

SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS 2023

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

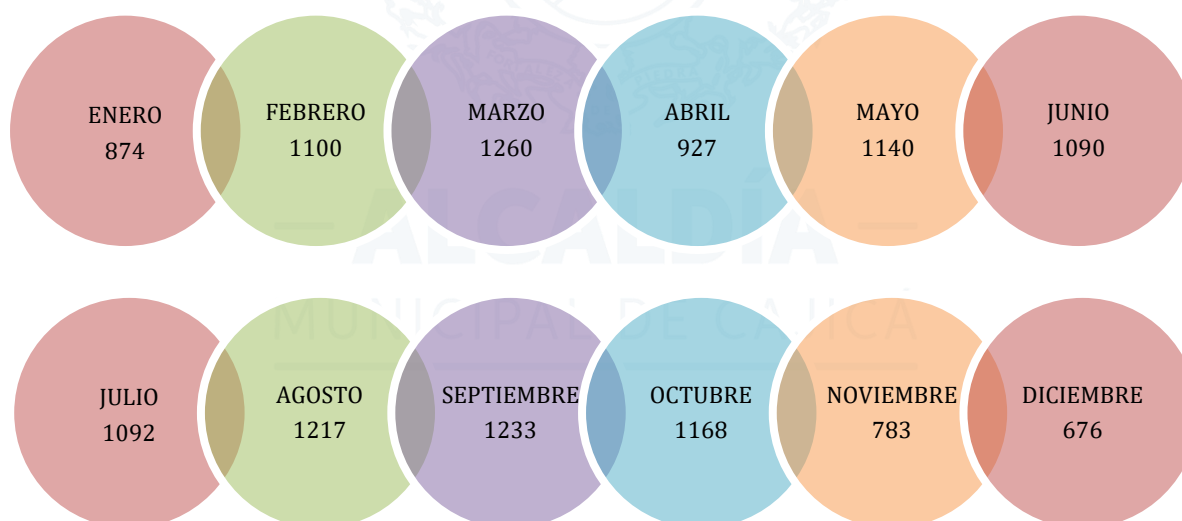
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión

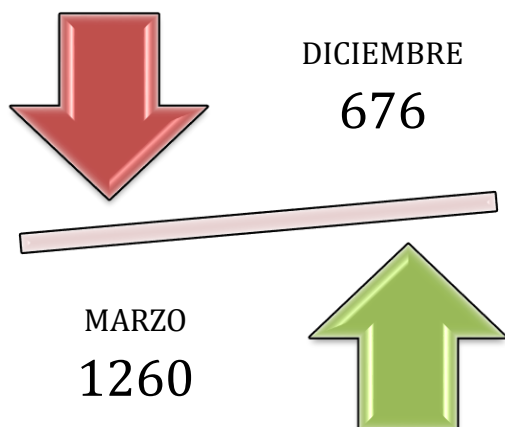
		Ventanilla Sec. Salud Cra. 4 # 1-33 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
Telefónico	Línea Fija	8837077 8895356	Lunes a jueves 8:00 am -5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites 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 horas y días hábiles.	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	contactenos-pqrs@cajica.gov.co		
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.	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 comunicación escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

	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	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	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores y ciudadanos.
--	----------------------	--	--	--

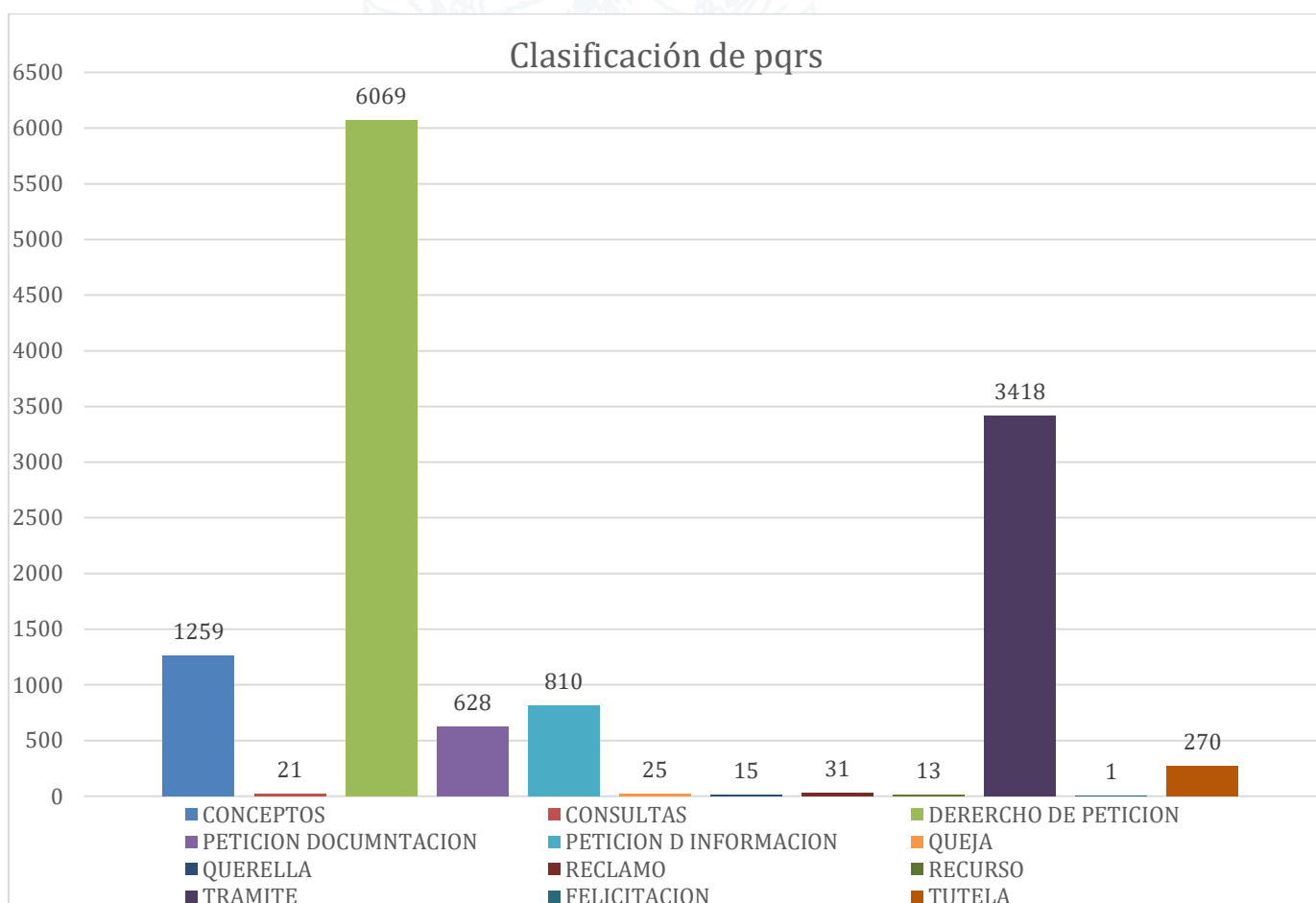
ESTADO DE PQRS DE 2023

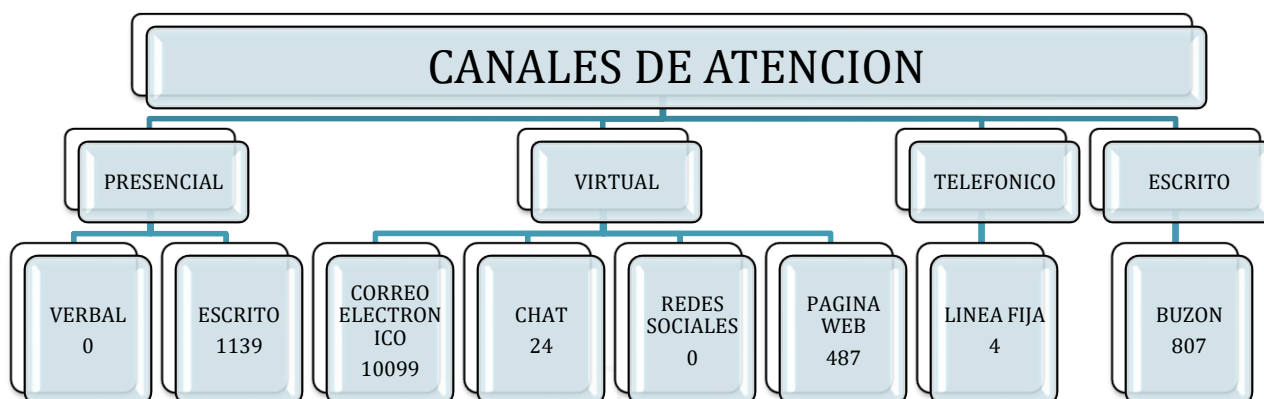
En el periodo comprendido entre el 01/01/2023 al 31/12/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 12560 PQRS.





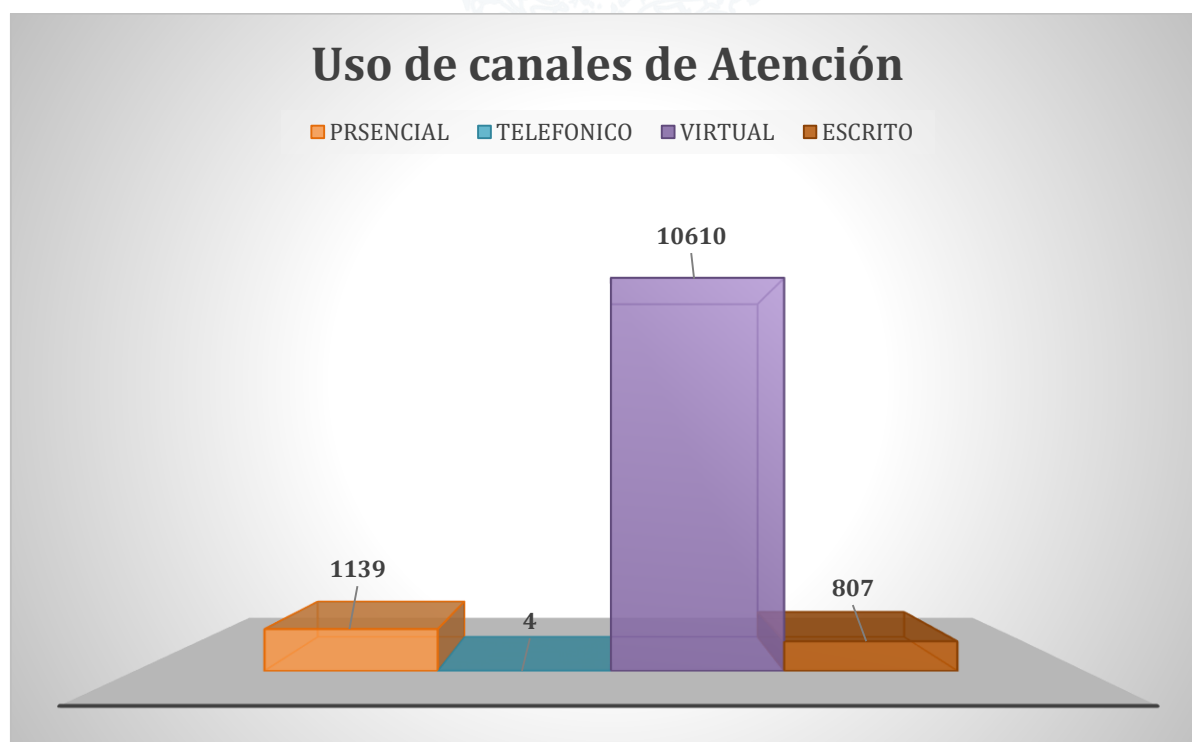
El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de diciembre con un total de 676 mientras que en el mes de marzo ingresaron 1260 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del año 2023.

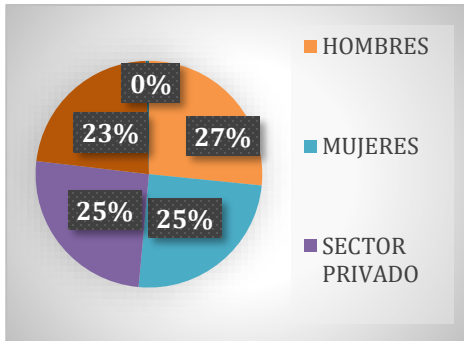




Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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 y en el marco de la emergencia por el COVID-19 no se tiene atención presencial para la radicación de PQRS





De las 12560 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2023, 3123 fueron radicadas por mujeres, 3340 por hombres, 3190 provienen del sector privado, 2851 del sector público y 56 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género masculino el cual representa un 27%, del total de PQRS radicadas en el año 2023.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con dos mil doscientos cincuenta y seis (2256) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de Control Interno que registraron tres (3) PQRS destinadas a esta durante el año 2023.

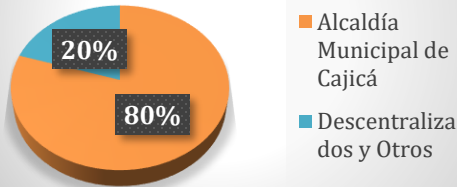
DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



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	12	317	119	215	2	0	1	6	0	1136	0	1808
SEC. GENERAL	0	0	269	343	76	1	0	0	1	1	136	1	828
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	767	1	879	16	82	7	15	0	1	0	488	0	2256
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	1	1004	65	51	3	0	1	1	0	118	0	1244
DESCENTRALIZADOS	0	5	2123	26	67	2	0	4	3	0	91	198	2519
SEC. DE SALUD	492	0	129	1	42	0	0	20	0	0	123	0	807
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	66	0	11	0	0	1	0	0	15	0	93
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	209	6	29	2	0	1	0	0	559	0	806
SEC. DE HACIENDA	0	0	211	23	84	3	0	2	1	0	56	0	380
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	1	346	9	64	2	0	0	0	0	340	0	762
SEC. DE JURIDICA	0	0	115	6	16	1	0	0	0	0	265	71	474
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	233	10	42	0	0	1	0	0	47	0	334
SEC. DE EDUCACION	0	0	111	4	23	0	0	0	0	0	18	0	156
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	24	0	5	0	0	0	0	0	20	0	49
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	22	0	1	1	0	0	0	0	2	0	26
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	8
OFICINA DE PRENSA	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	0	7
TOTAL	1259	21	6069	628	810	25	15	31	13	1	3418	270	12560

GRADO DE COMPETENCIA



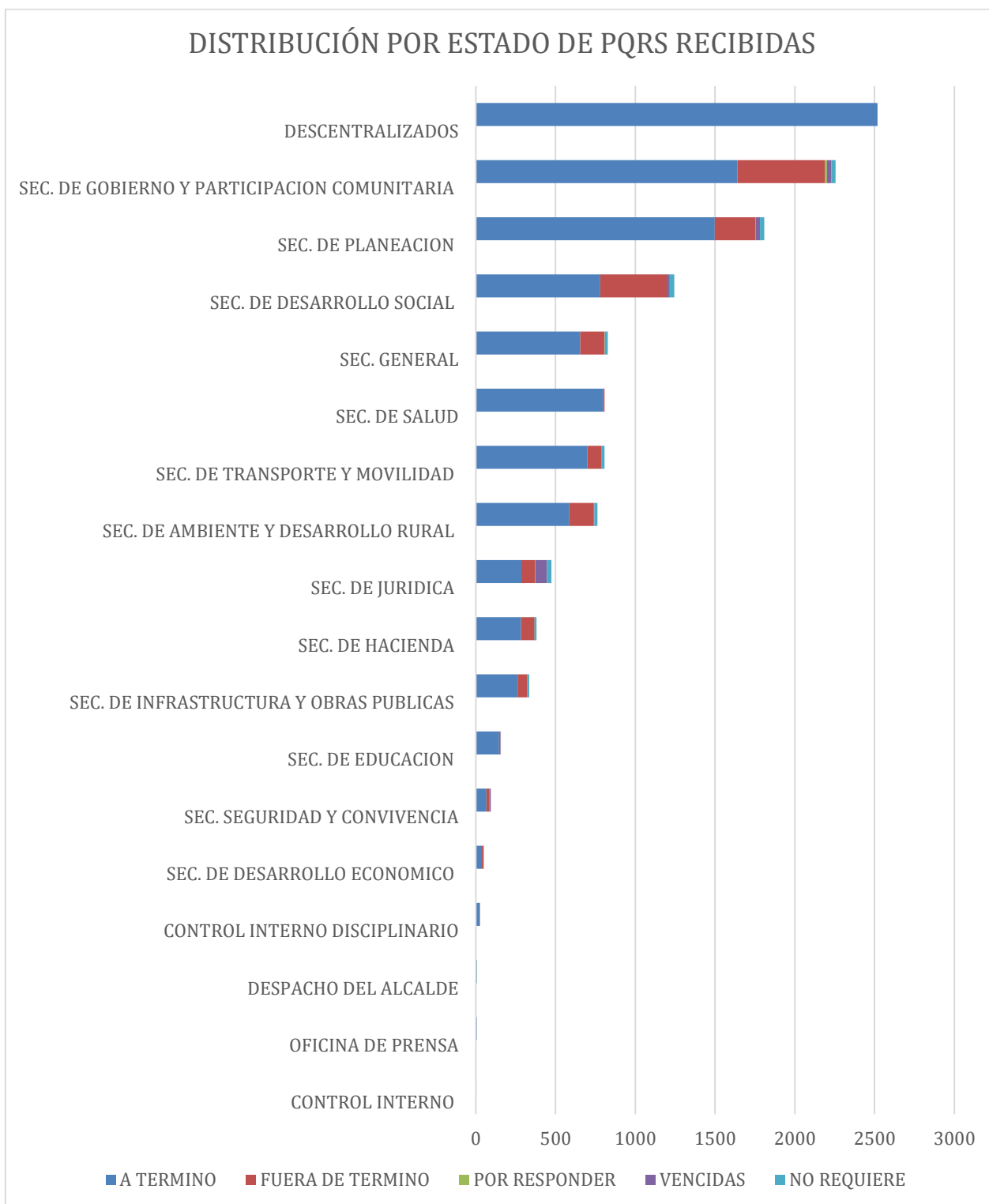
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 12560 PQRS radicadas en el año 2023, 10041 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 2519 de entes descentralizados y otros.

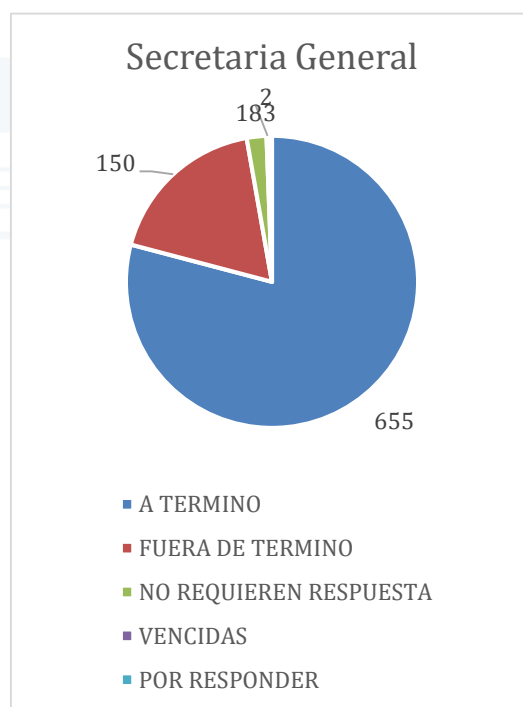
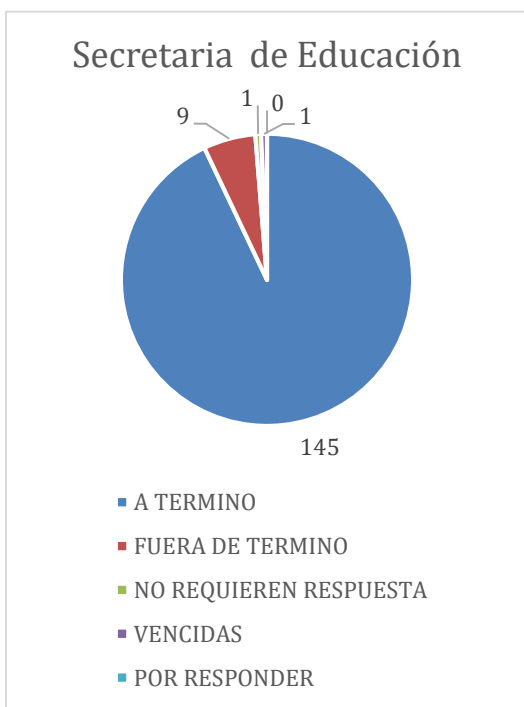
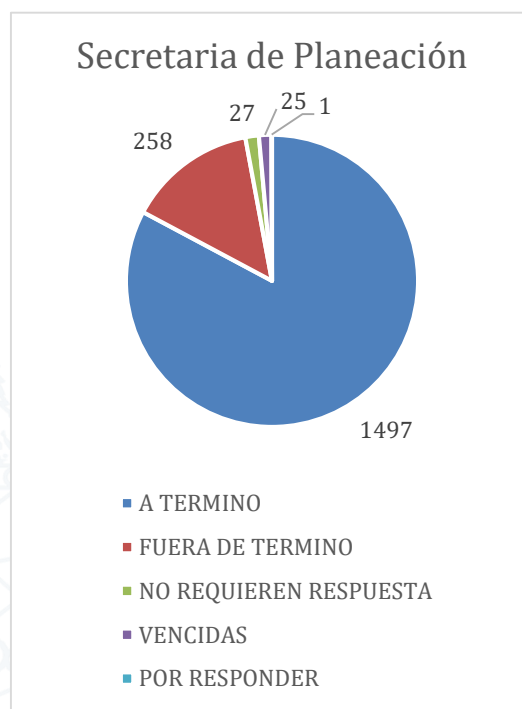
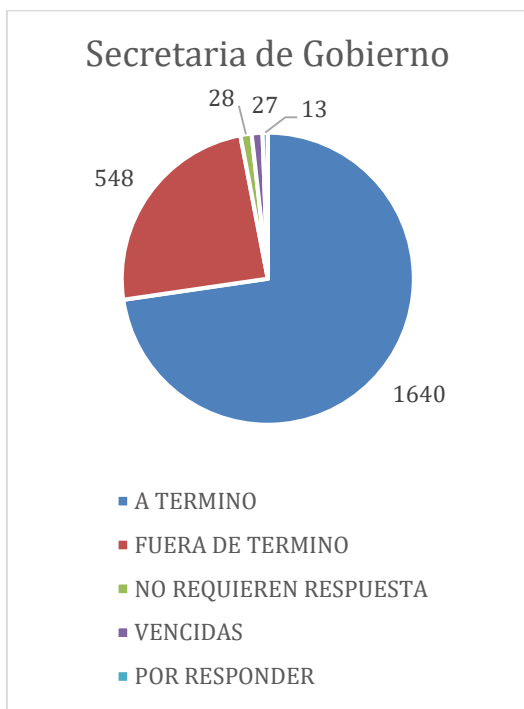
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	7	0	0	0	0	7
DESPACHO DEL ALCALDE	4	1	0	0	3	8
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	23	1	0	0	2	26
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	38	11	0	0	0	49
SEC. DE EDUCACION	145	9	0	1	1	156
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	261	60	0	1	12	334
SEC. DE JURIDICA	285	87	2	71	29	474
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	587	150	0	6	19	762
SEC. DE HACIENDA	283	84	1	2	10	380
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	699	88	0	1	18	806
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	66	18	0	9	0	93
SEC. DE SALUD	798	9	0	0	0	807
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	780	417	0	19	28	1244
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1640	548	13	27	28	2256
DESCENTRALIZADOS	2519	0	0	0	0	2519
SEC. GENERAL	655	150	3	2	18	828
SEC. DE PLANEACION	1497	258	1	25	27	1808
TOTAL	10289	1891	20	164	196	12560

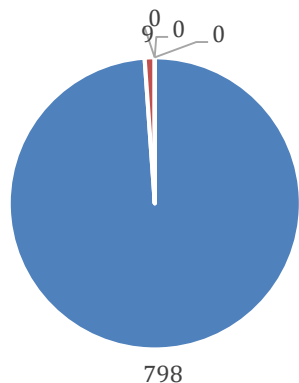
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



ESTADO POR DEPENDENCIA

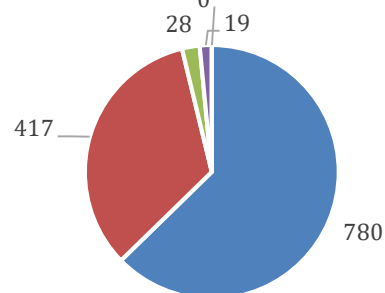


Secretaria de Salud



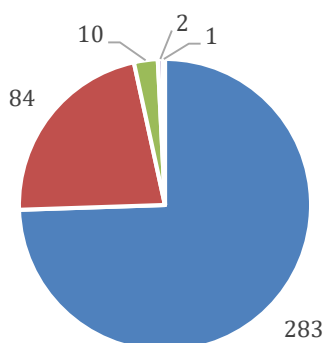
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Social



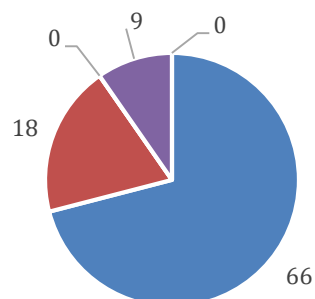
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Hacienda



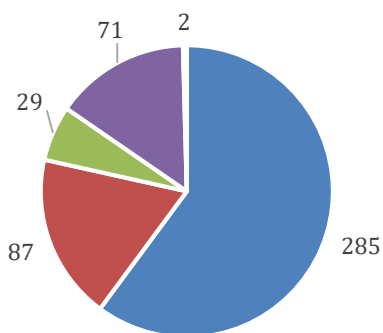
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Transporte y Movilidad



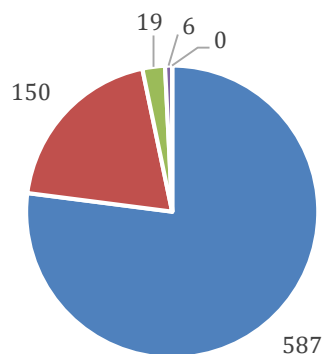
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria Jurídica



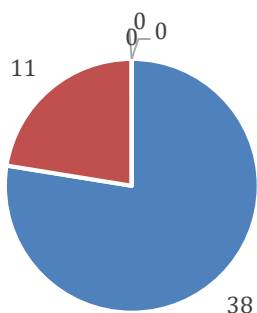
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Ambiente



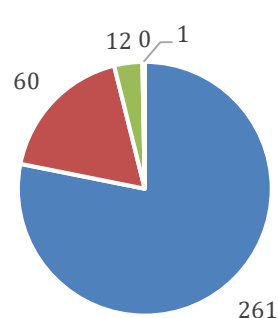
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Desarrollo Económico



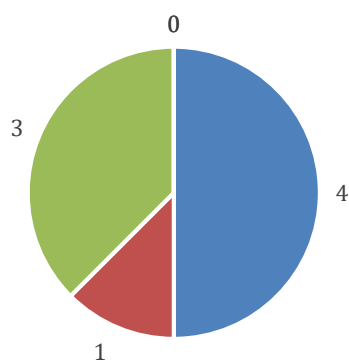
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Secretaria de Infraestructura



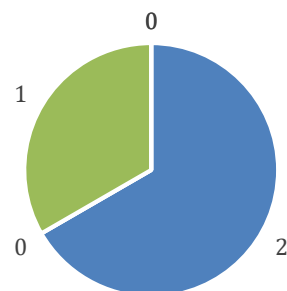
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Despacho del Alcalde



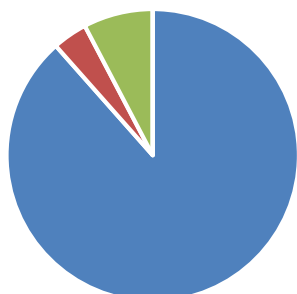
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Oficina de Control
Interno



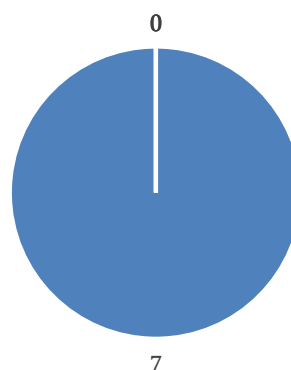
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Control Interno
Disciplinario



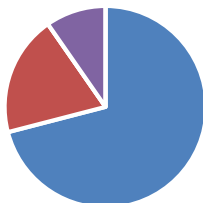
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIERE RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

Oficina de Prensa



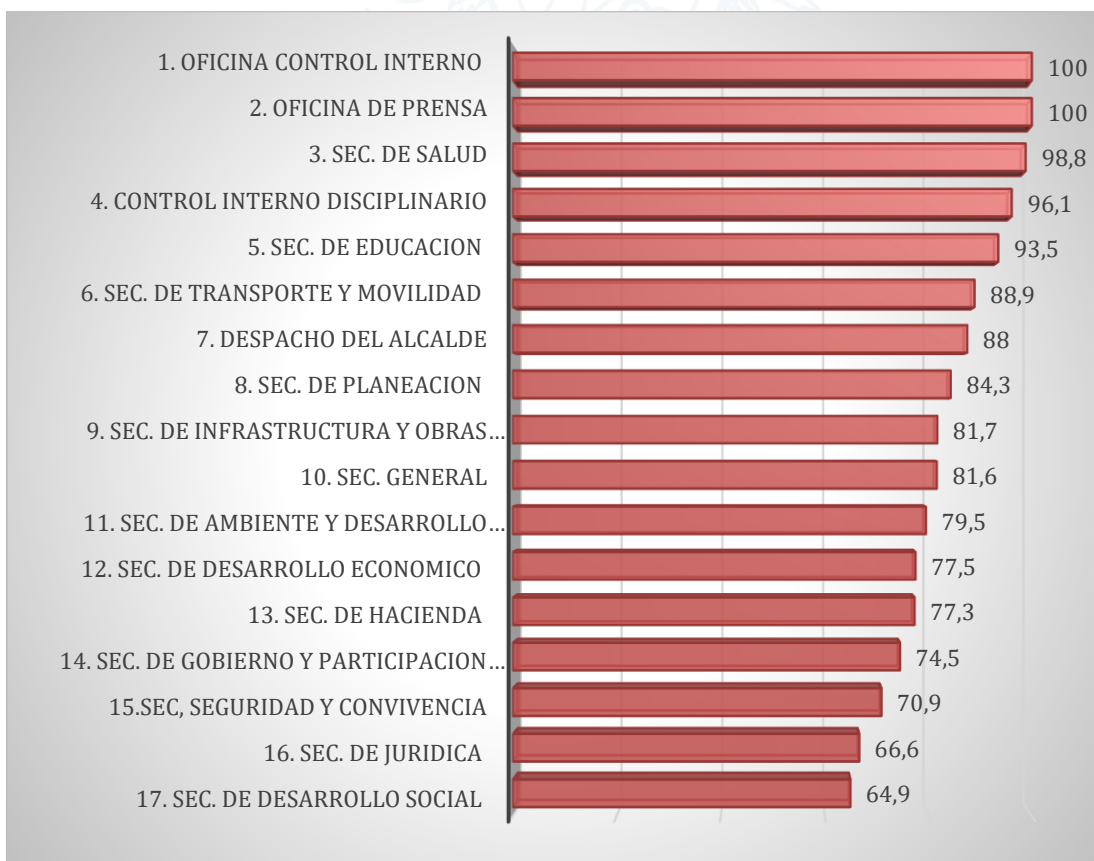
- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIEREN RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

SEC. SEGURIDAD Y CONVIVENCIA



- A TERMINO
- FUERA DE TERMINO
- NO REQUIERE RESPUESTA
- VENCIDAS
- POR RESPONDER

RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





OFICINA DE
CONTROL
INTERNO 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 y por responder.



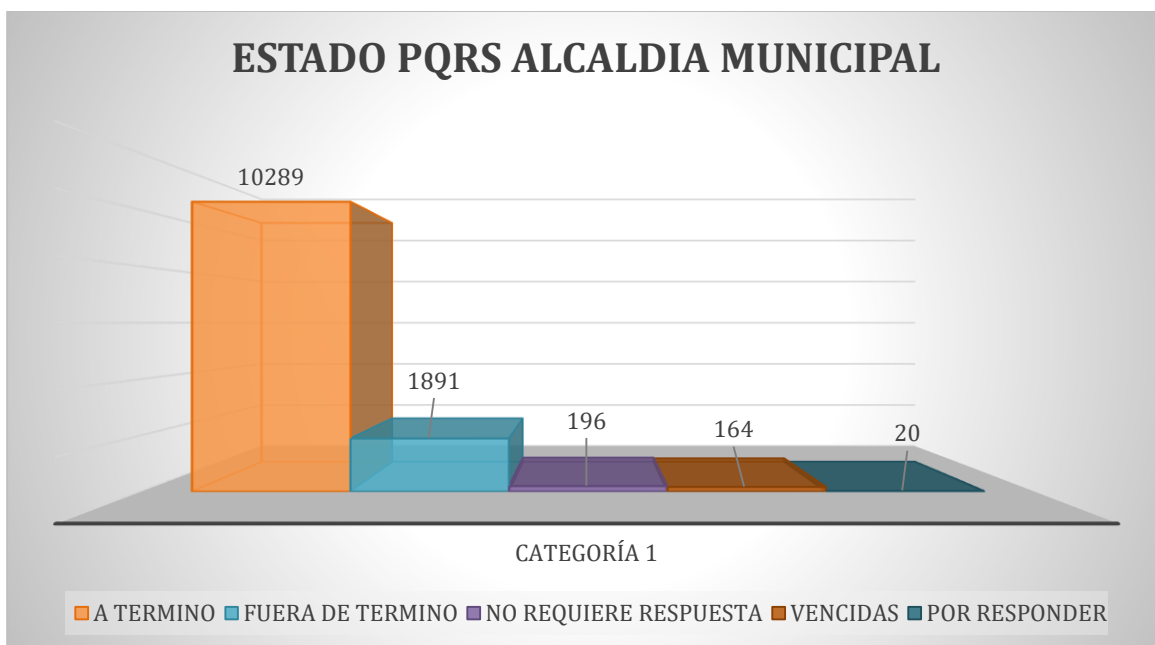
LA SECRETARIA
DE
DESARROLLO
SOCIAL CON
64.9%

Las oficinas de Prensa y Control Interno ocupan el primer y segundo lugar respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de salud con 98,8%, mientras que la secretaria de desarrollo social con 64.9 % ocupa el décimo séptimo lugar.

$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS que no requieren respuesta} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

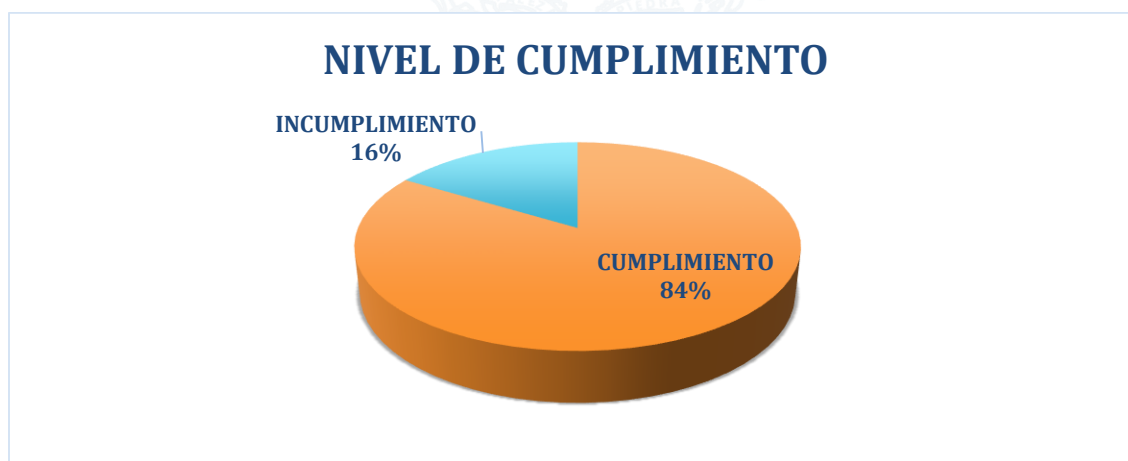
ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 12560 PQRS radicadas en el año 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 10289 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1891 se contestaron fuera de términos, 196 no requieren respuesta, 164 se encuentran vencidas y 20 en estado por responder.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el año 2023 fue:



El nivel de cumplimiento es con relación a las PQRS que fueron contestadas **a término, fuera de termino, vencidas, no requieren respuesta y las que se encuentran por responder** por estar dentro de los términos de ley a la hora de la revisión.

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 año 2023 fue del **84%** con respecto a las 12560 PQRS.

Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2023 al 31/12/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (10289), FUERA DE TERMINO (1891), VENCIDAS (164), NO REQUIEREN RESPUESTA (196) Y SE ENCUENTRAN POR RESPONDER (20) a fecha de revisión del 25/01/2024.

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 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 y se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

ACCIONES DE MEJORA

Se continua 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 manejo del aplicativo SYSMAN.

Elaboro, Leidy Abril, Mónica Hernandez
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS