

**Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá**

INFORME PQRS DICIEMBRE 2023

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano 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 diciembre, 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 diciembre de 2023.

CANALES DE ATENCION

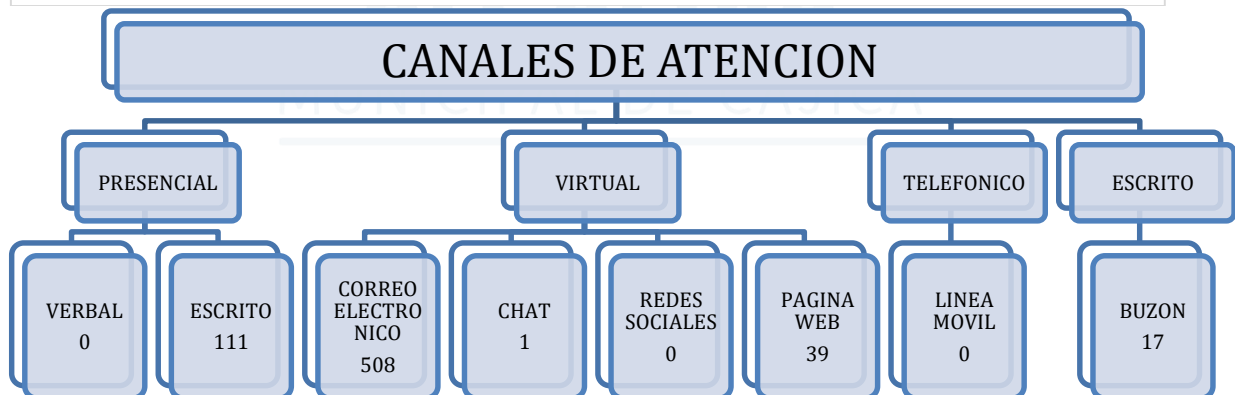
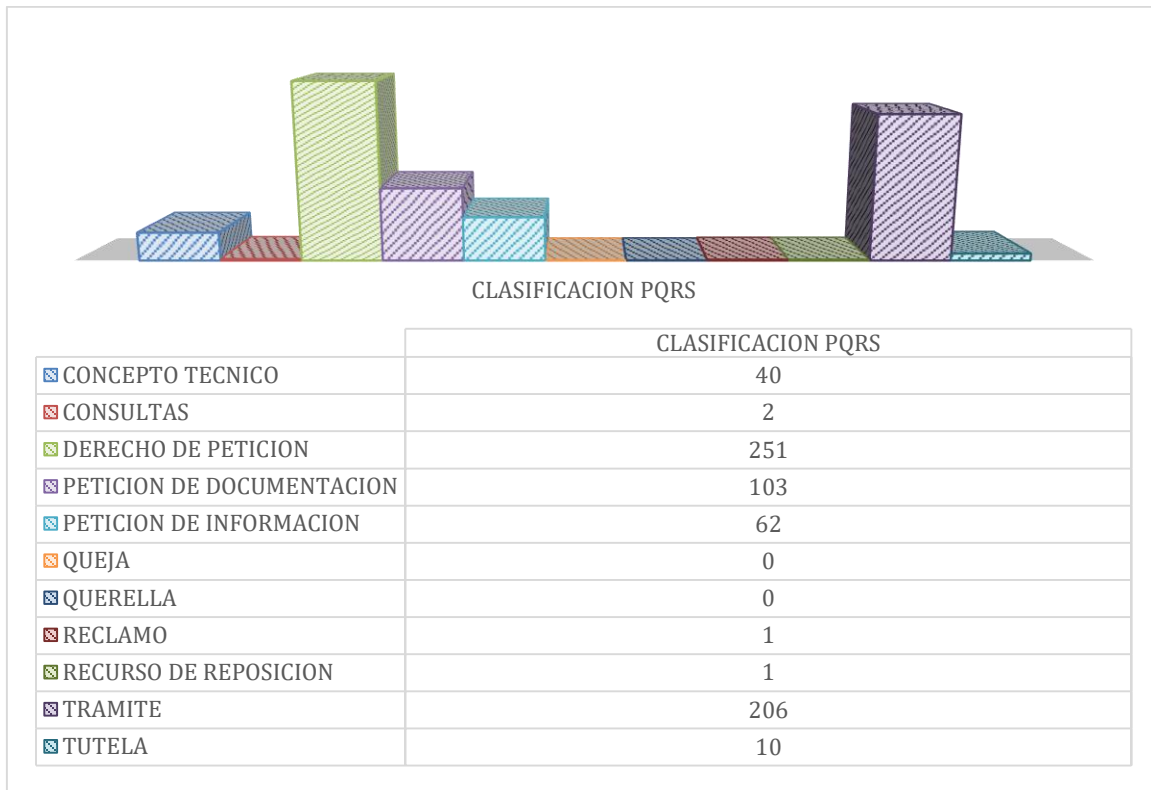
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

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		
Telefónico	Línea Fija	8837077	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	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	Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co		

			horas y días hábiles.	
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. Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	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.
	Redes Sociales	TWITTER FACEBOOK		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
	Radicación comunicada escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
	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 DICIEMBRE

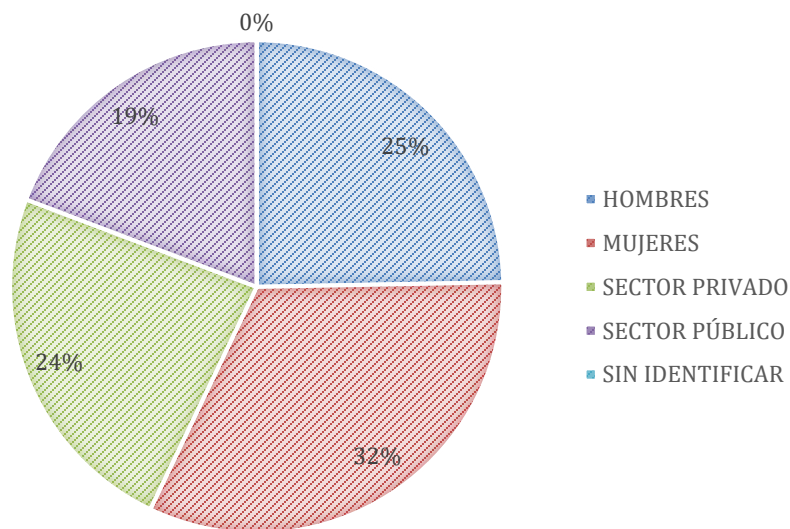
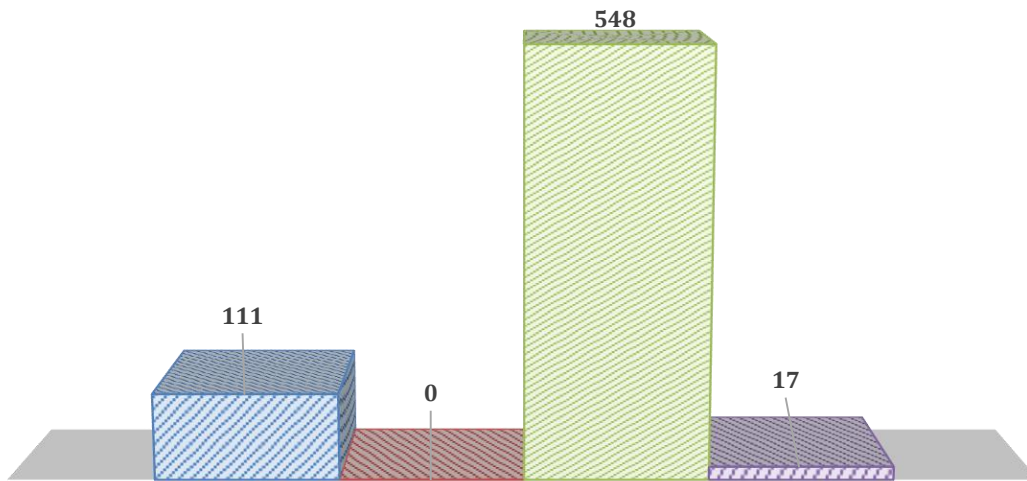
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 676 PQRS, los cuales se clasifican así.



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.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

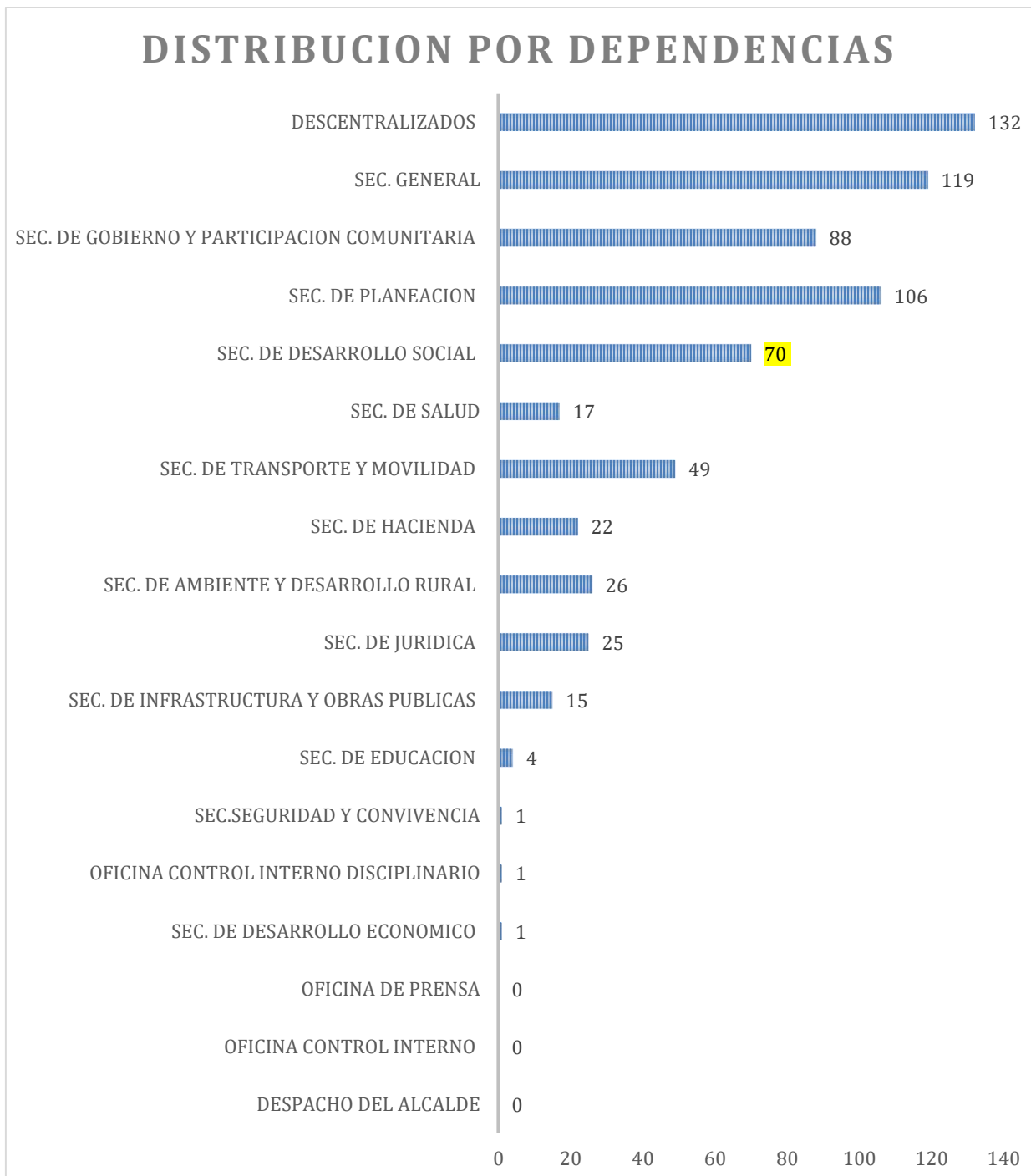
■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO ■ VIRTUAL ■ ESCRITO



De las 676 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de diciembre 219 fueron radicadas por mujeres, 167 por hombres, 160 provienen del sector privado, 130 del sector público y 0 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género femenino con el cual cada uno representa un 32%, del total de PQRs radicadas en el mes de diciembre.

DISTRIBUCION DE PQRS

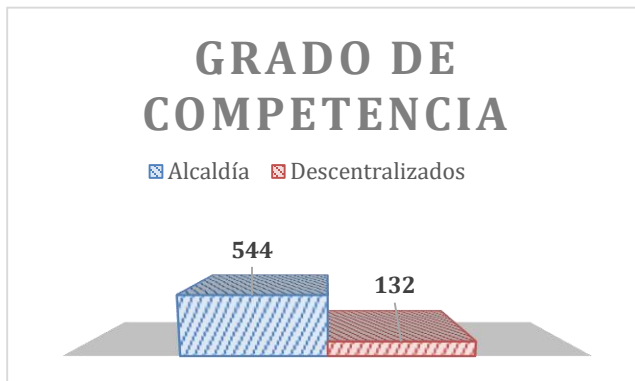
La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de General con ciento diecinueve (214) PQRS, mientras que, para Despacho, prensa y control interno no se registró ninguna PQRS.



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	3	6	23	0	0	0	0	0	72	0	106
SEC. GENERAL	0	0	13	84	5	0	0	0	0	0	17	0	119
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	26	0	30	0	8	0	0	0	0	0	24	0	88
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	52	8	1	0	0	0	0	0	9	0	70
DESCENTRALIZADOS	0	0	116	0	1	0	0	1	0	0	6	8	132
SEC. DE SALUD	14	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	17
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	40	0	49
SEC. DE HACIENDA	0	0	5	1	8	0	0	0	1	0	7	0	22
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	7	0	7	0	0	0	0	0	12	0	26
SEC. DE JURIDICA	0	0	5	3	1	0	0	0	0	0	14	2	25
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	9	1	3	0	0	0	0	0	2	0	15
SEC. DE EDUCACION	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	40	2	251	103	62	0	0	1	1	0	206	10	676

