



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS DICIEMBRE 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 diciembre, 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 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 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		



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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		
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.	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 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		

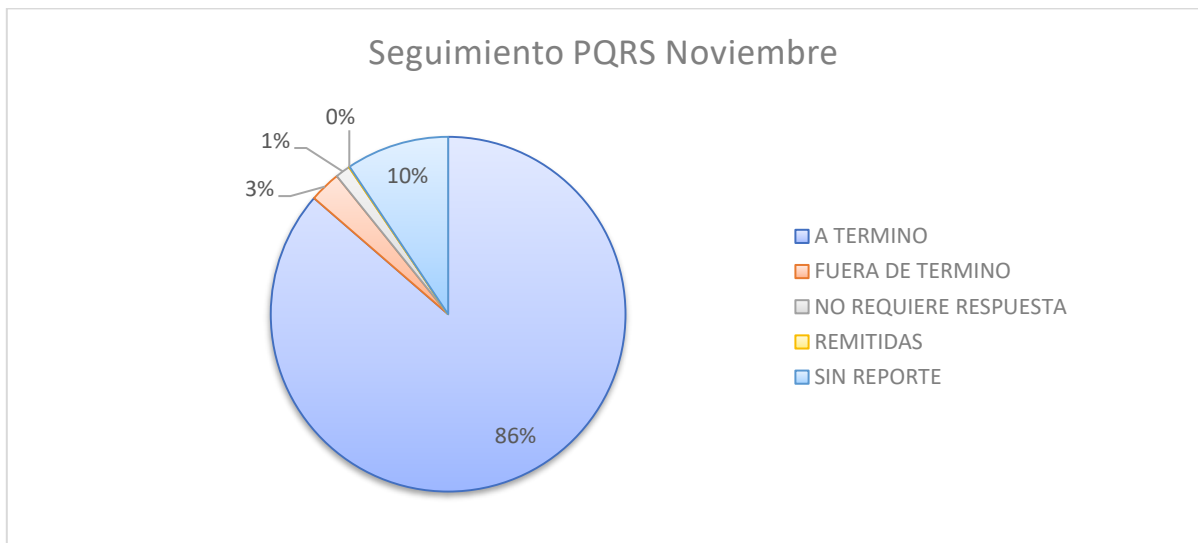


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO PQRS PENDIENTES MES ANTERIOR

En el informe anterior se reportaron un total de 1416 PQRS recibidas de las cuales solo 831 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 0 fuera de términos, 503 por responder dentro de los términos de ley y 82 remitidas a entes descentralizados y otros.

Al corte de la última revisión se evidencia que con relación a las 1334 PQRS que eran competencia de la Alcaldía Municipal, las Secretarías informan dar respuesta a 1152 PQRS dentro de los términos de ley, 38 fuera de termino, 18 no requieren respuesta, y 1 remitida a entes descentralizados y otros, por lo que quedarían pendientes por reporte 125 PQRS, las cuales se encuentran en estado vencido.

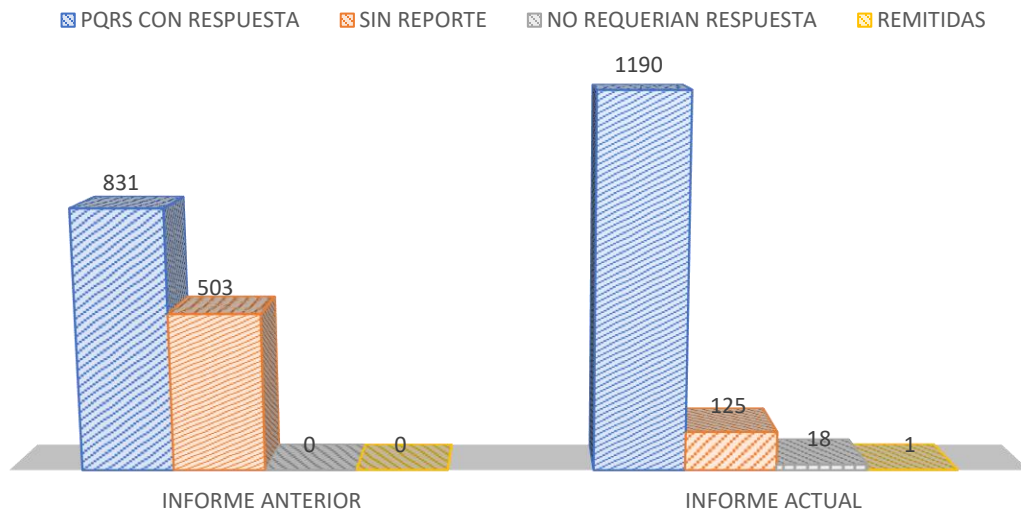


Teniendo en cuenta la información anterior podemos evidenciar una variación del número de PQRS registradas en el mes de octubre que recibieron contestación, de 831 PQRS reportadas dentro y fuera de términos se avanzó a 1190 PQRS que recibieron respuesta, lo cual representa un incremento de 26.9% frente a las 1334 PQRS, las cuales eran competencia de la entidad.



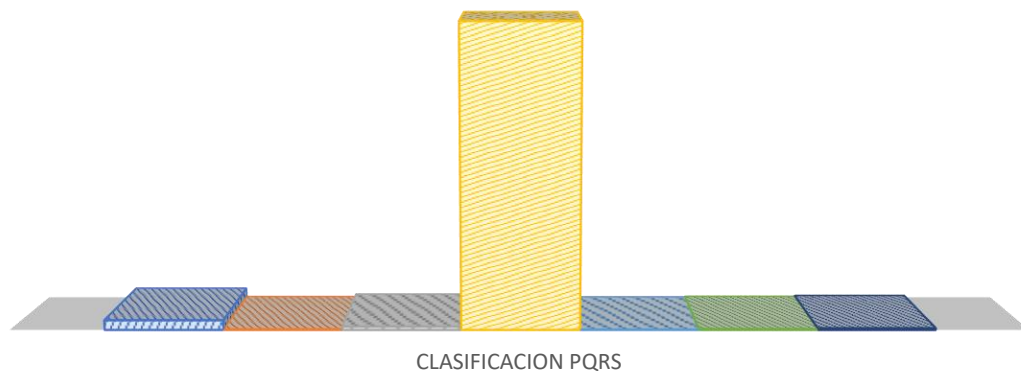
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO PQRS NOVIEMBRE



INFORME PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1141 PQRS, los cuales se clasifican así

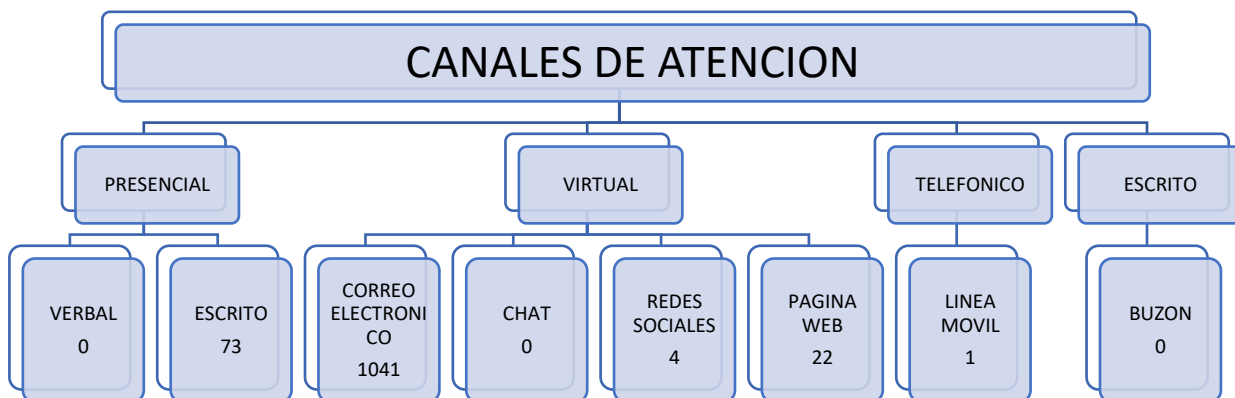


	CLASIFICACION PQRS
PETICION	35
QUEJA	2
RECLAMO	12
SOLICITUD	1082
QUERELLA	1
TUTELA	3
RECURSO	6

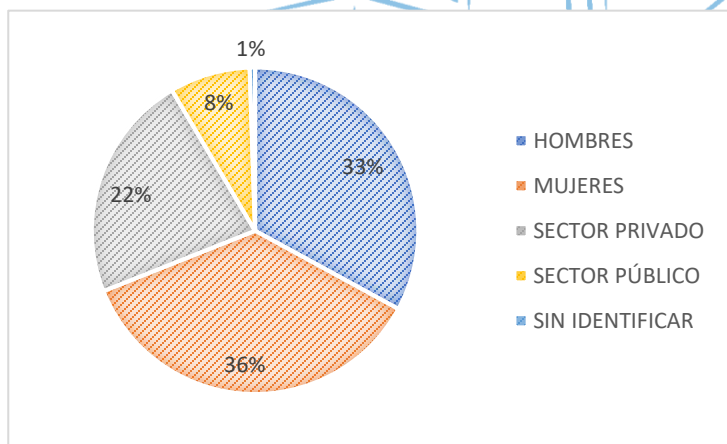
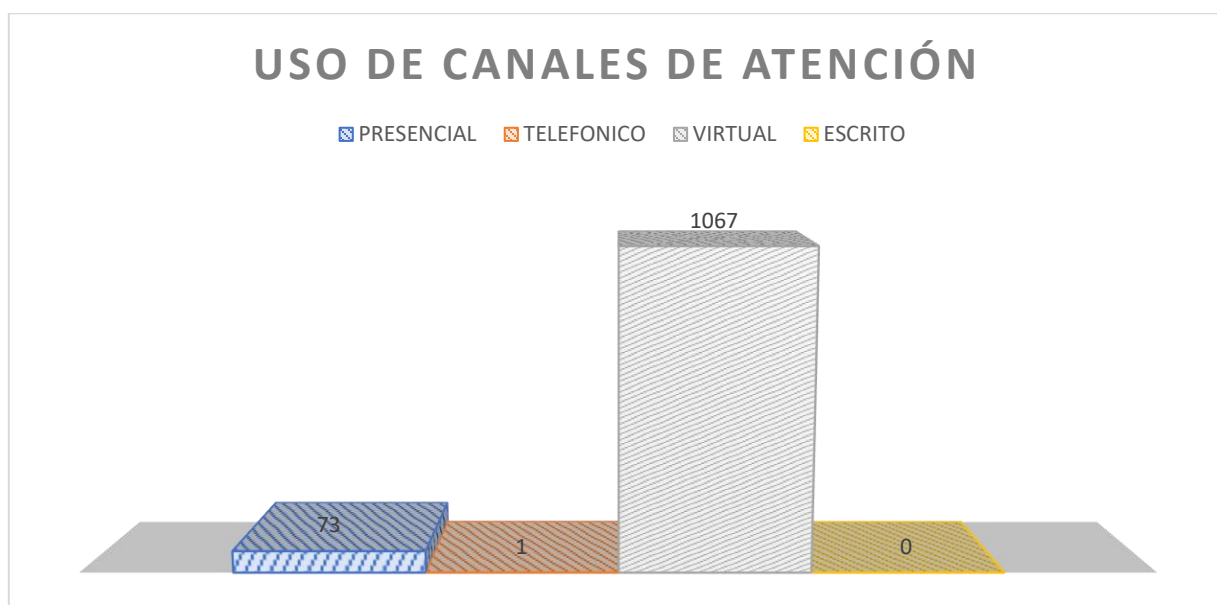
NOTA: No es posible clasificar la totalidad de la información ya que en el marco de la emergencia por COVID-19 se está desarrollando las actividades bajo modalidad de teletrabajo y no se cuenta con acceso al Sistema de Gestión Documental.



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 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



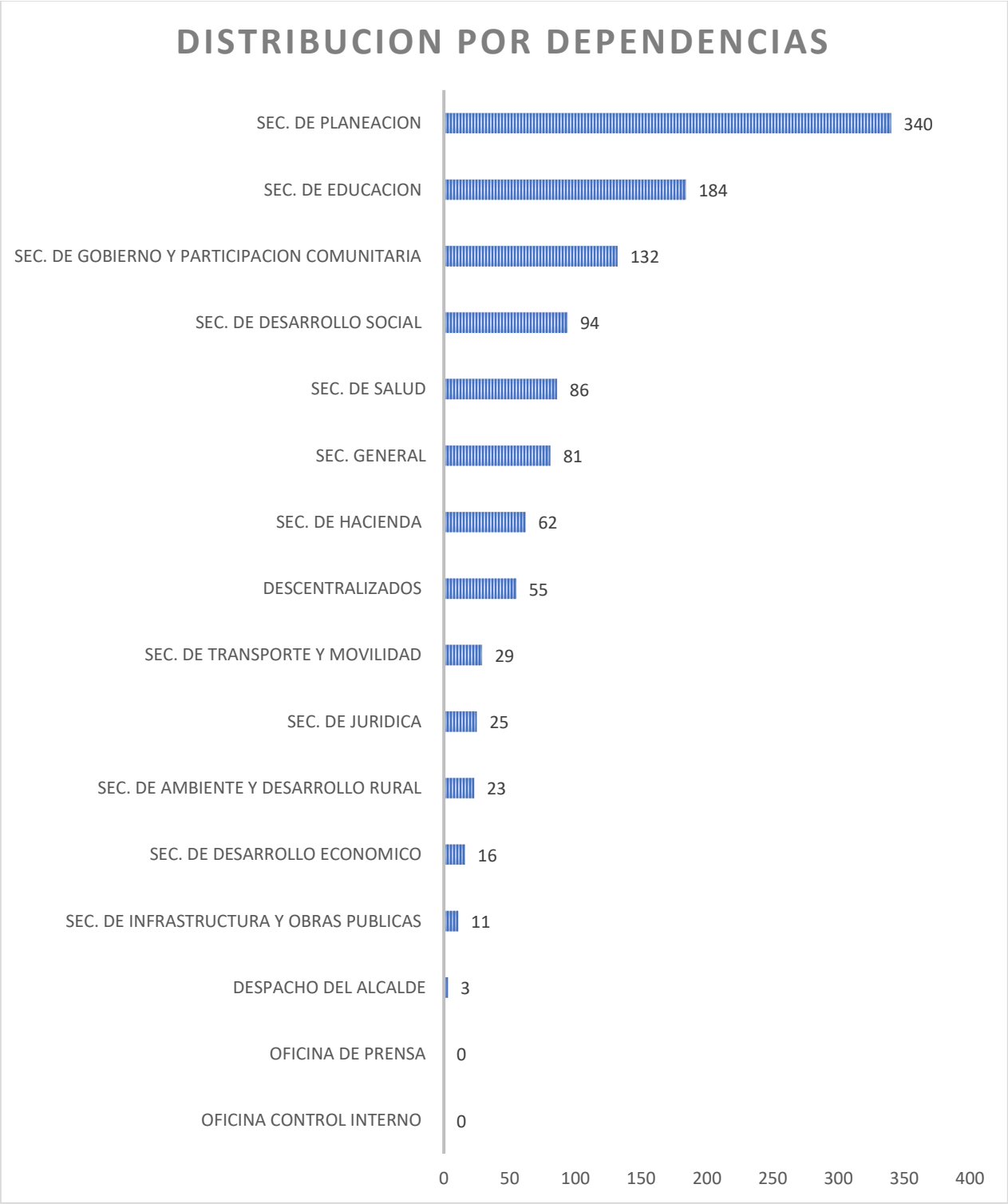
De las 1141 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de diciembre 411 fueron radicadas por mujeres, 376 por hombres, 257 provienen del sector privado, 91 del sector público y 6 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 36%, del total de PQRS radicadas en el mes de diciembre



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con trescientas cuarenta (340) PQRS, mientras que para la Oficina de Prensa y la Oficina de Control interno no se registró ninguna PQRS.

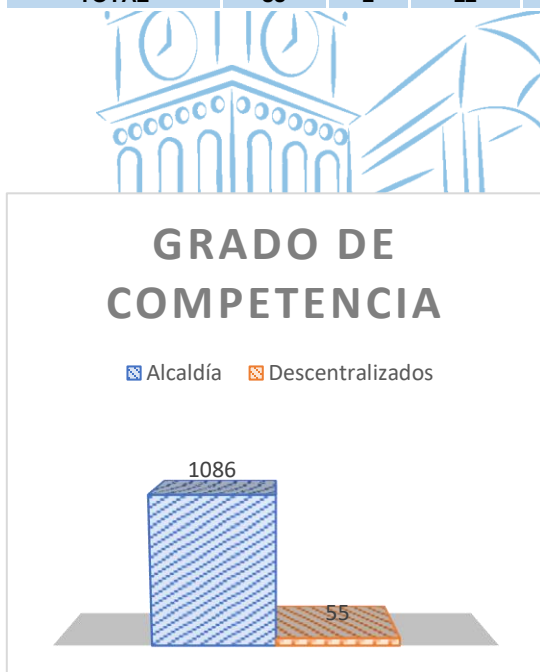




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	QUERRELA	TUTELA	RECURSO	SUGERENCIA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	6	0	1	333	0	0	0	0	340
SEC. DE EDUCACION	0	0	0	184	0	0	0	0	184
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	8	1	4	113	1	0	5	0	132
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	4	0	0	90	0	0	0	0	94
SEC. DE SALUD	0	0	2	84	0	0	0	0	86
SEC. GENERAL	4	0	0	77	0	0	0	0	81
SEC. DE HACIENDA	3	0	0	59	0	0	0	0	62
DESCENTRALIZADOS	2	1	1	51	0	0	0	0	55
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	1	0	1	27	0	0	0	0	29
SEC. DE JURIDICA	0	0	0	21	0	3	1	0	25
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	4	0	2	17	0	0	0	0	23
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	1	13	0	0	0	0	16
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	0	0	10	0	0	0	0	11
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	3	0	0	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	35	2	12	1082	1	3	6	0	1141



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1141 PQRS radicadas en el mes de diciembre de 2020, 1086 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 55 de entes descentralizados y otros.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

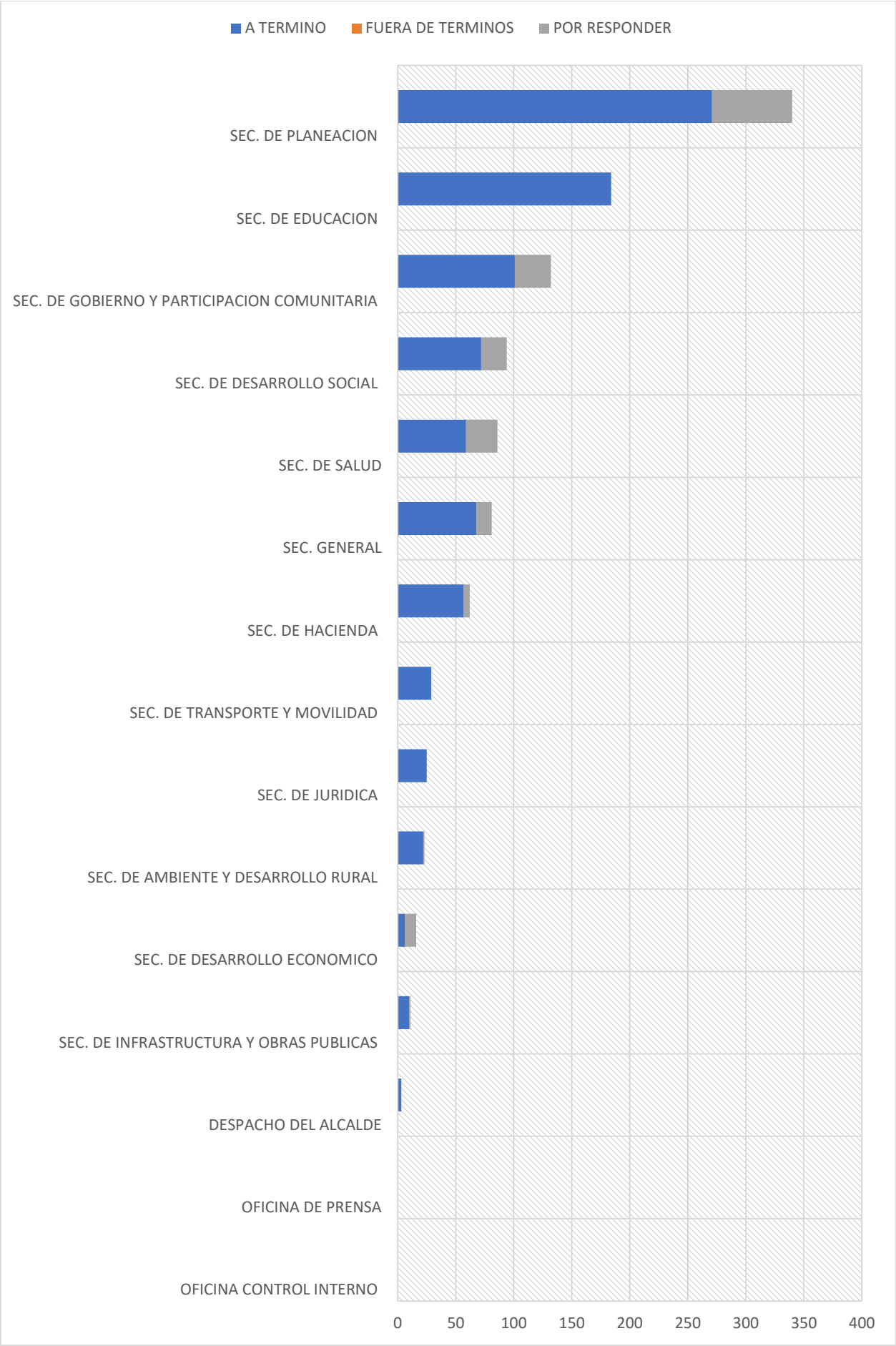
SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS

POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINOS	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	3
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	10	0	1	11
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	0	10	16
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	22	0	1	23
SEC. DE JURIDICA	25	0	0	25
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29	0	0	29
SEC. DE HACIENDA	57	0	5	62
SEC. GENERAL	68	0	13	81
SEC. DE SALUD	59	0	27	86
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	72	0	22	94
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	101	0	31	132
SEC. DE EDUCACION	184	0	0	184
SEC. DE PLANEACION	271	0	69	340
TOTAL	907	0	179	1086



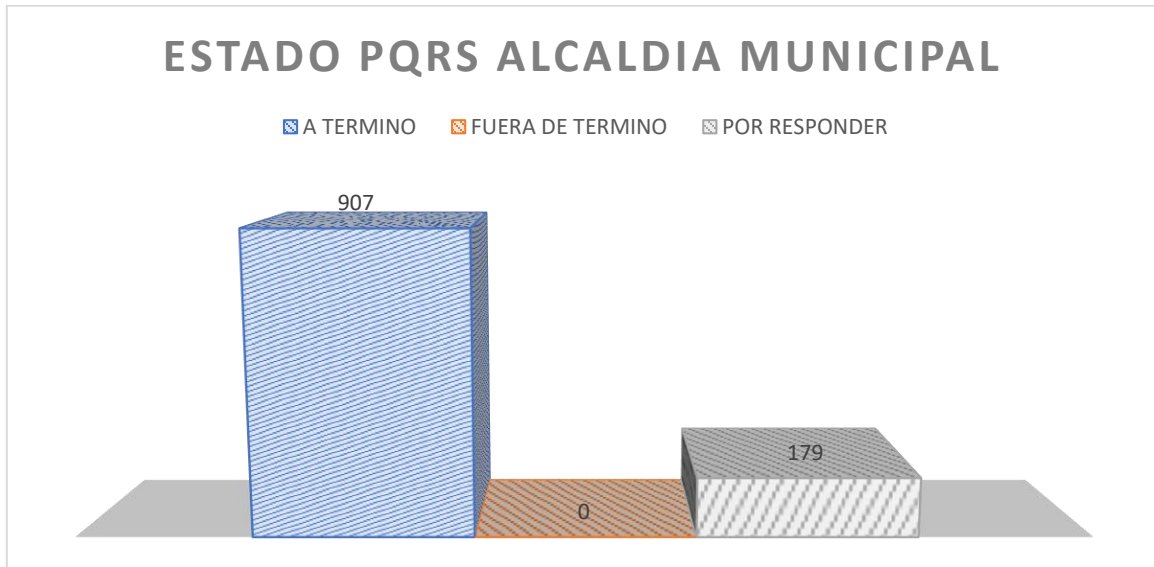
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



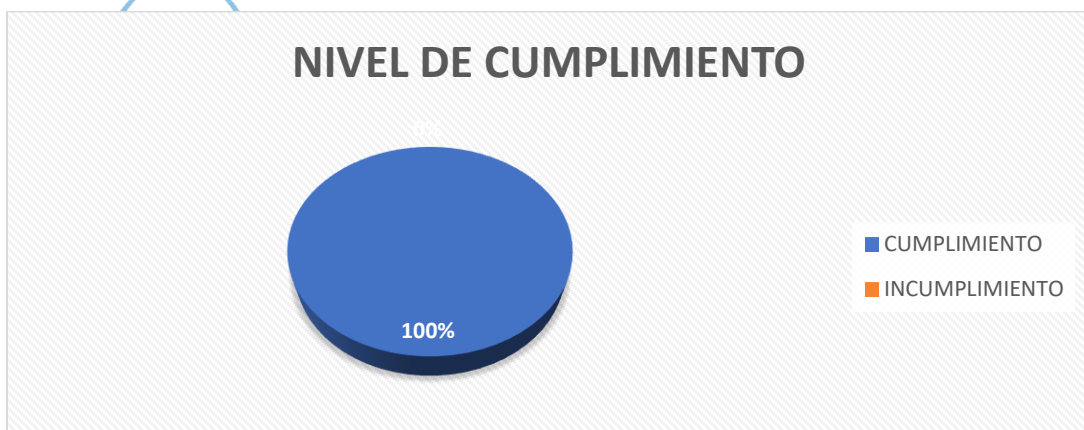


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 1086 PQRS radicadas en el mes de diciembre de 2020 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 907 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, y de las 179 PQRS restantes no se tiene reporte a la fecha y se encuentran aun dentro de los términos, los cuales fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020 por tanto se reportan en estado POR RESPONDER



- 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 diciembre 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.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de diciembre de 2020 a los entes descentralizados y otros no se cuenta con registro de respuesta.
- 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 diciembre de 2020 fue del 100% con respecto a las 1086 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 01 de febrero de 2021.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/12/2020 al 31/12/2020 y que tenían como fecha límite de respuesta el 01/02/2021, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (907) y de las PQRS restantes (179) se encuentran en estado POR RESPONDER ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 20/01/2021

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 de los correos institucionales, 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 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, igualmente se han realizado reuniones con la alta gerencia para que se tomen las medidas y correcciones a que haya lugar, para mantener el 100% en cumplimiento

Elaboro, Carol Xiomara Pinto López
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS