



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2021

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 noviembre, 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 30 de noviembre de 2021.

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 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 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		



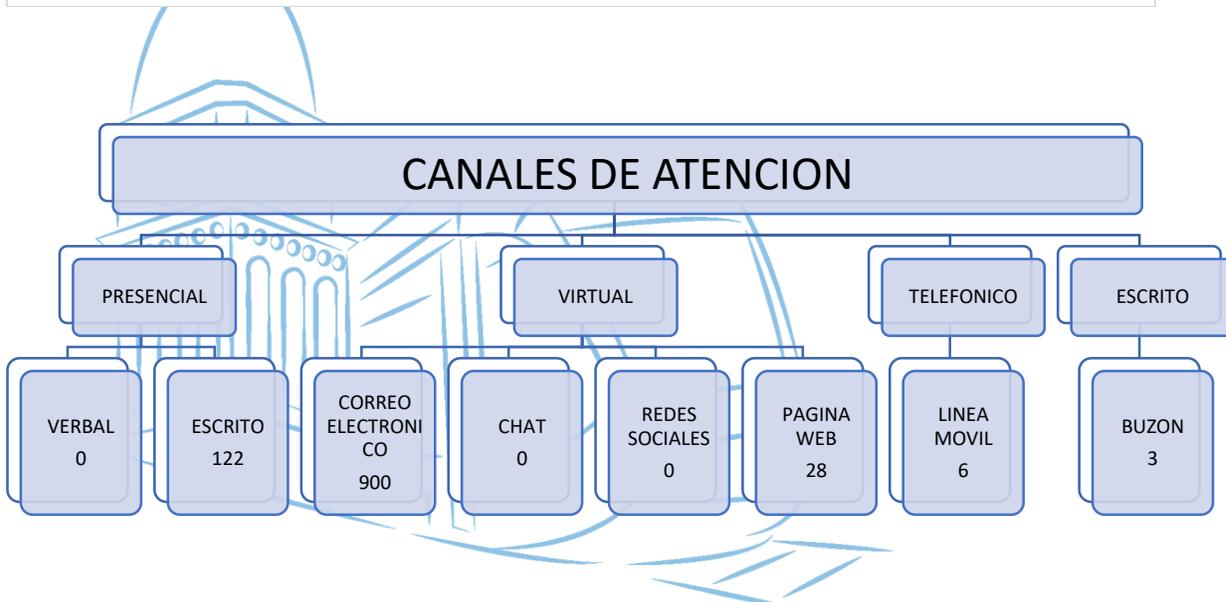
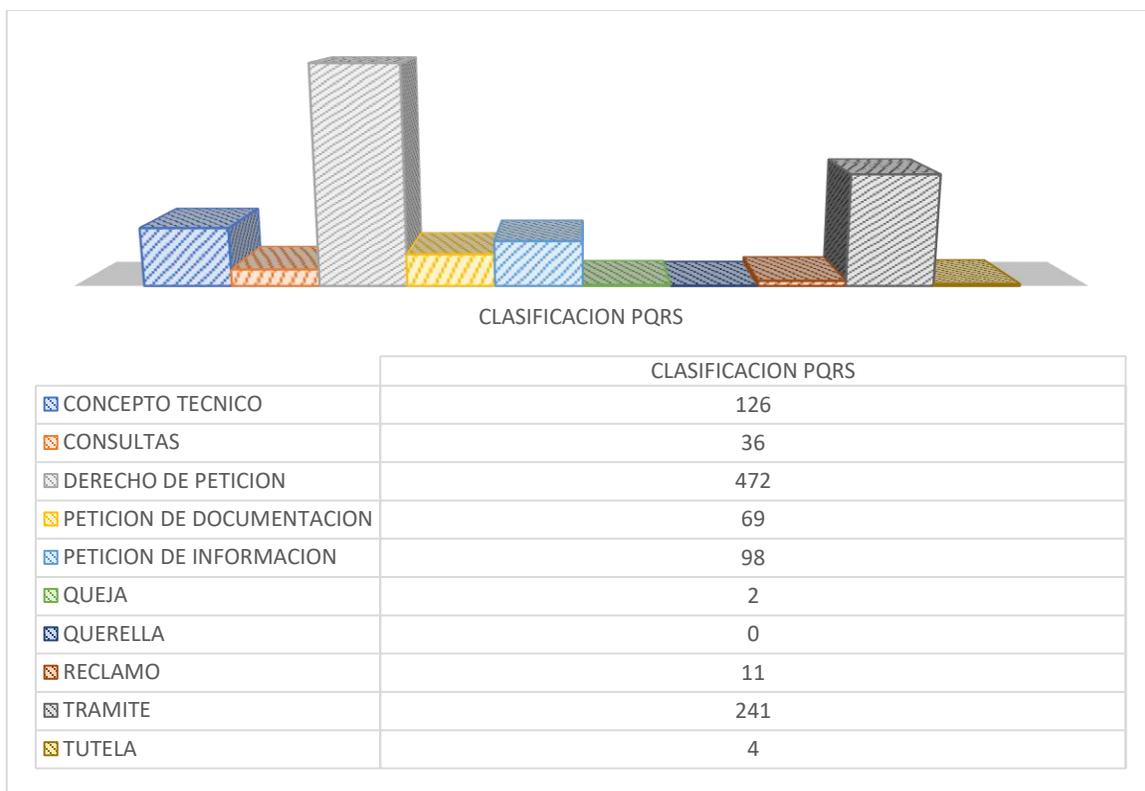
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 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 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 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. 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		



INFORME PQRS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2021 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1059 PQRS, los cuales se clasifican así

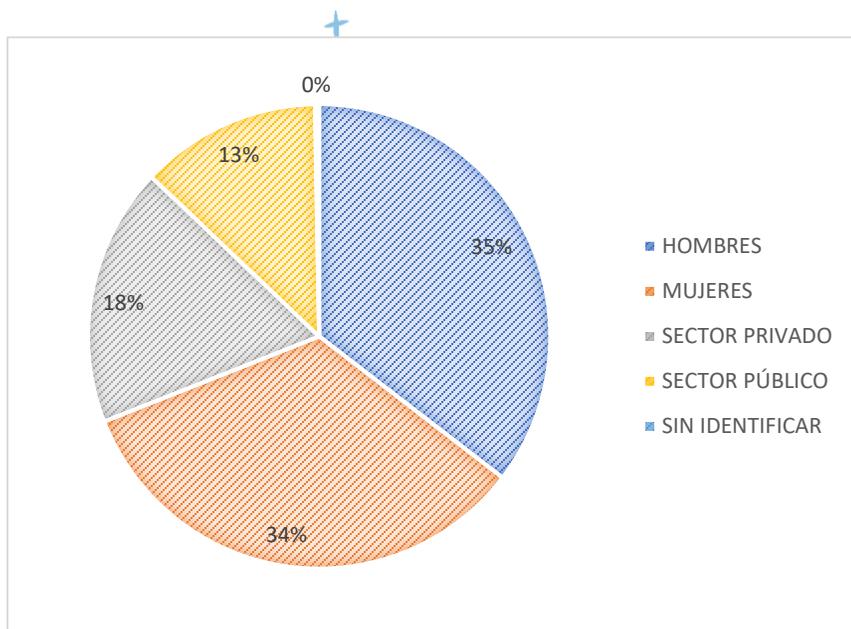
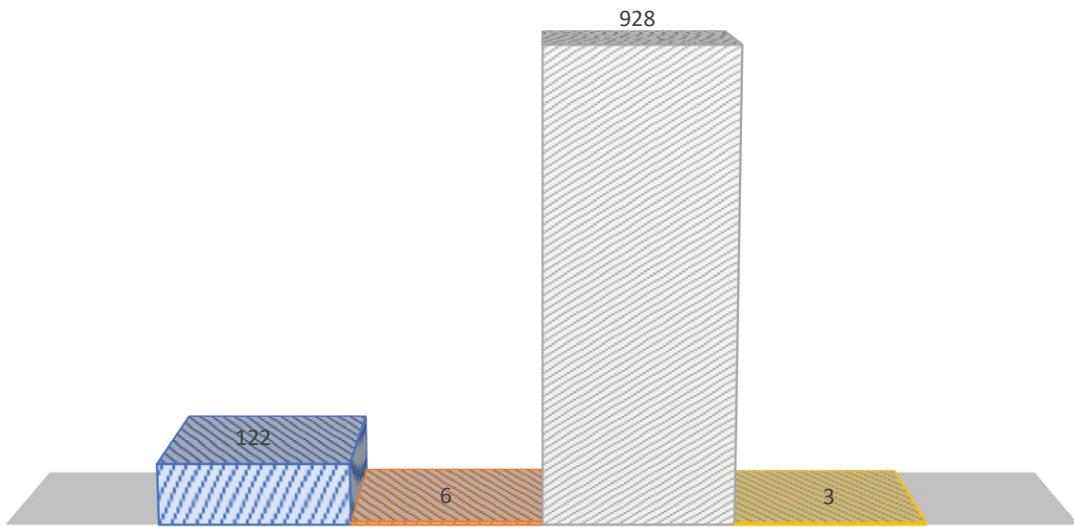


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS y en el marco de la emergencia por el COVID-19 no se tiene atención presencial para la radicación de PQRS



USO DE CANALES DE ATENCIÓN

■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO ■ VIRTUAL ■ ESCRITO



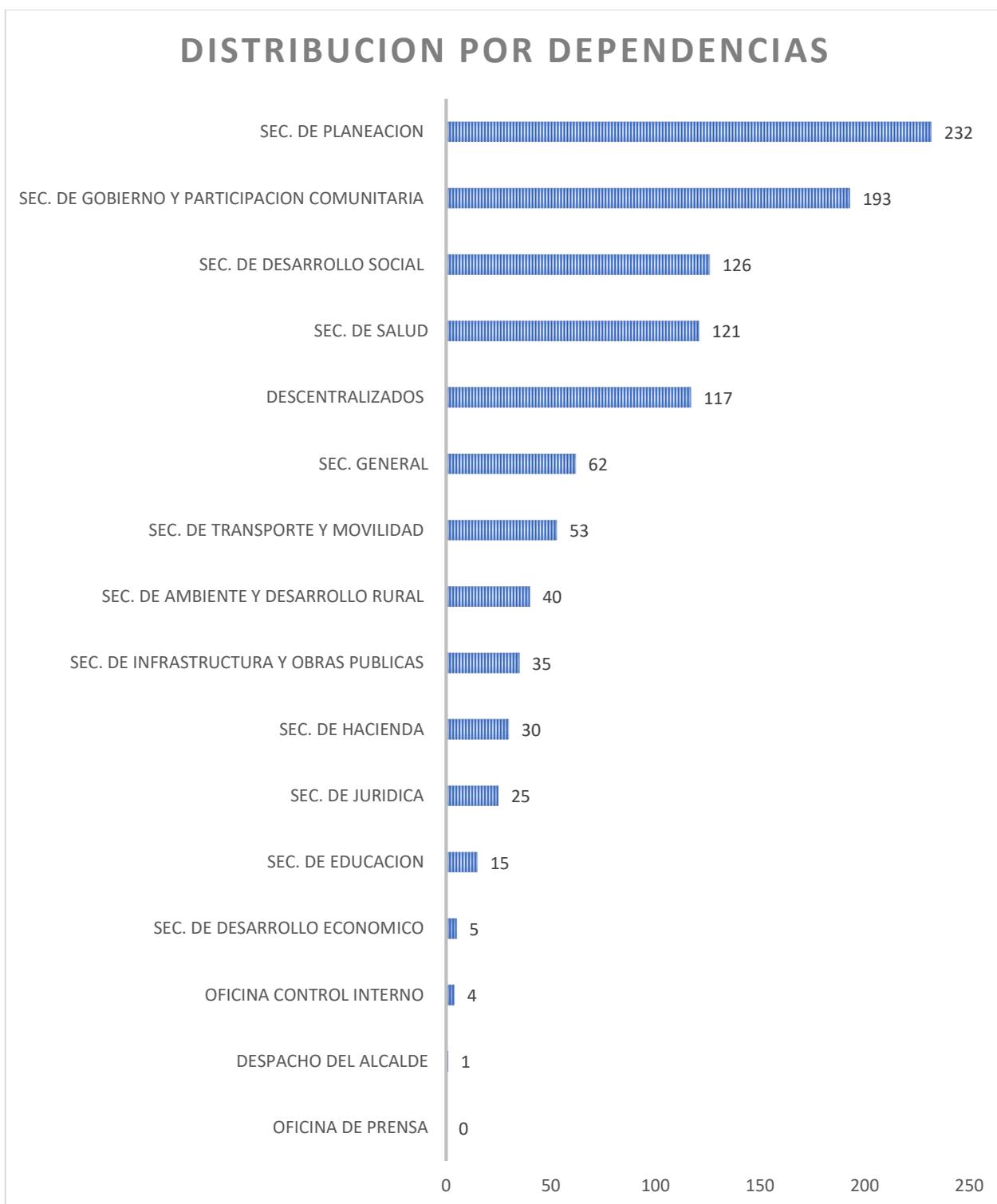
De las 1059 PQRs que fueron radicadas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de noviembre 356 fueron radicadas por mujeres, 375 por hombres, 191 provienen del sector privado, 134 del sector público y 3 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género masculino el cual representa un 35%, del total de PQRs radicadas en el mes de noviembre



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con doscientos treinta y dos (232) PQRS, mientras que para la Oficina de Prensa no se registró ninguna PQRS.





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	32	45	5	11	1	0	0	138	0	232
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	71	2	83	2	8	0	0	0	27	0	193
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	116	5	5	0	0	0	0	0	126
SEC. DE SALUD	55	0	7	0	56	0	0	3	0	0	121
DESCENTRALIZADOS	0	0	72	22	8	1	0	7	5	2	117
SEC. GENERAL	0	0	22	32	4	0	0	1	3	0	62
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	1	16	0	0	0	0	0	36	0	53
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	37	0	3	0	0	0	0	0	40
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	30	1	1	0	0	0	2	0	35
SEC. DE HACIENDA	0	0	21	1	0	0	0	0	8	0	30
SEC. DE JURIDICA	0	0	5	1	1	0	0	0	16	2	25
SEC. DE EDUCACION	0	0	10	0	0	0	0	0	5	0	15
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	126	36	472	69	98	2	0	11	241	4	1059



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

GRADO DE COMPETENCIA



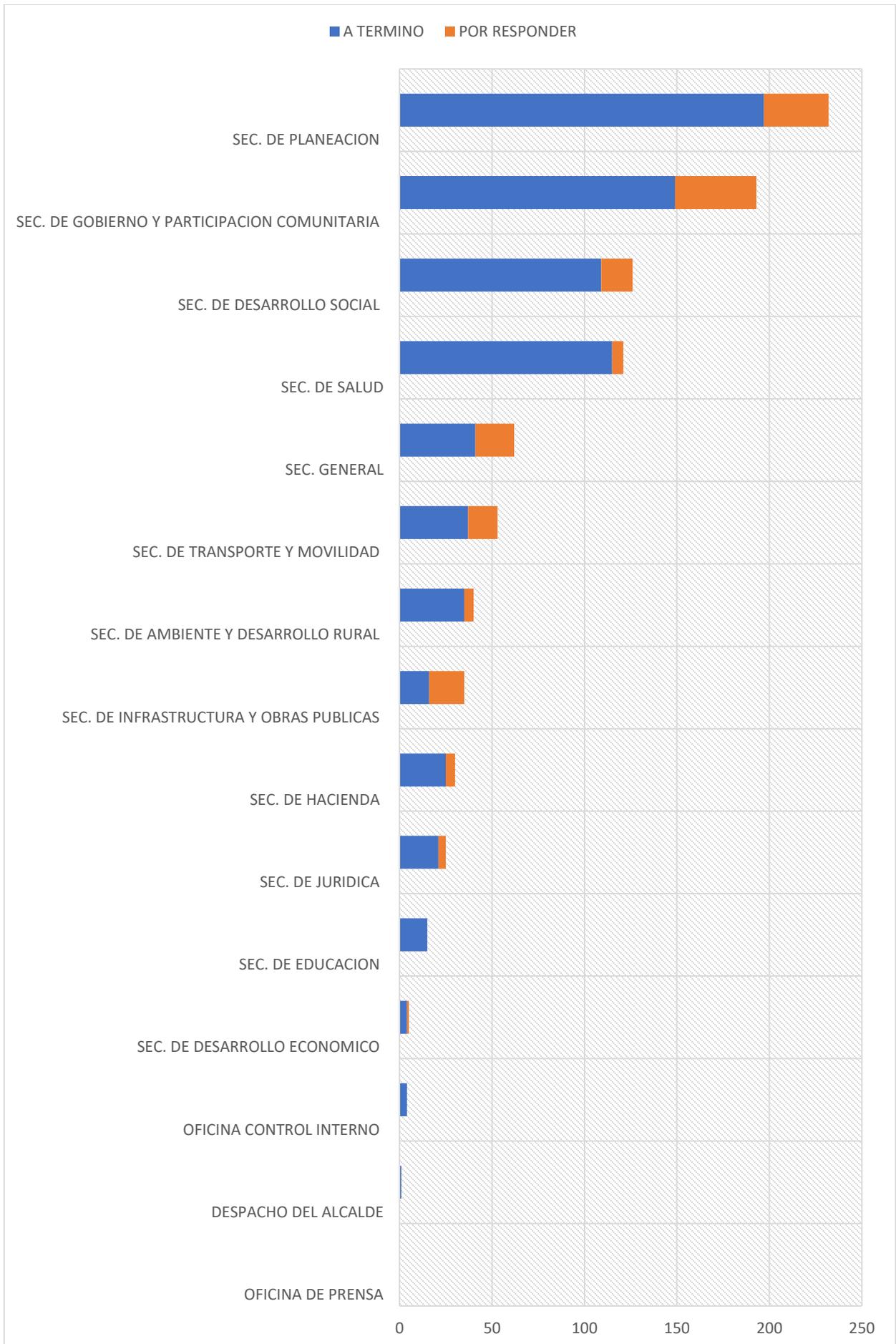
Cabe aclarar que de las 1059 PQRs radicadas en el mes de noviembre de 2021, 942 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 117 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	POR RESPONDER	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	4	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	1	5
SEC. DE EDUCACION	15	0	15
SEC. DE JURIDICA	21	4	25
SEC. DE HACIENDA	25	5	30
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	16	19	35
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	35	5	40
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	37	16	53
SEC. GENERAL	41	21	62
SEC. DE SALUD	115	6	121
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	109	17	126
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	149	44	193
SEC. DE PLANEACION	197	35	232
TOTAL	769	173	942



