



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

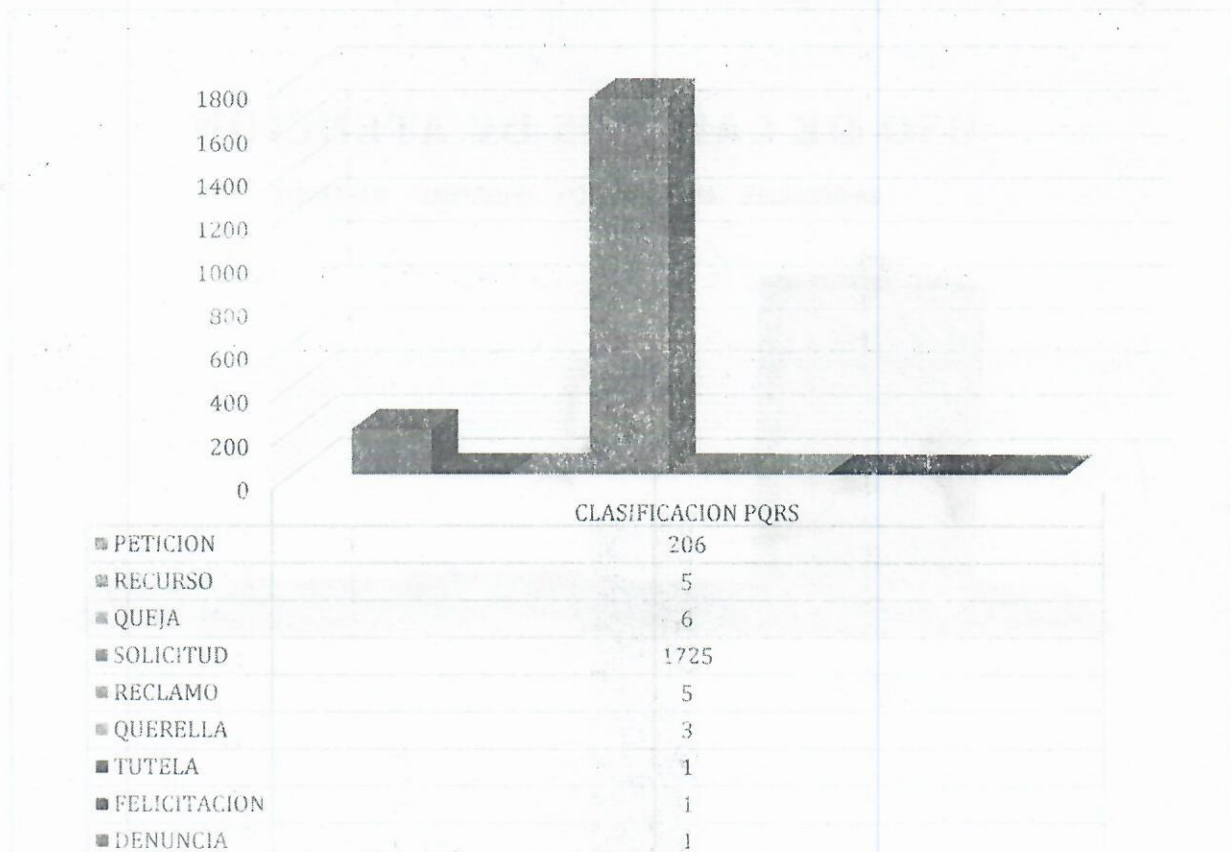
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRS TERCER SEMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE) DE 2019**

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 PQRS OCTUBRE-DICIEMBRE 2019**

En el periodo comprendido entre el 01/10/2019 al 31/12/2019 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 1953 PQRS, los cuales se clasifican así:



