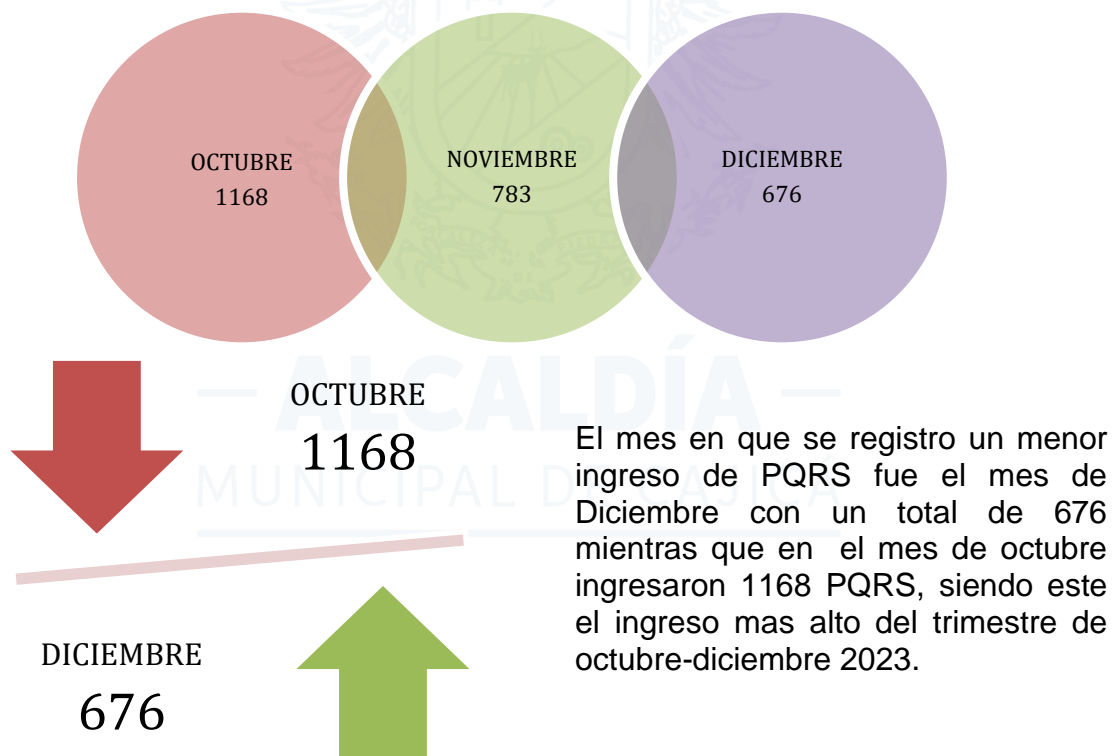


INFORME PQRS TRIMESTRAL (OCTUBRE-DICIEMBRE) DE 2023

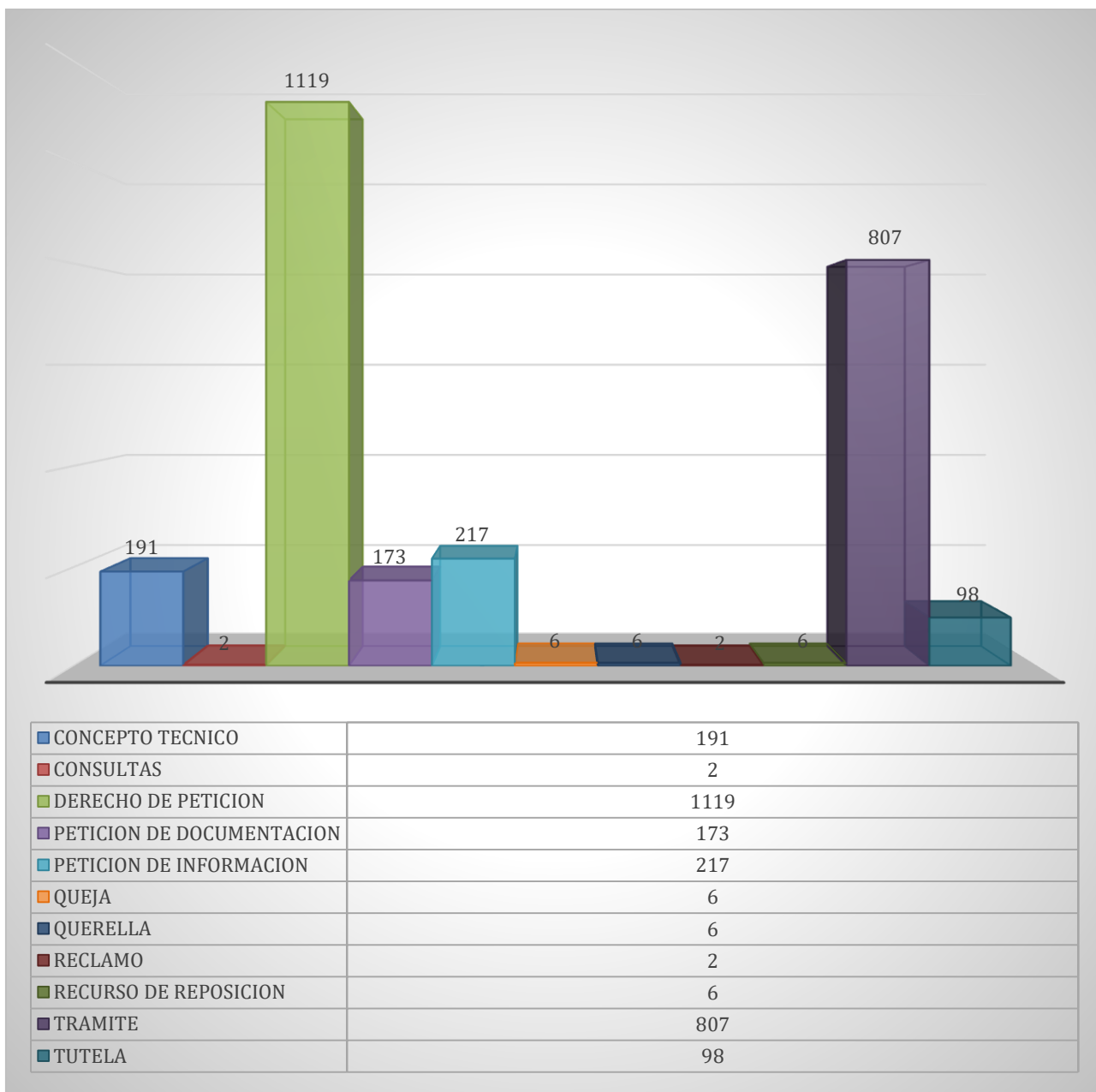
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