

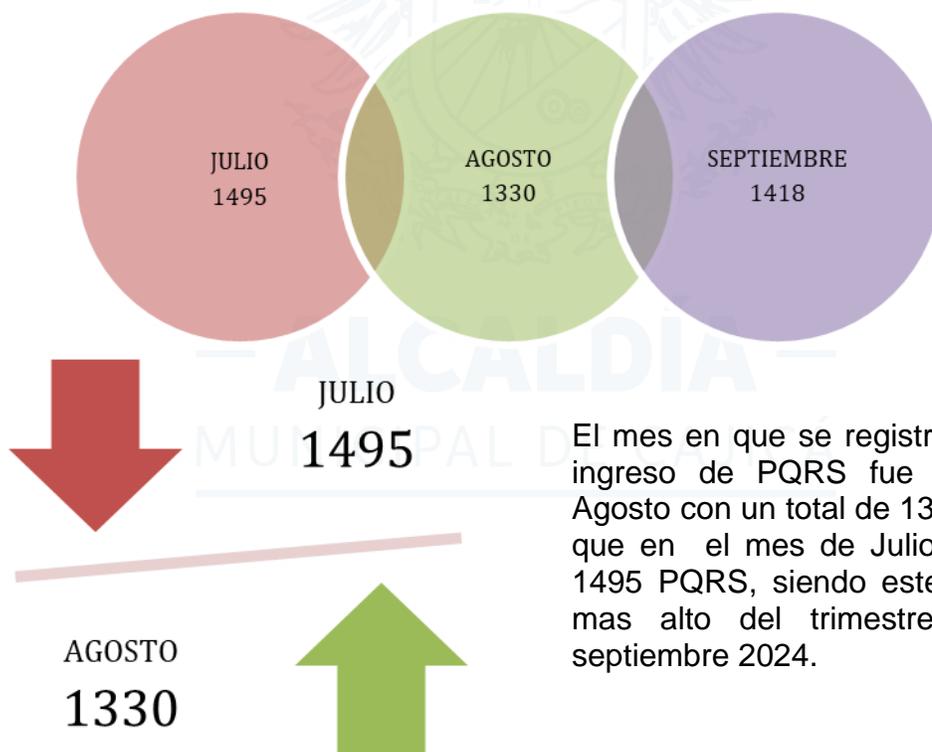
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS TRIMESTRAL (JULIO - SEPTIEMBRE) DE 2024

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, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

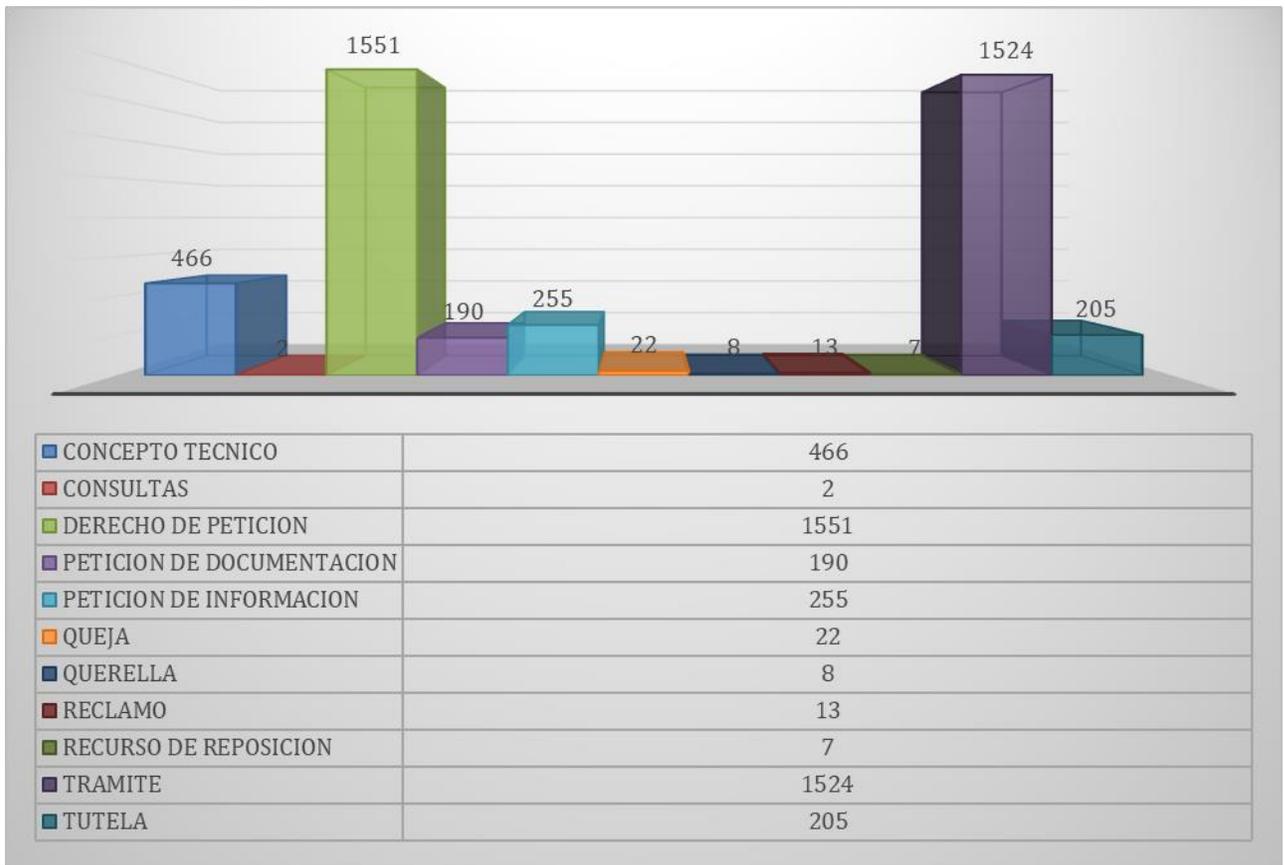
ESTADO DE TRIMESTRE (JULIO - SEPTIEMBRE) DE 2024

En el periodo comprendido entre el 01/07/2024 al 30/09/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 4243 PQRS

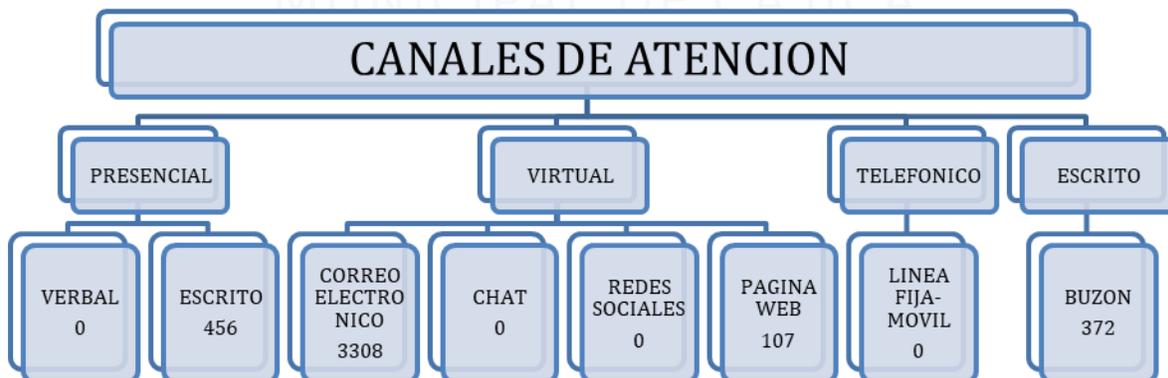


El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de Agosto con un total de 1330 mientras que en el mes de Julio ingresaron 1495 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del trimestre de Julio-septiembre 2024.

