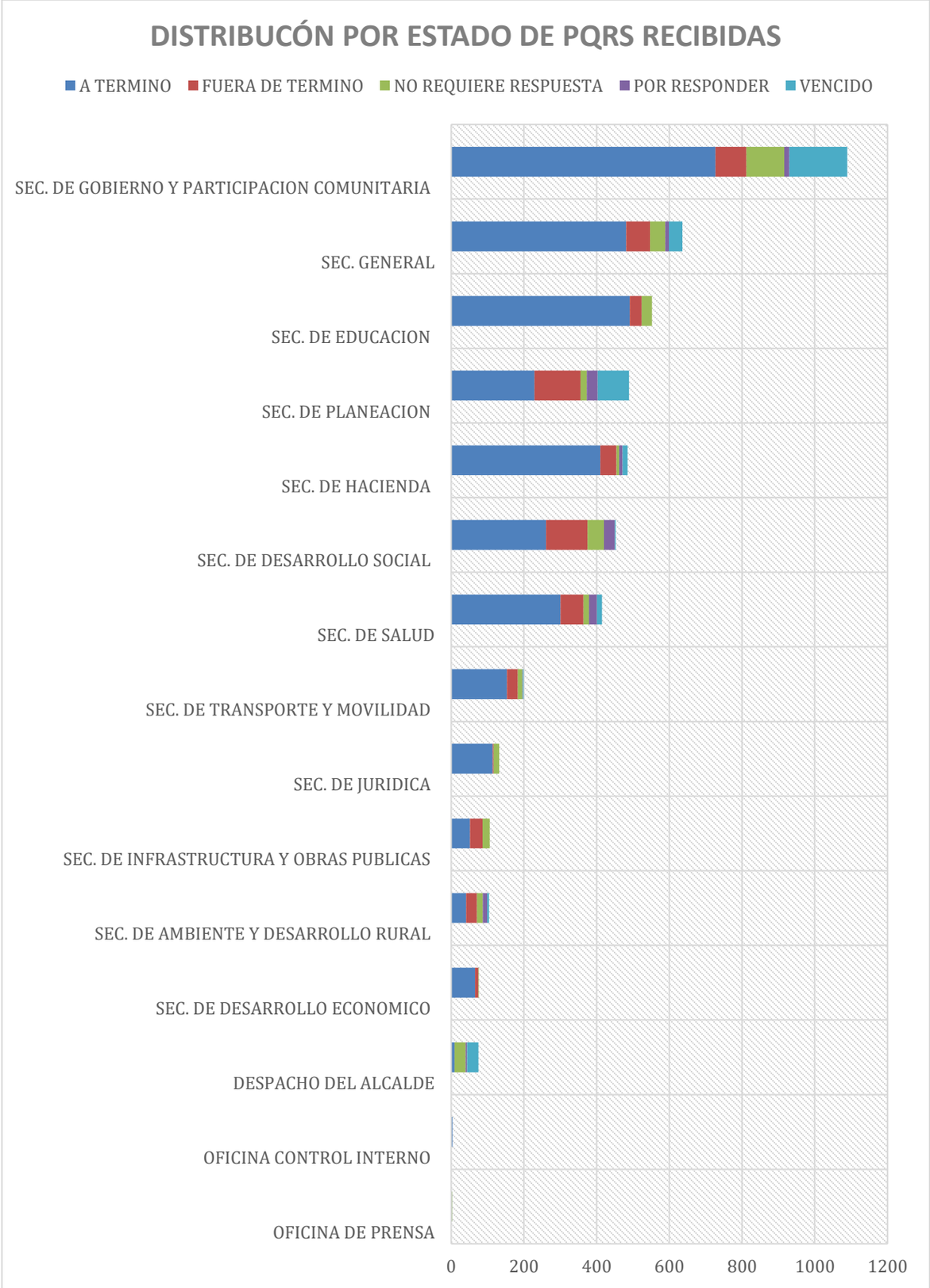
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 4974 PQRS radicadas en el primer semestre de 2020, 4818 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 156 de entes descentralizados y otros.

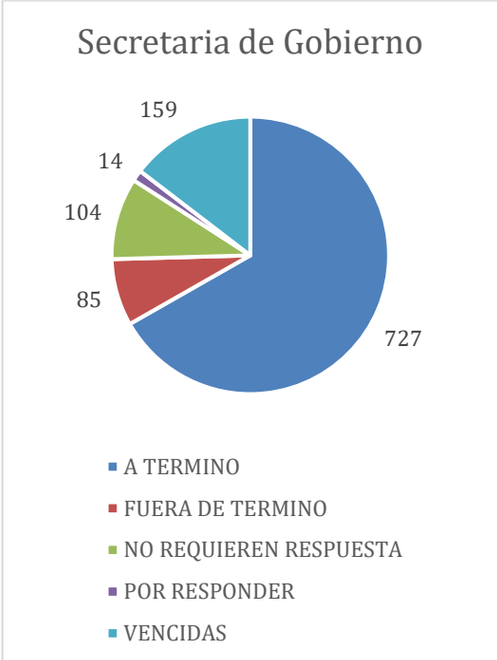
Respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 156 PQRS radicadas en el Primer Semestre de 2020 a los entes descentralizados y otros se tiene registro de que 9 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley y de los 147 restantes no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe 88 se encuentran vencidas y 59 pendientes por responder dentro de los términos de ley

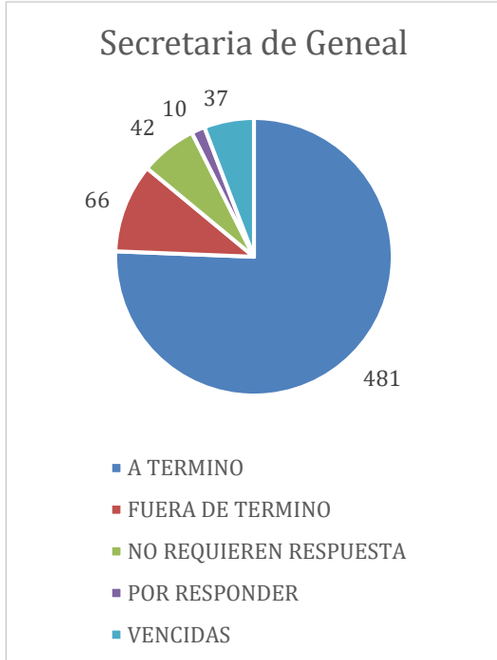
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDECIAS

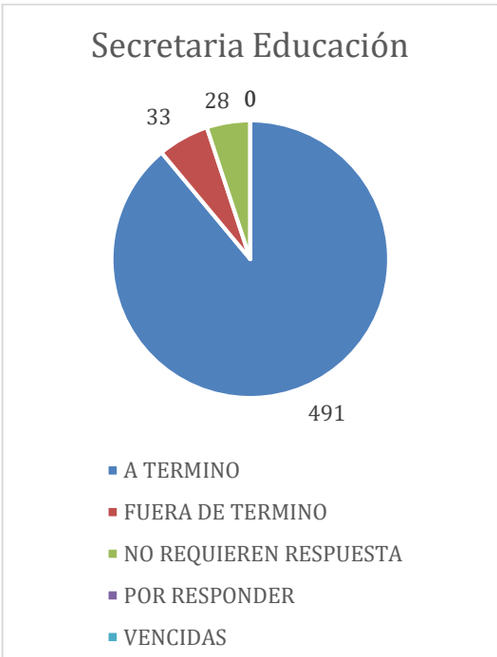
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	2	0	1	0	0	**3**
OFICINA CONTROL INTERNO	4	0	0	0	0	**4**
DESPACHO DEL ALCALDE	9	0	31	4	31	**75**
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	66	9	1	0	0	**76**
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	41	30	16	12	5	**104**
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	52	34	20	0	0	**106**
SEC. DE JURIDICA	114	3	15	0	0	**132**
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	153	30	13	1	2	**199**
SEC. DE SALUD	301	63	15	22	14	**415**
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	261	114	45	30	3	**453**
SEC. DE HACIENDA	410	45	7	9	14	**485**
SEC. DE PLANEACION	229	127	17	30	86	**489**
SEC. DE EDUCACION	491	33	28	0	0	**552**
SEC. GENERAL	481	66	42	10	37	**636**
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	727	85	104	14	159	**1089**
TOTAL	**3341**	**639**	**355**	**132**	**351**	**4818**