link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

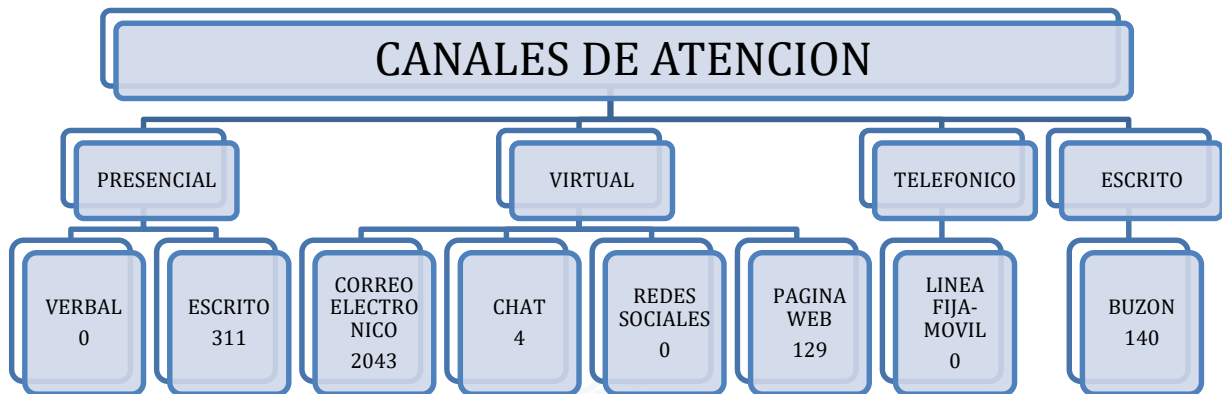
ESTADO DE TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE) DE 2023