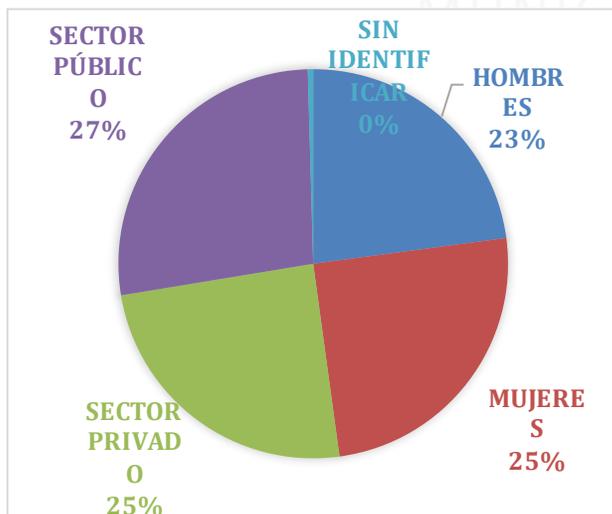
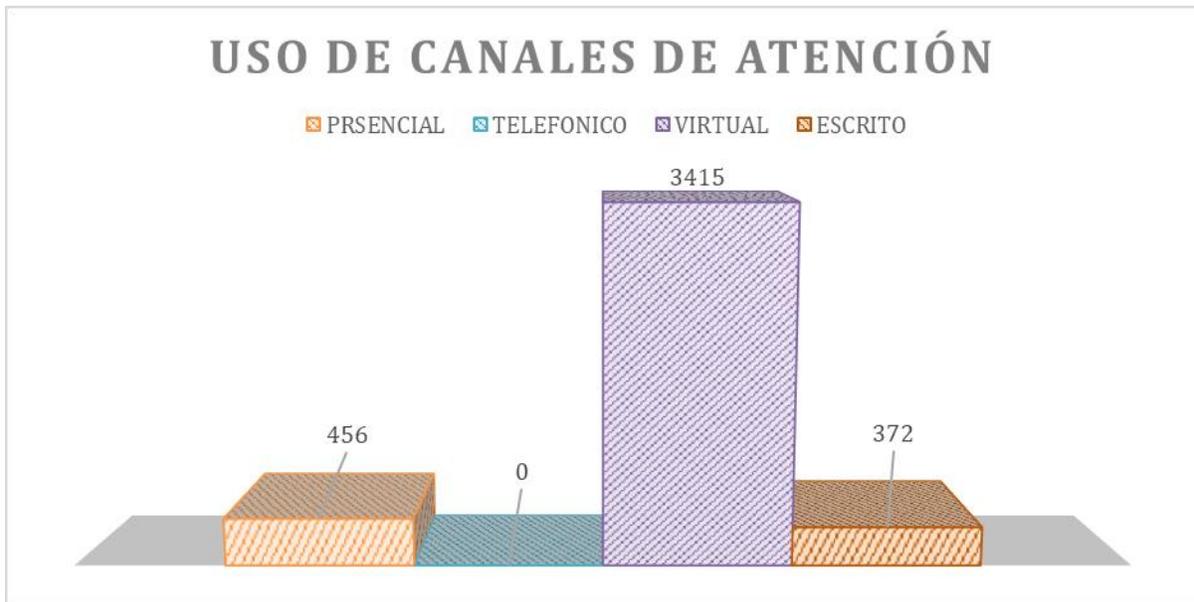
CLASIFICACIÓN DE PQRS



— ALCALDÍA —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



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 4243 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (julio - septiembre) del año 2024, 1059 fueron radicadas por mujeres, 971 por hombres, 1042 provienen del sector privado, del 1152 sector público y 19 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público el cual representan un 27%, del total de PQRS.

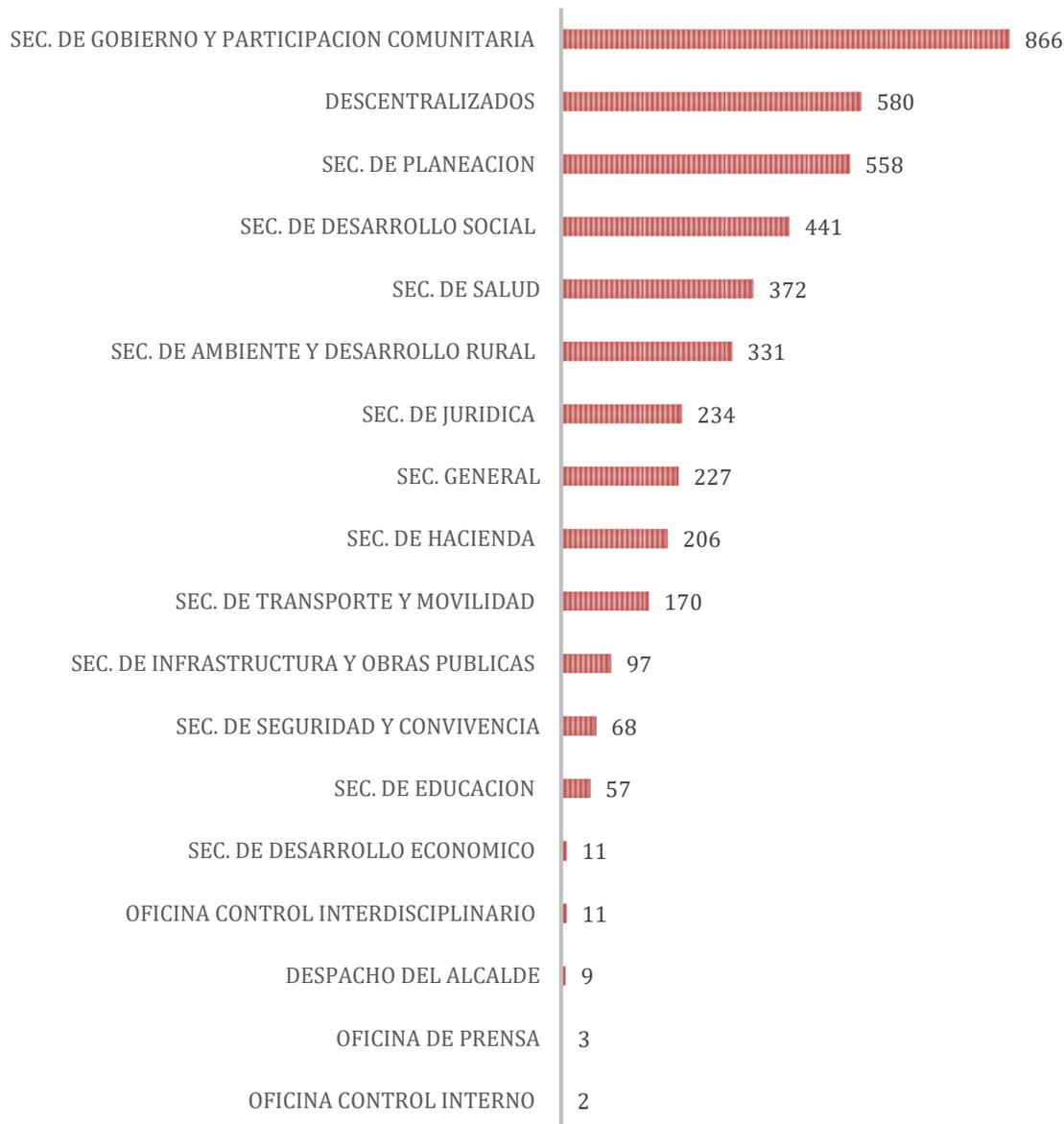
DISTRIBUCION DE PQRS

En este trimestre la secretaria de Gobierno tuvo el mayor número de PQRS con Ochocientas sesenta y seis (866) seguida por los Descentralizados con (580) PQRS, mientras que la oficina de control interno registro dos (2) pqrs durante el trimestre julio - septiembre 2024.



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

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	1	43	18	52	1	0	0	3	0	440	0	558
SEC. GENERAL	0	1	35	87	22	3	0	0	0	0	79	0	227
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	308	0	361	10	23	3	7	0	0	0	154	0	866
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	362	41	11	3	0	0	1	0	23	0	441
DESCENTRALIZADOS	0	0	386	4	22	3	0	1	2	0	77	85	580
SEC. DE SALUD	158	0	9	0	29	0	0	11	0	0	165	0	372
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	30	0	7	0	0	0	0	0	31	0	68
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	39	1	12	2	0	0	1	0	115	0	170
SEC. DE HACIENDA	0	0	35	12	35	0	0	0	0	0	124	0	206
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	135	4	16	2	0	0	0	0	174	0	331
SEC. DE JURIDICA	0	0	21	10	6	0	1	0	0	0	76	120	234
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	51	2	6	0	0	1	0	0	37	0	97
SEC. DE EDUCACION	0	0	30	0	9	1	0	0	0	0	17	0	57
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	6	0	11
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	7	0	1	3	0	0	0	0	0	0	11
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	3	0	1	1	0	0	0	0	4	0	9
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
TOTAL	466	2	1551	190	255	22	8	13	7	0	1524	205	4243

GRADO DE COMPETENCIA

GRADO DE COMPETENCIA



Cabe aclarar que de las 4243 PQRS radicadas en el Trimestre (Julio- septiembre) de 2024, 3663 PQRS

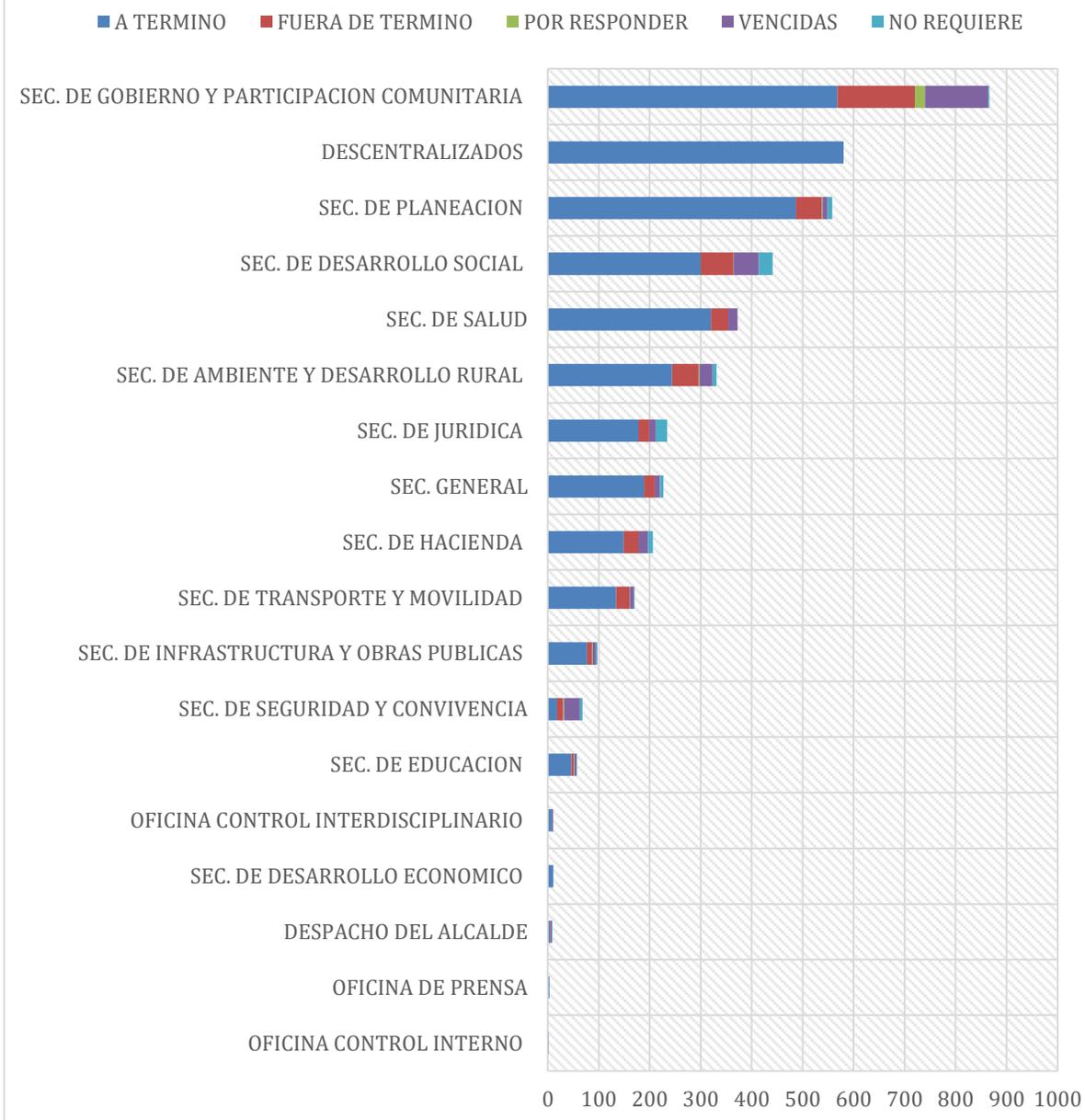
le 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
 Postal: 250240 Teléfono: PBX (601) 8837077
 Electrónico: ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
 Página web: www.cajica.gov.co

son competencia de la Administración Municipal y 580 de entes descentralizados y otros.

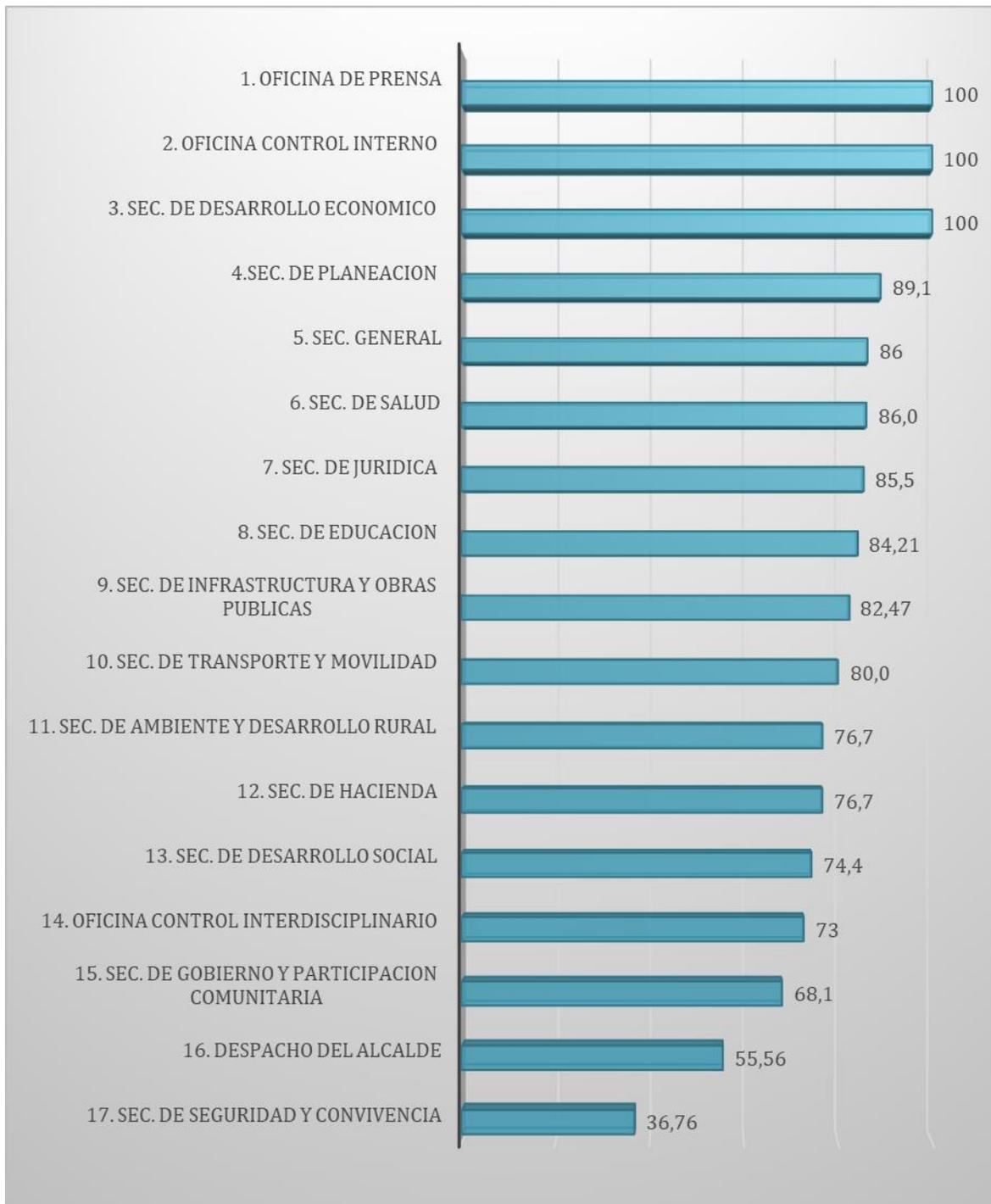
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	487	51	1	10	9	558
SEC. GENERAL	189	21	0	10	7	227
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	568	152	20	124	2	866
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	300	64	1	49	27	441
DESCENTRALIZADOS	580	0	0	0	0	580
SEC. DE SALUD	320	34	0	18	0	372
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	18	12	2	31	5	68
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	134	26	1	8	1	170
SEC. DE HACIENDA	149	29	0	19	9	206
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	244	52	2	25	8	331
SEC. DE JURIDICA	178	21	0	13	22	234
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	77	10	1	7	2	97
SEC. DE EDUCACION	46	5	1	4	1	57
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	11	0	0	0	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	7	0	0	3	1	11
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	4	1	0	3	1	9
OFICINA DE PRENSA	3	0	0	0	0	3
TOTAL	3317	478	29	324	95	4243

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



OFICINA DE PRENSA,
CONTROL INTERNO Y SEC.
DESARROLLO ECONOMICO

100%

Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con



Acción: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
 Código postal: 230440 Teléfono: PBX (601) 8837077
 Correo electrónico: manillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
 Página web: www.cajica.gov.co

CONVIVENCIA: 36,76%

relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas las que no requieren respuesta y PQRS por responder.

Las secretarías de Desarrollo económico, oficina de prensa y control interno ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Planeación con 89.1%, mientras que la Secretaria de Seguridad y convivencia con 36.76% ocupa el décimo séptimo lugar).

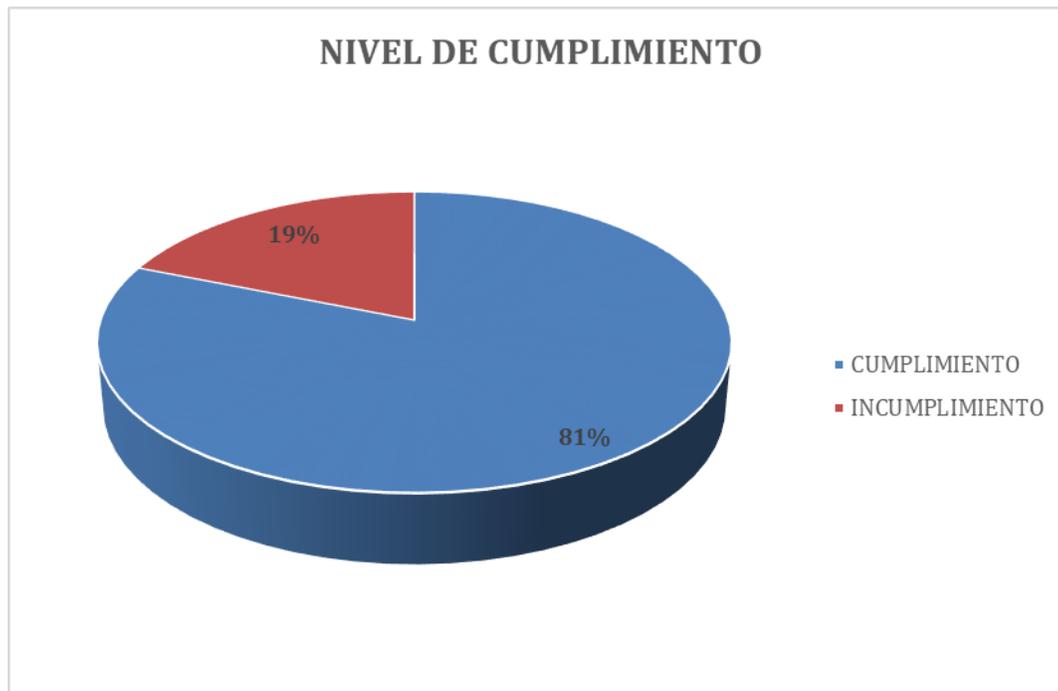
$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 4243 PQRS radicadas en el trimestre (Julio-septiembre) de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 3317 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 478 fuera de términos, 95 no requieren respuestas 324 se encuentran vencidas y 29 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.



El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (julio-septiembre) de 2024 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 81% con respecto a las 4243 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/07/2024 al 30/09/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (3317), FUERA DE TERMINO (478), VENCIDAS (324), NO REQUIEREN RESPUESTA (95) y POR RESPONDER (29) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 12/11/2024.

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, al ciudadano 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. Se efectuó jornada de apoyo para las Secretarías que lo requirieron y se hicieron capacitaciones para fortalecer las competencias.

ACCIONES DE MEJORA

Se efectúa seguimiento y control con la revisión de cada una de los radicados PQRS en forma mensual, trimestral, semestral y anual, se envía Matriz con estos mismos periodos a cada una de las dependencias con las respectivas observaciones, se efectuaron capacitaciones del manejo del software, ley 1755 de 2015, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Se efectuó una capacitación especial para los funcionarios enlace PQRS de cada dependencia con el fin de fortalecer sus competencias en cada uno de los temas mencionados anteriormente y por ende el mejoramiento en las respuestas, en los términos de calidad, oportunidad y recordar las funciones de apoyo, revisión y control al interior de cada dependencia para contestar a los ciudadanos sus solicitudes según lo estipulado en la ley 1755 de 2015, 1437 de 2011 y demás normativa vigente.

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.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

*Elaboró, Karen Lemus y Monica Hernandez
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS*



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