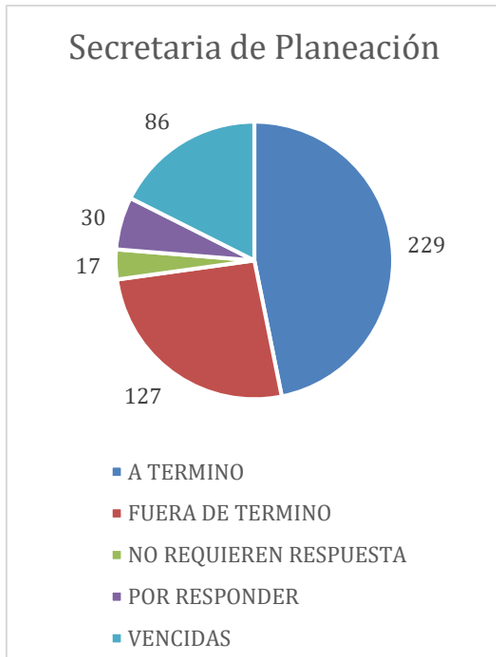

DISTRIBUCÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIERE RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDO
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA
SEC. GENERAL
SEC. DE EDUCACION
SEC. DE PLANEACION
SEC. DE HACIENDA
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL
SEC. DE SALUD
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD
SEC. DE JURIDICA
SEC. DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO
DESPACHO DEL ALCALDE
OFICINA CONTROL INTERNO
OFICINA DE PRENSA
0
200
400
600
800
1000
1200