CO-SC-CER701118

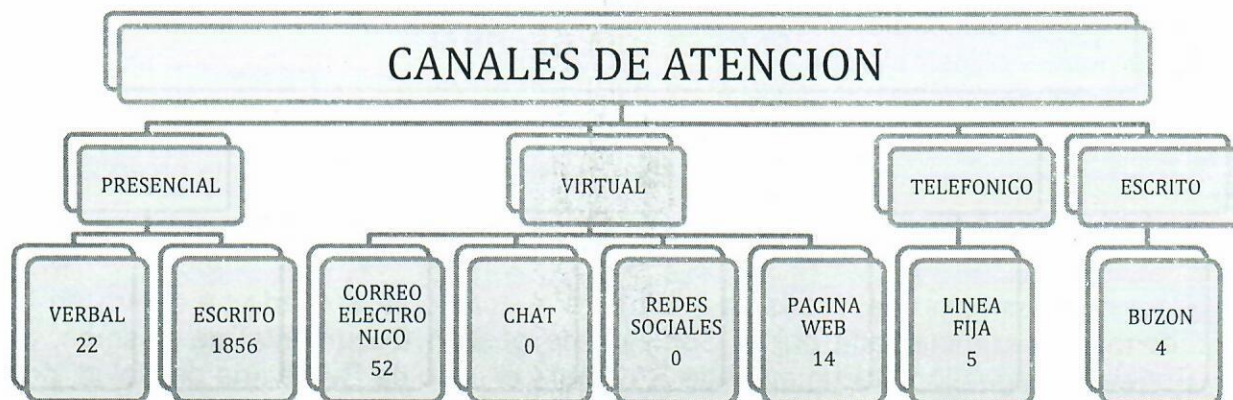


**Unidos con toda seguridad**

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](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>

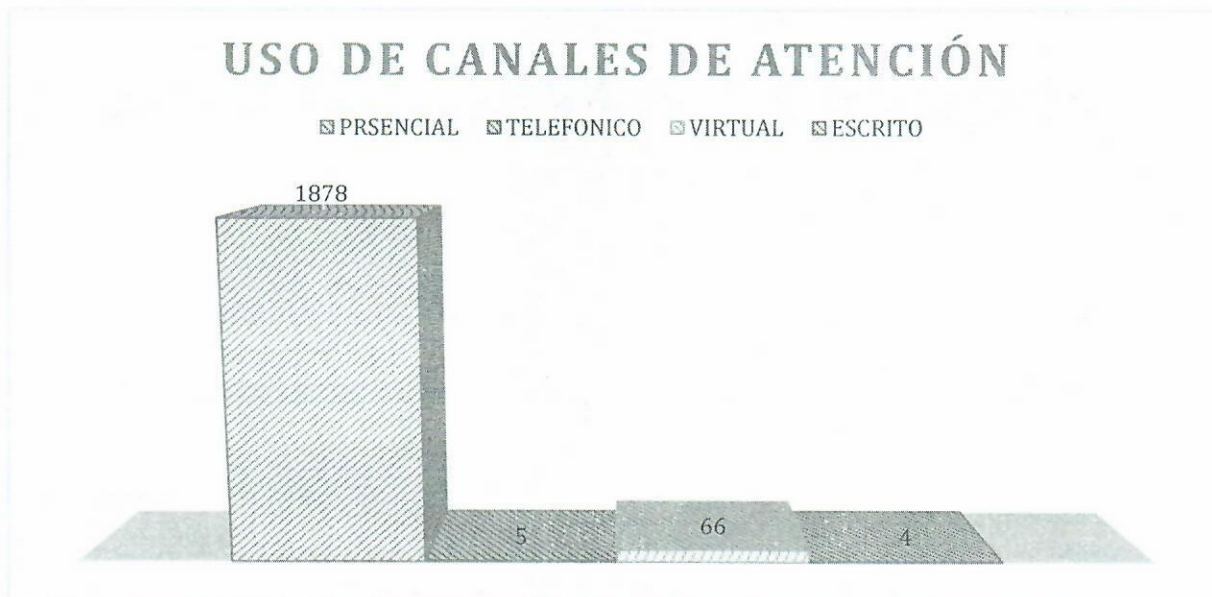


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



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/>



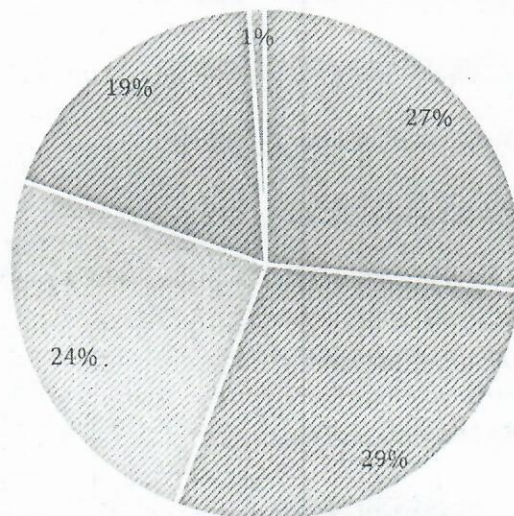
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

# CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 9	ADULTO MAYOR 14	NIÑOS( 0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 0	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 1930
--------------------------------	-------------	--------------------	-------------------	--------------------------	---------------	------------------------

De las 1953 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el cuarto trimestre de 2019, 521 fueron radicadas por mujeres, 570 por hombres, 477 provienen del sector privado, 366 del sector público y 19 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 y de las 1953 PQRS radicadas solo 47 involucran menores.

■ MUJERES ■ HOMBRES ■ SECTOR PRIVADO ■ SECTOR PÚBLICO ■ SIN IDENTIFICAR



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/>

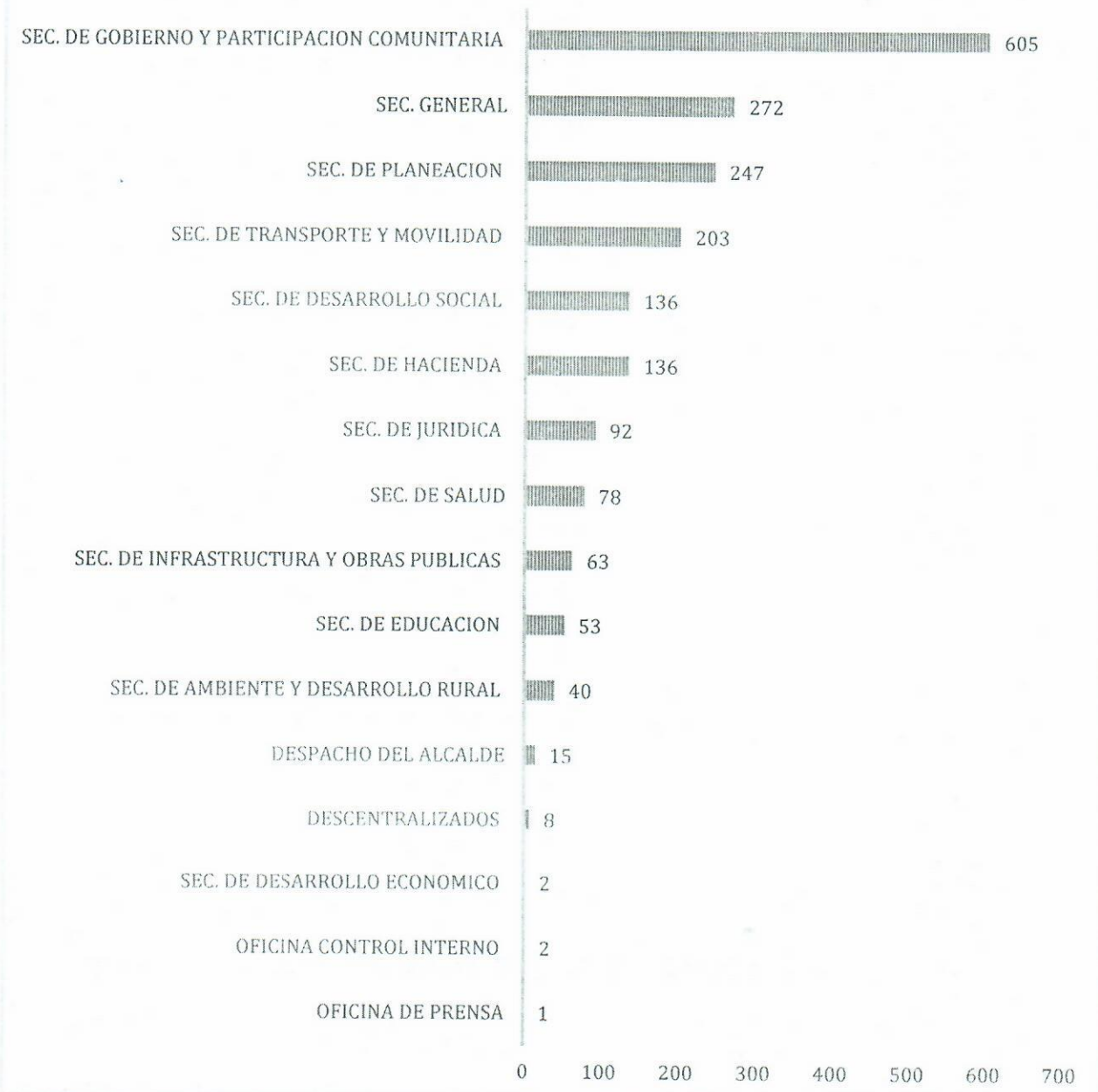


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con seiscientos cinco (605) PQRS, mientras que para la Oficina de Prensa se registra solo una (1) 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](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	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	QUERRELA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	42	1	0	557	0	0	0	2	3	0	605
SEC. GENERAL	14	1	0	256	0	1	0	0	0	0	272
SEC. DE PLANEACION	54	1	0	190	0	0	0	2	0	0	247
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	7	0	0	196	0	0	0	0	0	0	203
SEC. DE HACIENDA	19	0	0	117	0	0	0	0	0	0	136
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	19	1	0	114	0	0	1	1	0	0	136
SEC. DE JURIDICA	6	0	0	85	0	0	0	0	0	1	92
SEC. DE SALUD	6	0	4	68	0	0	0	0	0	0	78
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	18	0	1	44	0	0	0	0	0	0	63
SEC. DE EDUCACION	4	1	0	48	0	0	0	0	0	0	53
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	9	0	0	31	0	0	0	0	0	0	40
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	13	0	0	0	0	0	0	15
DESCENTRALIZADOS	3	1	0	4	0	0	0	0	0	0	8
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	205	6	5	1726	0	1	1	5	3	1	1953



CO-SG-GER701118



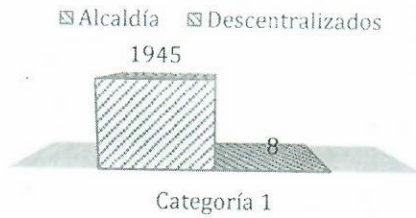
### Unidos con toda seguridad

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](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## GRADO DE COMPETENCIA



## GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1953 PQRS radicadas en cuarto trimestre de 2019, 1945 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 8 de entes descentralizados y otros.

## SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	VENCIDO	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	8	1	6	0	15
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	32	8	0	0	40
SEC. DE EDUCACION	50	3	0	0	53
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	45	14	4	0	63
SEC. DE SALUD	68	5	5	0	78
SEC. DE JURIDICA	86	5	0	1	92
SEC. DE HACIENDA	112	24	0	0	136
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	75	58	0	3	136
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	177	15	9	2	203
SEC. DE PLANEACION	103	69	73	2	247
SEC. GENERAL	164	12	94	2	272
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	414	115	74	2	605
<b>TOTAL</b>	<b>1338</b>	<b>329</b>	<b>266</b>	<b>12</b>	<b>1945</b>



CO-SC-CER701118

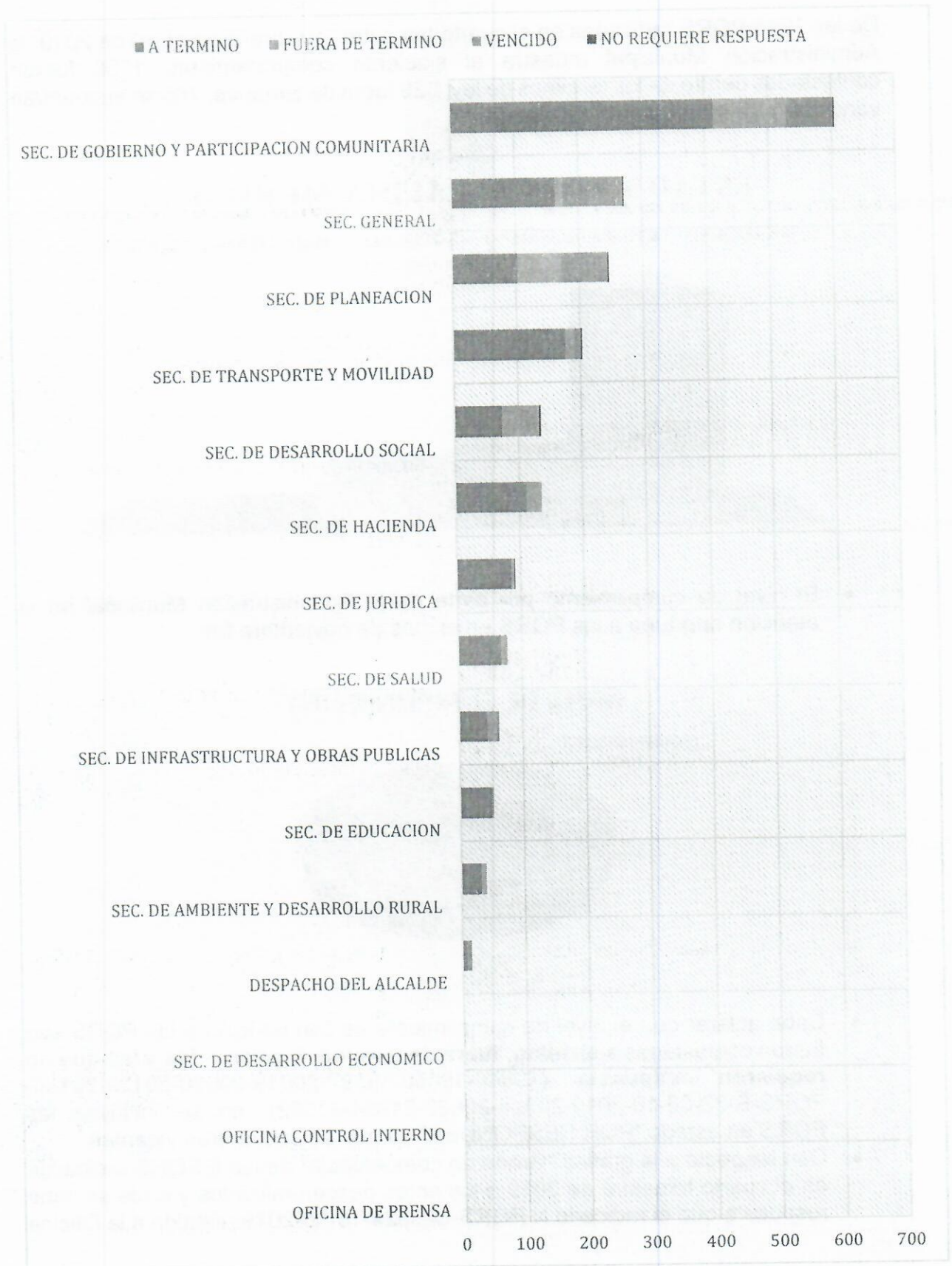


## Unidos con toda seguridad

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



CO-SC-CER701118



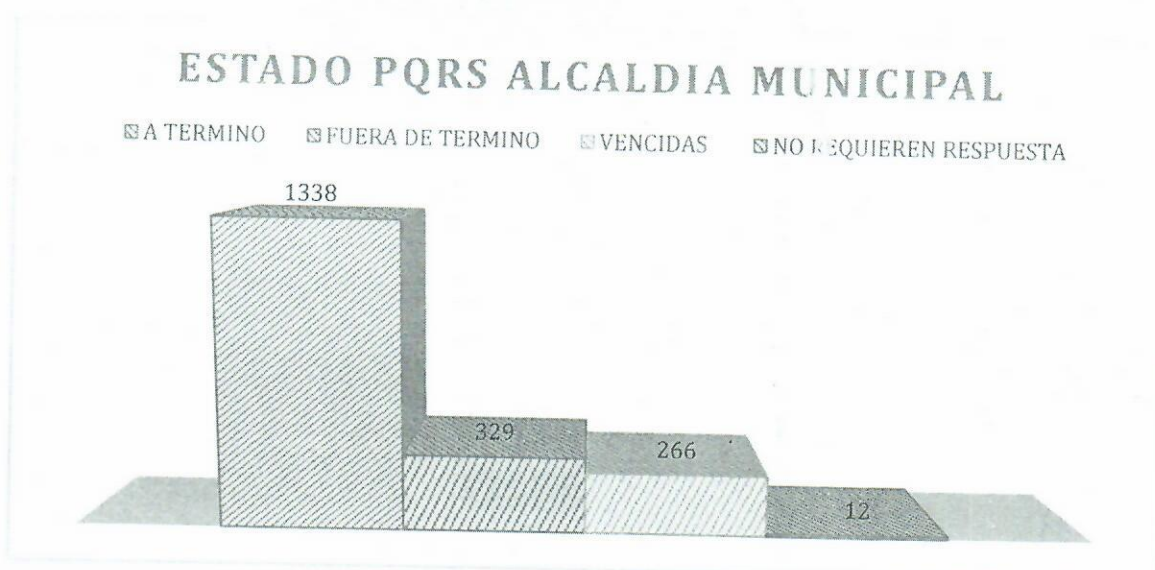
**Unidos con toda seguridad**

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

De las 1945 PQRS radicadas en el cuarto trimestre (octubre-diciembre) de 2019, la Administración Municipal muestra el siguiente comportamiento 1338 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 329 fuera de términos, 266 se encuentran vencidas y 12 no requieren respuesta.



- 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** (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.
- Con respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las 8 PQRS radicadas en el cuarto trimestre de 2019 a los entes descentralizados y otros se tiene respuesta que el radicado N PQRS-CE-324-16-10-2019 remitido a la Oficina



CG-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

de Transito de Cundinamarca fue contestado a término, de los 7 restantes no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidos.

- 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 trimestre (octubre-diciembre) de 2019 fue del 73% con respecto a las 1945 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 01/10/2019 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 (1338), FUERA DE TERMINO (329), VENCIDAS (266) y REQUIEREN RESPUESTA (12) (total 1945), 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.

Elabora, 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](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) Página web: <https://www.cajica.gov.co/>