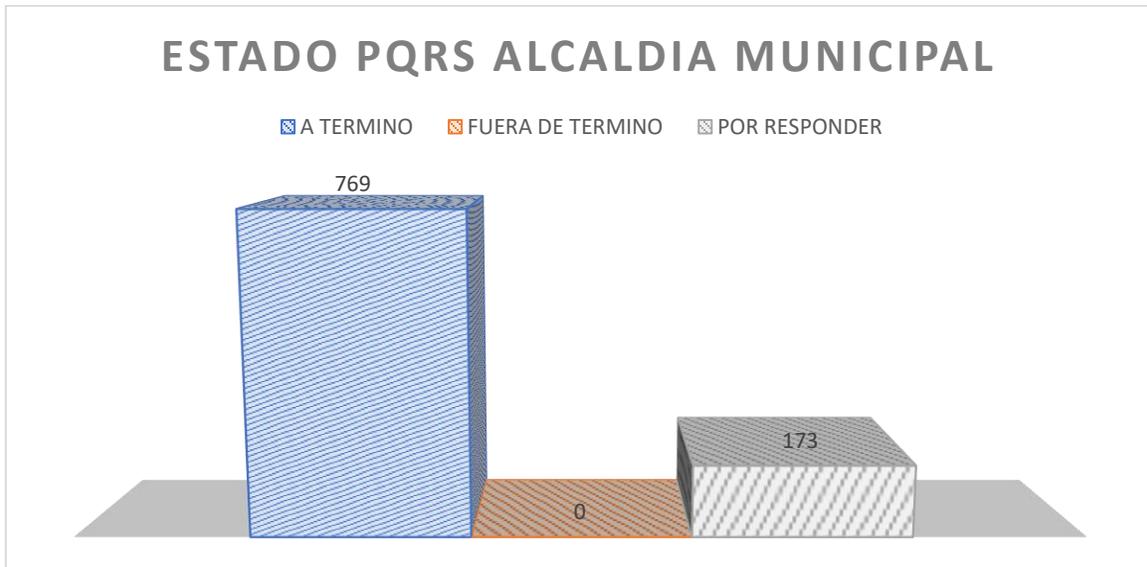
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 942 PQRS radicadas en el mes de noviembre 2021 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 769 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, y de las 173 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 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, 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 noviembre 2021 a los entes descentralizados 3 PQRS fueron respondidas dentro de los términos de ley de los 114 restantes no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe.
- 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 noviembre de 2021 fue del 100% con respecto a las 942 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 13 de enero de 2022.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/11/2021 al 30/11/2021 y que tenían como fecha límite de respuesta el 13/01/2022, las cuales se encuentran divididas en estado "A termino (769) y de las PQRS restantes (173) se encuentran en estado POR RESPONDER ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 22/12/2021

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, 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 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,

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