



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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

INFORME PQRS MAYO 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 abril, 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 mayo 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		



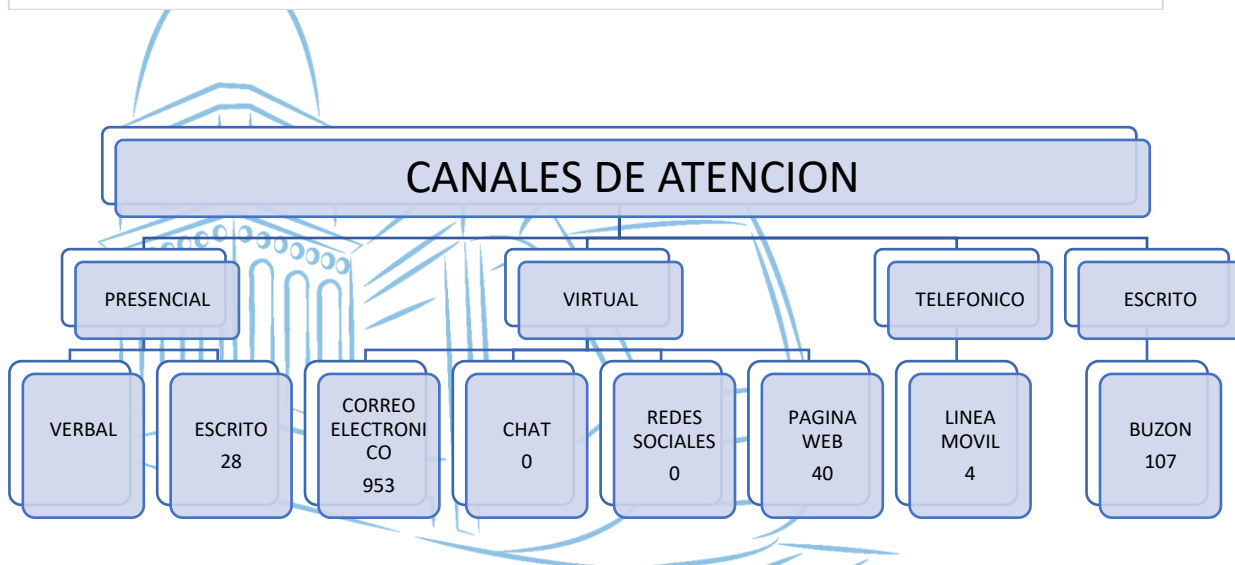
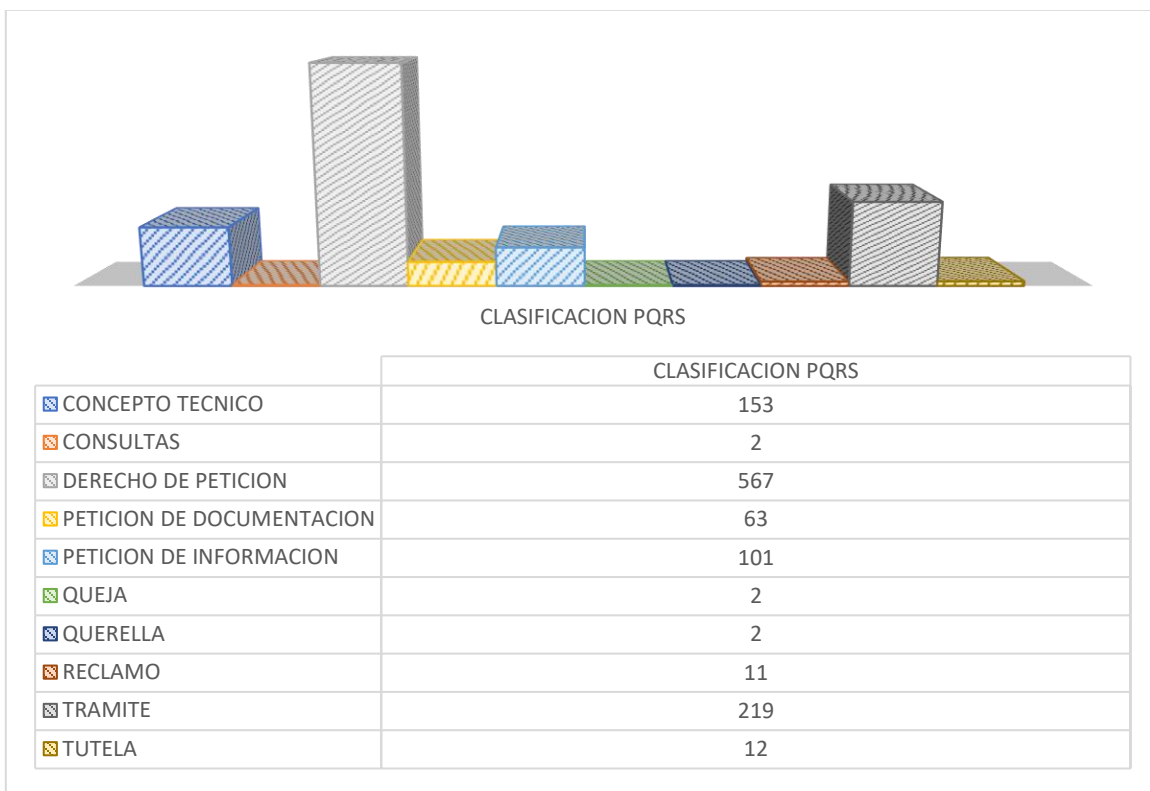
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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.	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 MAYO

En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de mayo de 2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1132 PQRS, los cuales se clasifican así.

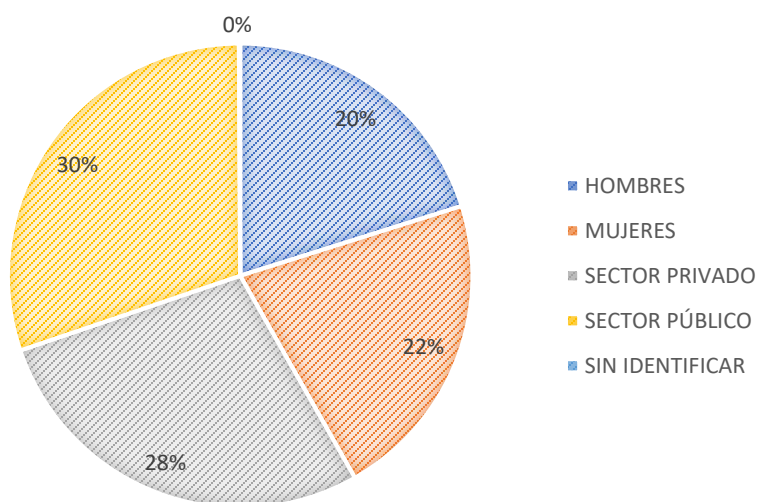
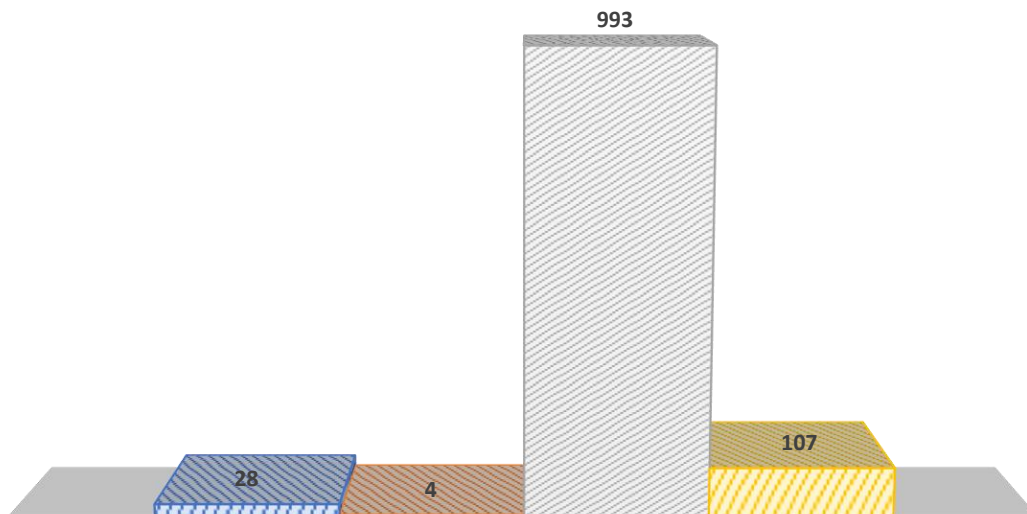


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer 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 1132 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de mayo 245 fueron radicadas por mujeres, 228 por hombres, 317 provienen del sector privado, 341 del sector público y 1 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del sector privado con el cual representa un 30%, del total de PQRs radicadas en el mes de mayo.

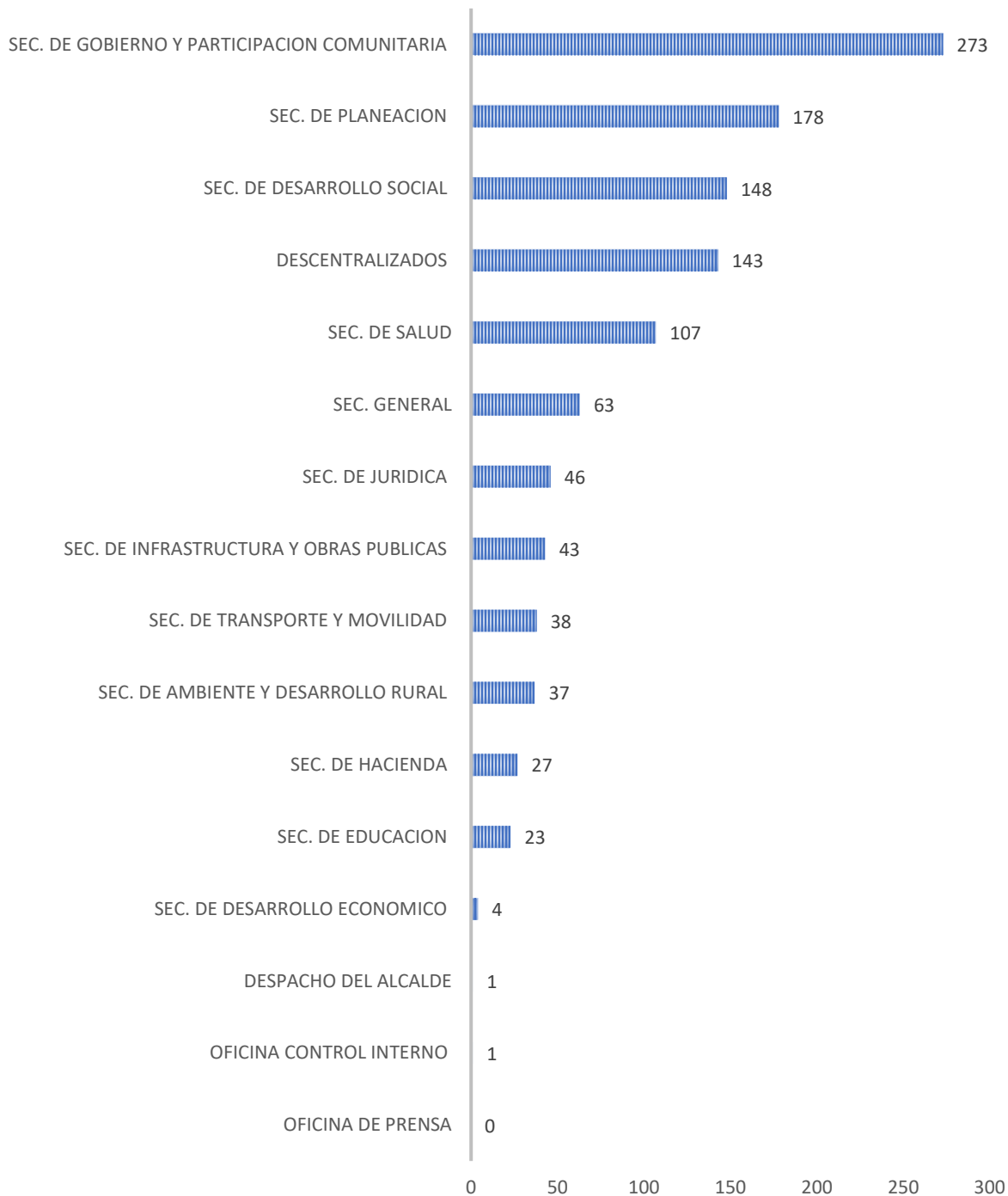
DISTRIBUCION DE PQRs

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientos (273) PQRs, mientras que, para Control Interno y Oficina de Prensa, no se registró ninguna PQRs.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS





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	2	38	12	20	0	0	0	106		178
SEC. GENERAL	0	0	24	22	16	0	0	0	1	0	63
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	89	0	122	7	10	2	1	1	41	0	273
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	126	14	8	0	0	0	0	0	148
DESCENTRALIZADOS	0	0	124	5	6	0	0	0	1	7	143
SEC. DE SALUD	64	0	18	0	16	0	0	9	0	0	107
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	10	0	1	0	0	0	27	0	38
SEC. DE HACIENDA	0	0	16	1	4	0	0	0	6	0	27
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	24	1	10	0	0	0	2	0	37
SEC. DE JURIDICA	0	0	7	0	1	0	1	0	32	5	46
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	39	1	2	0	0	1	0	0	43
SEC. DE EDUCACION	0	0	14	0	6	0	0	0	3	0	23
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	153	2	567	63	101	2	2	11	219	12	1132



GRADO DE COMPETENCIA



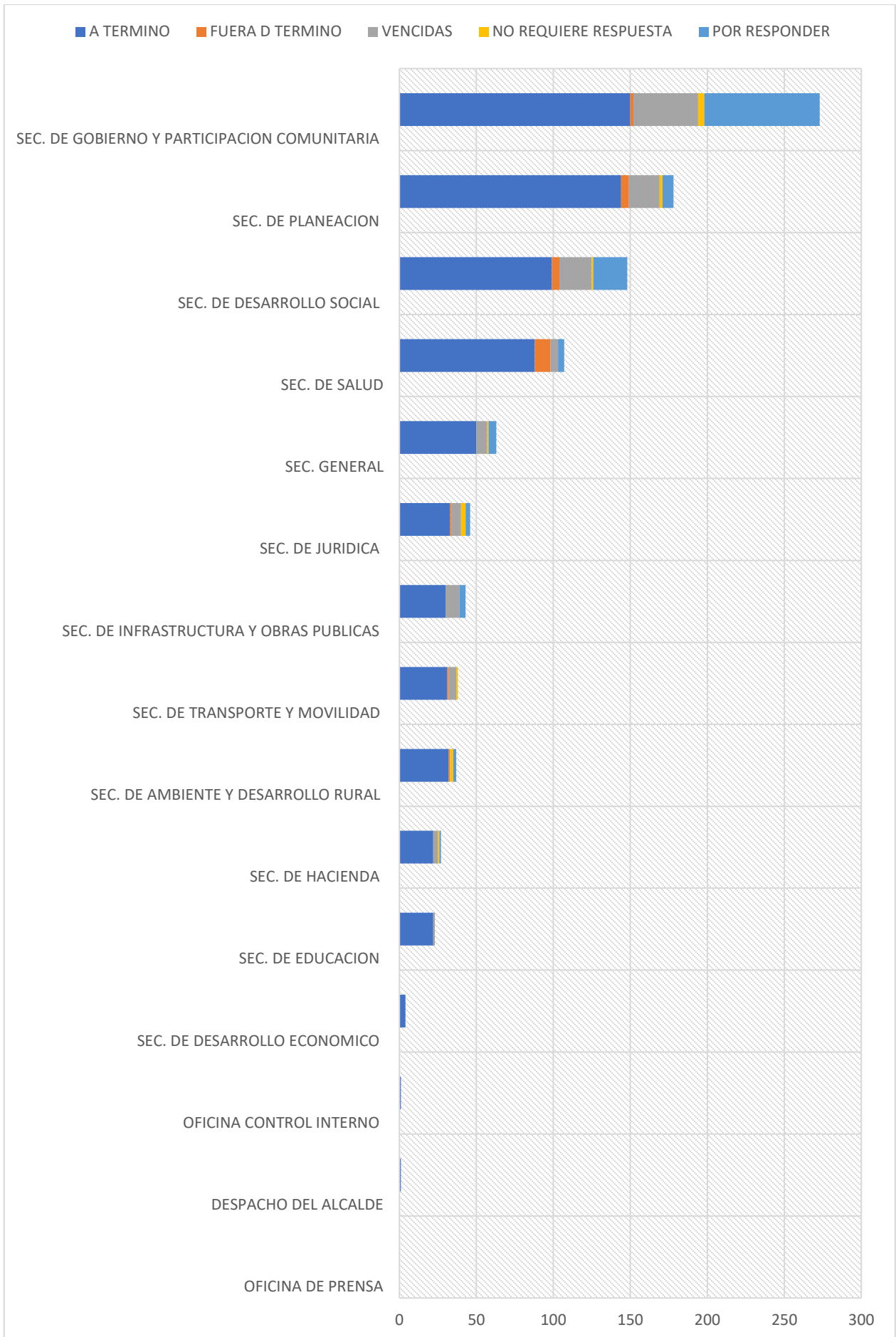
Cabe aclarar que de las 1132 PQRs radicadas en el mes de mayo de 2022, 989 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 143 de entes descentralizados y otros.

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	1	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0	0	0	0	4
SEC. DE EDUCACION	22	0	0	1	0	23
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	30	0	4	9	0	43
SEC. DE JURIDICA	33	1	3	6	3	46
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	32	1	2	0	2	37
SEC. DE HACIENDA	22	0	1	3	1	27
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	31	1	0	5	1	38
SEC. DE SALUD	88	10	4	5	0	107
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	99	5	22	21	1	148
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	150	2	75	42	4	273
SEC. GENERAL	50	0	5	7	1	63
SEC. DE PLANEACION	144	5	7	20	2	178
TOTAL	707	25	123	119	15	989



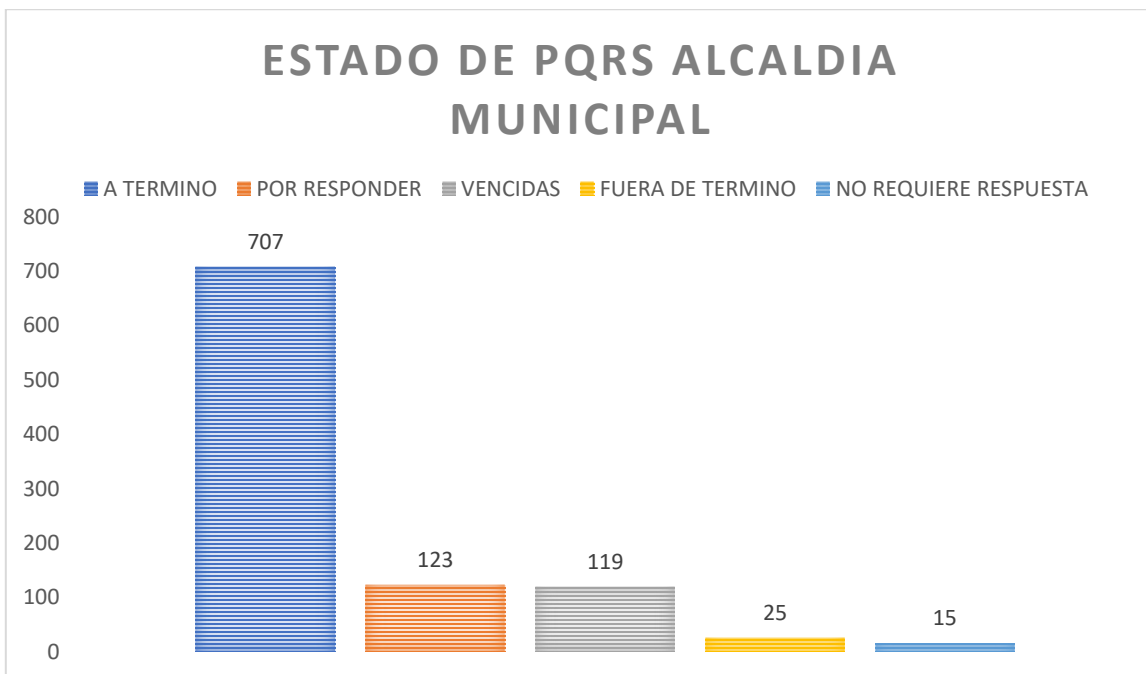
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



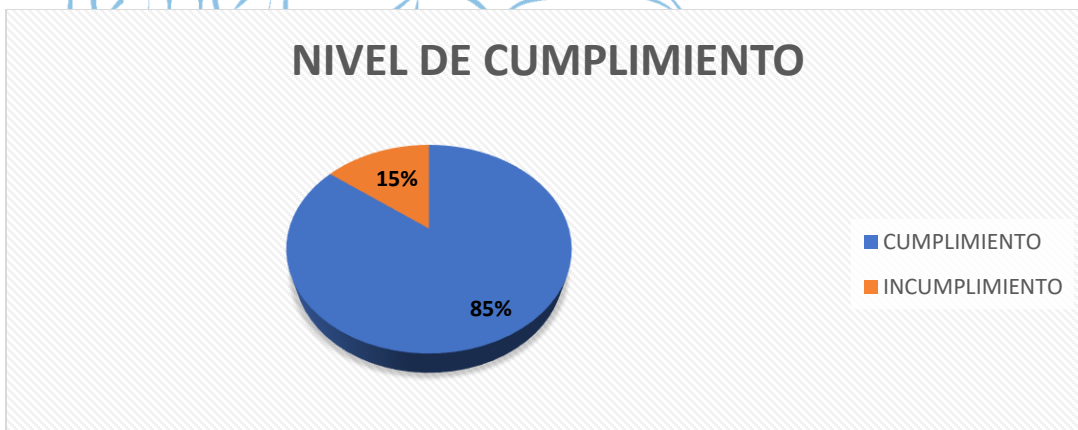


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

De las 989 PQRS radicadas en el mes de mayo 2022 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 707 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 123 PQRS están por responder 119 se encuentran vencidas, 25 se respondieron fuera de términos y 15 no requerían respuesta, todo lo anterior basados del 1 al 17 de mayo con los términos que fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020. y a partir del 18 de mayo en la ley 2007/2022 por la cual se suspende la extensión de tiempos de respuesta.



- 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 mayo fue:



- 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 mayo 2022 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe.



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

- 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 mayo de 2022 fue del 85% con respecto a las 989 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 22/06/ 2022.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/05/2022 al 31/05/2022 y que tenían como fecha límite de respuesta el 22/06/2022, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (707) por responder (123), vencidas (119), fuera de términos (25), no requerían respuesta (15) última fecha de revisión del 22/06/2022.

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
Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*