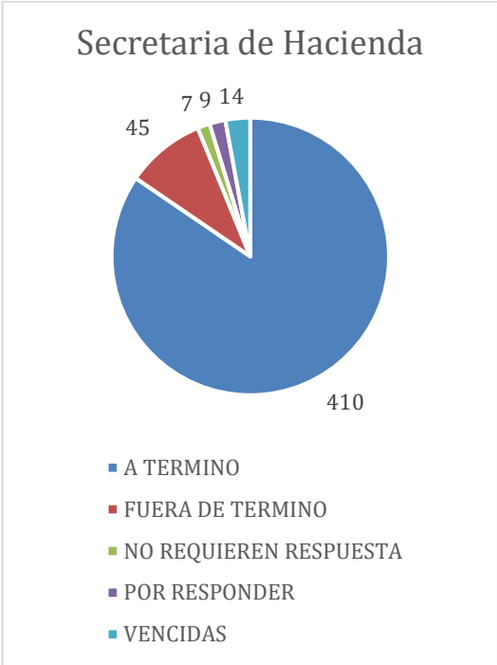
ESTADO POR DEPENDECIA

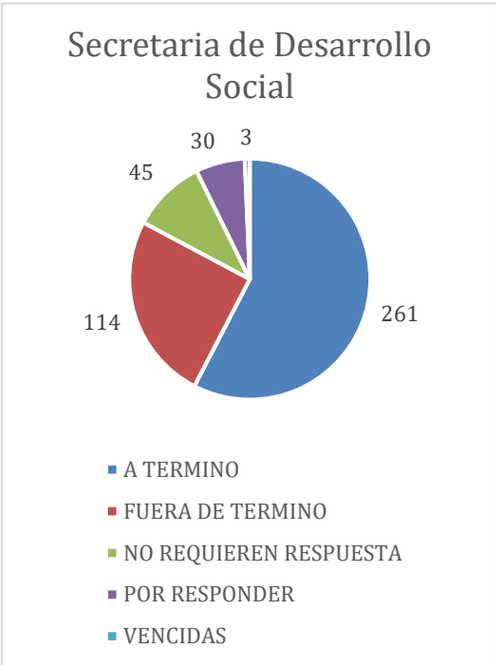


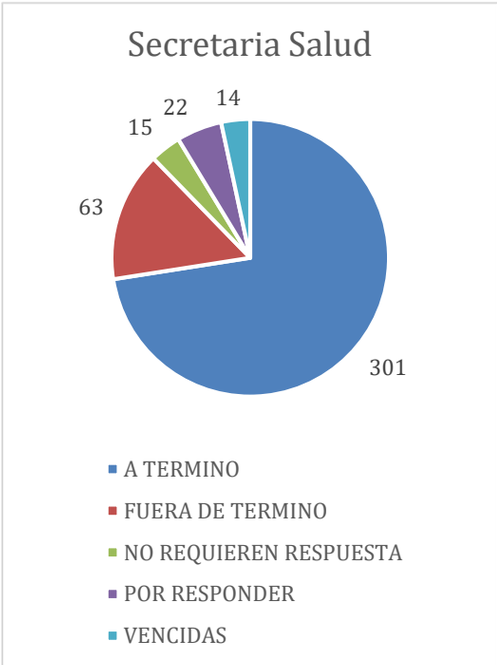


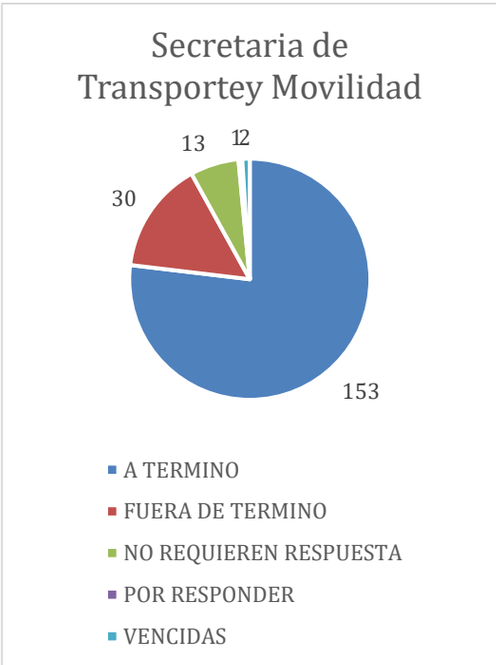


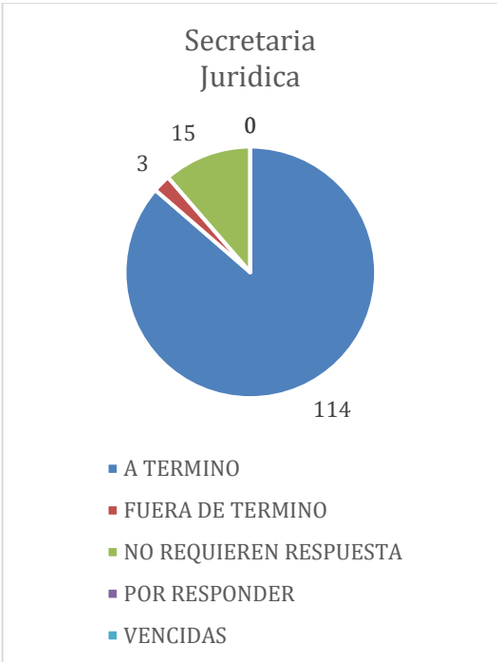


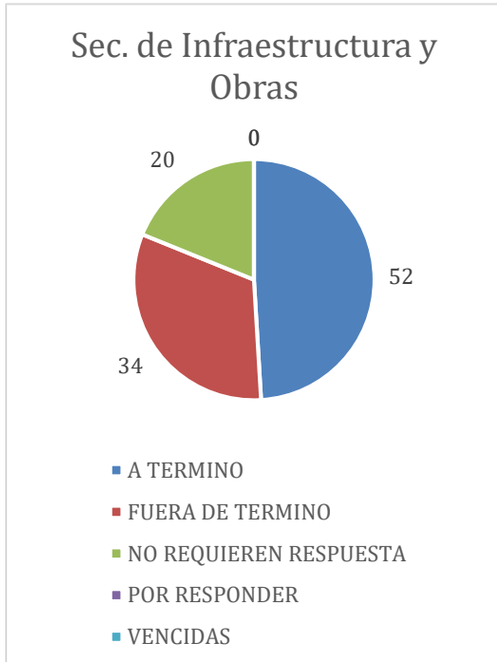

Secretaria de Hacienda
7
9
14
45
410
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

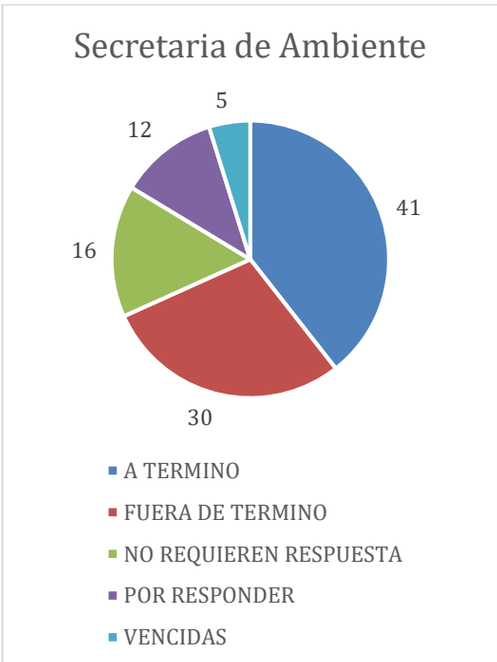

Secretaria de Desarrollo Social
30
3
45
114
261
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

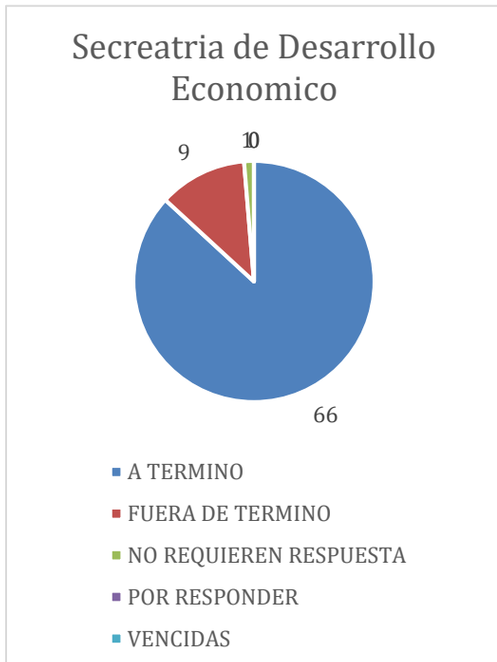

Secretaria Salud
14
22
15
63
301
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

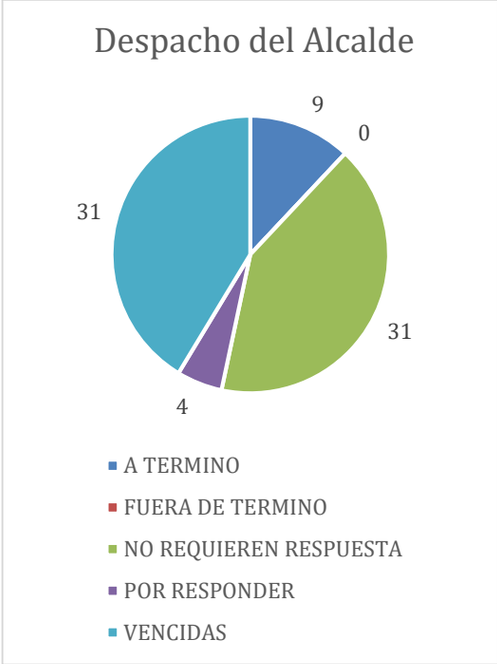

Secretaria de Transportey Movilidad
13
12
30
153
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS


Secretaria Juridica
15
0
3
114
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

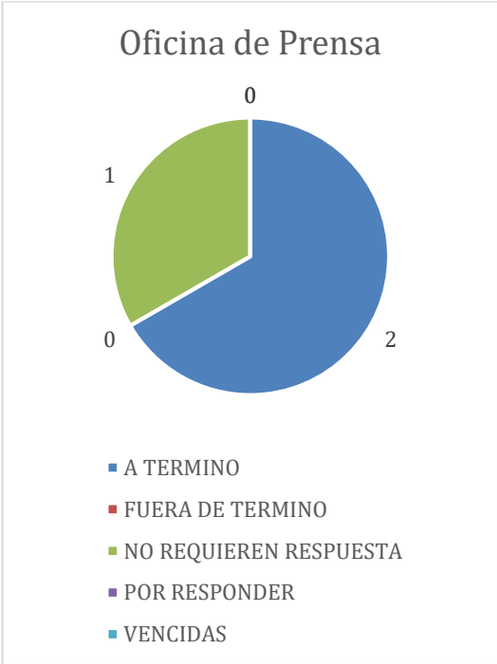

Sec. de Infraestructura y Obras
0
20
52
34
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS


Secretaria de Ambiente
5
12
41
16
30
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS


Secreatria de Desarrollo Economico
9
1
0
66
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS


Despacho del Alcalde
9
0
31
31
4
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

Oficina de Control Interno
0
4
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS


Oficina de Prensa
0
1
0
2
A TERMINO
FUERA DE TERMINO
NO REQUIEREN RESPUESTA
POR RESPONDER
VENCIDAS

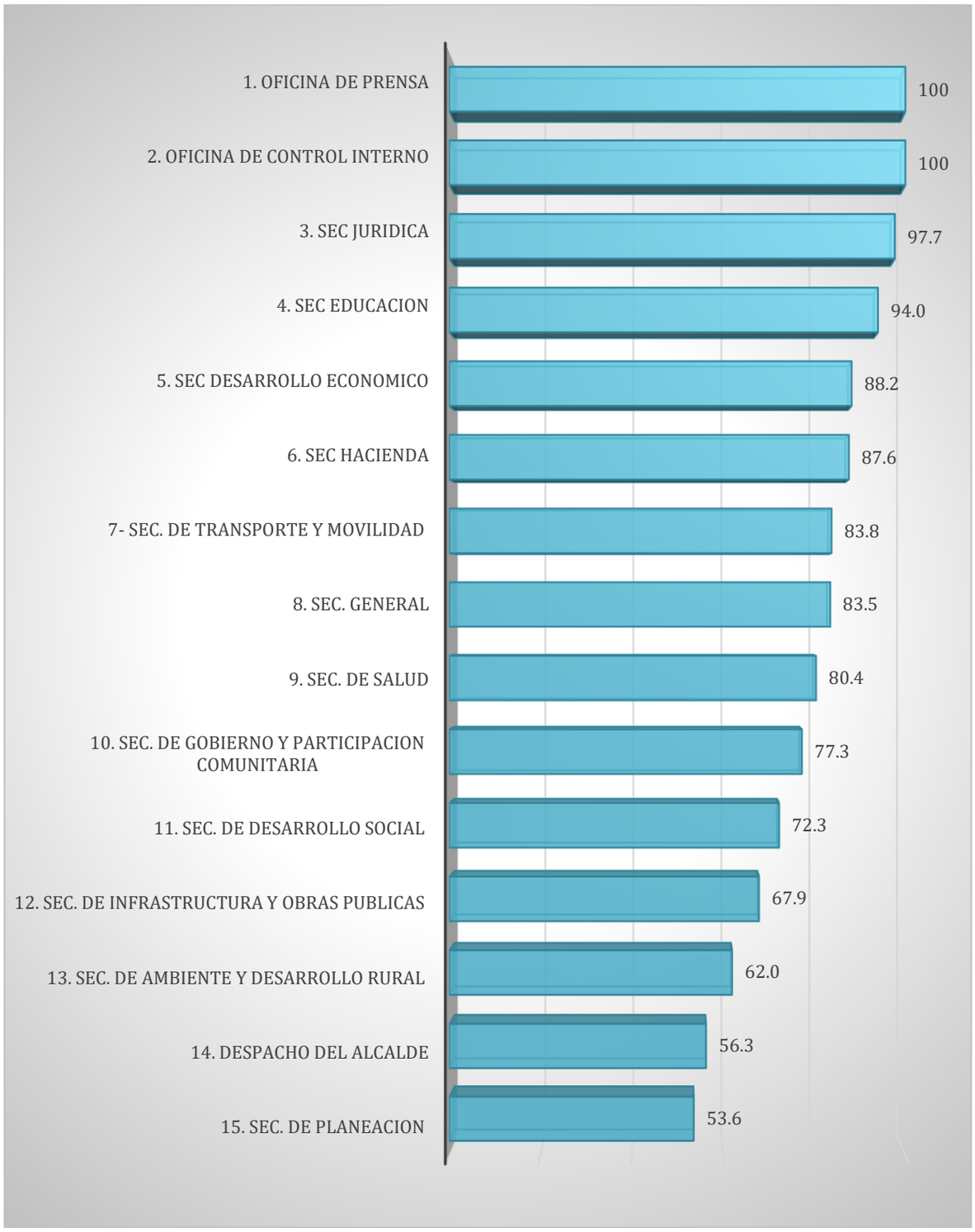
En el caso de las Secretarias de Gobierno, Secretaria de Desarrollo social y Secretaria general, se presenta del estado de las PQRS por Direcciones ya que se realiza el seguimiento por separado a cada una de estas

SECRETARIA DE GOBIERNO						
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
Sec. Gobierno oficina	275	11	10	2	0	298
Gestión del Riesgo	97	12	0	1	147	257
Inspección 1	251	18	82	5	0	356
Inspección 2	104	44	12	6	12	178
TOTAL	**727**	**85**	**104**	**14**	**159**	1089

SECRETARIA GENERAL						
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
Sec. General oficina	169	53	38	3	26	289
PQRS	270	0	1	0	0	271
Gestión Humana	33	12	1	2	3	51
Contratación	9	1	2	5	6	23
Archivo	0	0	0	0	2	2
TOTAL	**481**	**66**	**42**	**10**	**37**	**636**

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL						
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
Sec. Desarrollo Social oficina	51	14	18	1	0	84
Comisaria 1	103	74	13	18	0	208
Comisaria 2	107	26	14	11	3	161
TOTAL	**261**	**114**	**45**	**30**	**3**	**453**

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



OFICINAS DE PRENSA-CONTROL INTERNO

100%

SEC DE PLANEACION

53.6%

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.

Las Oficinas de Prensa y Control Interno ocupan el primer y segundo lugar respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria Jurídica 97,7%, mientras que la Secretaria de planeación (53,6% ocupa el décimo quinto lugar

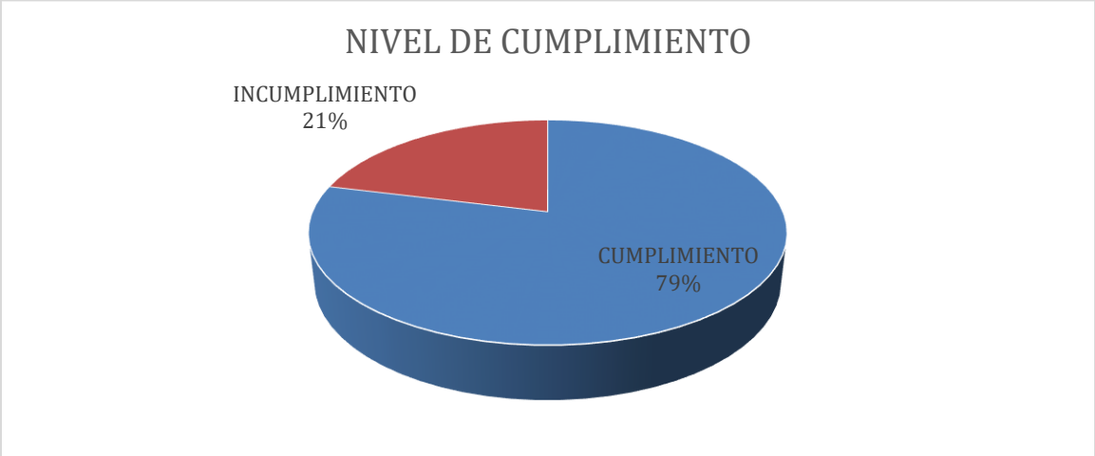
$$\textbf{Índice de cumplimiento} = \frac{\textbf{PQRS a termino+PQRS que no requieren respuesta}}{\textbf{Total PQRS recibidas−PQRS por responder}} \times \mathbf{100}$$

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 4818 PQRS radicadas en el primer semestre de 2020 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 3341 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 639 fuera de términos, 355 no requieren respuestas 351 se encuentran vencidas y 132 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, los cuales fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Primer Semestre de 2020 fue:



- El nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS 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 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 primer semestre de 2020 fue del **79%** con respecto a las 4818 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2020 al 30/06/2020, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (3341), FUERA DE TERMINO (639), VENCIDAS (351), NO REQUIEREN RESPUESTA (355) y POR RESPONDER (132) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 22/07/2020

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.

ACCIONES DE MEJORA

Se continúa con la asesoría y orientación a las Secretarias, 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 López
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS