



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS ENERO 2022

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 enero, 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 enero de 2022.

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. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 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.
	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.		

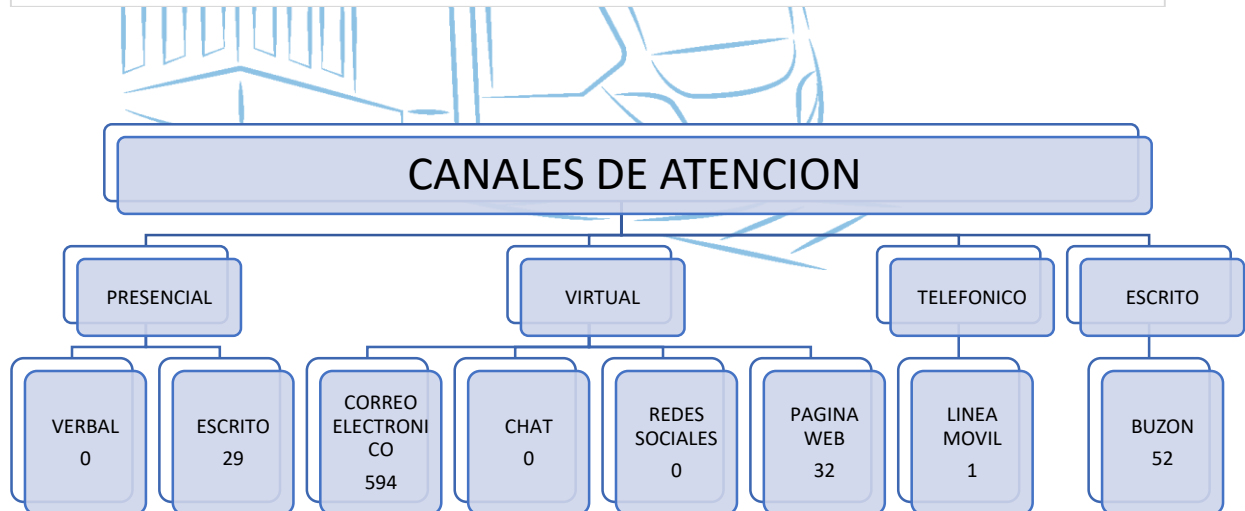
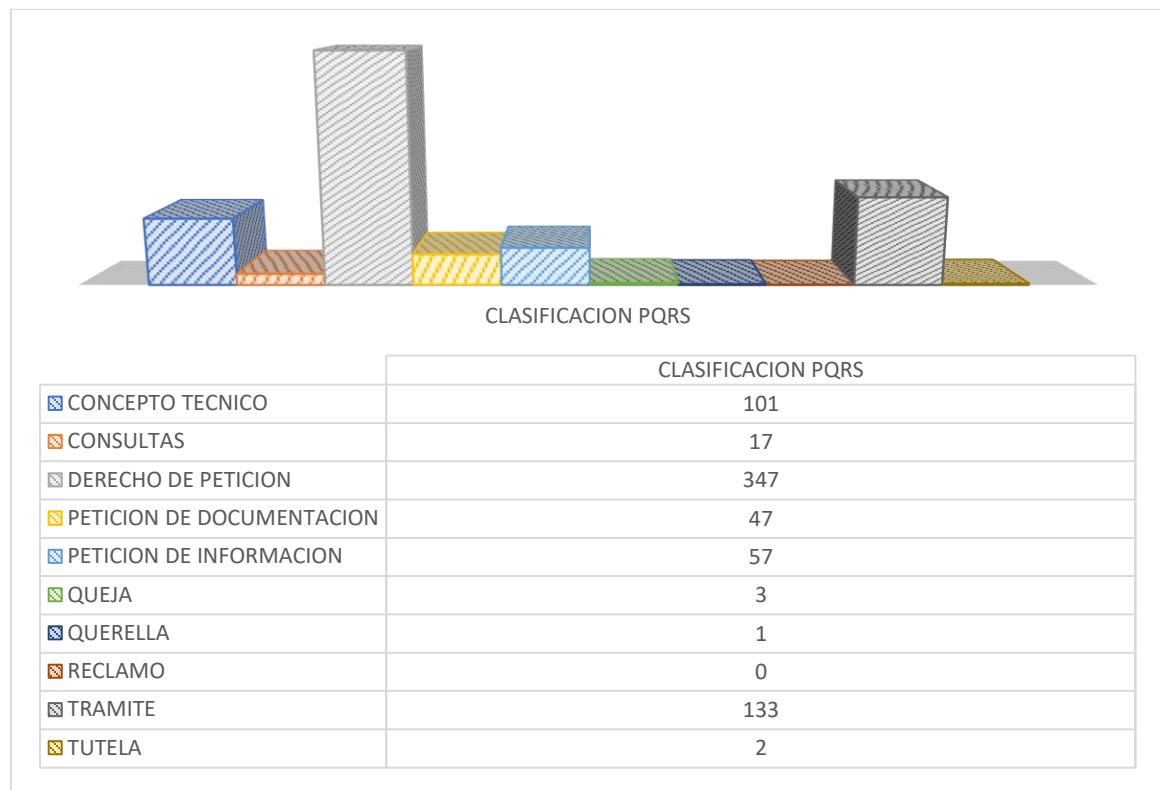


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

		Desarrollo Social		
--	--	-------------------	--	--

INFORME PQRS RECIBIDAS EN DICIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 708 PQRS, los cuales se clasifican así.



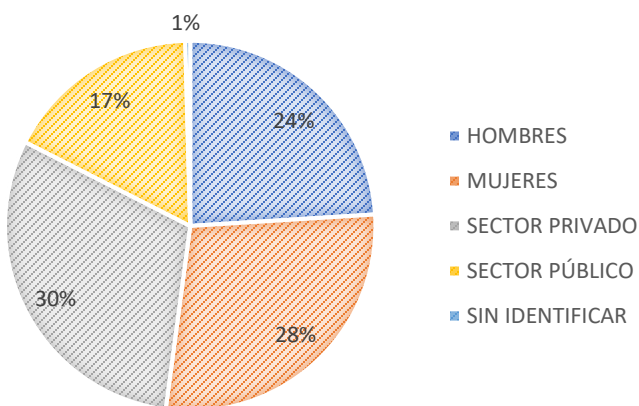
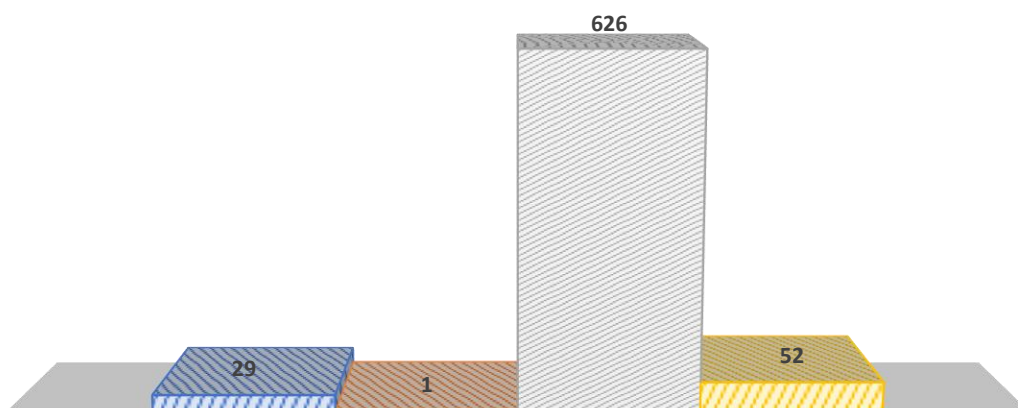


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO ■ VIRTUAL ■ ESCRITO



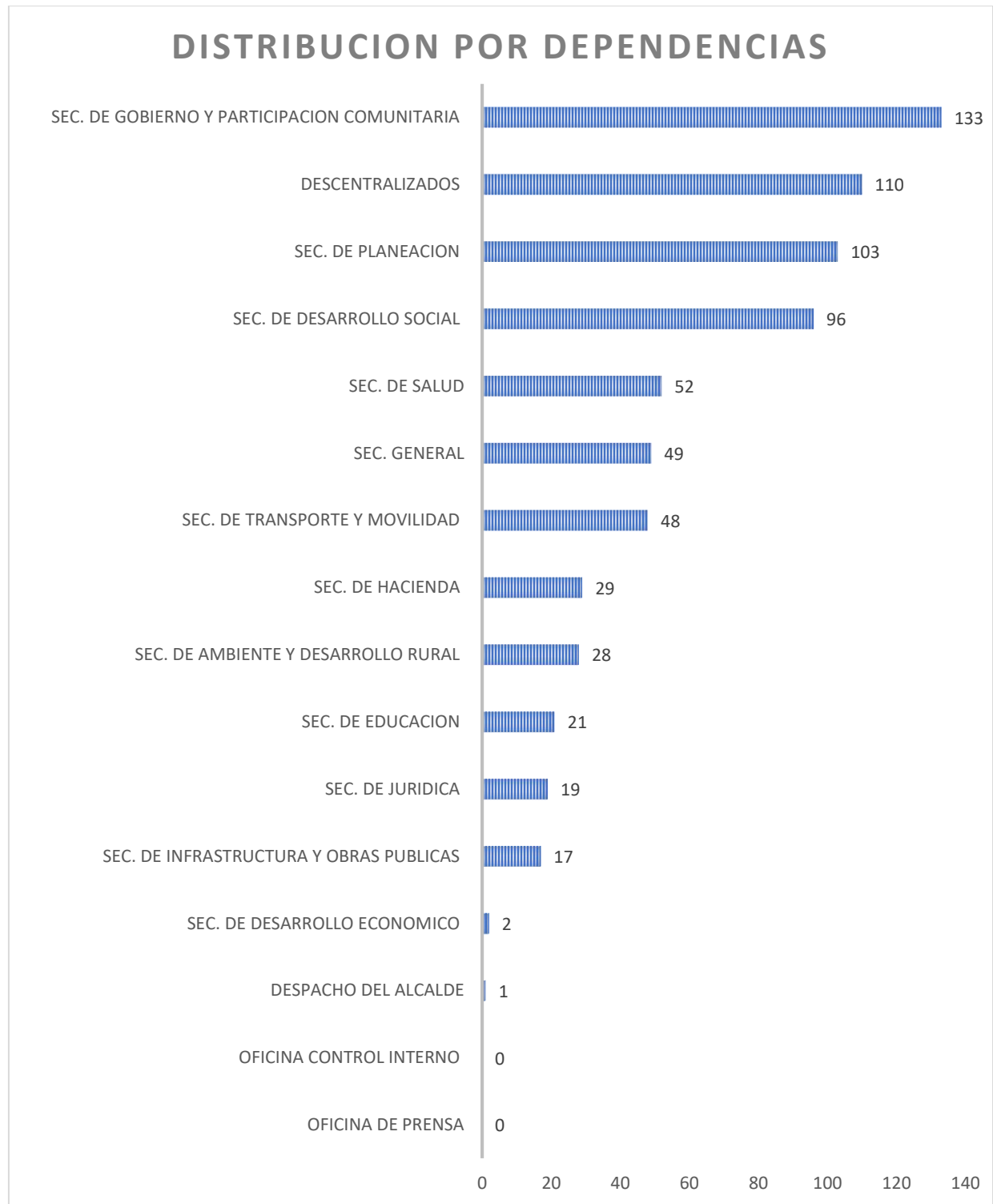
De las 708 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de enero 199 fueron radicadas por mujeres, 170 por hombres, 215 provienen del sector privado, 121 del sector público y 3 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 30%, del total de PQRS radicadas en el mes de enero.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con ciento treinta y tres (133) PQRS, mientras que para el despacho solo se registró (1) PQRS y en Oficina de Prensa, Control Interno 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	QUERRELA	RECLAMO	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	9	24	5	8	1	0	0	56	0	103
SEC. GENERAL	0	0	16	30	3	0	0	0	0	0	49
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	61	0	41	0	5	0	1	0	25	0	133
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	88	5	3	0	0	0	0	0	96
DESCENTRALIZADOS	0	6	84	1	10	2	0	0	6	1	110
SEC. DE SALUD	40	0	1	0	11	0	0	0	0	0	52
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	17	0	1	0	0	0	30	0	48
SEC. DE HACIENDA	0	0	18	4	6	0	0	0	1	0	29
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	21	2	4	0	0	0	0	0	28
SEC. DE JURIDICA	0	0	2	0	1	0	0	0	15	1	19
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	16	0	1	0	0	0	0	0	17
SEC. DE EDUCACION	0	1	16	0	4	0	0	0	0	0	21
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	101	17	347	47	57	3	1	0	133	2	708



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

GRADO DE COMPETENCIA



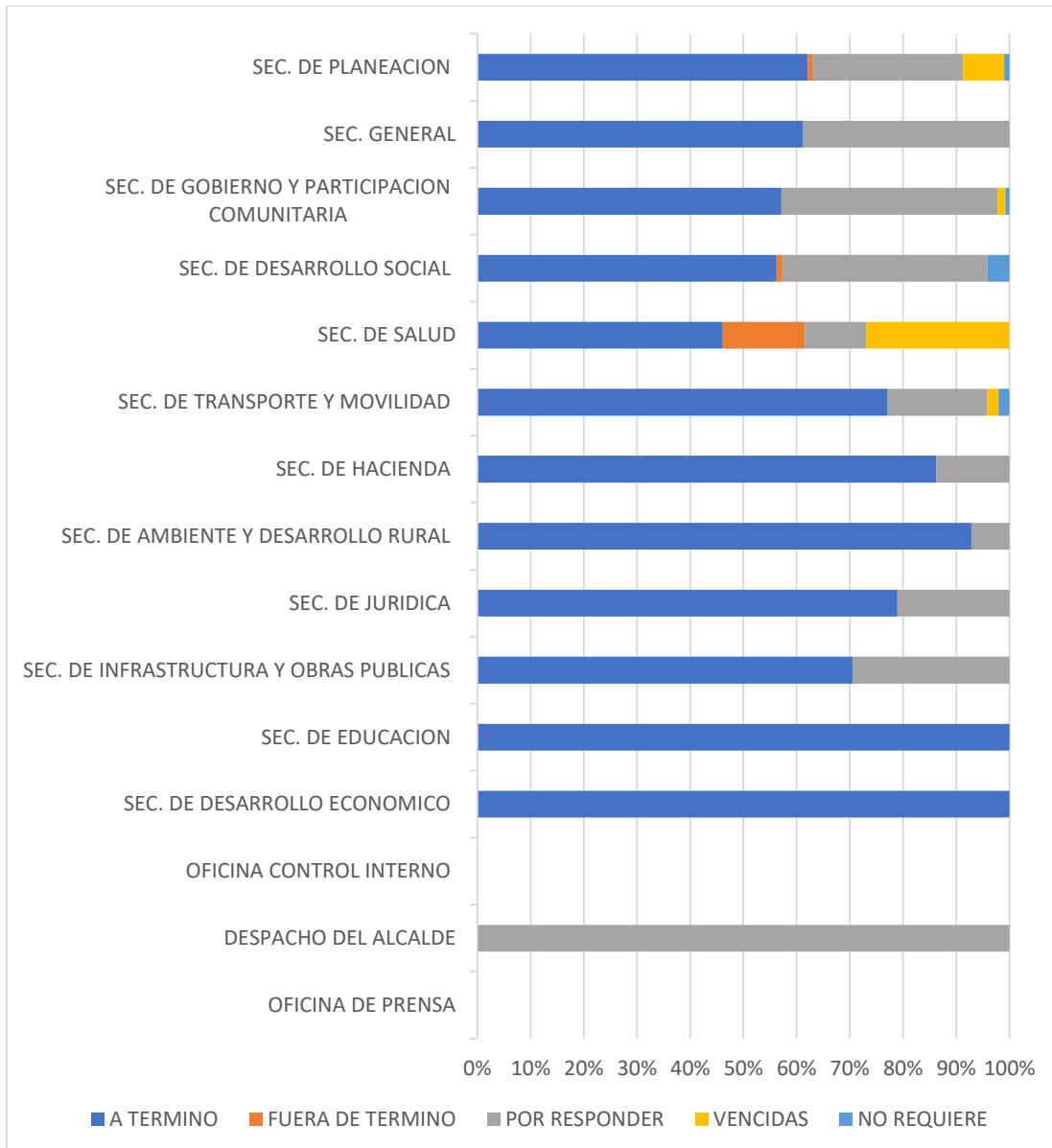
Cabe aclarar que de las 708 PQRs radicadas en el mes de enero de 2022, 598 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 110 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	0	0	0	2
SEC. DE EDUCACION	21	0	0	0	0	21
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	12	0	5	0	0	17
SEC. DE JURIDICA	15	0	4	0	0	19
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	26	0	2	0	0	28
SEC. DE HACIENDA	25	0	4	0	0	29
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	37	0	9	1	1	48
SEC. DE SALUD	24	8	6	14	0	52
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	54	1	37	0	4	96
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	76	0	54	2	1	133
SEC. GENERAL	30	0	19	0	0	49
SEC. DE PLANEACION	64	1	29	8	1	103
TOTAL	386	10	170	25	7	598



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

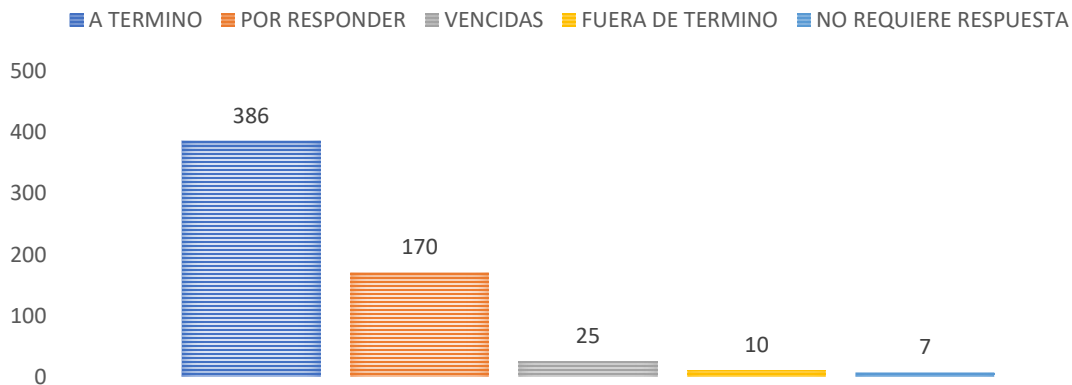


De las 598 PQRS radicadas en el mes de enero 2022 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 386 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 170 PQRS están por responder 25 se encuentran vencidas, 10 se respondieron fuera de términos y 7 no requerían respuesta, todo lo anterior basados los términos que fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

ESTADO DE PQRS ALCALDIA MUNICIPAL



- 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 enero fue:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas a término, fuera de termino, las vencidas y las que no requieren respuesta y por responder.
- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las PQRS radicadas en el mes de enero 2022 a los entes descentralizados 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 enero de 2022 fue del 94% con respecto a las 598 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 14 de marzo de 2022.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2022 al 31/01/2022 y que tenían como fecha límite de respuesta el 14/03/2022, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (386) por responder (170), vencidas (25), fuera de términos (10), no requerían respuesta (7) última fecha de revisión del 16/02/2022.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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, Leidy Abril y Monica Hernandez
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*

