



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS 2020

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 año 2020, 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 de enero al 31 de diciembre 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.

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	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	Viernes 7:00 am-4:30pm	
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



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

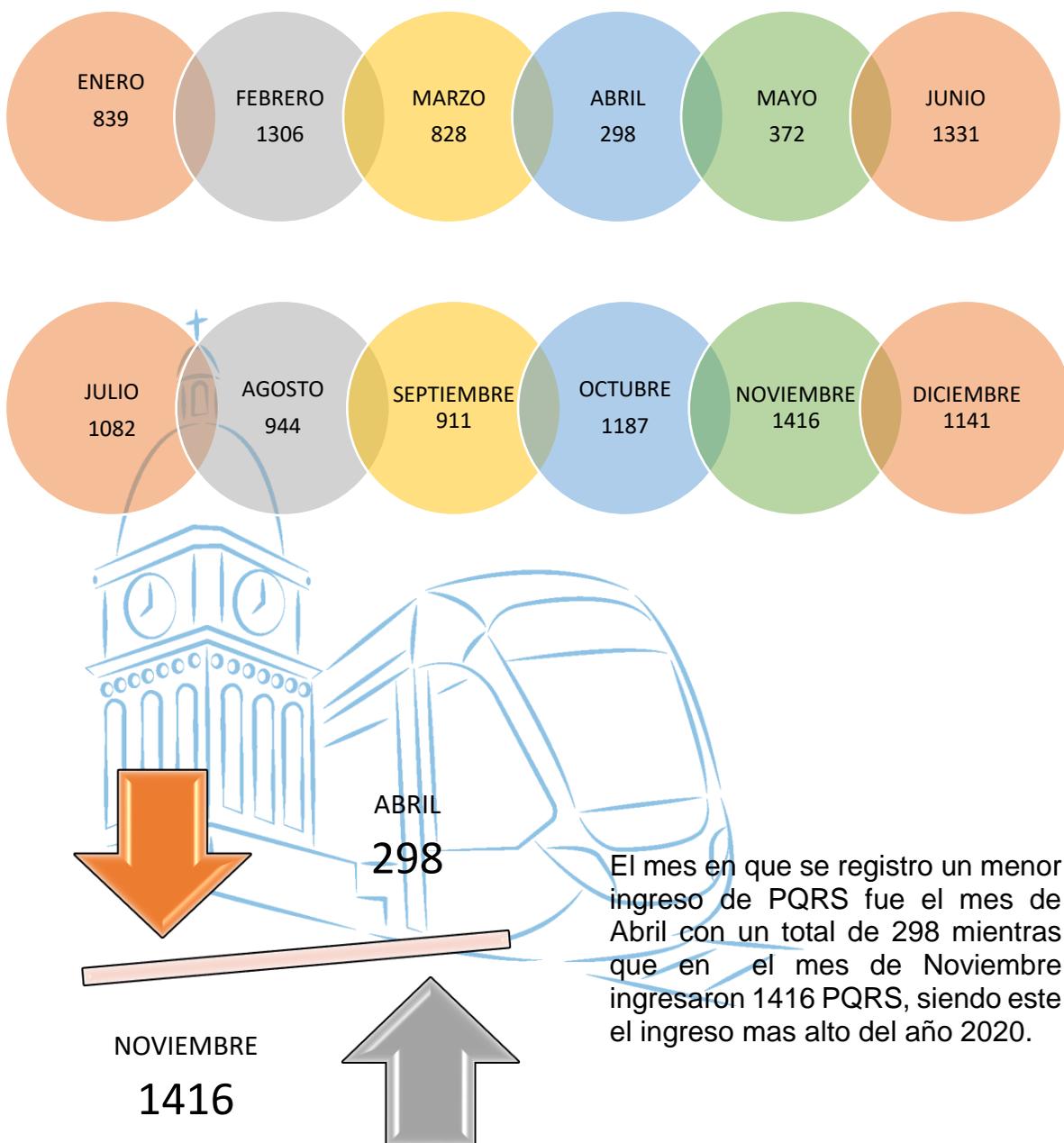
				un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
Presencial	Línea Celular	3152378409	Lunes a jueves 7:00 am -5:30 pm Viernes 7:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; 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 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. 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.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		
	Radicación comunicación 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		



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

ESTADO DE PQRS DE 2020

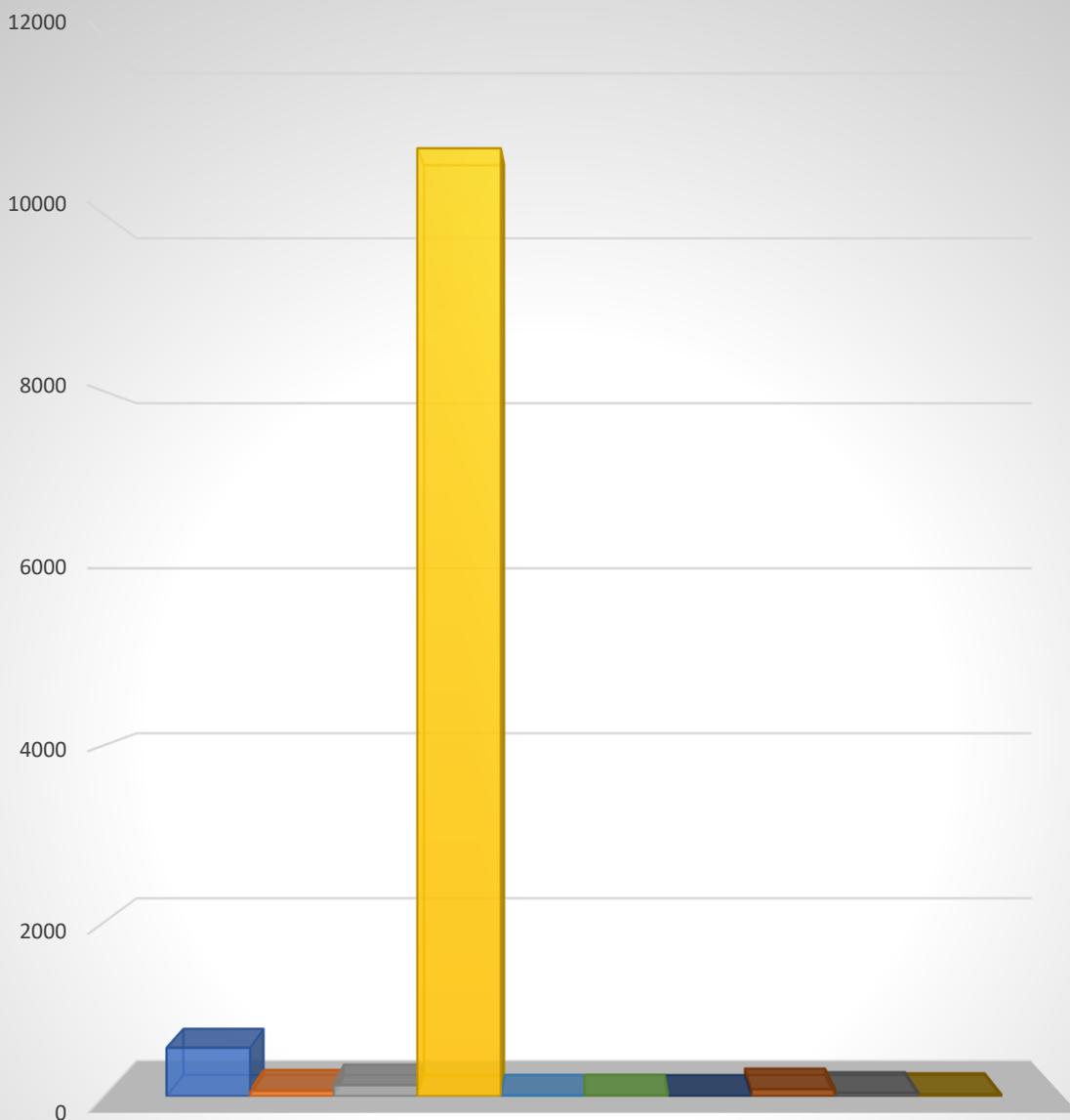
En el periodo comprendido entre el 01/01/2020 al 31/12/2020 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 11655 PQRS.



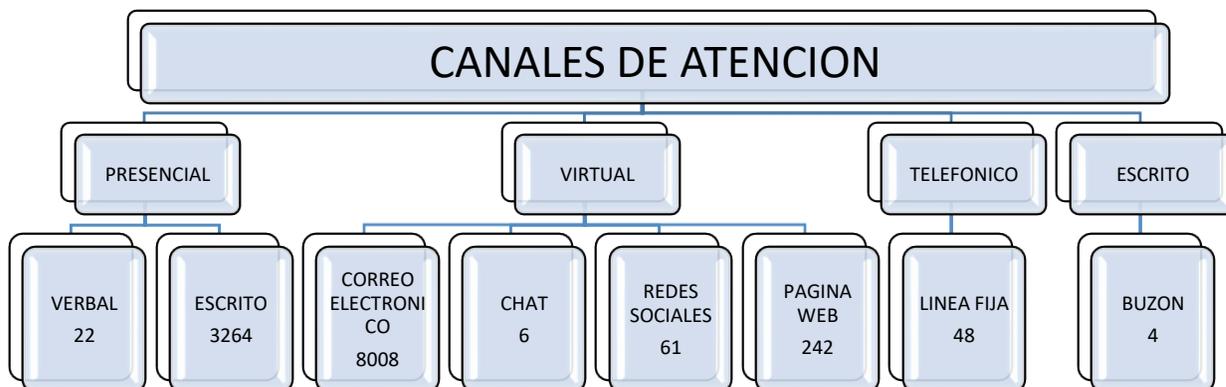


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

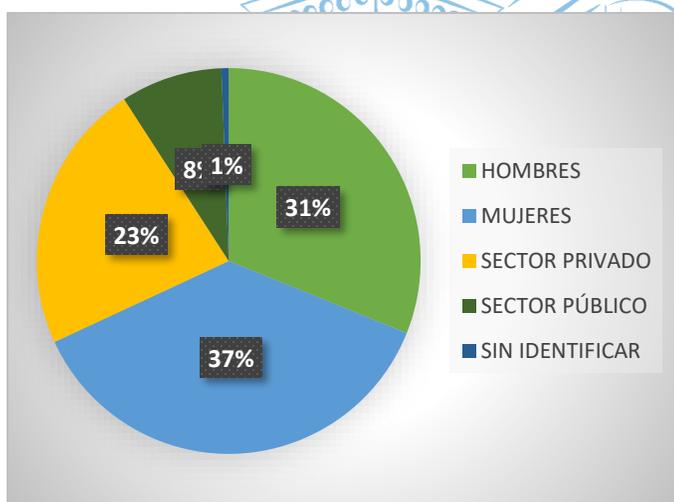
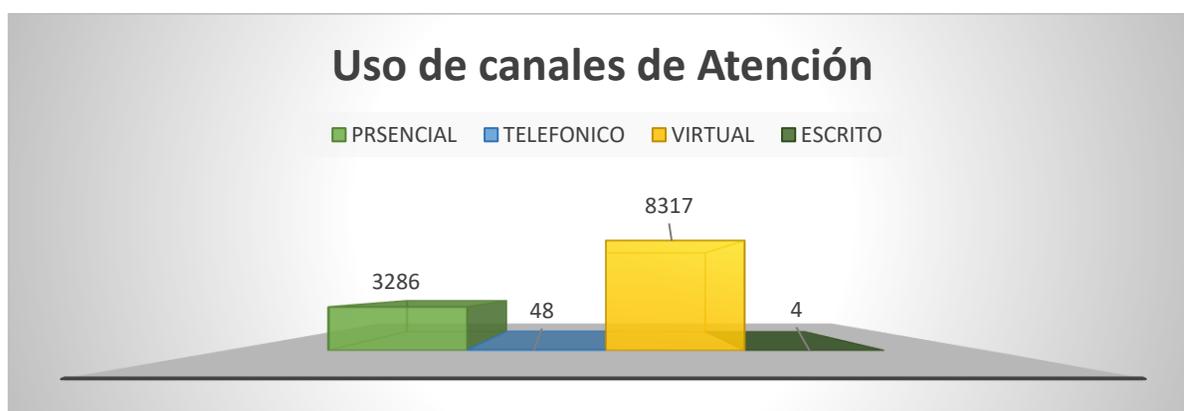
CLASIFICACION DE LAS PQRS



	CLASIFICACION PQRS
PETICION	561
QUEJA	65
RECLAMO	129
SOLICITUD	10745
SUGERENCIA	5
FELICITACION	7
DENUNCIA	1
RECURSO	81
QUERELLA	37
ACCCION DE TUTELA	24



Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es 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 y en el marco de la emergencia por el COVID-19 no se tiene atención presencial para la radicación de PQRS



De las 11655 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2020, 4312 fueron radicadas por mujeres, 3625 por hombres, 2649 provienen del sector privado, 998 del sector público y 71 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 37%, del total de PQRS radicadas en el año.

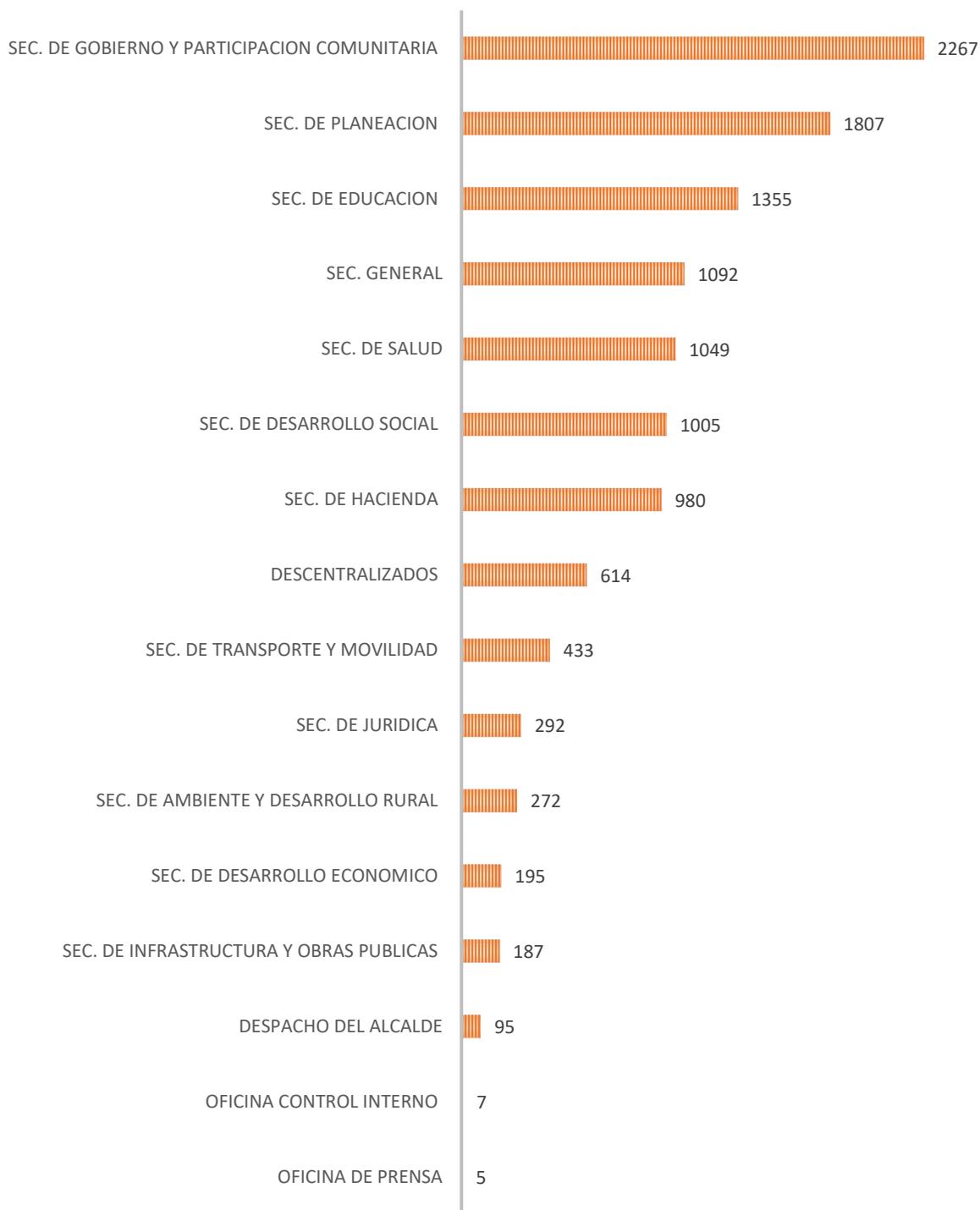


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con dos mil doscientos sesenta y siete (2267) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que solo se registraron cinco (5) PQRS destinadas a esta durante el año 2020.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

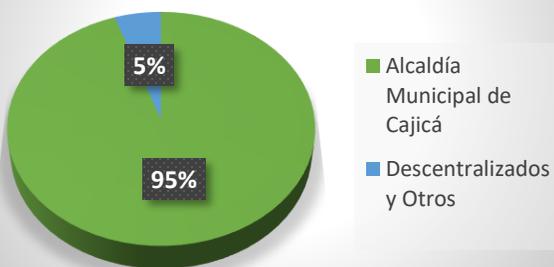




DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	QUERRELA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	116	7	21	2055	1	0	0	30	37	0	2267
SEC. DE PLANEACION	98	1	11	1659	0	0	0	38	0	0	1807
SEC. DE EDUCACION	18	3	1	1333	0	0	0	0	0	0	1355
SEC. GENERAL	48	11	2	1029	1	0	0	1	0	0	1092
SEC. DE SALUD	15	6	51	974	2	1	0	0	0	0	1049
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	55	3	10	934	0	0	1	2	0	0	1005
SEC. DE HACIENDA	36	1	1	938	0	0	0	4	0	0	980
DESCENTRALIZADOS	116	24	15	448	0	0	0	2	0	9	614
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	15	3	3	412	0	0	0	0	0	0	433
SEC. DE JURIDICA	7	0	0	266	0	0	0	4	0	15	292
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	23	3	9	236	1	0	0	0	0	0	272
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0	1	190	0	0	0	0	0	0	195
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	10	1	4	171	0	1	0	0	0	0	187
DESPACHO DEL ALCALDE	0	2	0	88	0	5	0	0	0	0	95
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL	561	65	129	10745	5	7	1	81	37	24	11655

GRADO DE COMPETENCIA



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 11655 PQRS radicadas en el año 2020, 11041 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 614 de entes descentralizados y otros.



Respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 614 PQRS radicadas en el año 2020 a los entes descentralizados y otros se tiene registro de que 23 fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, de los 591 restantes no se tiene registro de respuesta y a la fecha de elaboración del presente informe se encuentran vencidas.

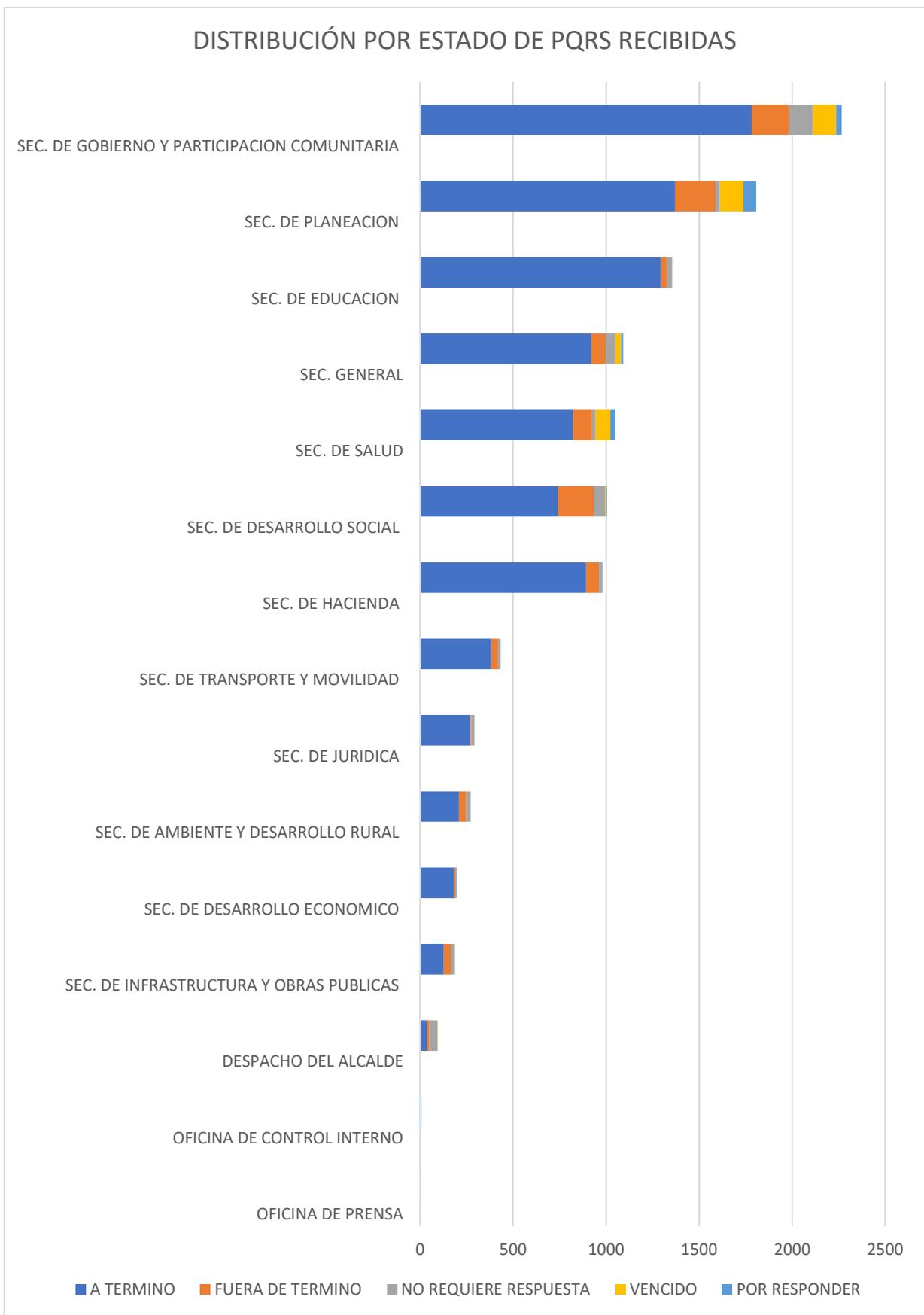
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	VENCIDO	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	4	0	1	0	0	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	7	0	0	0	0	7
DESPACHO DEL ALCALDE	36	14	44	1	0	95
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	127	37	21	1	1	187
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	182	9	1	0	3	195
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	208	37	27	0	0	272
SEC. DE JURIDICA	270	5	17	0	0	292
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	381	37	15	0	0	433
SEC. DE HACIENDA	893	69	11	2	5	980
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	743	191	60	7	4	1005
SEC. DE SALUD	821	104	19	78	27	1049
SEC. GENERAL	920	78	52	31	11	1092
SEC. DE EDUCACION	1294	33	28	0	0	1355
SEC. DE PLANEACION	1371	218	22	127	69	1807
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1782	200	129	125	31	2267
TOTAL	9039	1032	447	372	151	11041



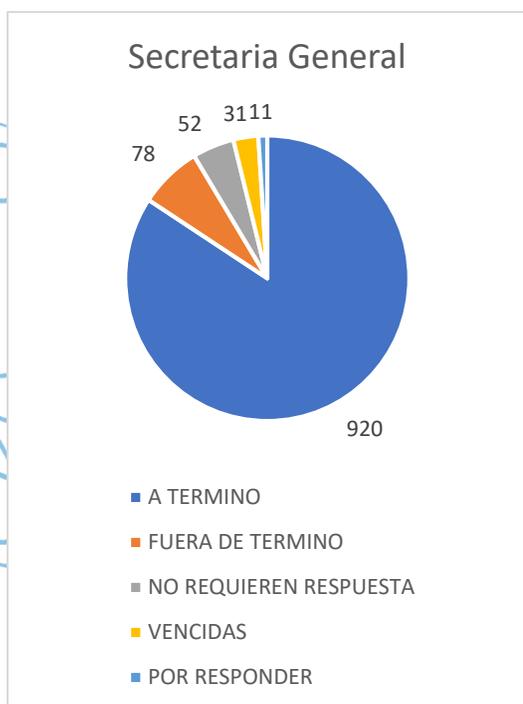
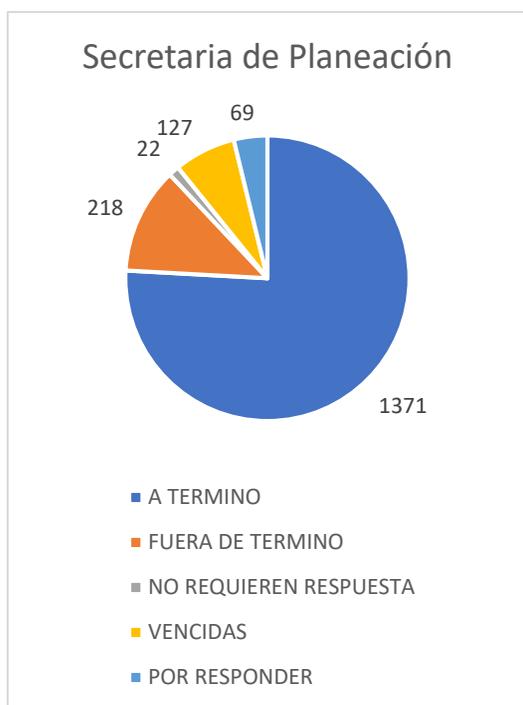
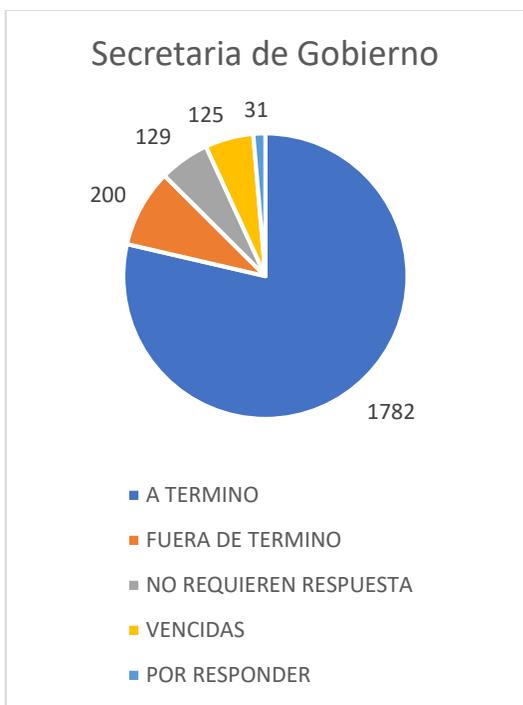
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



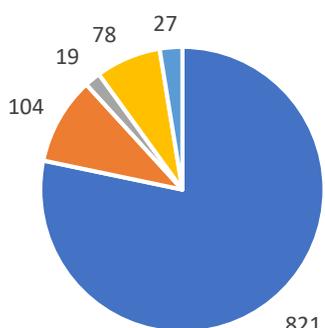


ESTADO POR DEPENDENCIA



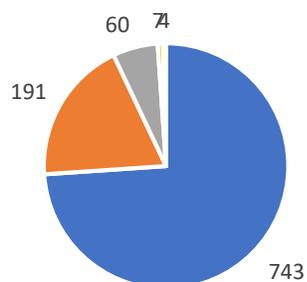


Secretaria de Salud



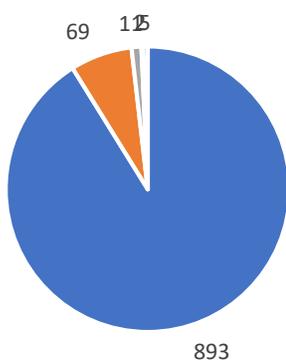
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Social



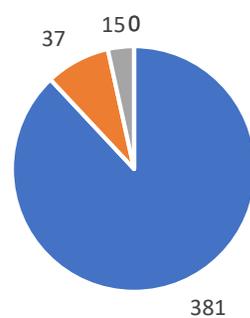
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Hacienda

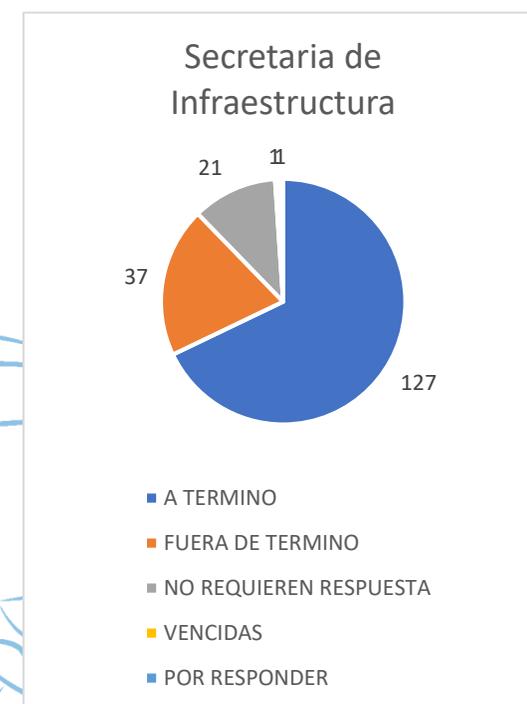
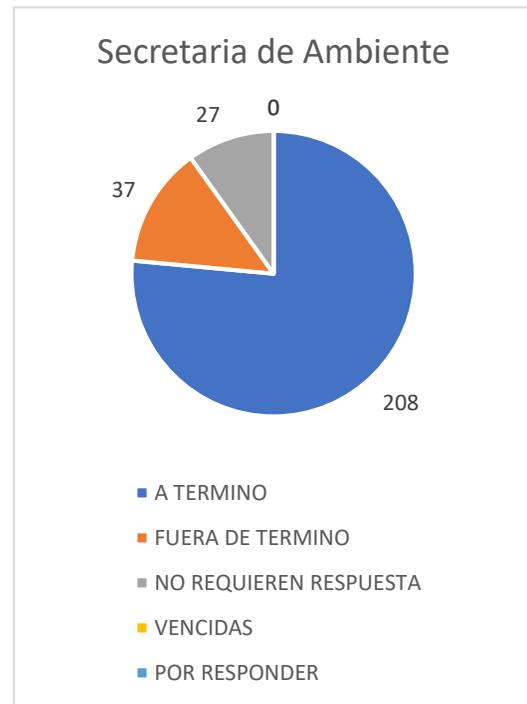
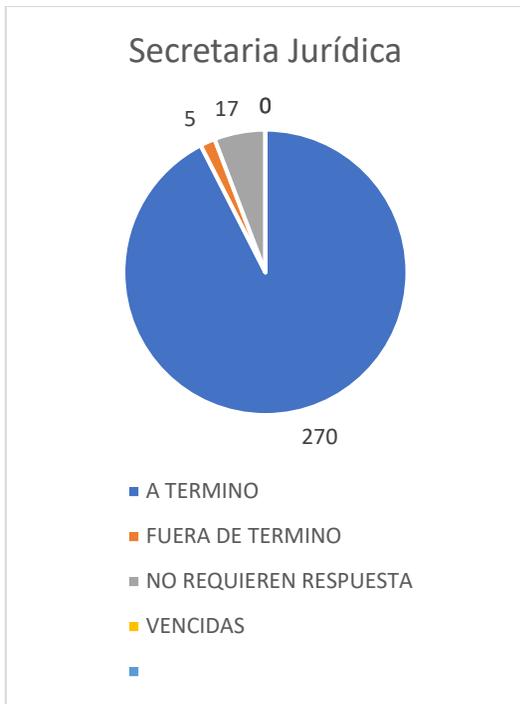


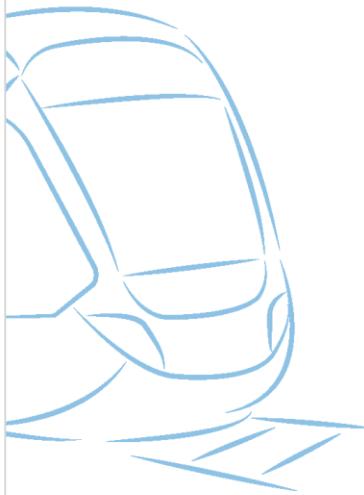
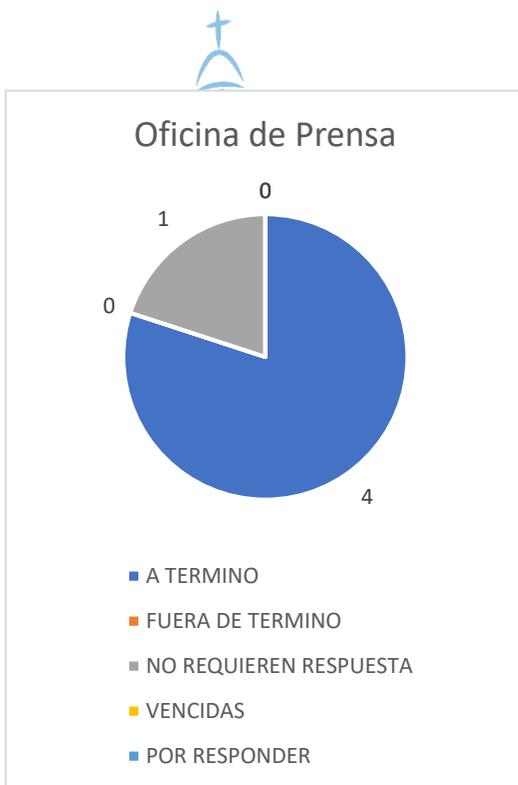
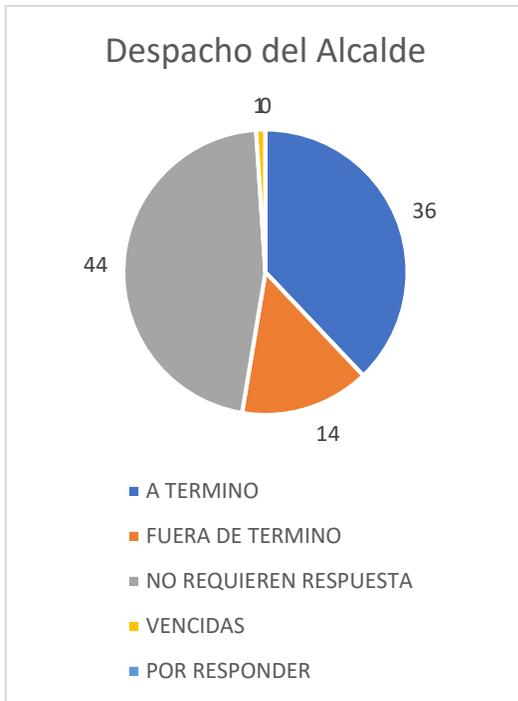
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Transporte y Movilidad



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

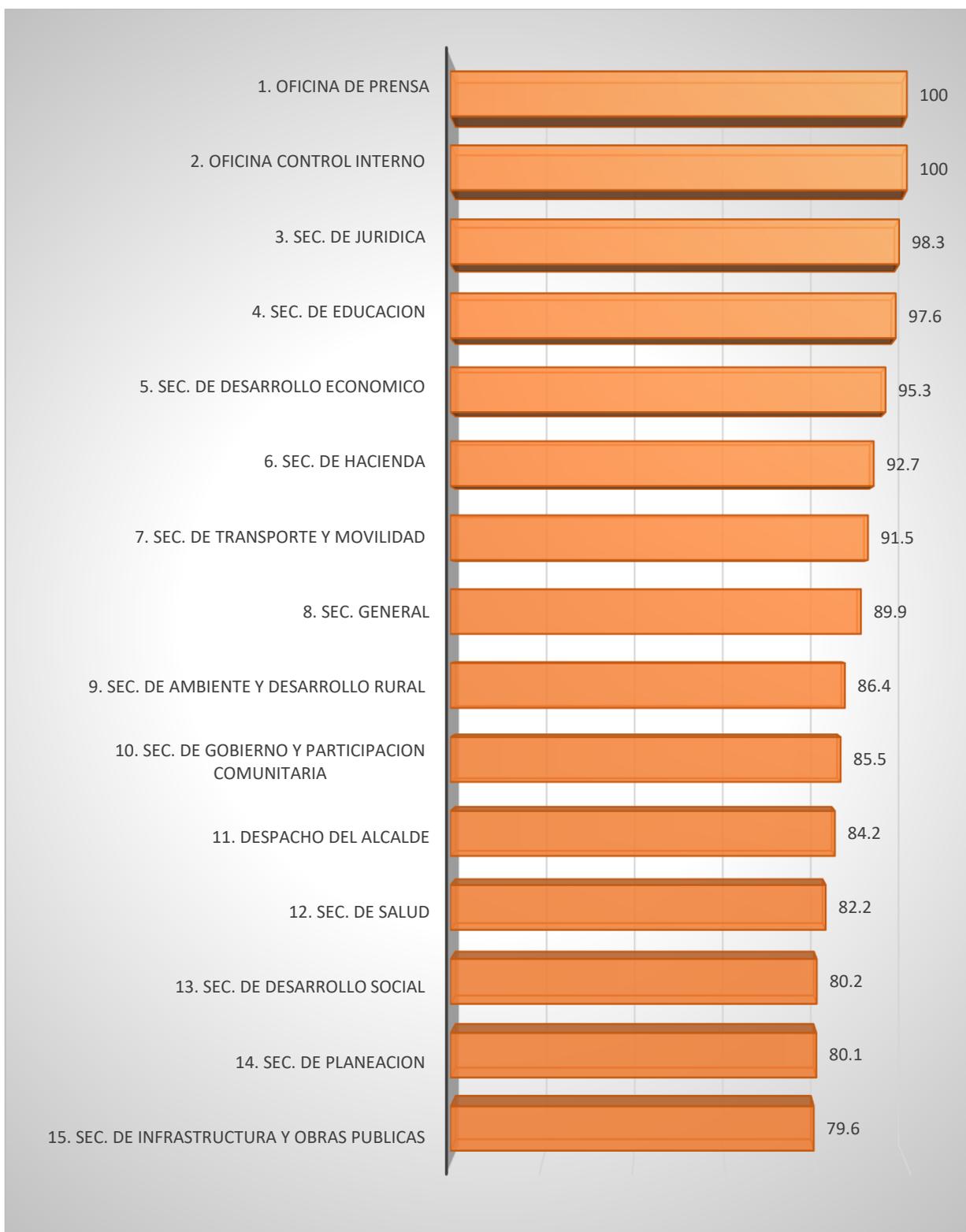






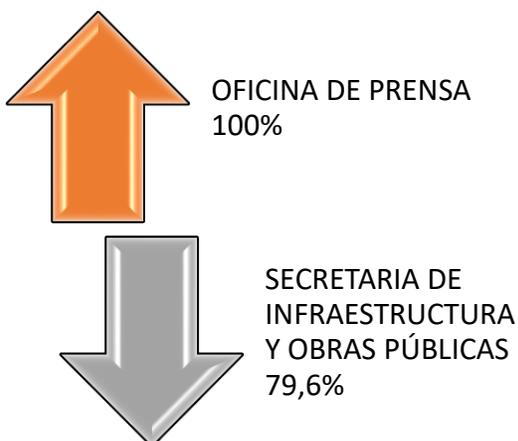
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



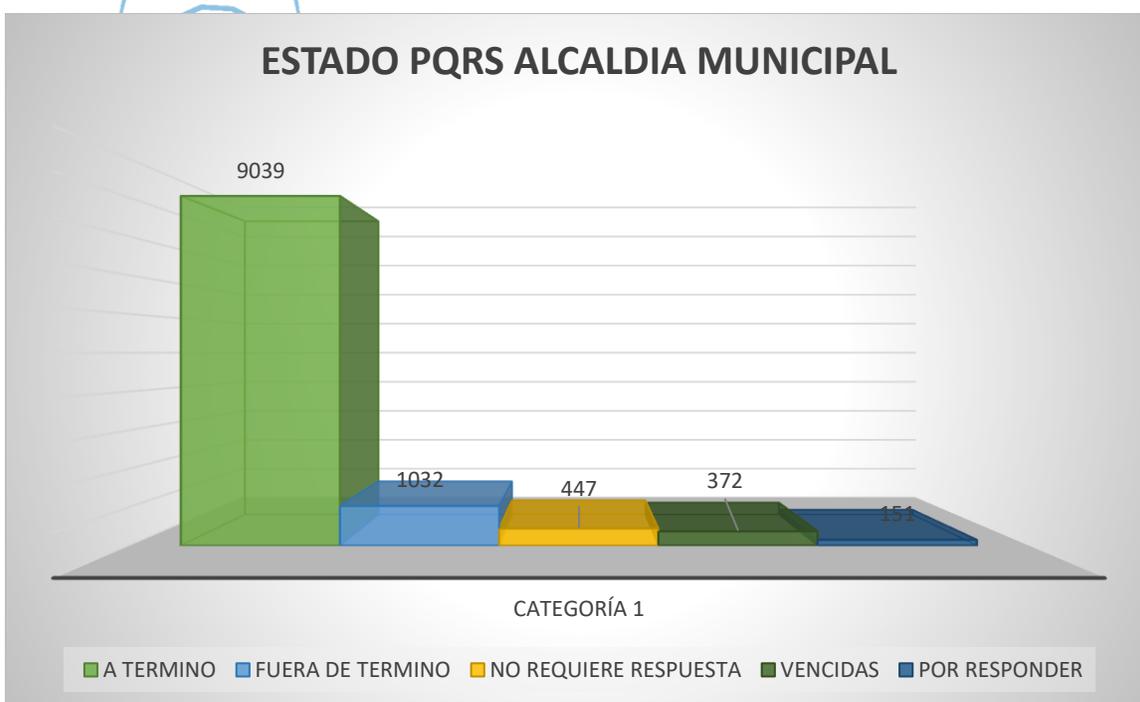
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta, no se incluyen las PQRS en estado "POR RESPONDER" ya que aún se encuentran vigentes.

Las Oficinas de Prensa y Control Interno ocupan el primer y segundo lugar respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaría Jurídica 98,3%, mientras que la Secretaría de infraestructura y obras públicas 79,6% ocupa el décimo quinto lugar

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

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 11041 PQRS radicadas en el año 2020 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 9039 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1032 fuera de términos, 447 no requieren respuesta, 372 se encuentran vencidas y 151 en estado por responder.





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

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



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.

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 año 2020 fue del **87%** con respecto a las 11041 PQRS que se debían contestar a fecha 01/02/2021.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2020 al 31/12/2020 y que tenían como fecha límite de respuesta el 01/02/2021, las cuales se encuentran divididas en estado “A TÉRMINO (9039), FUERA DE TÉRMINO (1032), VENCIDAS (372), NO REQUIEREN RESPUESTA (447) Y POR RESPONDER (151) a fecha de revisión del 24/01/2021

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, hasta el mes de marzo, desde abril por correos institucionales, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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 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
Anexos: dos (2) folios

