



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

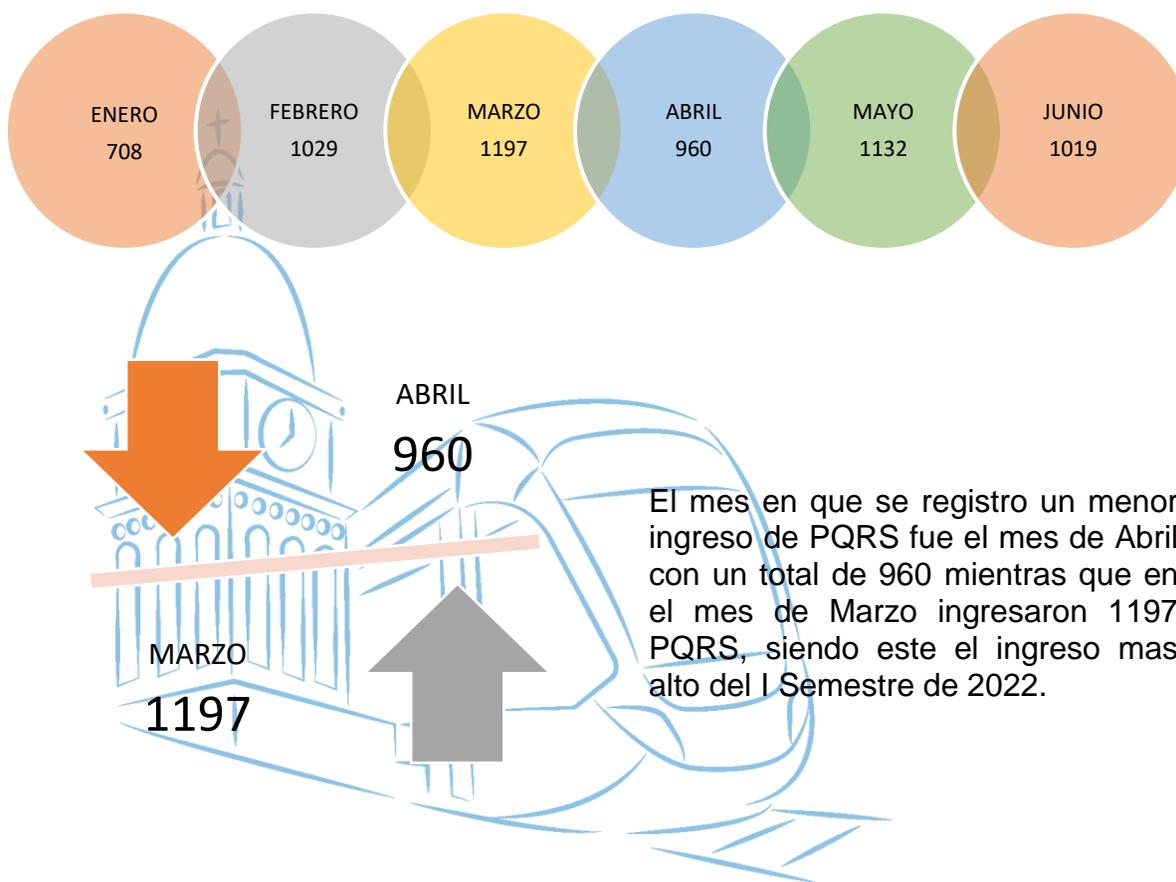
## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE (ENERO-JUNIO) DE 2022

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

### ESTADO DE PRIMER SEMESTRE (ENERO-ENERO) DE 2022

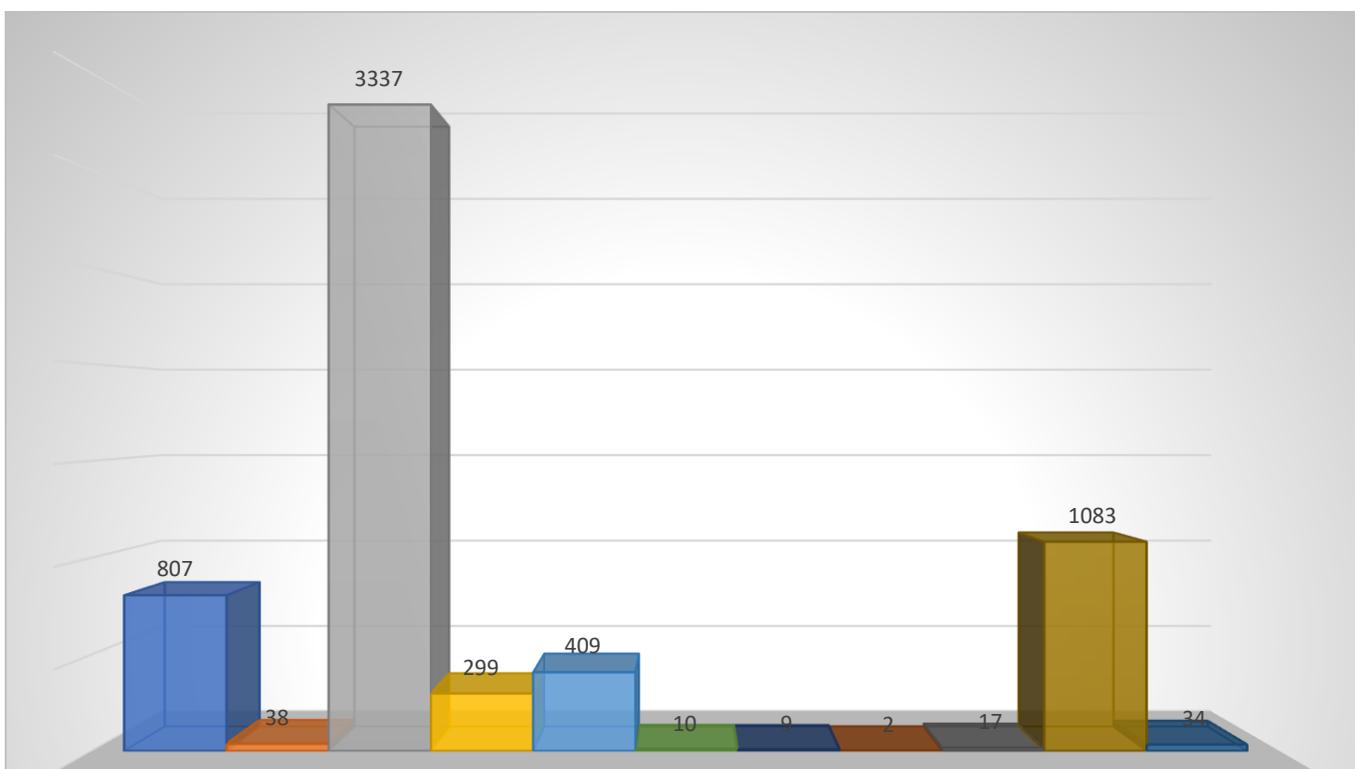
En el periodo comprendido entre el 01/01/2022 al 30/06/2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 6045 PQRS



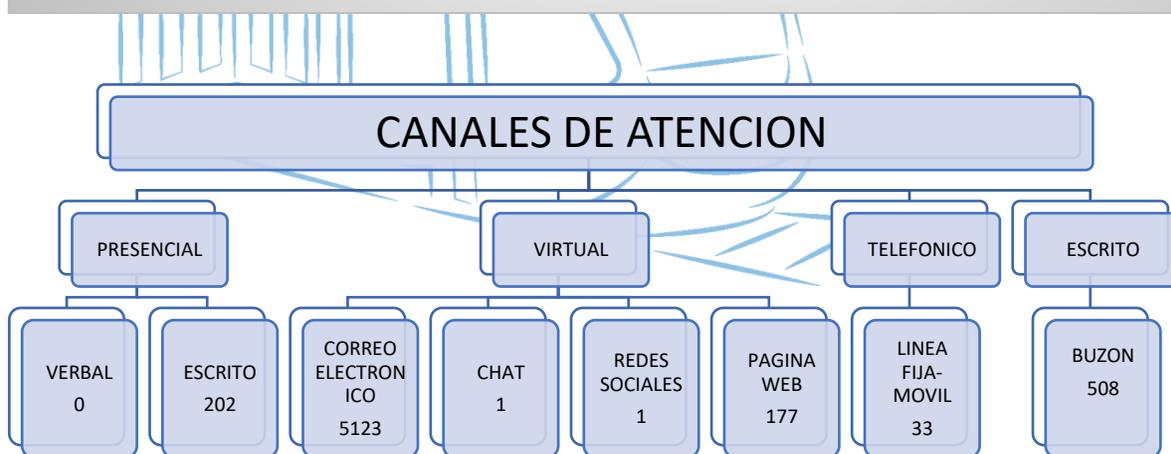


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## CLASIFICACIÓN DE PQRS

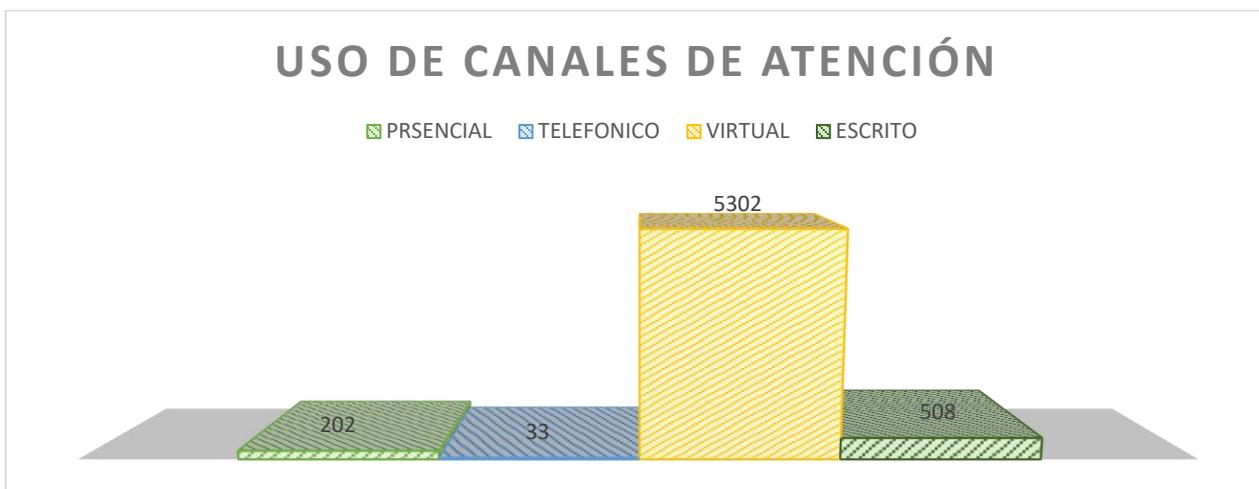


■ CONCEPTO TECNICO	807
■ CONSULTAS	38
■ DERECHO DE PETICION	3337
■ PETICION DE DOCUMENTACION	299
■ PETICION DE INFORMACION	409
■ QUEJA	10
■ QUERELLA	9
■ RECURSO DE REPOSICION	2
■ RECLAMO	17
■ TRAMITE	1083
■ TUTELA	34

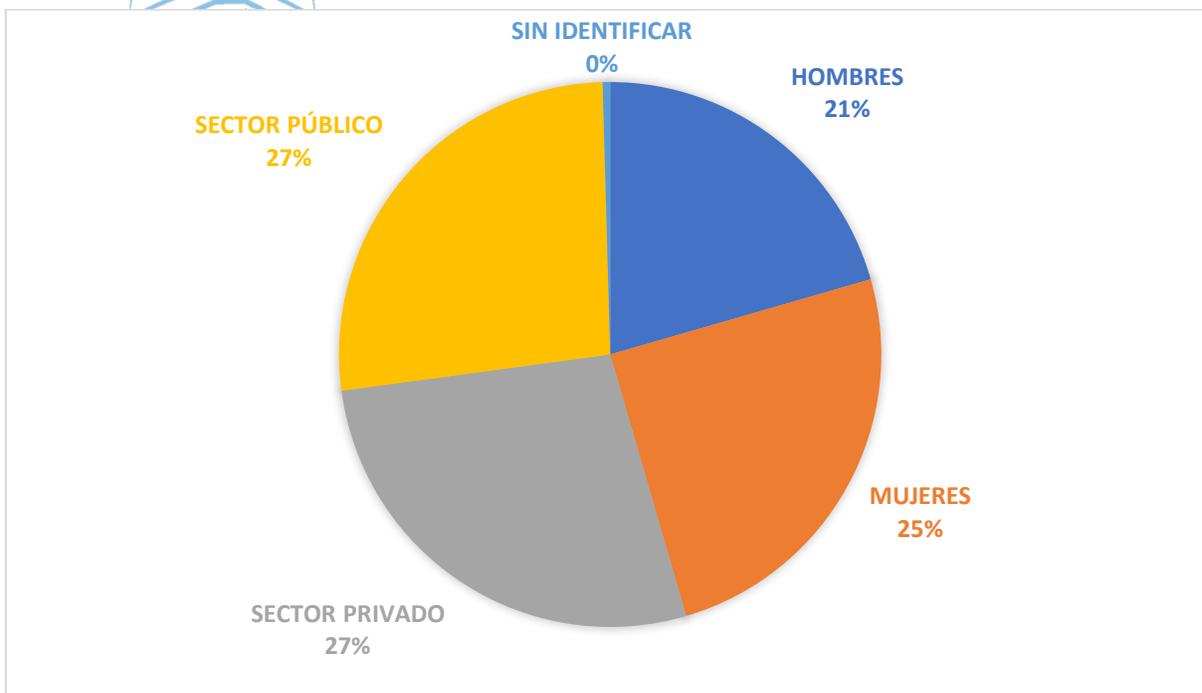




Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS ya en el marco de la emergencia por el COVID-19 los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.



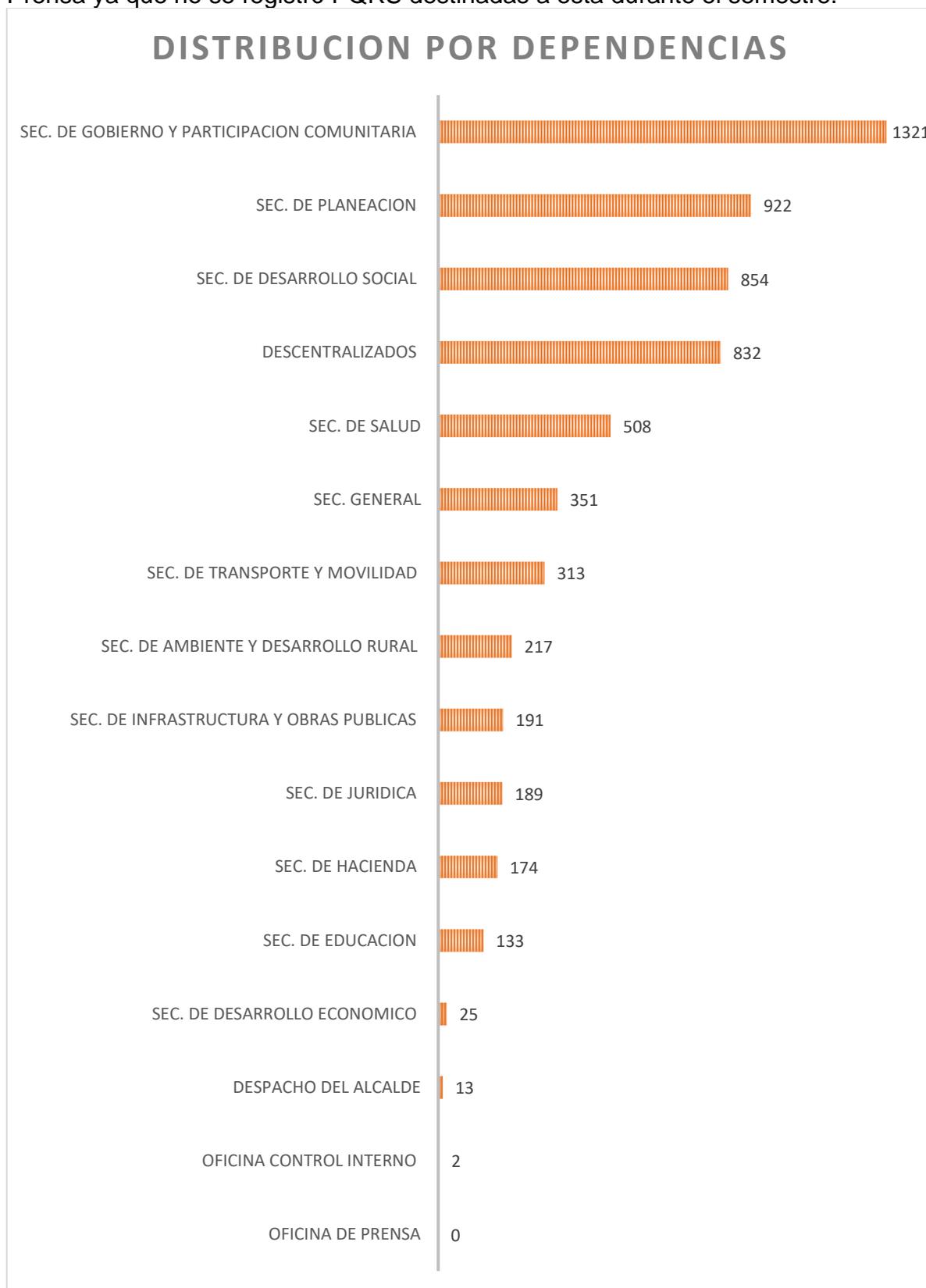
De las 6045 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre del año 2022, 1507 fueron radicadas por mujeres, 1242 por hombres, 1656 provienen del sector privado, del 1613 sector público y 27 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 27%, del total de PQRS.





## DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil trescientos veintiuno (1321) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa ya que no se registró PQRS destinadas a esta durante el semestre.





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	RECURSO DE REPOSICION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	25	217	62	85	2	0	0	2	529	0	922
SEC. GENERAL	0	0	164	135	46	1	0	0	0	6	0	352
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	471	1	569	16	47	3	8	1	0	204	1	1321
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	768	41	40	1	0	0	0	4	0	854
DESCENTRALIZADOS	0	8	629	24	25	2	0	0	0	23	19	831
SEC. DE SALUD	336	0	104	0	44	0	0	12	0	12	0	508
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	133	0	10	1	0	0	0	169	0	313
SEC. DE HACIENDA	0	1	131	8	23	0	0	1	0	10	0	174
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	2	179	4	29	0	0	0	0	3	0	217
SEC. DE JURIDICA	0	0	50	4	10	0	1	0	0	110	14	189
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	173	2	12	0	0	3	0	1	0	191
SEC. DE EDUCACION	0	1	94	2	27	0	0	0	0	9	0	133
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	19	0	5	0	0	0	0	1	0	25
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	11	0	2	0	0	0	0	0	0	13
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>807</b>	<b>38</b>	<b>3243</b>	<b>298</b>	<b>405</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>1081</b>	<b>34</b>	<b>6045</b>



### GRADO DE COMPETENCIA



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 6045 PQRs radicadas en el primer semestre de 2022, 5214 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 831 de entes descentralizados y otros.

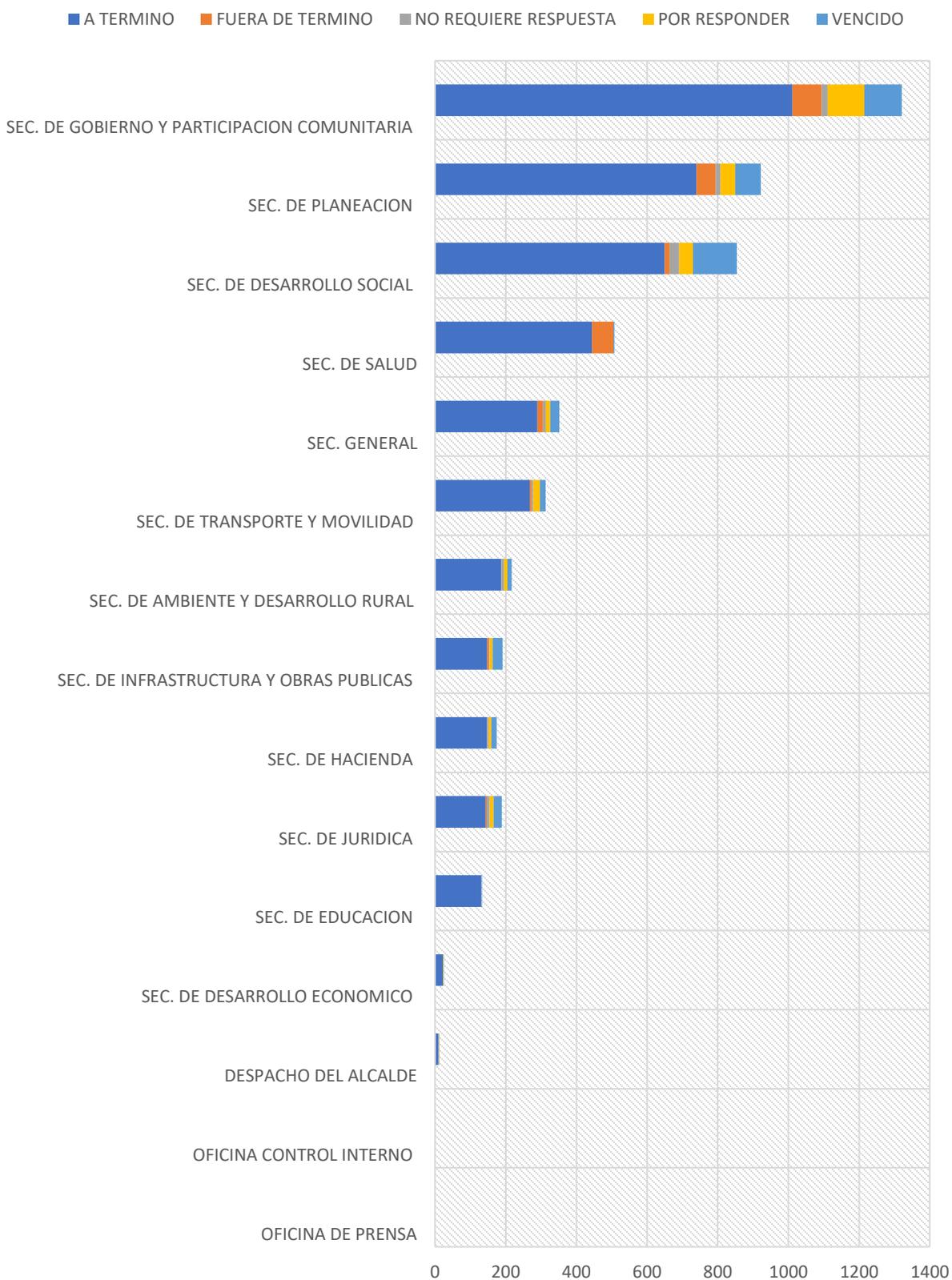
### ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

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	10	0	1	0	2	13
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	23	0	1	1	0	25
SEC. DE EDUCACION	131	0	0	1	1	133
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	148	5	9	28	1	191
SEC. DE JURIDICA	143	3	12	23	8	189
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	187	0	10	12	8	217
SEC. DE HACIENDA	147	1	7	15	4	174
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	268	6	19	16	4	313
SEC. DE SALUD	444	61	0	3	0	508
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	650	14	39	124	27	854
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1011	83	104	106	17	1321
SEC. GENERAL	290	16	13	26	7	352
SEC. DE PLANEACION	740	54	42	72	14	922
<b>TOTAL</b>	<b>4194</b>	<b>243</b>	<b>257</b>	<b>427</b>	<b>93</b>	<b>5214</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

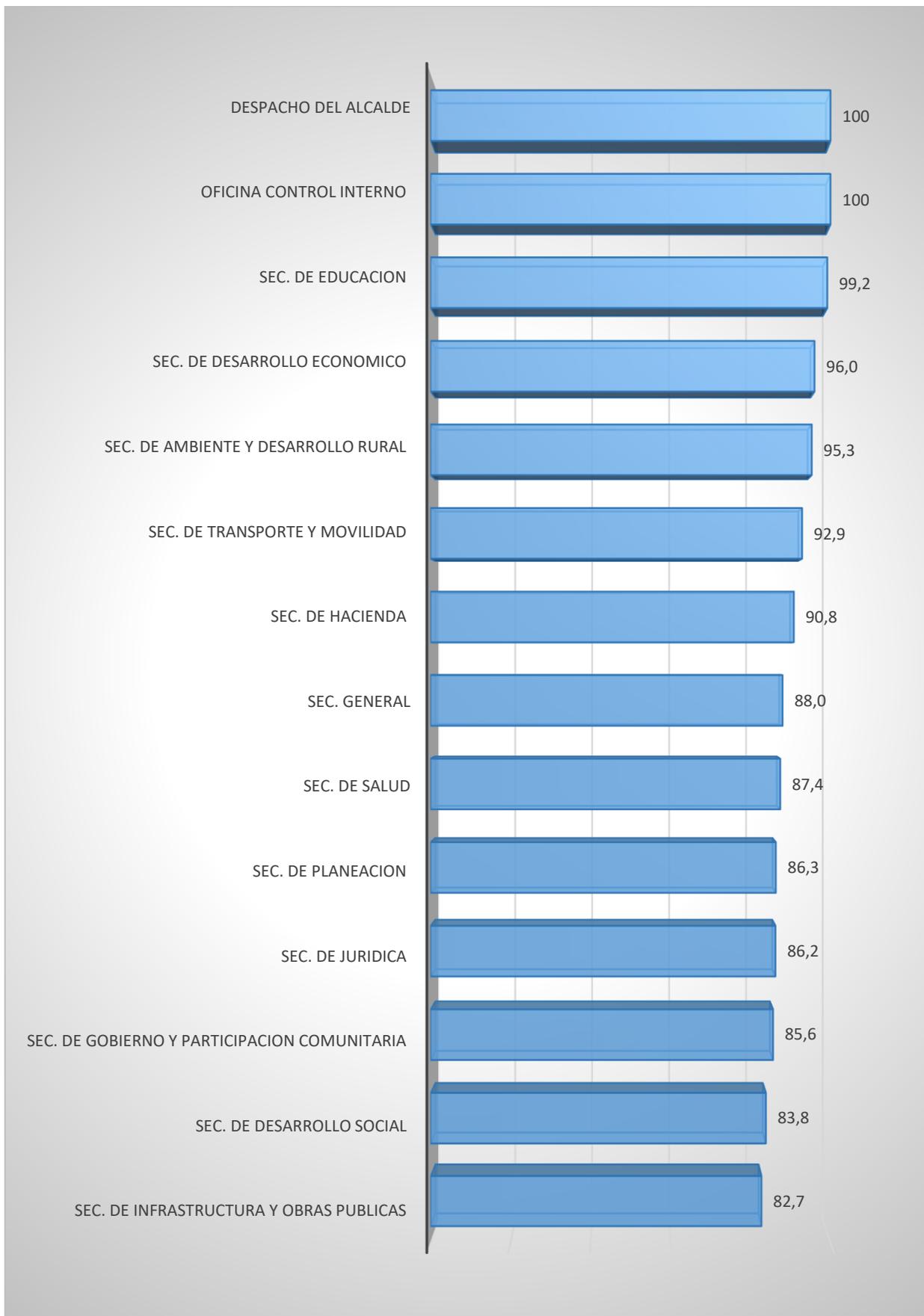
## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

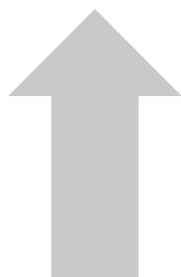




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





OFICINAS DEL  
DESPACHO Y  
CONTROL INTERNO  
100%

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, PQRS por responder.



SECRETARIA DE OBRAS  
PUBLICAS CON 82,7%

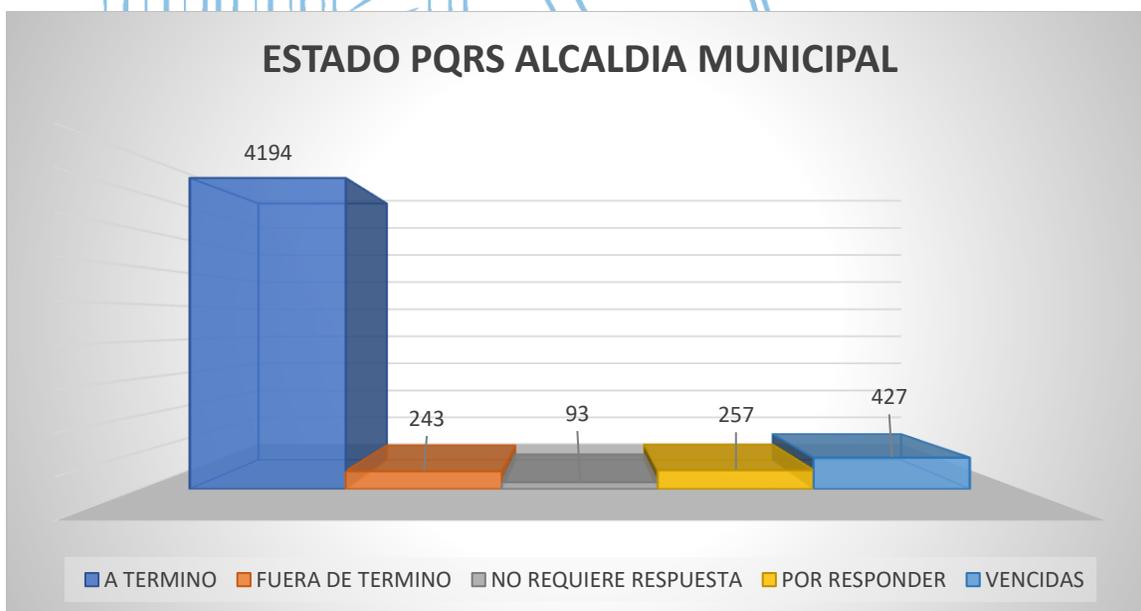
Las oficinas del Despacho y Control Interno ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Educación con 99,2%, mientras que la Secretaria de Infraestructura y Obras Públicas (82,7% ocupa el décimo cuarto lugar).

**Índice de cumplimiento =**

$$\frac{PQRS\ a\ termino + PQRS\ que\ no\ requieren\ respuesta + PQRS\ por\ responder}{Total\ PQRS\ recibidas} \times 100$$

### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 5214 PQRS radicadas en el primer semestre de 2022 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 4194 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 243 fuera de términos, 93 no requieren respuestas 427 se encuentran vencidas y 257 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, los cuales fueron modificados por el art. 5 del Decreto 491 de 2020 hasta el 17 mayo y desde el 18 en adelante basados en la ley 2007/2022 por la cual se suspende la extensión de tiempos de respuesta.

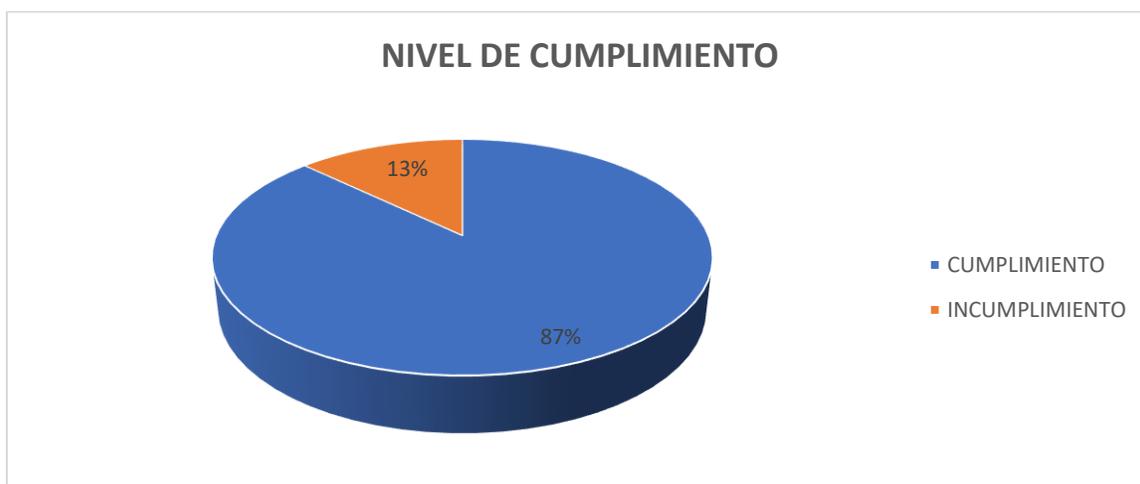




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el primer Semestre de 2022 fue:



- 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 primer semestre de 2022 fue del **87%** con respecto a las 5214 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2022 al 30/06/2022, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (4194), FUERA DE TERMINO (243), VENCIDAS (427), NO REQUIEREN RESPUESTA (93) y POR RESPONDER (257) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 13/07/2022

## 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.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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*