En el periodo comprendido entre el 01/10/2023 al 31/12/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 2627 PQRS

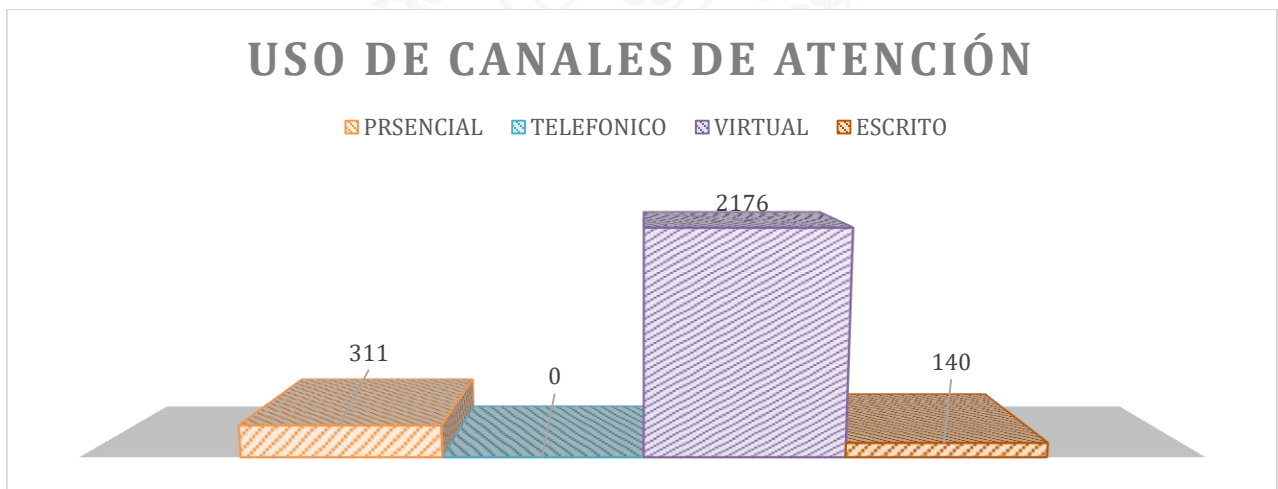


CLASIFICACIÓN DE PQRS

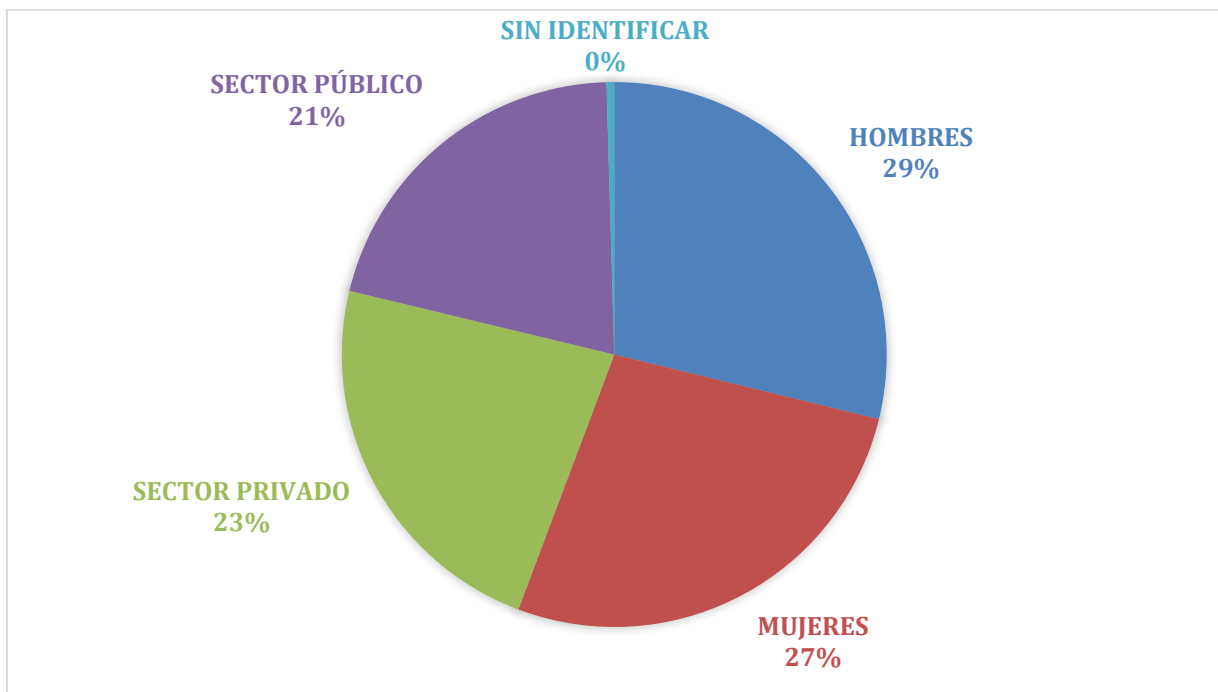




Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer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



De las 2627 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (octubre-diciembre) del año 2023, 707 fueron radicadas por mujeres, 757 por hombres, 605 provienen del sector privado, del 546 sector público y 12 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género masculino el cual representa un 29%, del total de PQRS.

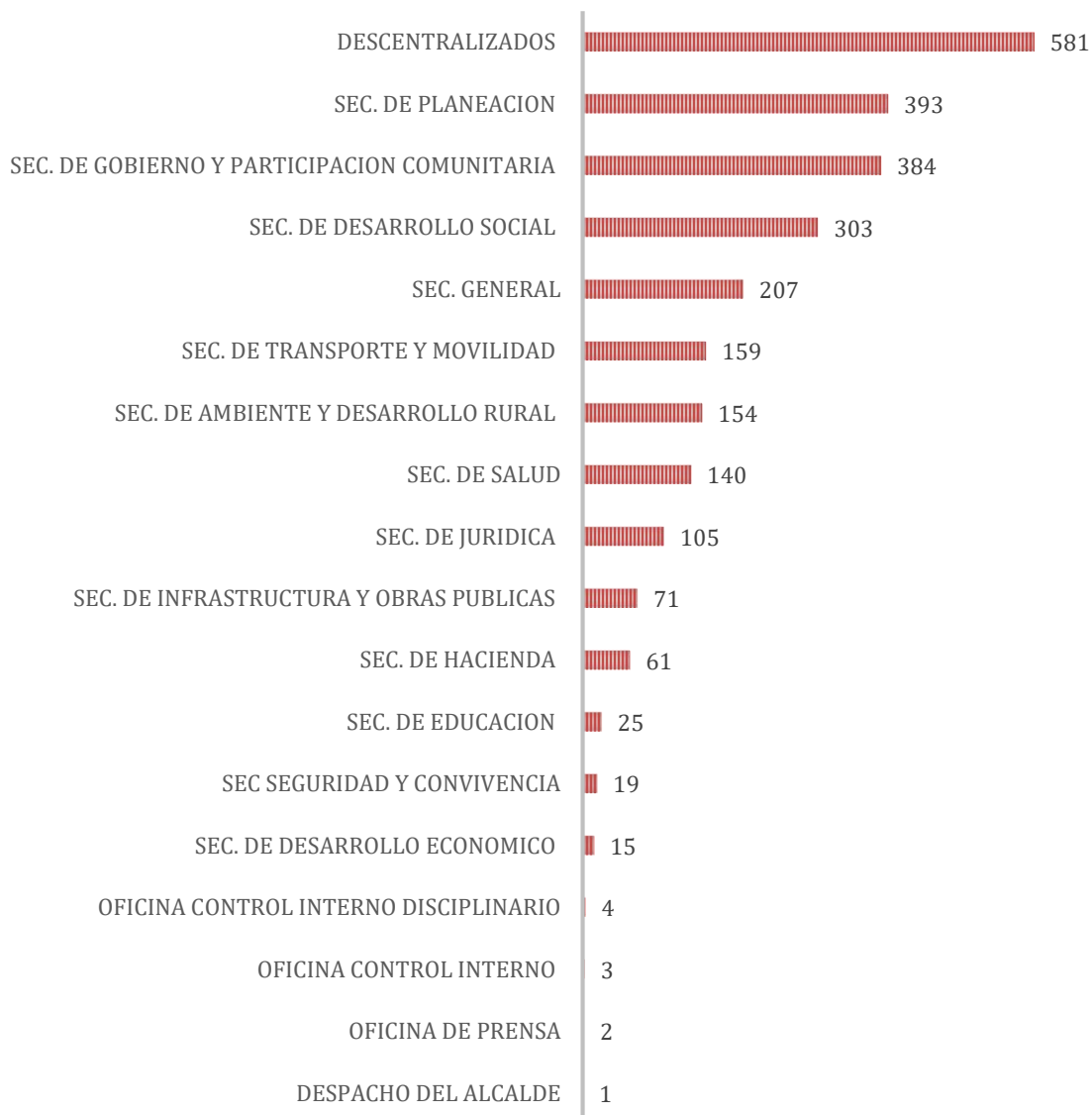


— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

DISTRIBUCION DE PQRS

Las entidades descentralizadas tuvieron el mayor número de PQRS seguida de la secretaria de Planeación con trescientos noventa y tres (393) PQRS, mientras que la de menor fue el despacho con 1 PQRS destinada a esta oficina durante el trimestre octubre-diciembre.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

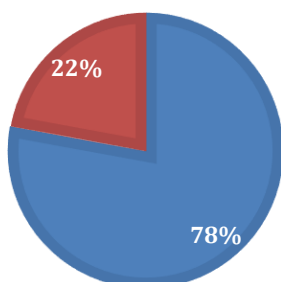


DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

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	2	31	25	63	0	0	0	1	0	271	0	393
SEC. GENERAL	0	0	41	100	21	0	0	0	0	0	45	0	207
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	118	0	137	2	19	0	6	0	1	0	101	0	384
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	244	24	11	2	0	0	0	0	22	0	303
DESCENTRALIZADOS	0	0	443	5	22	0	0	2	3	0	22	84	581
SEC. DE SALUD	73	0	40	0	9	0	0	0	0	0	18	0	140
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	11	0	2	0	0	0	0	0	6	0	19
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	30	3	9	0	0	0	0	0	117	0	159
SEC. DE HACIENDA	0	0	21	2	18	0	0	0	1	0	19	0	61
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	43	6	20	1	0	0	0	0	84	0	154
SEC. DE JURIDICA	0	0	19	3	5	1	0	0	0	0	63	14	105
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	38	1	9	0	0	0	0	0	23	0	71
SEC. DE EDUCACION	0	0	11	2	4	0	0	0	0	0	8	0	25
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	6	0	15
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	191	2	1119	173	217	6	6	2	6	0	807	98	2627

GRADO DE COMPETENCIA

- Alcaldía Municipal de Cajicá
- Descentralizados y Otros



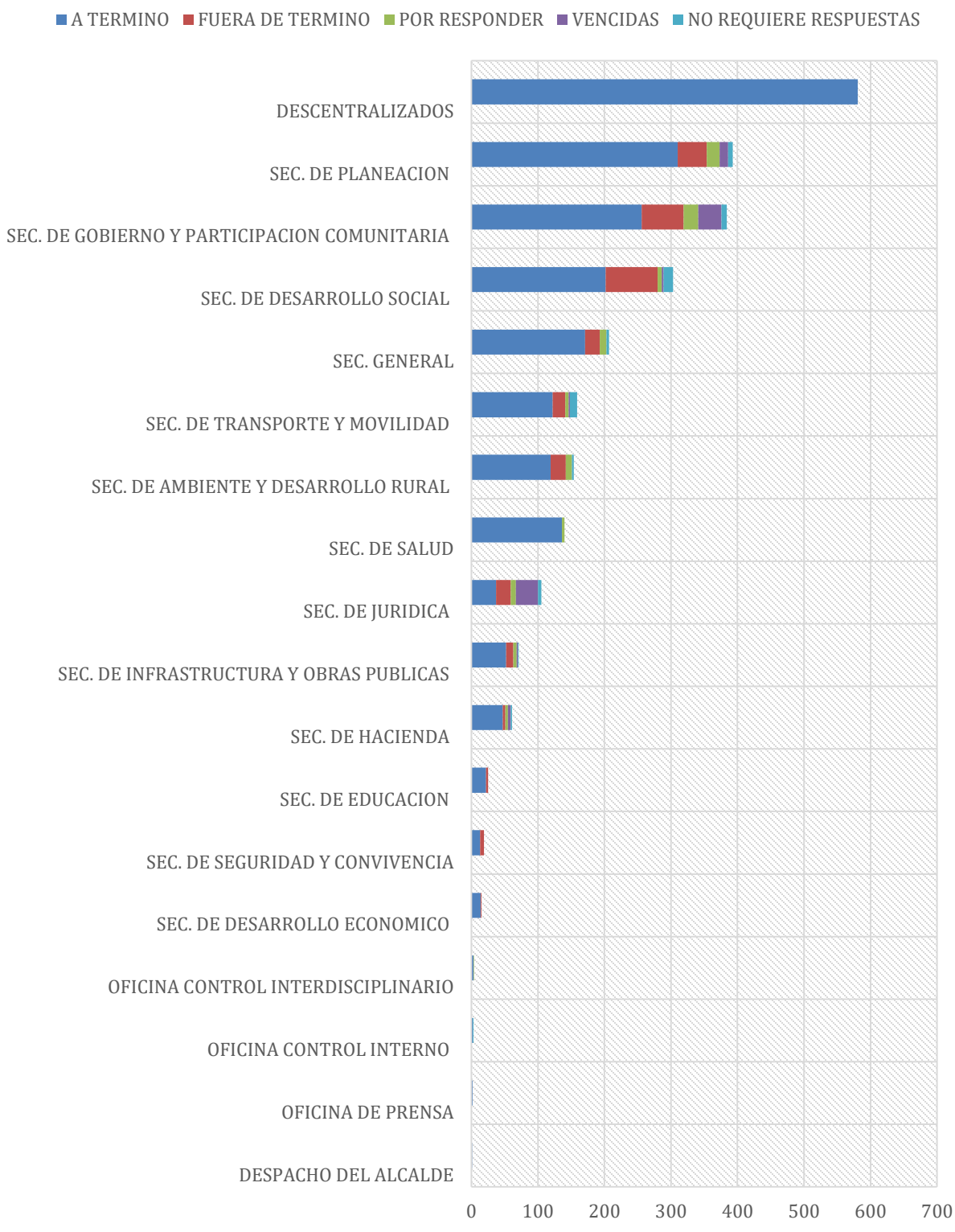
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 2627 PQRs radicadas en el Trimestre (octubre-diciembre) de 2023, 2046 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 581 de entes descentralizados y otros.

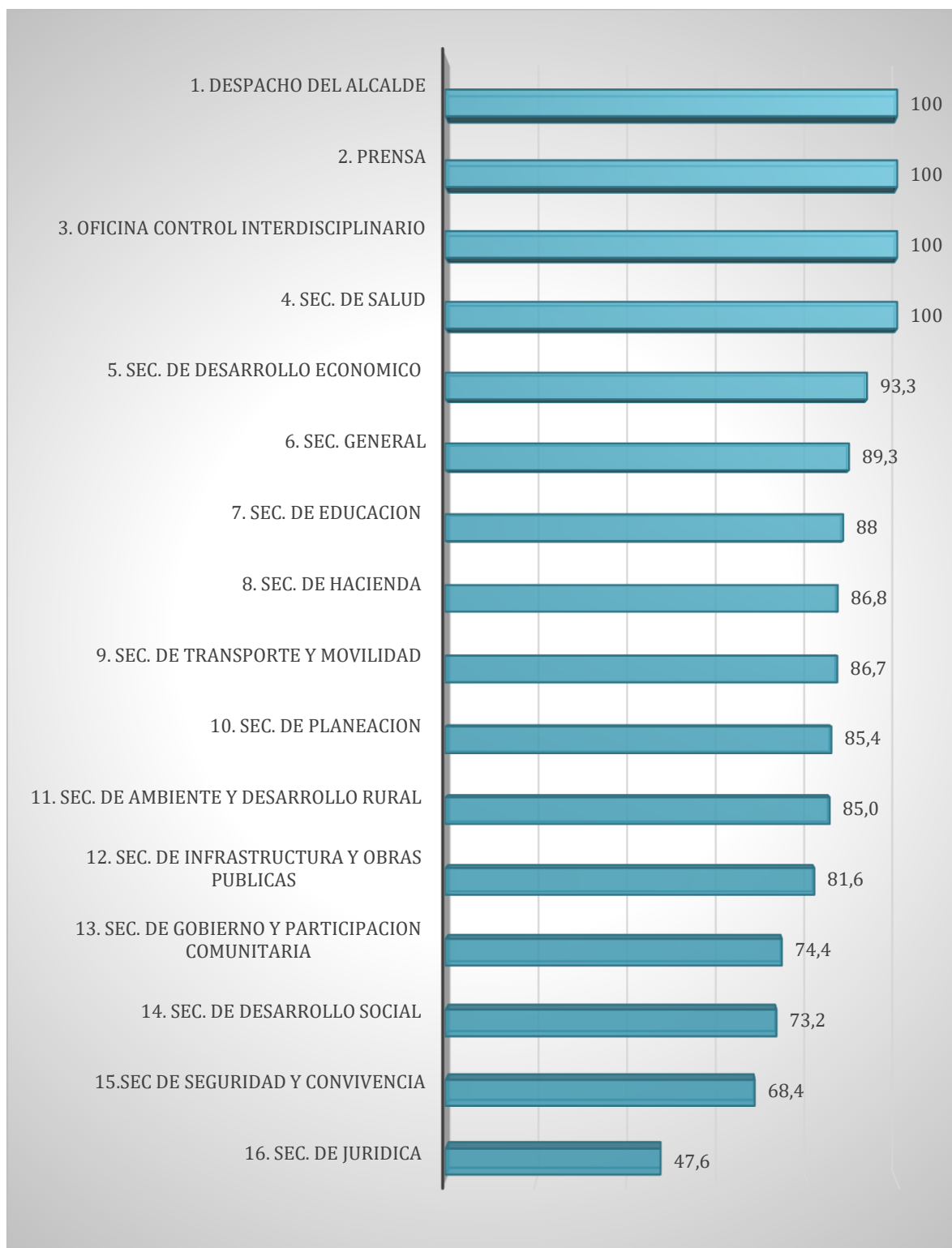
ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

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	1	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3	0	1	0	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	14	1	0	0	0	15
SEC. DE EDUCACION	22	3	0	0	0	25
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	52	11	5	2	1	71
SEC. DE JURIDICA	37	22	8	33	5	105
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	119	23	9	0	3	154
SEC. DE HACIENDA	47	4	4	4	2	61
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	122	19	5	2	11	159
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	13	6	0	0	0	19
SEC. DE SALUD	136	0	4	0	0	140
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	202	78	6	3	14	303
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	256	63	22	35	8	384
DESCENTRALIZADOS	581	0	0	0	0	581
SEC. GENERAL	171	22	10	0	4	207
SEC. DE PLANEACION	310	44	19	13	7	393
TOTAL	2090	296	93	92	56	2627

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



↑ OFICINAS DE DESPACHO,
PRENSA Y CONTROL
INTERNODISCIPLINARIO
Y SEC SALUD
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.

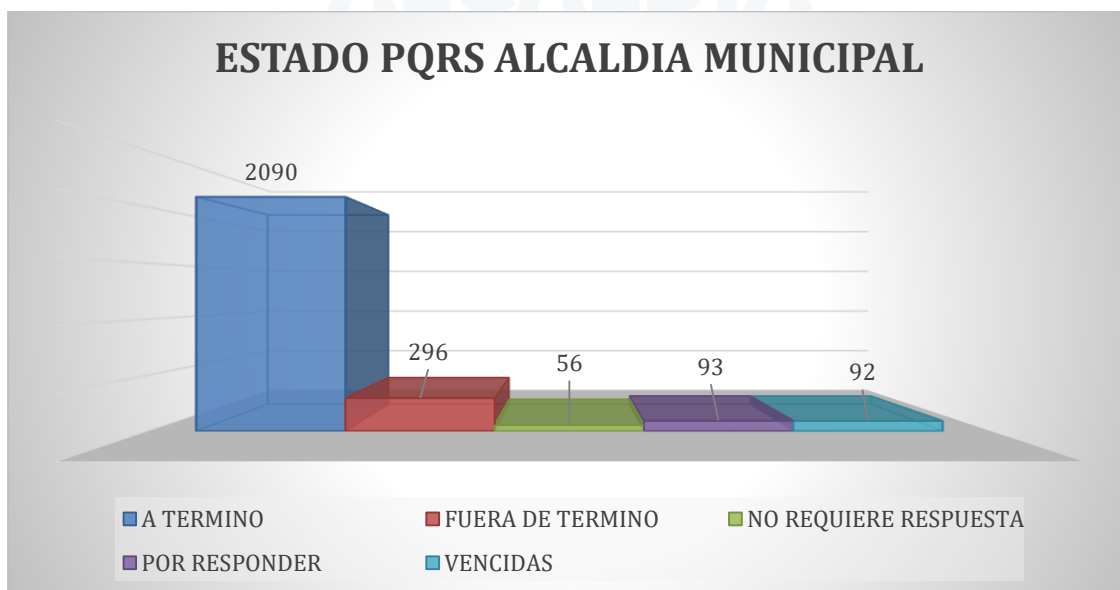
↓ SECRETARIA
JURIDICA 47.6%

Las Oficina de Despacho, prensa y Control Interno disciplinario y sec. salud ocupan los 4 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de desarrollo económico 93,3%, mientras que la Secretaria jurídica 47,6% ocupa el décimo sexto lugar).

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

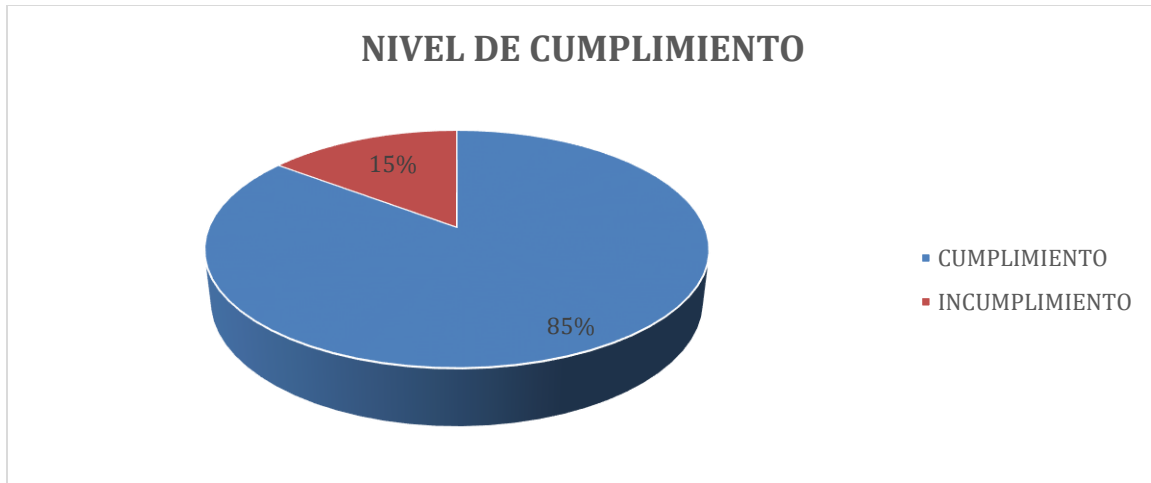
ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 2627 PQRS radicadas en el trimestre (octubre-diciembre) de 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2090 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 296 fuera de términos, 56 no requieren respuestas 92 se encuentran vencidas y 93 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 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 (octubre-diciembre) de 2023 fue del **85.2%** con respecto a las 2627 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/10/2023 al 31/12/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2090), FUERA DE TERMINO (296), VENCIDAS (92), NO REQUIEREN RESPUESTA (56) y POR RESPONDER (93) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 15/01/2024.

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

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