



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

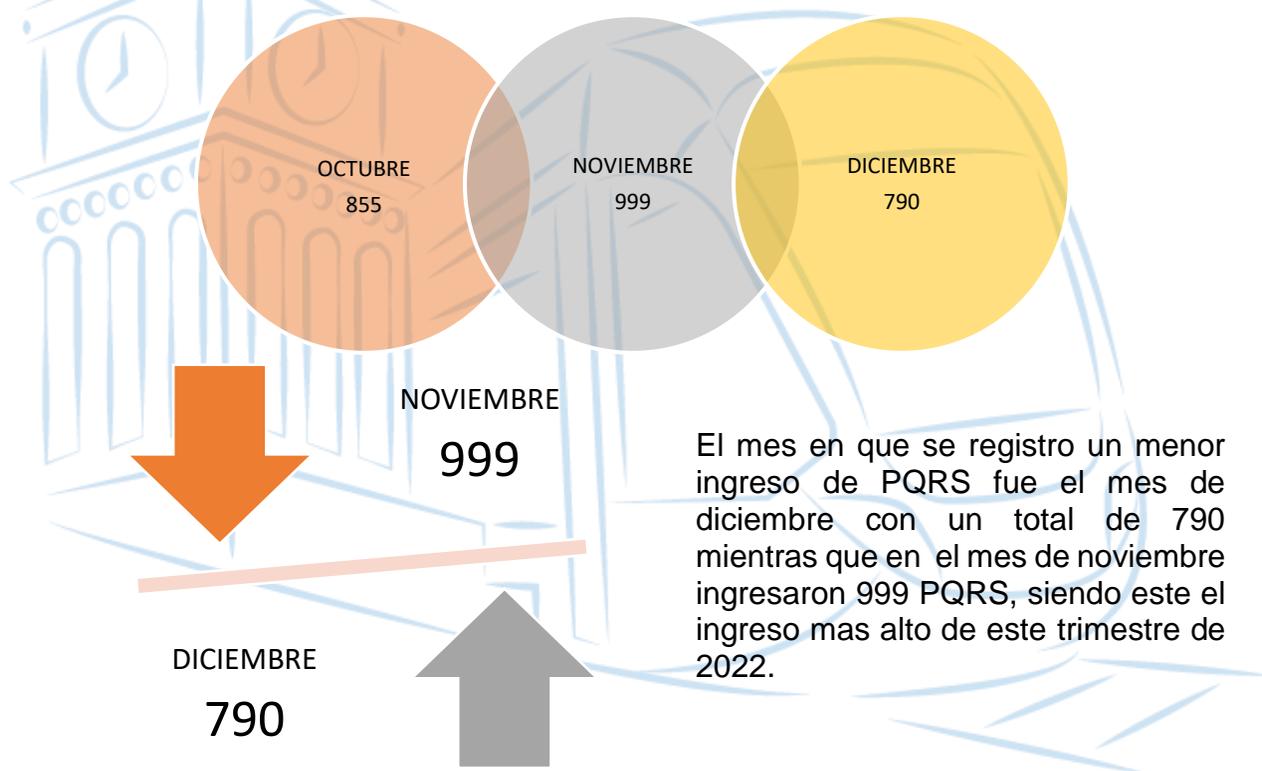
## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS TRIMESTRAL (OCTUBRE-DICIEMBRE) 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 TRIMESTRE (OCTUBRE- DICIEMBRE) DE 2022

