



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

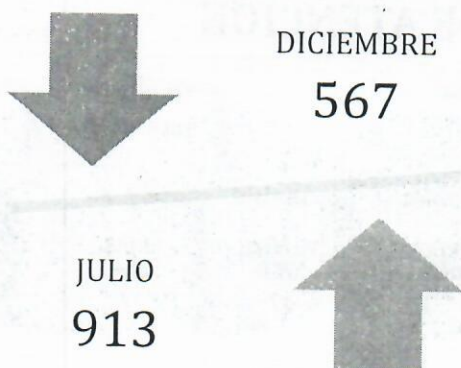
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-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 SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE 2019

En el periodo comprendido entre el 01/07/2019 al 31/12/2019 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 4310 PQRS, se debe aclarar que en el informe mensual de julio se indicó un total de 916 PQRS de las cuales no fueron tenidas en cuenta para la realización del presente informe 3 (1 solicitud, 2 derechos de petición) y en el informe de agosto se reportaron un total de 809 de las cuales no fueron tenidas en cuenta para la realización del presente informe 2 (1 solicitud, 1 derechos de petición), ya que la información correspondiente a estas PQRS habían sido registradas y se encontraban duplicadas debido a que fueron remitidas a otras dependencias.



El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de Diciembre con un total de 567 mientras que en el mes de Julio ingresaron 916 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del II Semestre de 2019.



CO-SC-CER701118



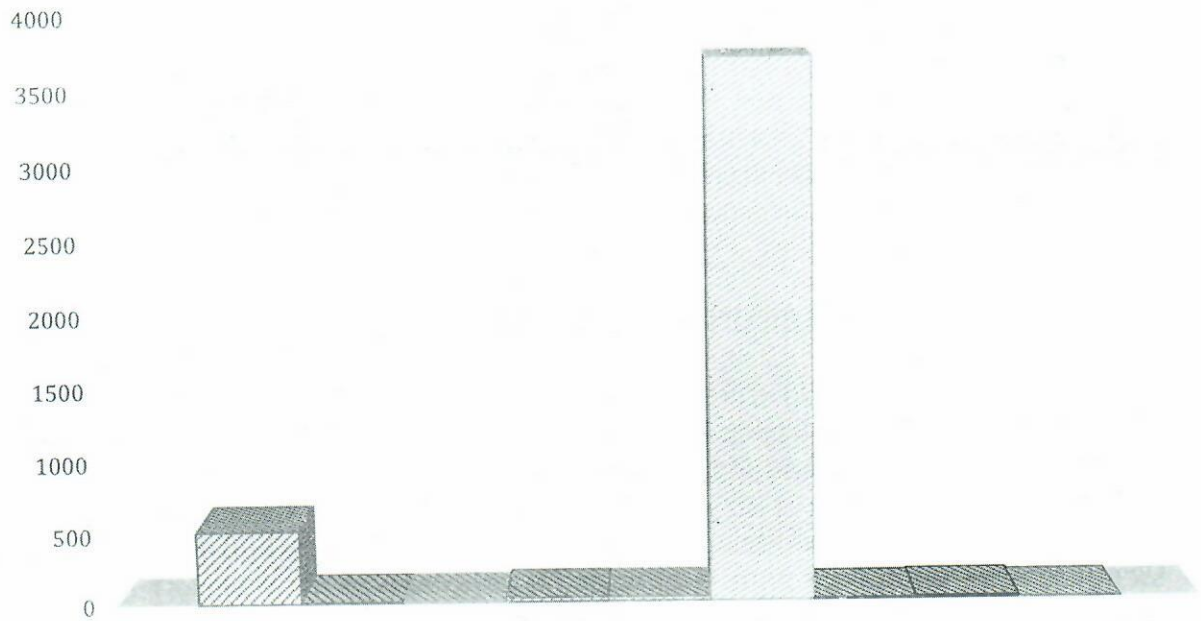
Unidos con toda seguridad

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/>

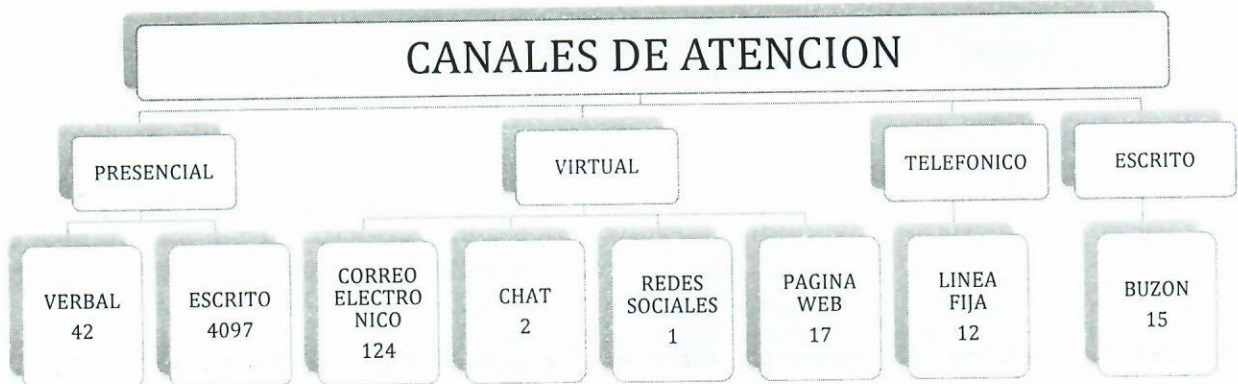


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CLASIFICACIÓN DE PQRS



CLASIFICACION PQRS	
☑ PETICION	523
☑ TUTELA	6
☑ RECLAMO	8
☑ RECURSO	31
☑ QUEJA	30
☑ SOLICITUD	3685
☑ DENUNCIA	9
☑ QUERELLA	16
☑ FELICITACION	2



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

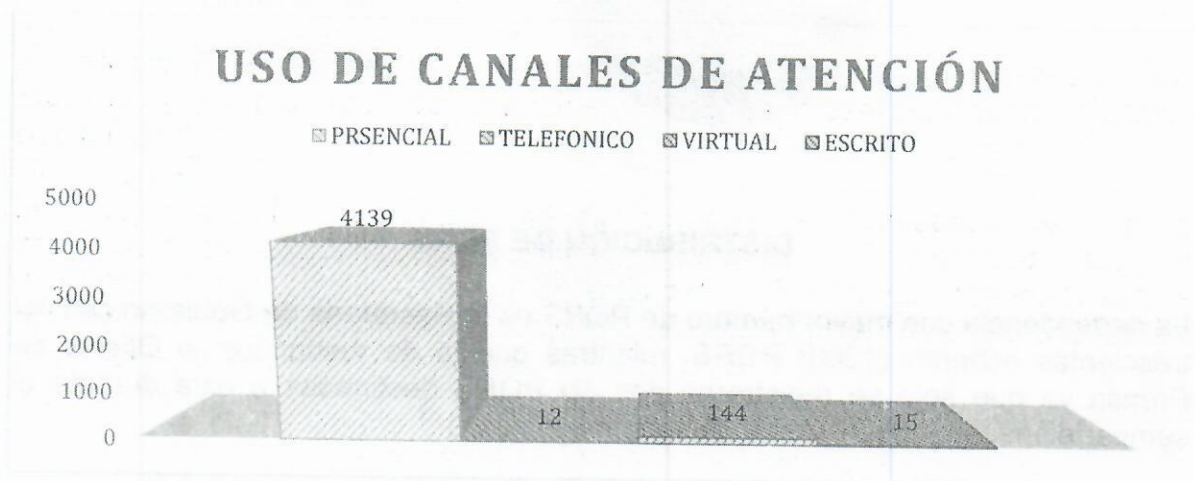
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



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.



CLASIFICACION POBLACIONAL

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CONDICION DE DISCAPACIDAD 0	ADULTO 22	ADULTO MAYOR 26	NIÑOS(0-11) 0	JOVENES(12-17 AÑOS) 1	VICTIMAS 0	SIN CLASIFICAR 4261
--------------------------------	--------------	--------------------	-------------------	--------------------------	---------------	------------------------

De las 4310 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el segundo Semestre (julio-diciembre) de 2019, 1131 fueron radicadas por mujeres, 1183 por hombres, 1187 provienen del sector privado, 769 del sector público y 40 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es



CO-SC-CER701118



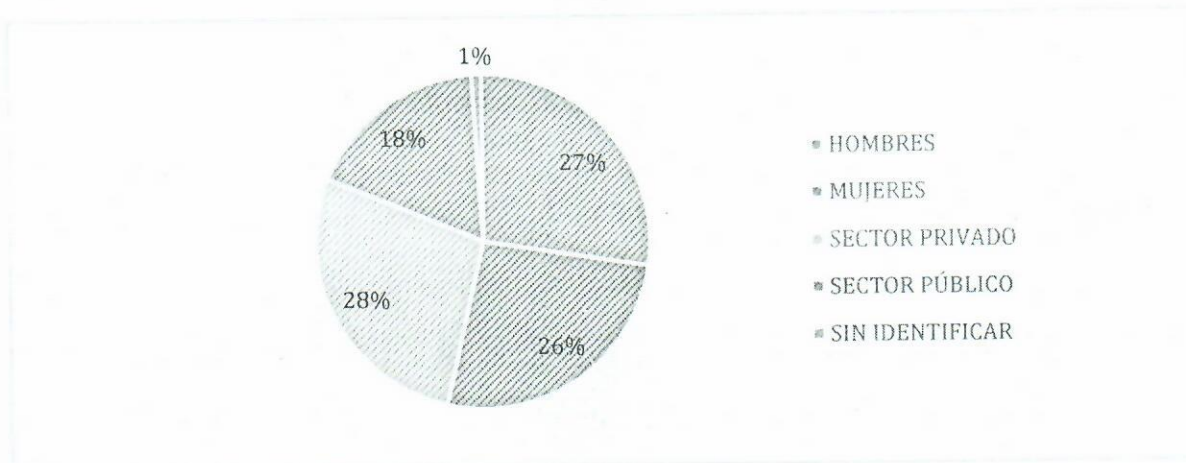
Unidos con toda seguridad

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

por parte del sector privado el cual representa un 28%, del total de PQRS radicadas en el semestre y de las 4310 PQRS radicadas solo 29 involucran menores.



DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil trescientas ochenta (1380) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron dos (2) PQRS destinadas a esta durante el semestre.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1380
SEC. DE PLANEACION	617
SEC. GENERAL	427
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	407
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	346
SEC. DE HACIENDA	302
SEC. DE JURIDICA	218
SEC. DE SALUD	179
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	136
SEC. DE EDUCACION	124
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	92
DESPACHO DEL ALCALDE	36
DESCENTRALIZADOS	27
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	12
OFICINA CONTROL INTERNO	5
OFICINA DE PRENSA	2



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/>



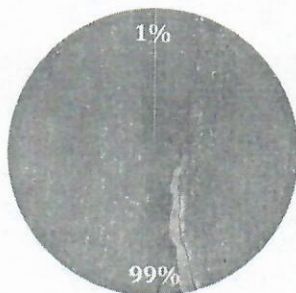
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	QUERRELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	117	2	0	1237	0	0	3	5	16	0	1380
SEC. DE PLANEACION	131	5	0	459	0	0	0	22	0	0	617
SEC. GENERAL	37	4	0	385	0	1	0	0	0	0	427
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	19	0	0	388	0	0	0	0	0	0	407
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	76	5	1	257	0	0	6	1	0	0	346
SEC. DE HACIENDA	29	0	0	272	0	0	0	1	0	0	302
SEC. DE JURIDICA	13	0	0	198	0	0	0	2	0	5	218
SEC. DE SALUD	13	1	4	161	0	0	0	0	0	0	179
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	35	1	2	98	0	0	0	0	0	0	136
SEC. DE EDUCACION	15	4	0	105	0	0	0	0	0	0	124
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	20	1	0	71	0	0	0	0	0	0	92
DESPACHO DEL ALCALDE	9	0	0	27	0	0	0	0	0	0	36
DESCENTRALIZADOS	7	7	1	10	0	1	0	0	0	1	27
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	523	30	8	3685	0	2	9	31	16	6	4310

GRADO DE COMPETENCIA

- Alcaldía Municipal de Cajicá
- Descentralizado s.y Otros.



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 4310 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2019, 4283 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 27 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

Respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las 77 PQRS radicadas en el Primer Semestre de 2019 a los entes descentralizados y otros se tiene registro de que 18 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, 1 fuera de los términos de ley y de los 58 restantes no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidas.

ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	VENCIDO	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	2	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	5	0	0	0	5
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	11	1	0	0	12
DESPACHO DEL ALCALDE	18	9	6	3	36
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	65	26	0	1	92
SEC. DE EDUCACION	117	6	0	1	124
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	104	23	6	3	136
SEC. DE SALUD	143	30	4	2	179
SEC. DE JURIDICA	174	32	0	12	218
SEC. DE HACIENDA	250	50	0	2	302
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	187	149	0	10	346
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	376	20	9	2	407
SEC. GENERAL	252	39	124	12	427
SEC. DE PLANEACION	272	182	147	16	617
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	955	275	118	32	1380
TOTAL	2929	842	416	96	4283



CO-SC-CER701118



Unidos con toda seguridad

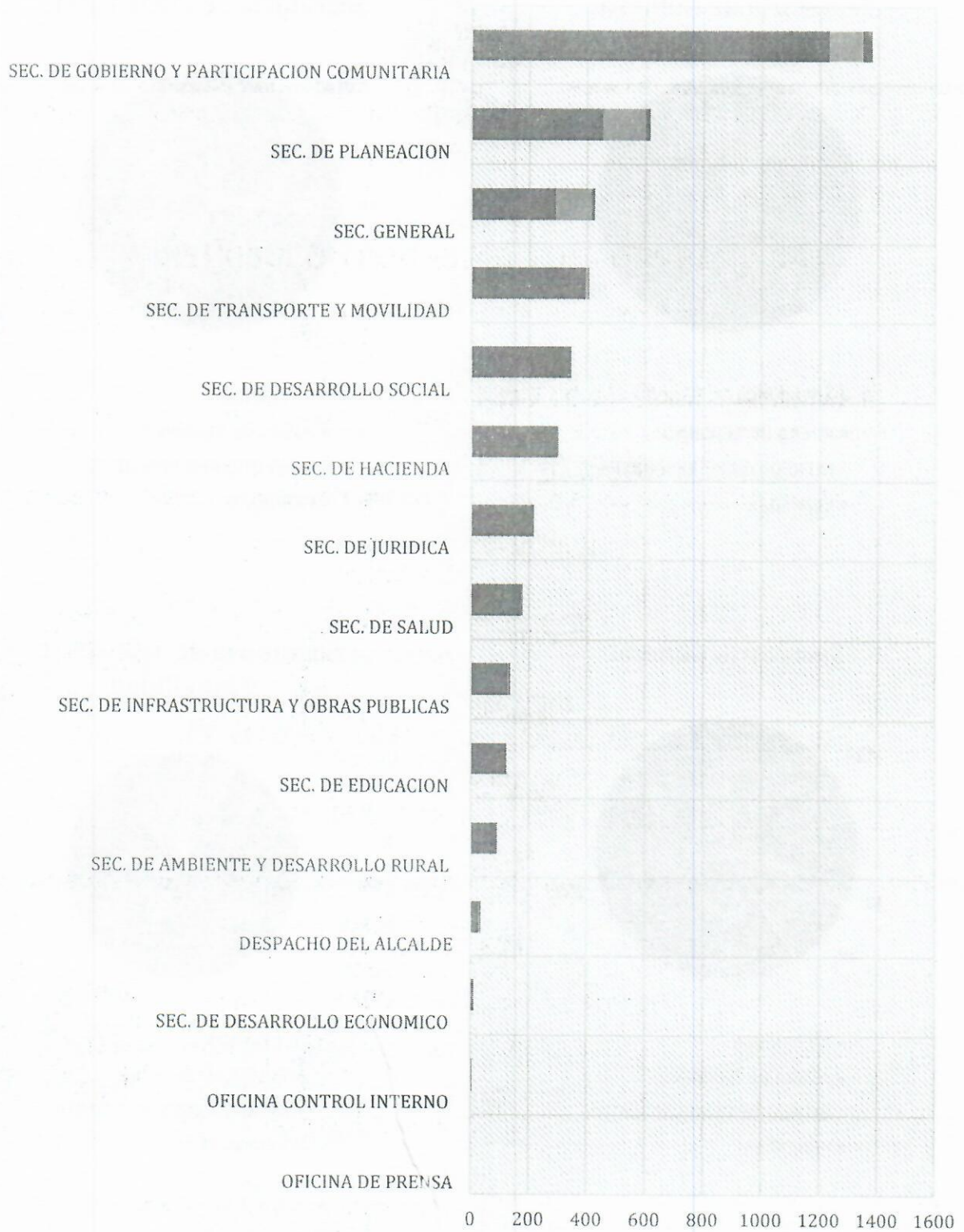
Dirección: Calle 2 A No. 4-07. Teléfono: PBX (57+1) 8795356.- 8837077 Código postal: 250240. Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Correo electrónico: contactenos-pqrs@cajica.gov.co Página web: <https://www.cajica.gov.co/>



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

■ A TERMINO ■ FUERA DE TERMINO ■ VENCIDO ■ NO REQUIERE 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

ESTADO POR DEPENDENCIA



CO-SC-CER701118



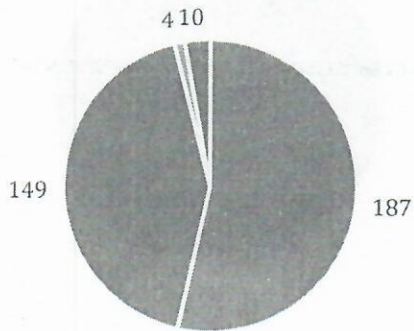
Unidos con toda seguridad

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/>



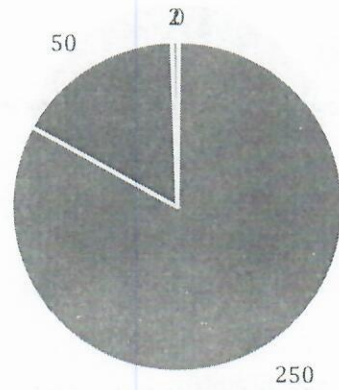
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Desarrollo Social



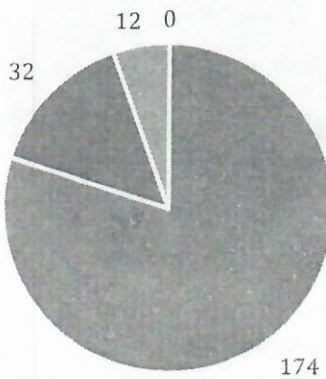
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Secretaria de Hacienda



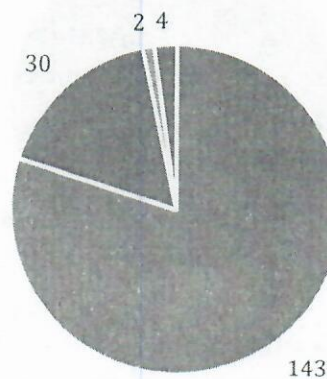
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Secretaria Juridica



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Secretaria de Salud



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS



CO-SC-CER701118



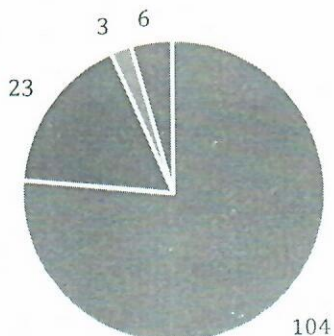
Unidos con toda seguridad

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



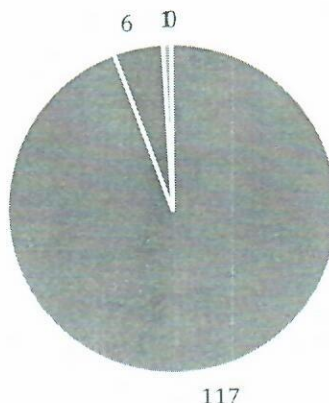
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas



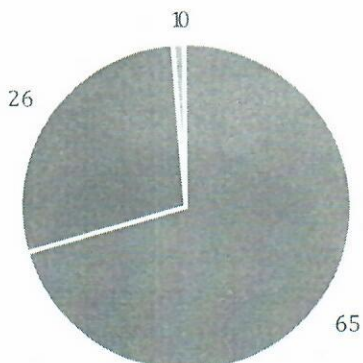
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Secretaria de Educacion



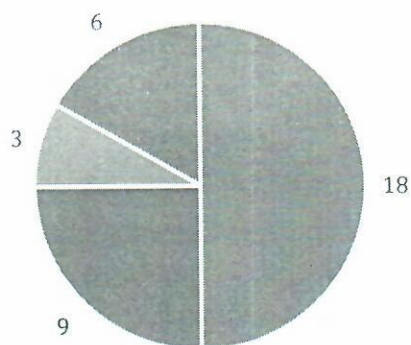
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Secretaria de Ambiente



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Despacho del Alcalde



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS



CO-SC-CER701118



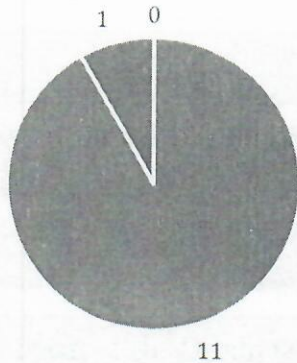
Unidos con toda seguridad

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/>



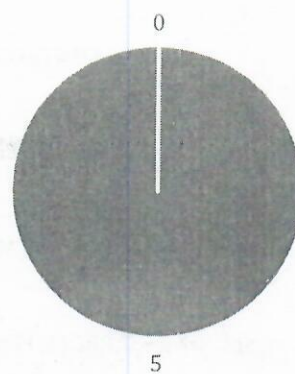
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Secretaria de Desarrollo Economico



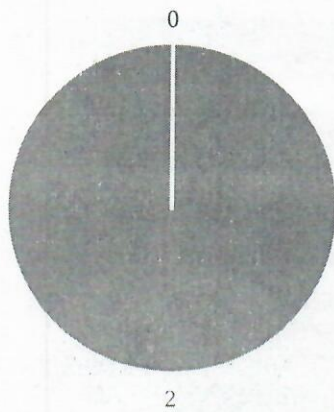
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Oficina de Control Interno



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS

Oficina de Prensa



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS



CO-SC-CER701118



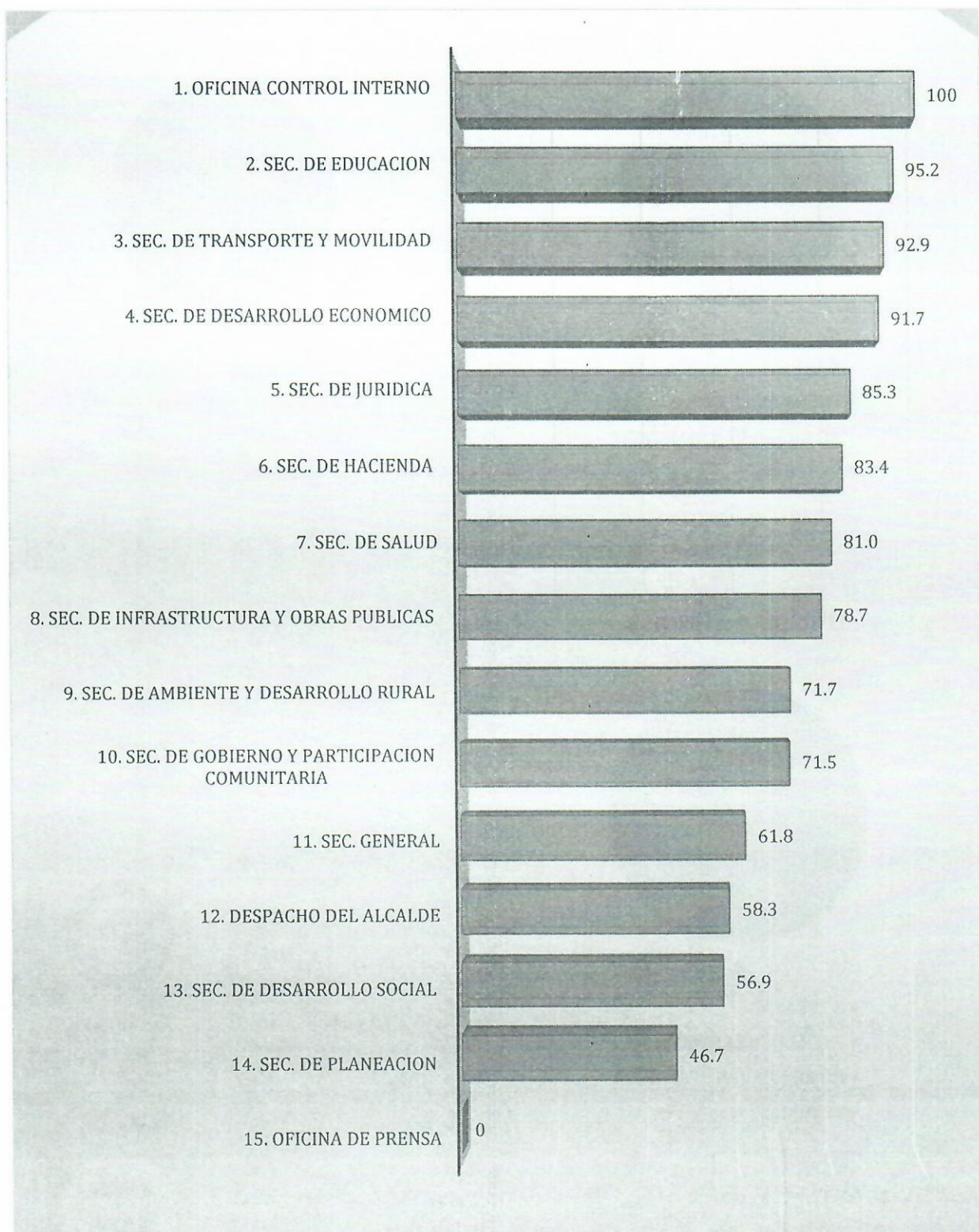
Unidos con toda seguridad

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

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



CO-SC-CER701118

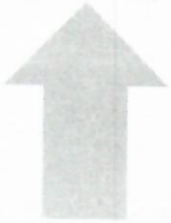


Unidos con toda seguridad

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



OFICINA DE
CONTROL
INTERNO
100%

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 término, las vencidas y las que no requieren respuesta, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que aún se encuentran vigentes.



OFICINA DE
PRENSA 0%

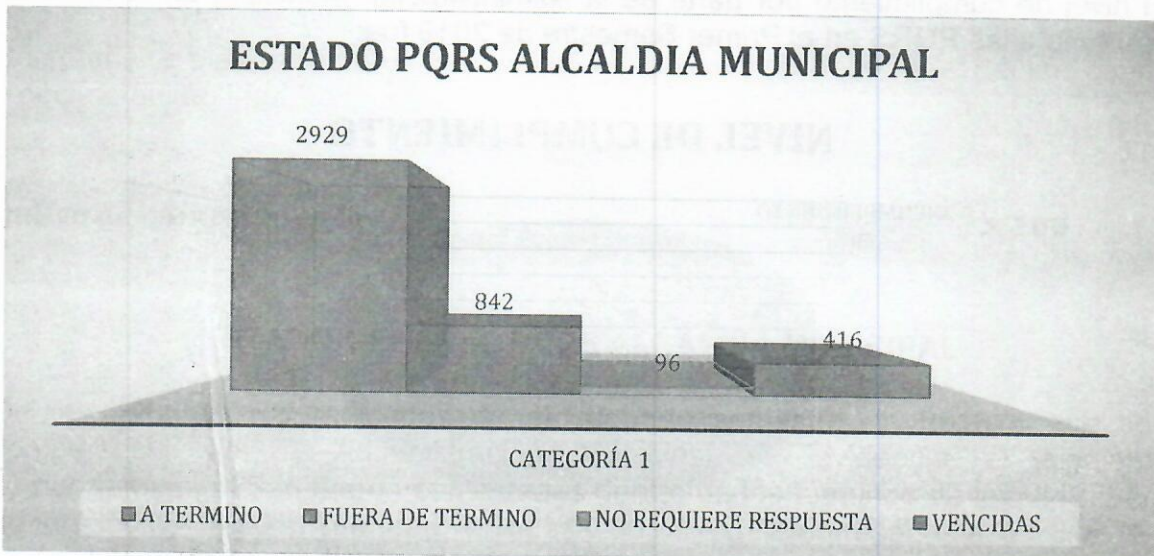
La Oficina de Control Interno ocupa el primer lugar con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Educación 95,2%, mientras que la

Secretaria de planeación (46,7%) y Oficina de Prensa (0%) ocupan el décimo cuarto y décimo quinto lugar respectivamente.

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

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 4283 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2019 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2929 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 842 fuera de términos, 416 se encuentran vencidas y 96 no requieren respuesta.



CO-SC-CER701118



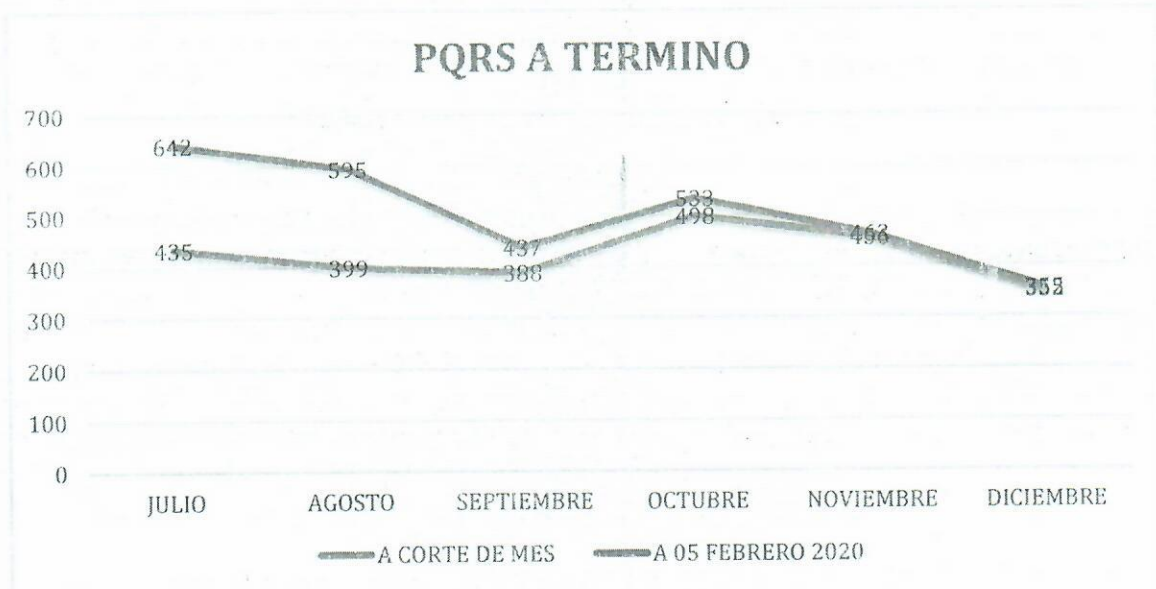
Unidos con toda seguridad

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

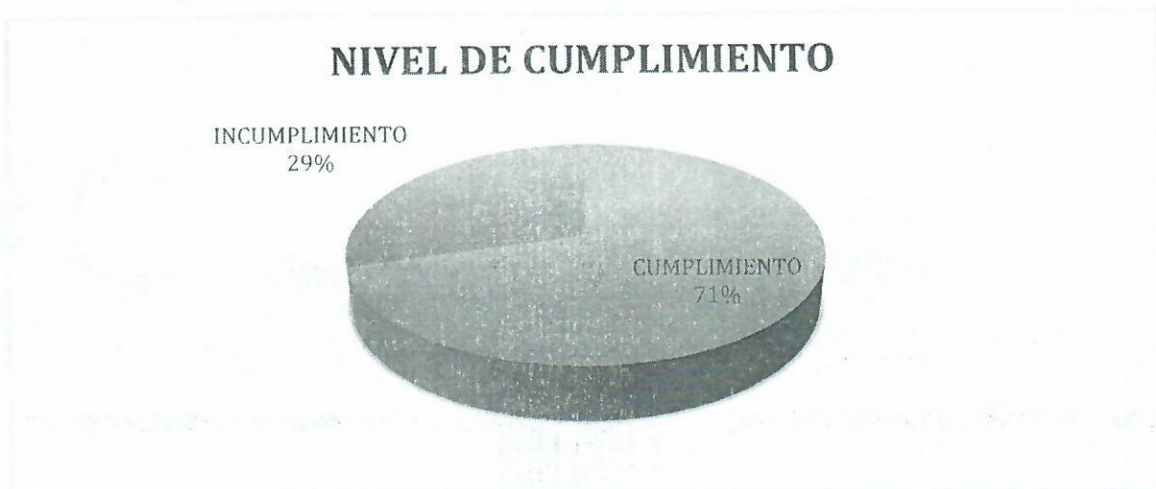
EVOLUCION ESTADO PQRS MES A MES



La grafica anterior representa el estado de las PQRS a fecha de elaboración del informe mes a mes el cual está representado por la línea azul, mientras que la línea roja representa la evolución en el estado de las mismas PQRS que ingresaron en el segundo semestre de 2109 con fecha de revisión del 05/02/2020, evidenciando no solo un aumento de las PQRS que fueron contestadas dentro de los términos establecidos por la Ley, sino una tardanza por parte de las dependencias encargadas de dar respuesta, en la alimentación del sistema de gestión documental SYSMAN.

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 2019 fue:



CG-9C-CER701119



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

- 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** (12923, PQRS-CE-243-02-07-2019, PQRS-CE-247-03-07-2019, 13109, 13402, 13409, 13485, 13502, 13549, 13623, PQRS-CE-256-12-07-2019, 13762, 13889, 13960, 13961, 14048, 14222, 14242, 14275, 14339, 14351, 14396, 14400, 14413, 14472, 14575, PQRS-CE-269-25-07-2019, 14969, 15002, 15034, 15090, 15127, 15154, 15180, 15196, 15233, 15407, 15439, 15629, 15653, 15664, 15666, 15667, 15722, 16026, 16040, 16327, 16416, 16489, 16661, 16724, 16773, 16795, 16853, 16854, 16855, 16858, 16866, 16868, 16872, 16944, 17008, 17041, 17047, 17083, 17200, 17201, 17263, 17304, 17306, 17309, 17337, 17436, PQRS-CE-295-09-09-2019, 18398, 18419, 18577, 18626, 18627, 18647, 18758, 18765, 18877, 19455, 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.
- 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 segundo semestre de 2019 fue del **71%** con respecto a las 4283 PQRS que se debían contestar a fecha 23/01/2020.
- Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/07/2019 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 (2929), FUERA DE TERMINO (842), VENCIDAS (416) Y NO REQUIEREN RESPUESTA (96)" (total 4283)

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



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

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 continua 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-SG-CER701115



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/>