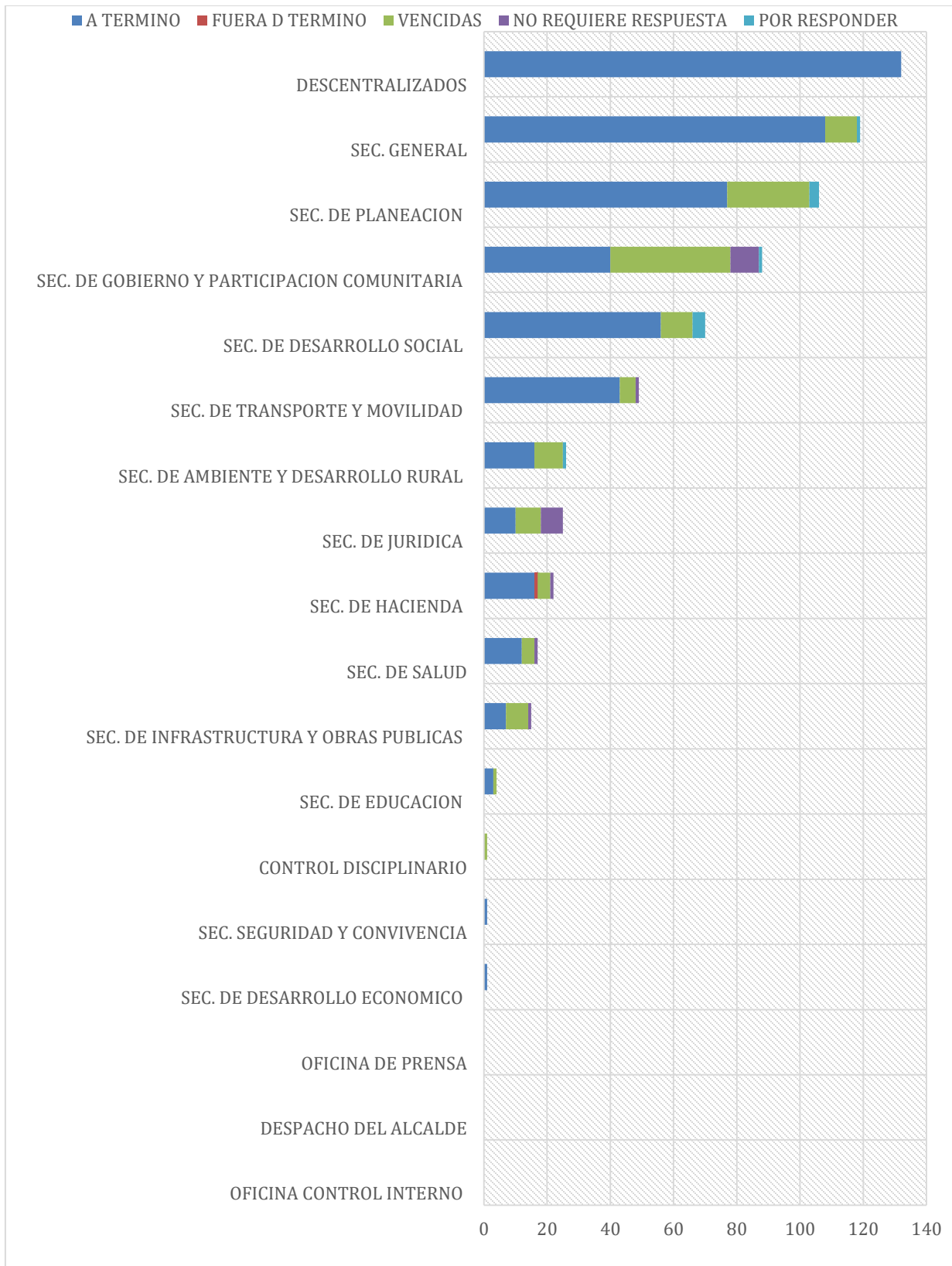
GRADO DE COMPETENCIA



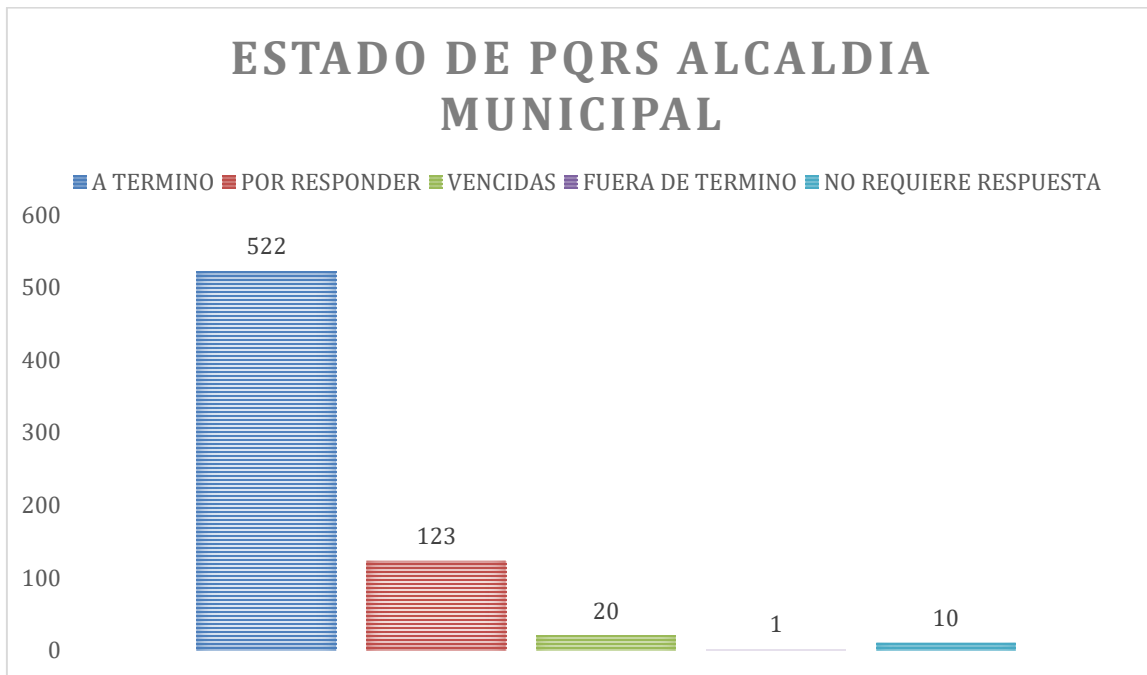
Cabe aclarar que de las 676 PQRs radicadas en el mes de diciembre de 2023, 544 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 132 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

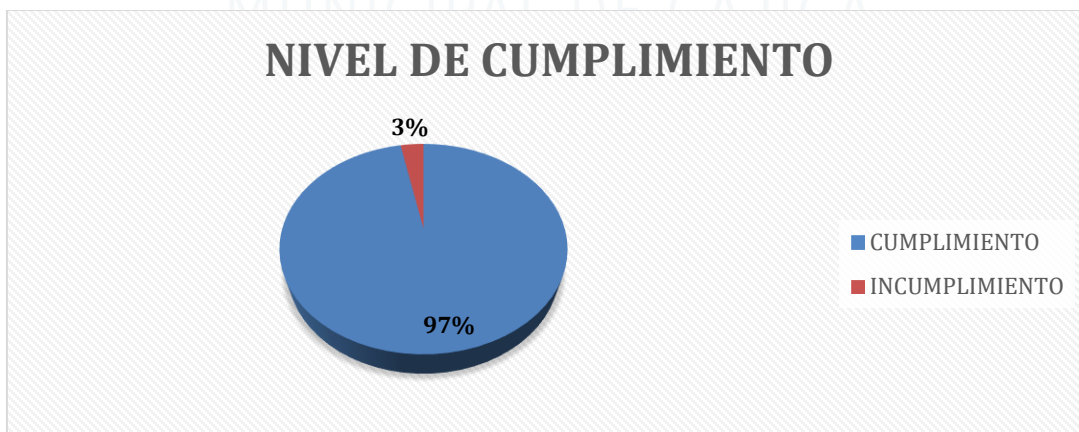
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0	0	0	1
SEC. DE EDUCACION	3	0	1	0	0	4
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	7	0	7	1	0	15
SEC. DE JURIDICA	10	0	8	7	0	25
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	16	0	9	0	1	26
SEC. DE HACIENDA	16	1	4	1	0	22
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	43	0	5	1	0	49
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0	0	0	0	1
SEC. DE SALUD	12	0	4	1	0	17
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	56	0	10	0	4	70
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	40	0	38	9	1	88
DESCENTRANTRALIZADOS	132	0	0	0	0	132
SEC. GENERAL	108	0	10	0	1	119
SEC. DE PLANEACION	77	0	26	0	3	106
TOTAL	522	1	123	20	10	676



De las 676 PQRS radicadas en el mes de diciembre 2023 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 522 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 123 PQRS están por responder 20 se encuentran vencidas, 1 se respondieron fuera de términos y 10 no requerían respuesta, todo lo anterior basados en la ley 1755 del 30 de junio de 2015 que establece los 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 diciembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas a término, fuera de término, 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 diciembre 2023 a los entes descentralizados no se cuenta con registro de respuesta a la fecha de elaboración de este informe.
- 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 diciembre de 2023 fue del 97% con respecto a las 676 PQRS que se debían contestar a fecha máxima de 23/01/ 2024.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/12/2023 al 31/12/2023 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/01/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (522) por responder (123), vencidas (20), fuera de términos (1), no requerían respuesta (10) última fecha de revisión del 12/01/2024.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección de Atención al Usuario y al ciudadano 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 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.

*Elaboró, Leidy abril Técnico Administrativo
Mónica Hernández. Auxiliar Administrativo
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y al Ciudadano PQRS.*