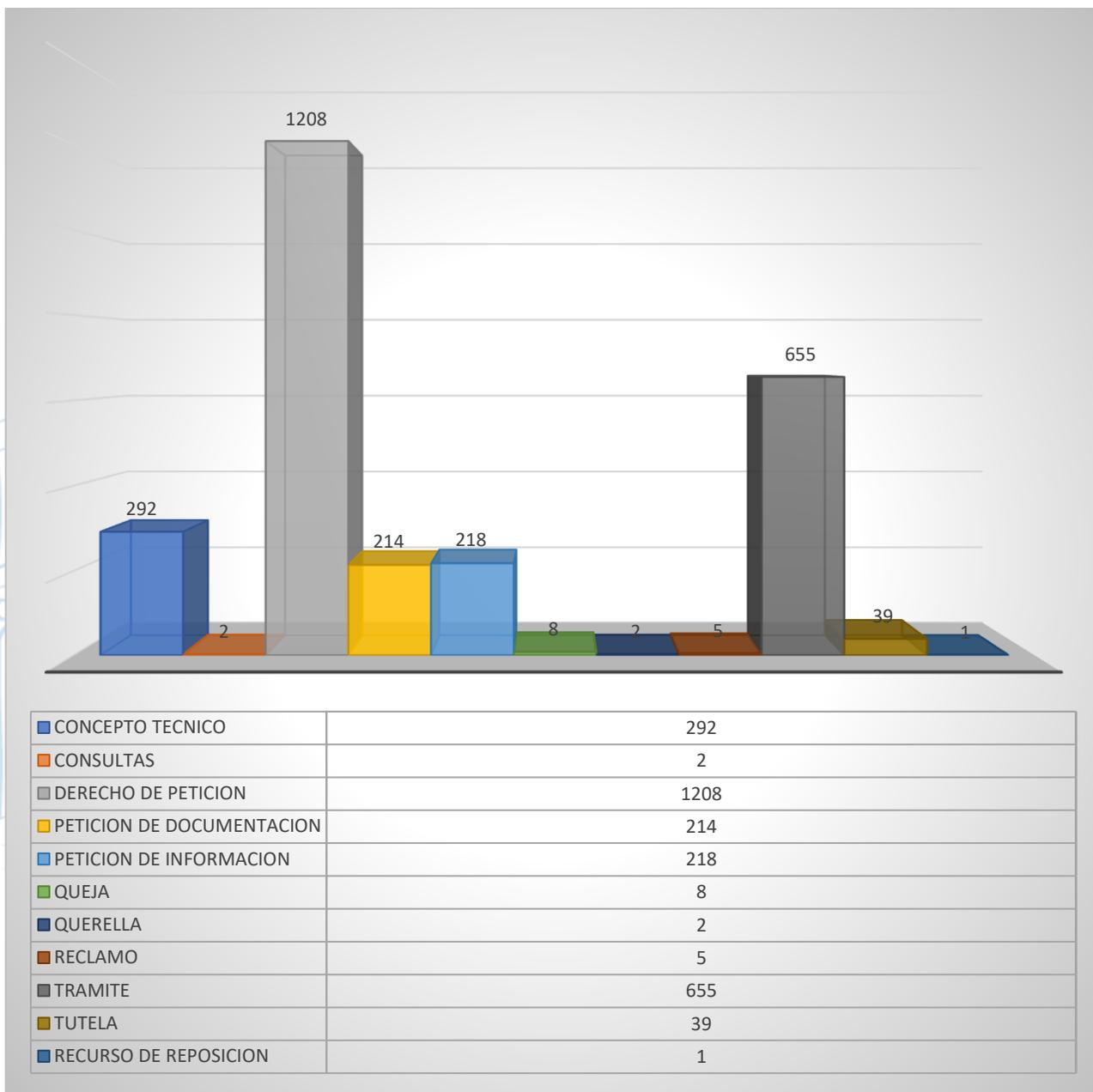
En el periodo comprendido entre el 01/10/2022 al 31/12/2022 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 2644 PQRS



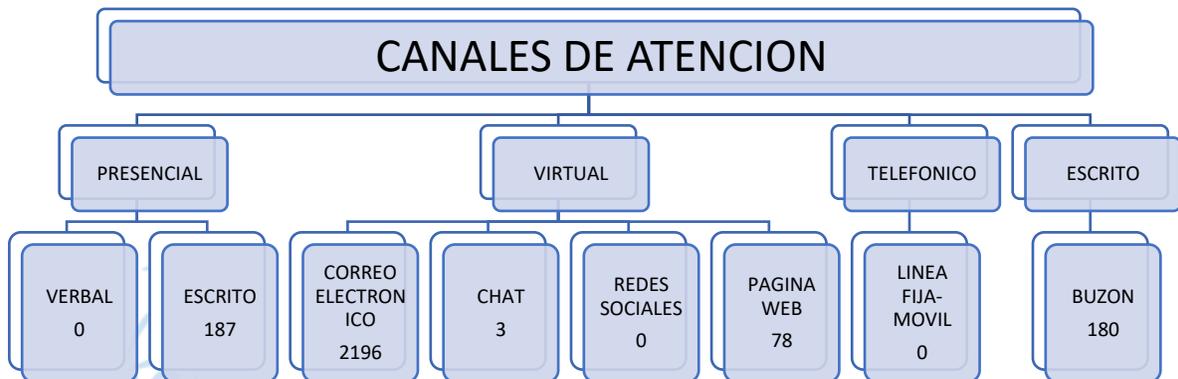


ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

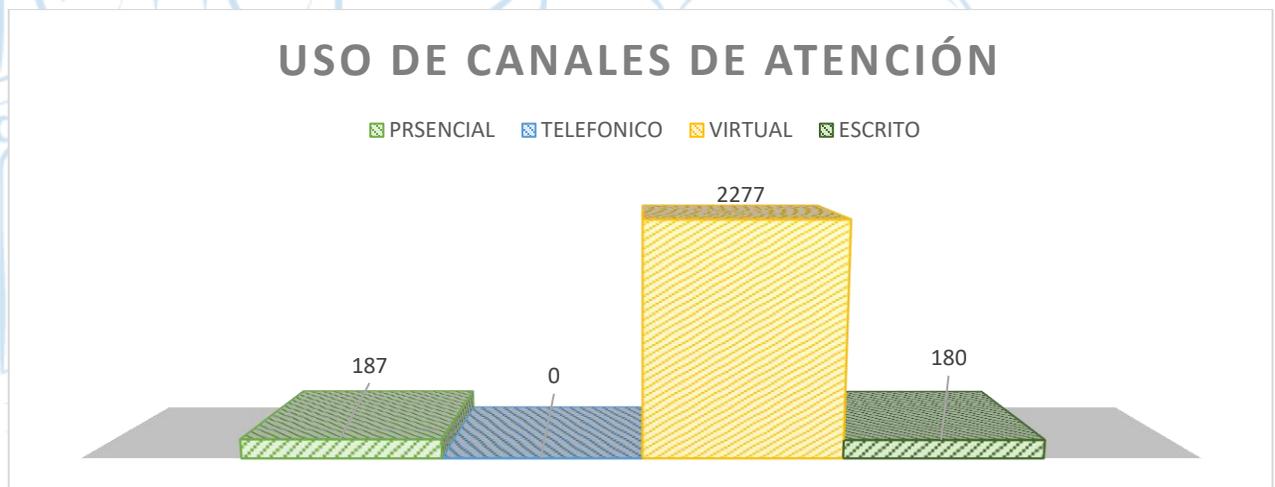
## CLASIFICACIÓN DE PQRS



■ CONCEPTO TECNICO	292
■ CONSULTAS	2
■ DERECHO DE PETICION	1208
■ PETICION DE DOCUMENTACION	214
■ PETICION DE INFORMACION	218
■ QUEJA	8
■ QUERELLA	2
■ RECLAMO	5
■ TRAMITE	655
■ TUTELA	39
■ RECURSO DE REPOSICION	1



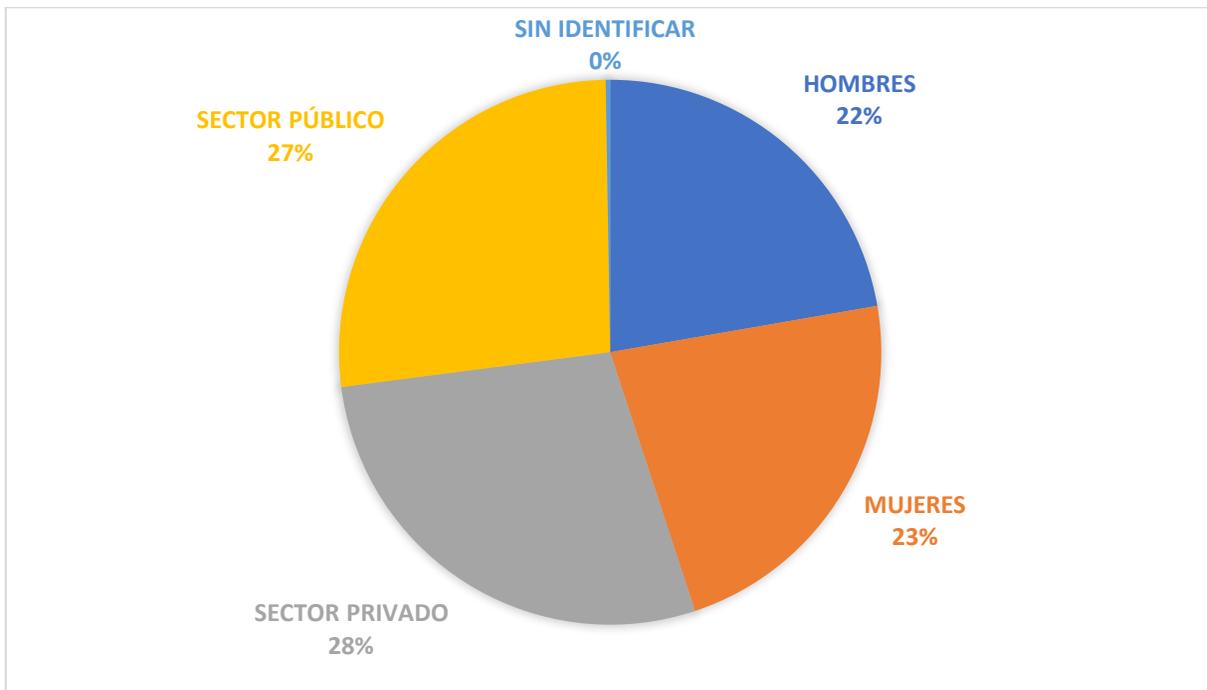
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS



De las 2644 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (octubre-diciembre) del año 2022, fueron radicadas 599 por mujeres, 589 por hombres, 741 provienen del sector privado, del 708 sector público y 7 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representa un 28%, del total de PQRS.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



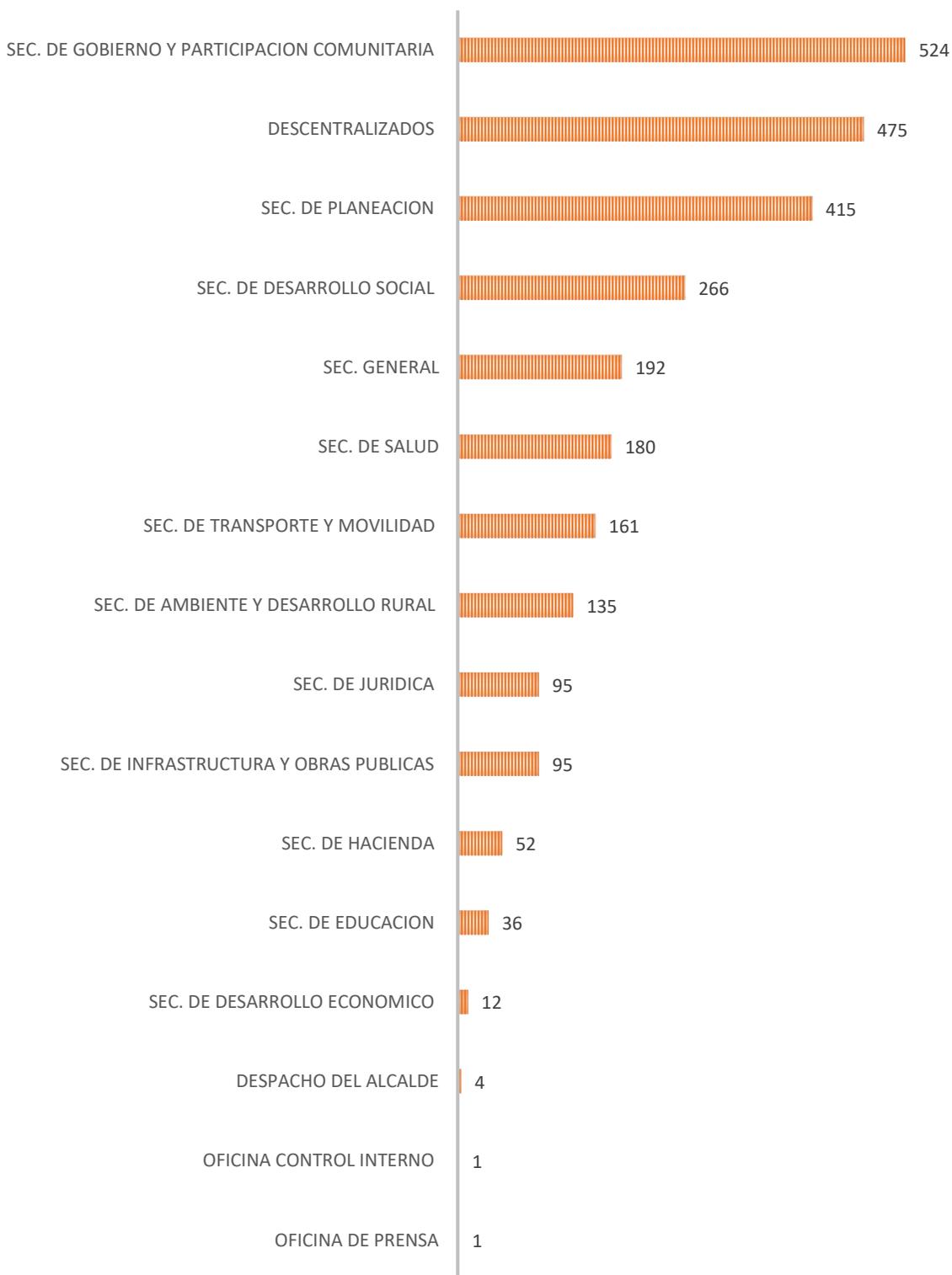
### DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Quinientos veinticuatro (524) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Prensa y control interno con 1 PQRS registrada durante el trimestre.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTA	DERECHO DE PETICION	PETICION DOCUMENTACION	PETICION INFORMACION	QUEJA	QUERRELA	RECLAMO	TRAMITE	RECURSO REPOSICION	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	2	65	42	48	0	0	0	258	0	0	415
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	173	0	194	8	33	0	2	0	114	0	0	524
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	183	13	20	1	0	1	48	0	0	266
SEC. DE SALUD	119	0	38	0	12	1	0	2	8	0	0	180
DESCENTRALIZADOS	0	0	384	29	17	2	0	2	10	0	31	475
SEC. GENERAL	0	0	67	105	12	0	0	0	8	0	0	192
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	37	4	14	2	0	0	104	0	0	161
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	76	4	16	0	0	0	39	0	0	135
SEC. DE HACIENDA	0	0	30	2	14	0	0	0	6	0	0	52
SEC. DE JURIDICA	0	0	27	3	7	2	0	0	47	1	8	95
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	82	3	10	0	0	0	0	0	0	95
SEC. DE EDUCACION	0	0	15	1	11	0	0	0	9	0	0	36
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	6	0	4	0	0	0	2	0	0	12
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	292	2	1208	214	218	8	2	5	655	1	39	2644



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

### GRADO DE COMPETENCIA



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 2644 PQRs radicadas en el Trimestre (octubre-diciembre) de 2022, 2169 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 475 de entes descentralizados y otros.

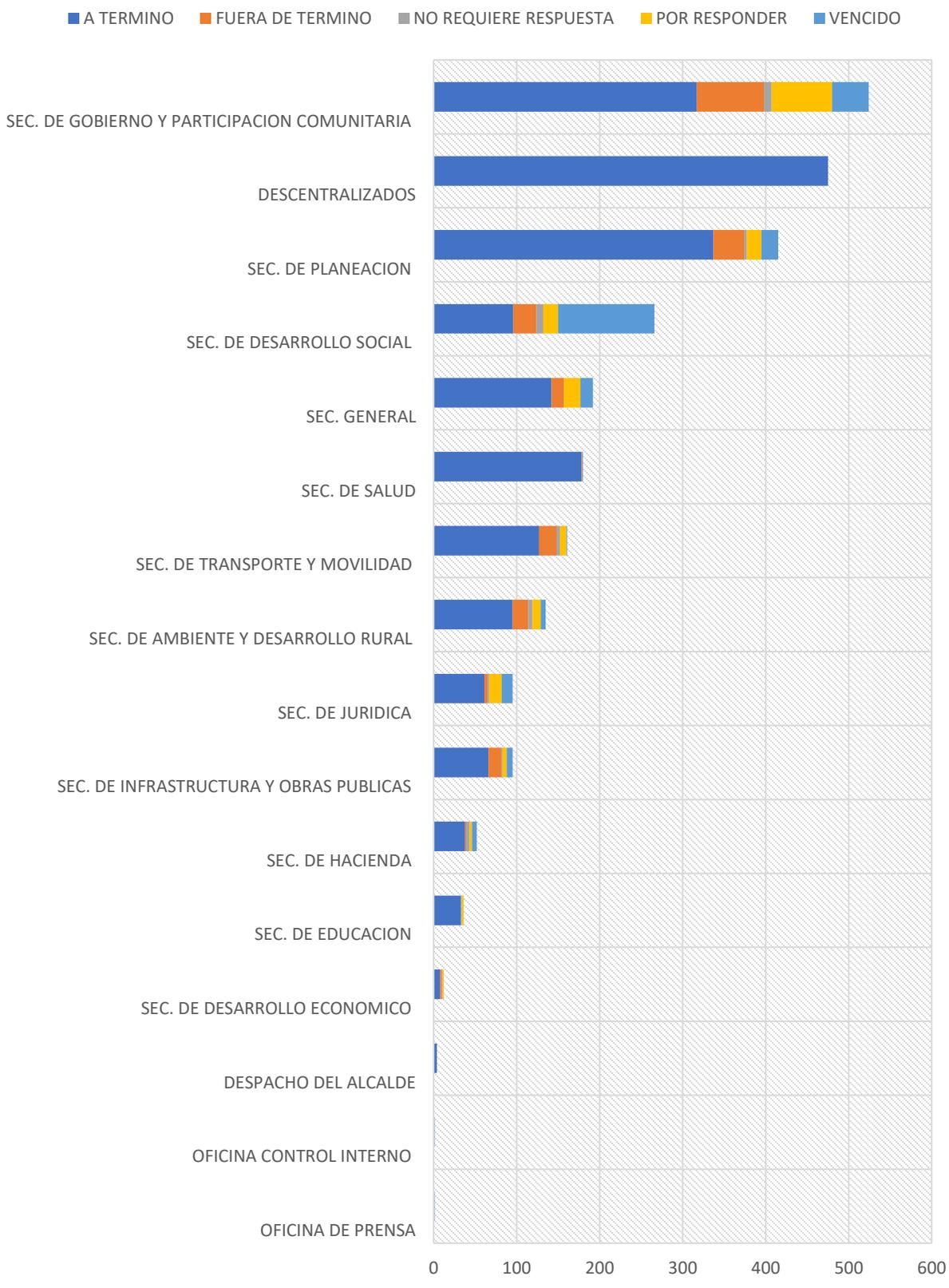
### ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	NO REQUIERE RESPUESTA	POR RESPONDER	VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	4	0	0	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	8	2	1	1	0	12
SEC. DE EDUCACION	33	0	1	2	0	36
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	66	16	1	5	7	95
SEC. DE JURIDICA	61	4	2	15	13	95
SEC. DE HACIENDA	38	1	4	3	6	52
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	95	19	5	10	6	135
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	127	21	4	8	1	161
SEC. GENERAL	142	15	0	20	15	192
DESCENTRALIZADOS	475	0	0	0	0	475
SEC. DE SALUD	178	1	0	0	1	180
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	96	28	8	18	116	266
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	317	81	9	73	44	524
SEC. DE PLANEACION	337	37	3	18	20	415
<b>TOTAL</b>	<b>1979</b>	<b>225</b>	<b>38</b>	<b>173</b>	<b>229</b>	<b>2644</b>



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

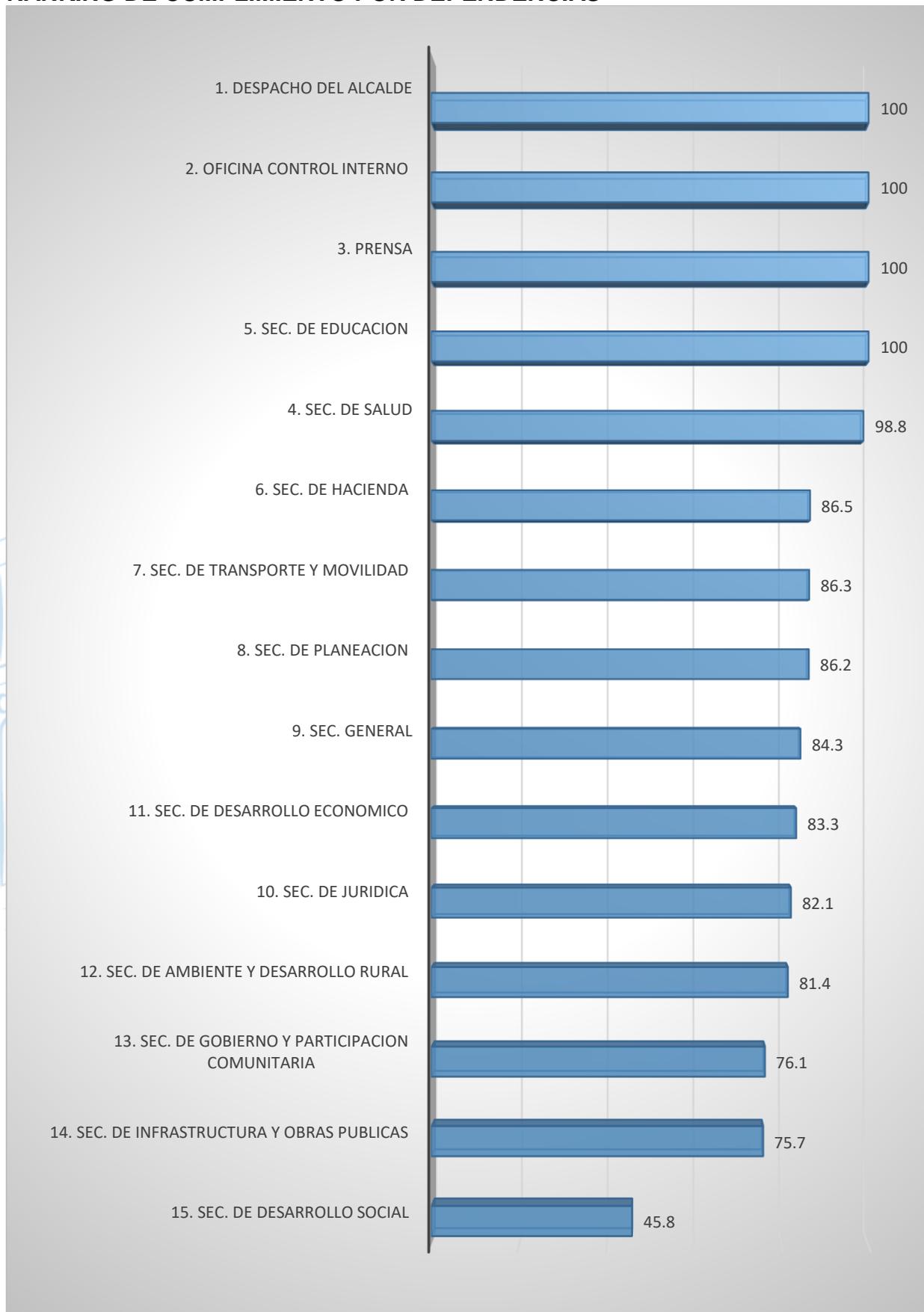
## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

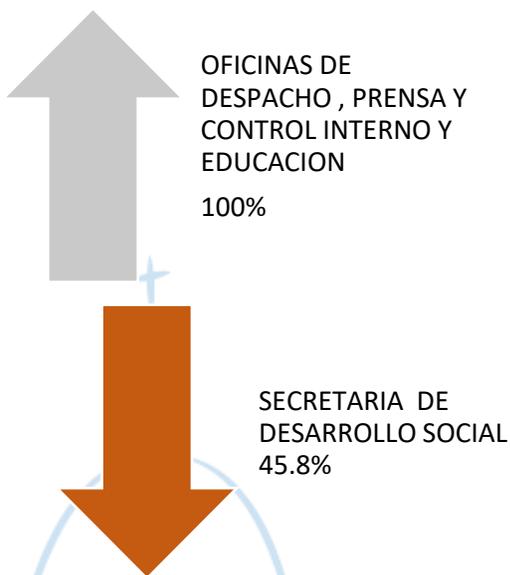




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





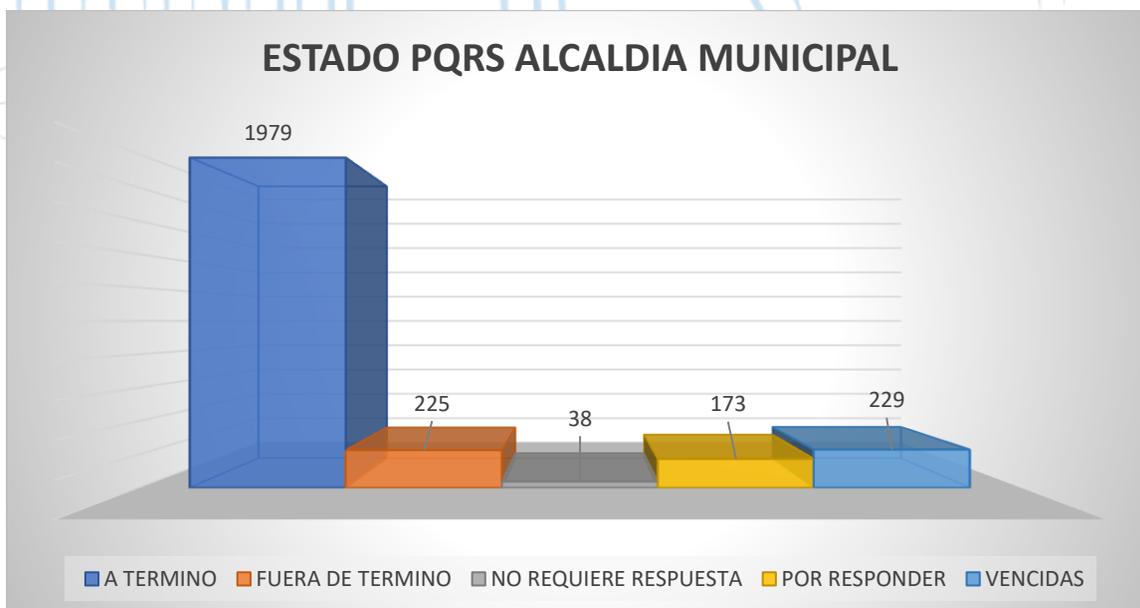
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.

Las Oficina de Despacho, Prensa y Control Interno y Secretaria de Educación ocupan los 4 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud 98,8%, mientras que la Secretaria de Desarrollo Social (45.8% ocupa el décimo quinto lugar).

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

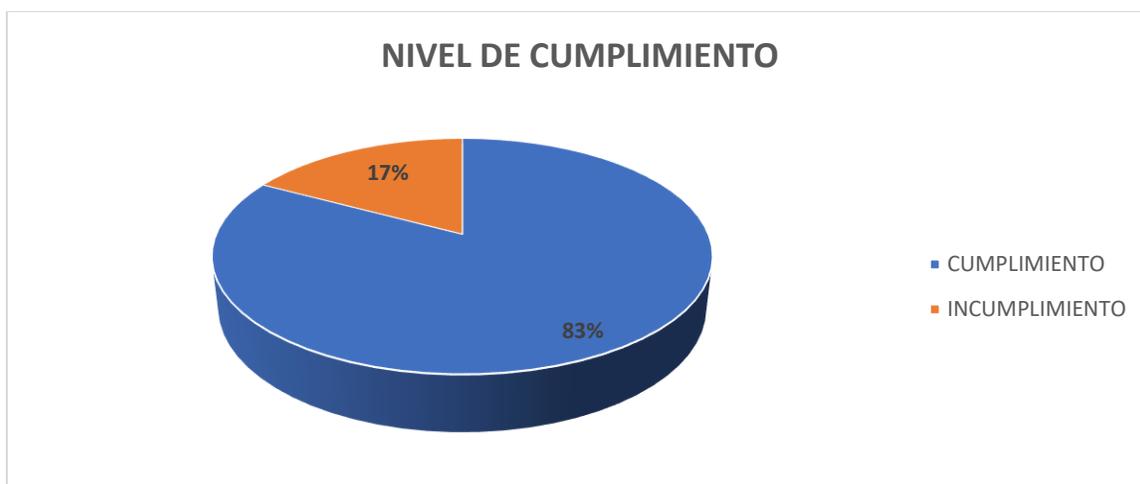
### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 2644 PQRS radicadas en el trimestre (octubre-diciembre) de 2022 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 1979 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 225 fuera de términos, 38 no requieren respuestas 229 se encuentran vencidas y 173 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.



## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (octubre-diciembre) 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 Trimestre (octubre-diciembre) de 2022 fue del **83%** con respecto a las 2644 PQRs.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/10/2022 al 31/12/2022, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (1979), FUERA DE TERMINO (225), VENCIDAS (229), NO REQUIEREN RESPUESTA (38) y POR RESPONDER (173) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 13/01/2023.

## 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 Mónica Hernández  
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS*

