



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

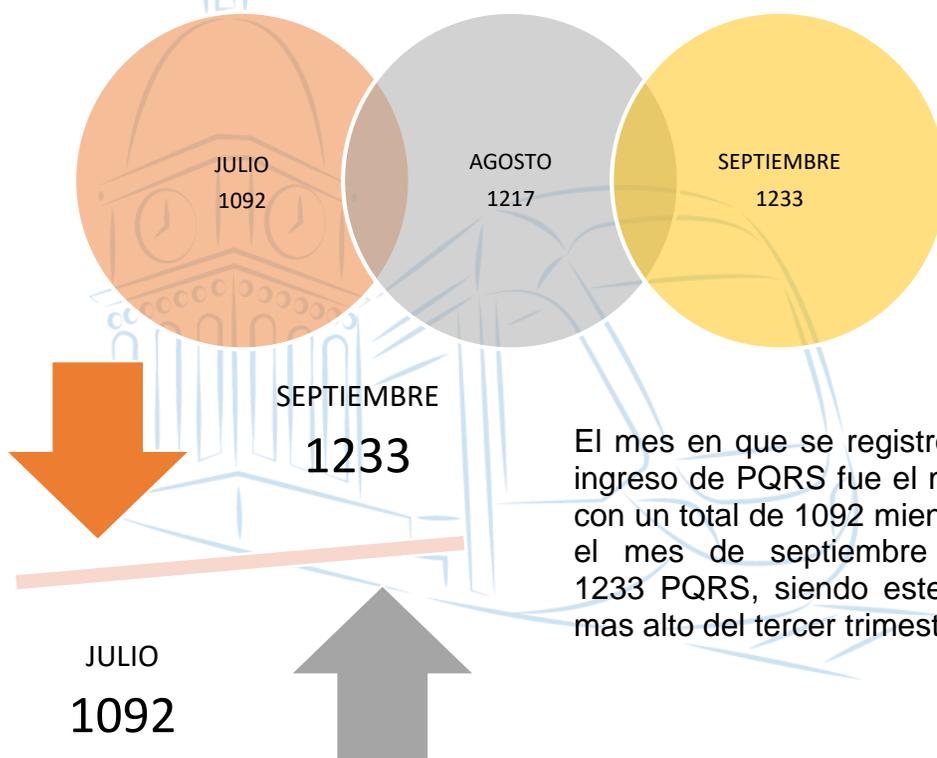
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS TRIMESTRAL (JULIO-SEPTIEMBRE) DE 2023

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 (JULIO-SEPTIEMBRE) DE 2023

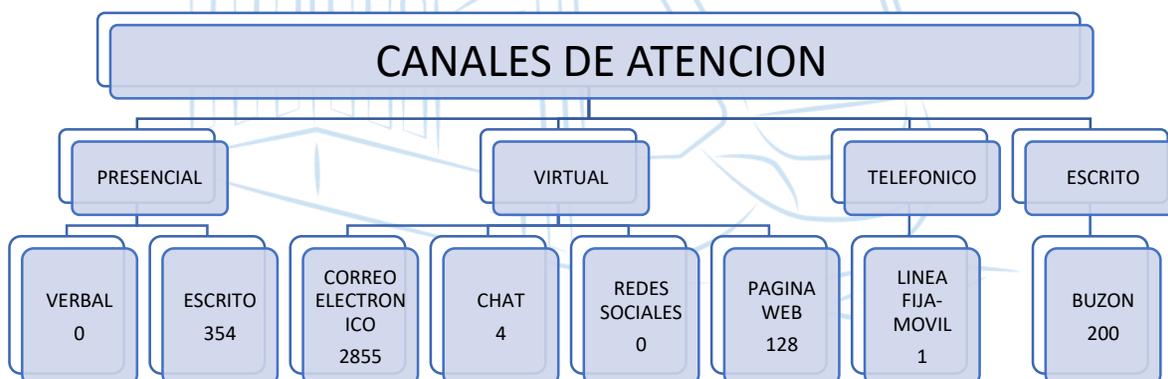
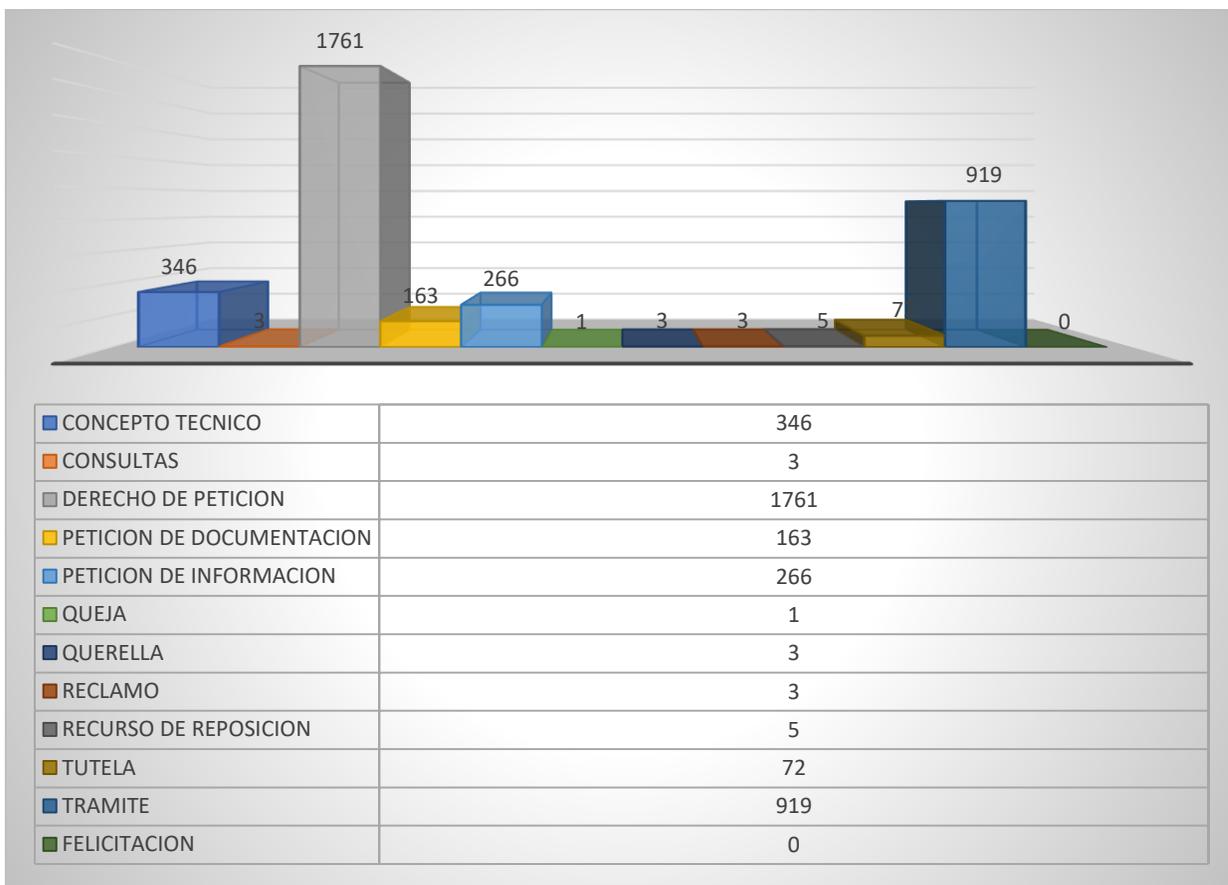
En el periodo comprendido entre el 01/07/2023 al 30/09/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3542 PQRS





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CLASIFICACIÓN DE PQRS



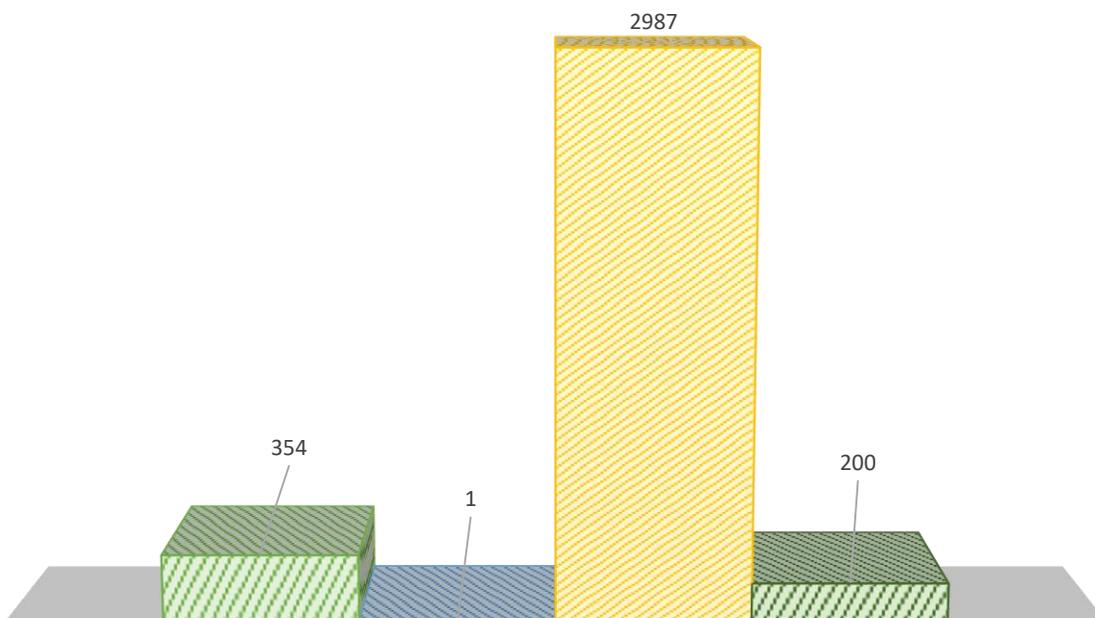
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer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



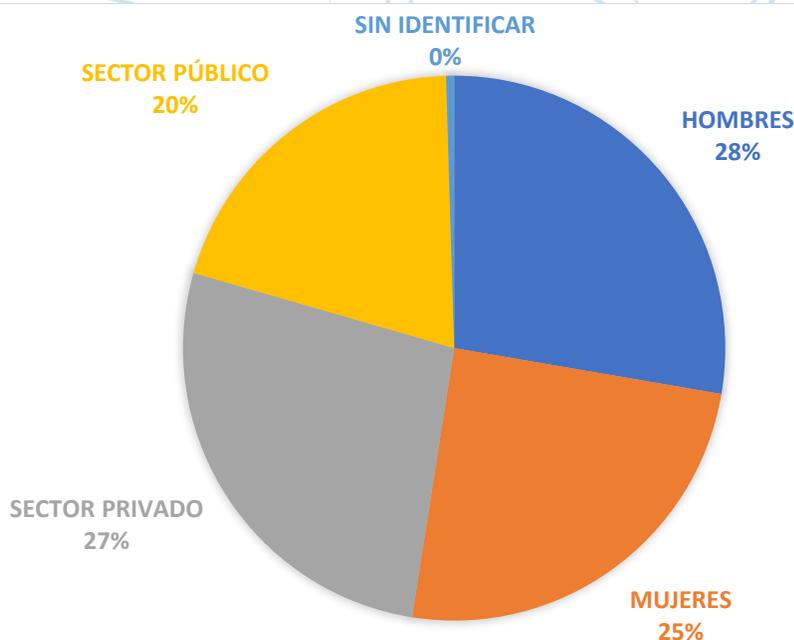
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

PRSENCIAL TELEFONICO VIRTUAL ESCRITO



De las 3542 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este tercer trimestre (julio-septiembre) del año 2023, 878 fueron radicadas por mujeres, 981 por hombres, 955 provienen del sector privado, del 711 sector público y 17 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género masculino el cual representa un 28%, del total de PQRS.



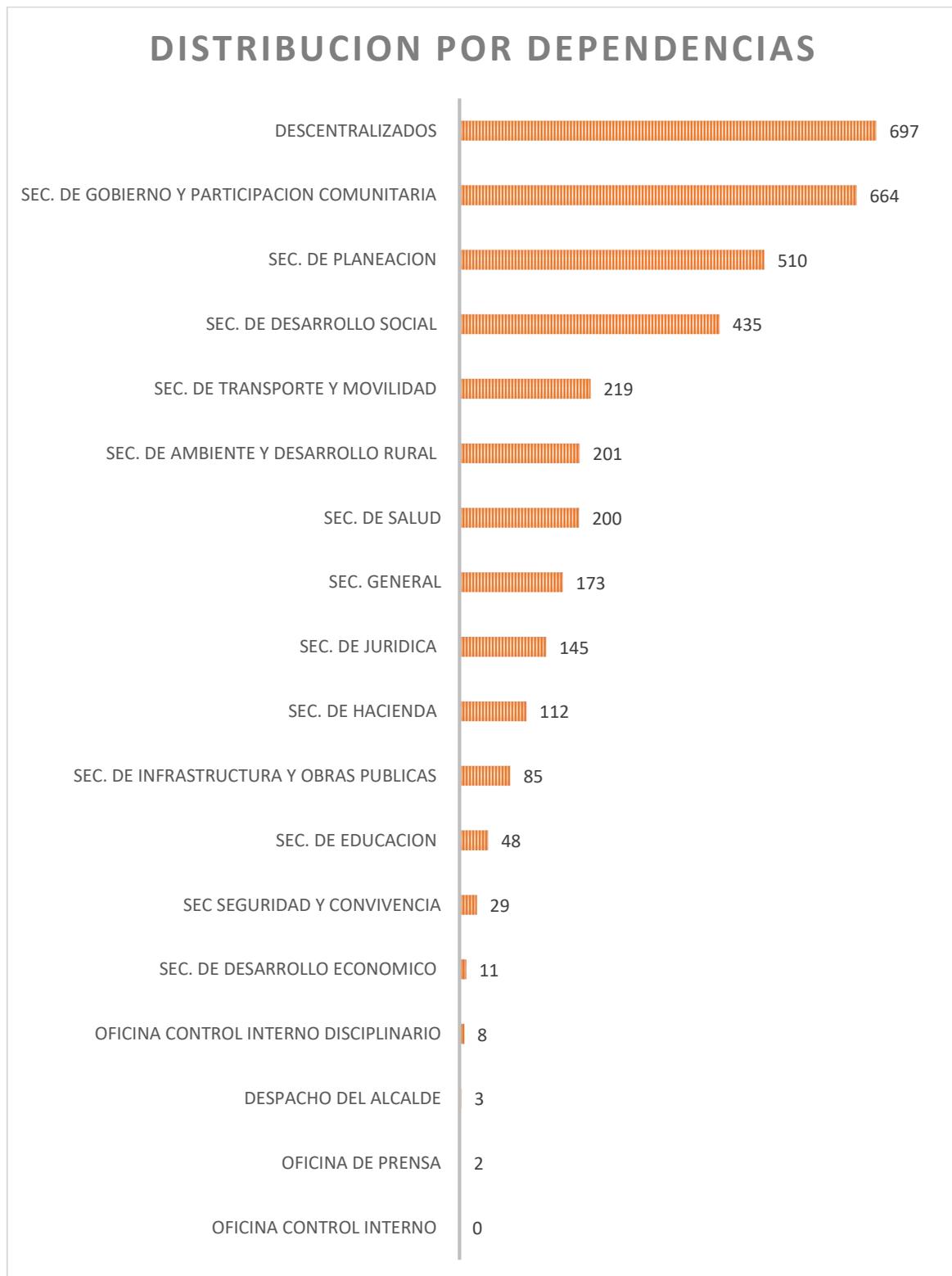


ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

Las entidades descentralizadas tuvieron el mayor número de PQRS seguida de la secretaria de Gobierno con Seiscientos quince (615) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno y prensa ya que no registraron ninguna PQRS destinada a esta durante el segundo trimestre del 2023.

Es de aclarar que las PQRs de Descentralizados, son atendidas y tramitadas por la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS, de acuerdo a la ley 1755 de 2015, se remiten por competencia





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

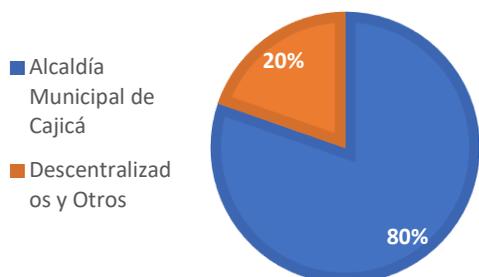
DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	1	68	45	62	0	0	1	4	0	329	0	510
SEC. GENERAL	0	0	77	53	18	0	0	0	1	24	0	0	173
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	225	0	257	5	31	0	3	0	0	0	143	0	664
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	380	27	21	0	0	0	0	0	7	0	435
DESCENTRALIZADOS	0	2	588	11	20	1	0	2	0	0	22	51	697
SEC. DE SALUD	121	0	28	0	6	0	0	0	0	0	45	0	200
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	19	0	7	0	0	0	0	0	3	0	29
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	39	0	12	0	0	0	0	0	168	0	219
SEC. DE HACIENDA	0	0	62	11	32	0	0	0	0	0	7	0	112
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	100	1	23	0	0	0	0	0	77	0	201
SEC. DE JURIDICA	0	0	39	3	5	0	0	0	0	0	77	21	145
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	55	5	15	0	0	0	0	0	10	0	85
SEC. DE EDUCACION	0	0	33	2	12	0	0	0	0	0	1	0	48
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	6	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
OFICINA DE PRENSA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	346	3	1761	163	266	1	3	3	5	24	895	72	3542



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

GRADO DE COMPETENCIA



GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 3542 PQRs radicadas en el Trimestre (julio-septiembre) de 2845 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 697 de entes descentralizados y otros.

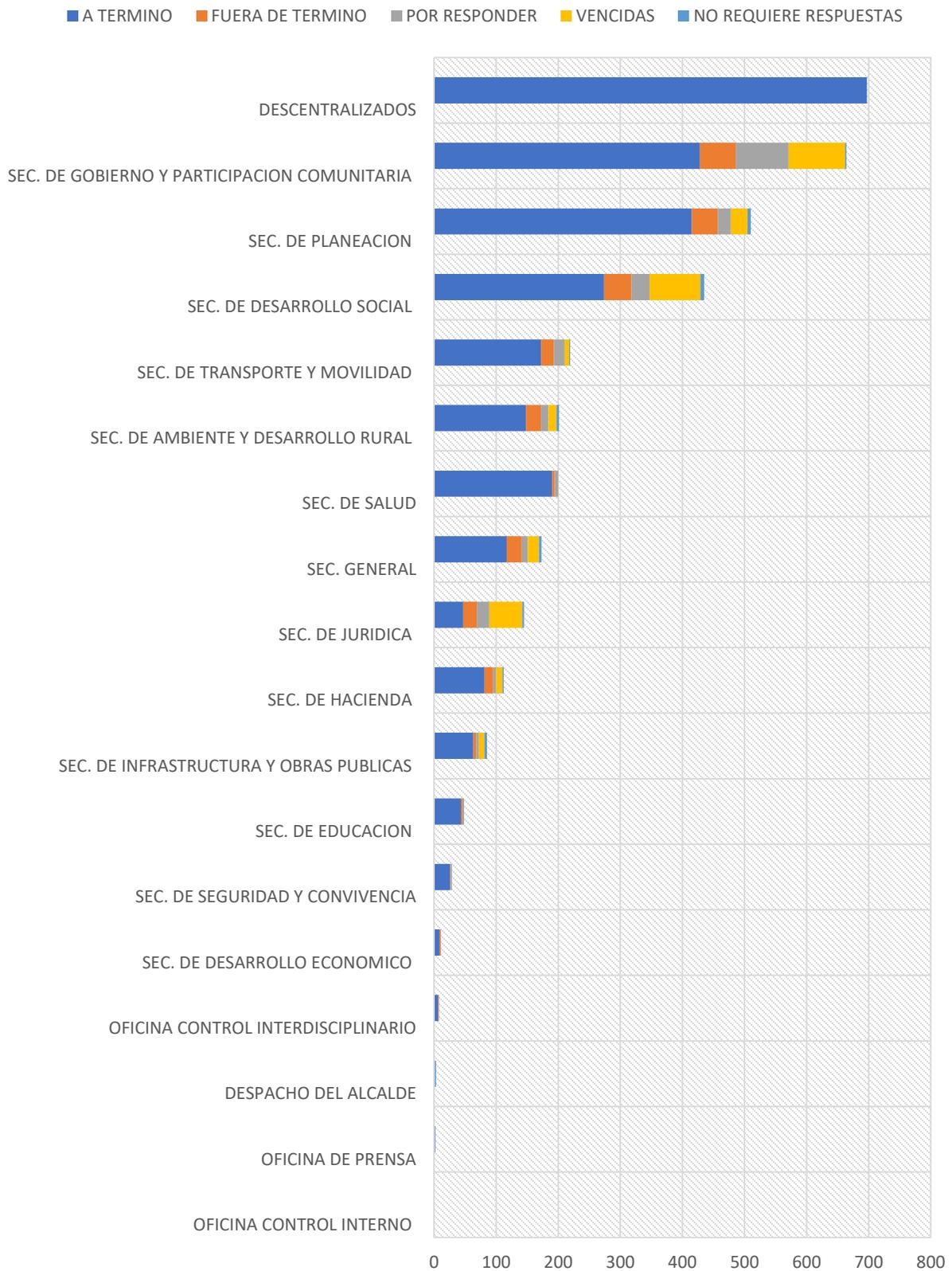
ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	7	1	0	0	0	8
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	9	2	0	0	0	11
SEC. DE EDUCACION	43	3	1	0	1	48
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	63	5	4	9	4	85
SEC. DE JURIDICA	47	22	20	53	3	145
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	148	24	12	13	4	201
SEC. DE HACIENDA	81	14	5	10	2	112
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	172	21	17	8	1	219
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	26	1	2	0	0	29
SEC. DE SALUD	190	4	6	0	0	200
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	274	44	29	82	6	435
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	428	58	85	91	2	664
DESCENTRALIZADOS	697	0	0	0	0	697
SEC. GENERAL	117	24	10	18	4	173
SEC. DE PLANEACION	415	42	21	27	5	510
TOTAL	2721	265	212	311	33	3542



ALCALDÍA MUNICIPAL

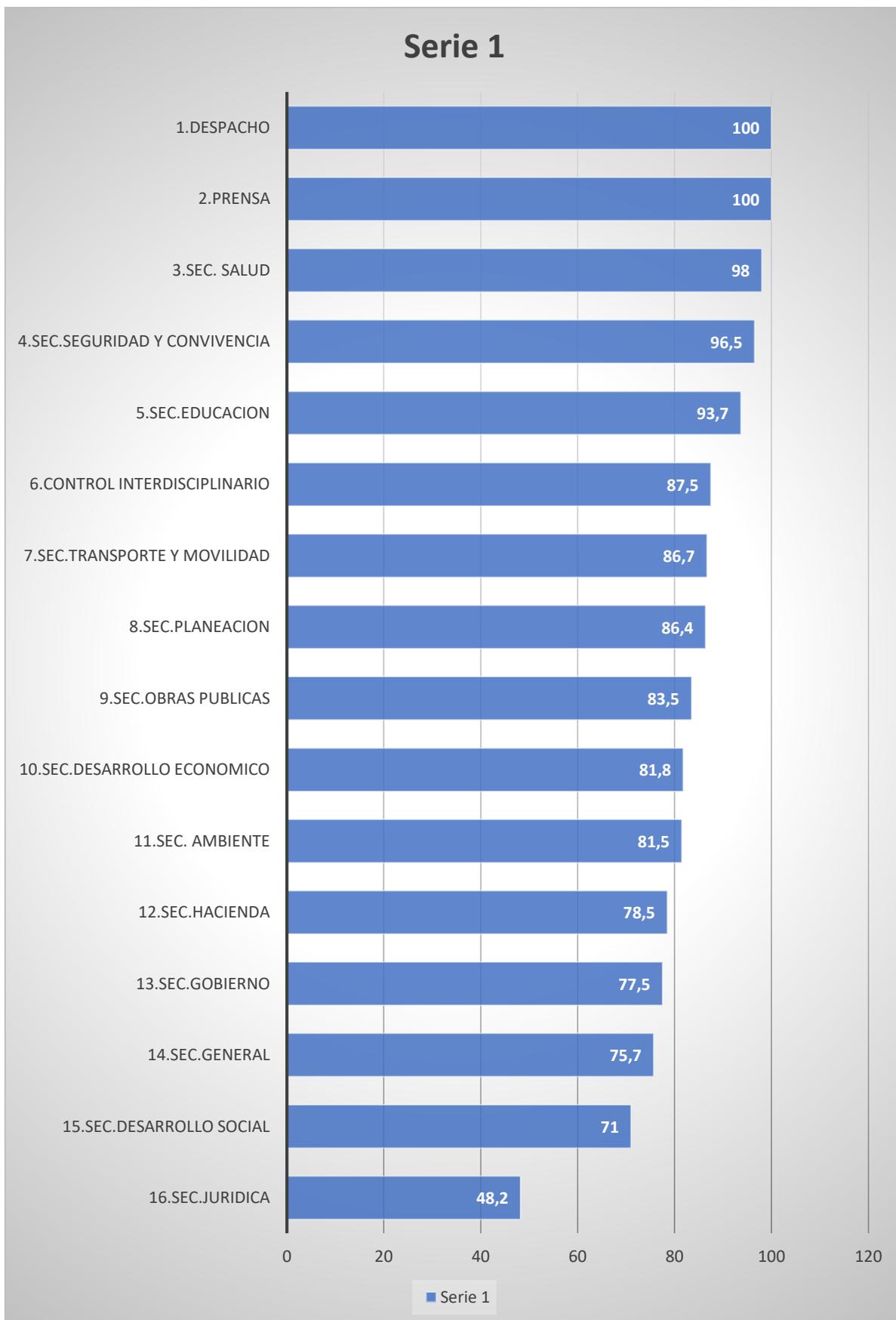
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





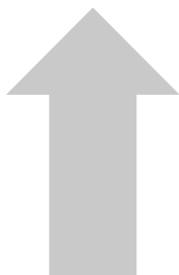
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ



OFICINAS DE
DESPACHO Y
PRENSA 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.



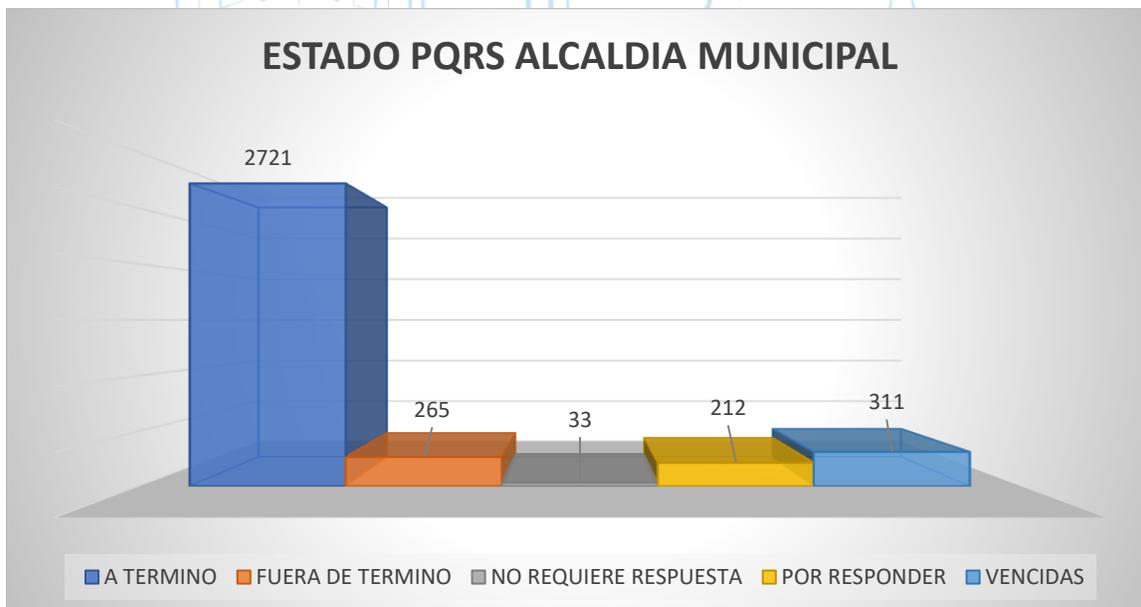
SECRETARIA
JURIDICA
48.2%

Las Oficina de Despacho y Prensa ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud 98%, mientras que la Secretaria de Jurídica (48,2% ocupa el décimo sexto 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 3542 PQRS radicadas en el trimestre (julio-septiembre) de 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2721 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 265 fuera de términos, 33 no requieren respuestas 311 se encuentran vencidas y 212 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.

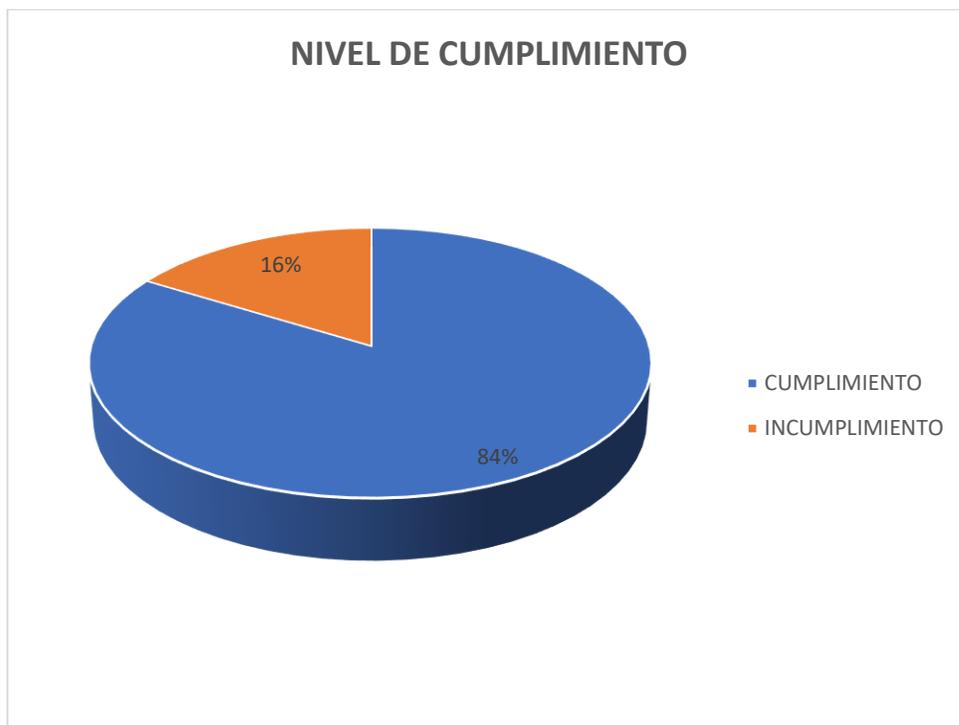




ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (julio-septiembre) de 2023 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 (julio-septiembre) de 2023 fue del **84%** con respecto a las 3542 PQRs que ingresaron a la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/07/2023 al 30/09/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2721), FUERA DE TERMINO (265), VENCIDAS (311), NO REQUIEREN RESPUESTA (33) y POR RESPONDER (212) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 17/10/2023.



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. Igualmente se remite constantemente matrices de seguimiento con las observaciones para que las secretarías realicen la subsanación correspondiente, se han realizado visita a los puestos de trabajo de las Secretarías o áreas que se encuentran con mayor incumplimiento de términos para establecer las posibles causas del incumplimiento a la ley 1755 de 2015

ACCIONES DE MEJORA

Se continúa con capacitación, asesoría y orientación a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficina, funcionarios y contratistas de la Entidad 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 al Ciudadano PQRS