

SECRETARÍA GENERAL
Dirección de Atención integral al Usuario, Ciudadano y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS ENERO 2024

PRESENTACION

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 mes de enero, 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 enero de 2024.

CANALES DE ATENCION

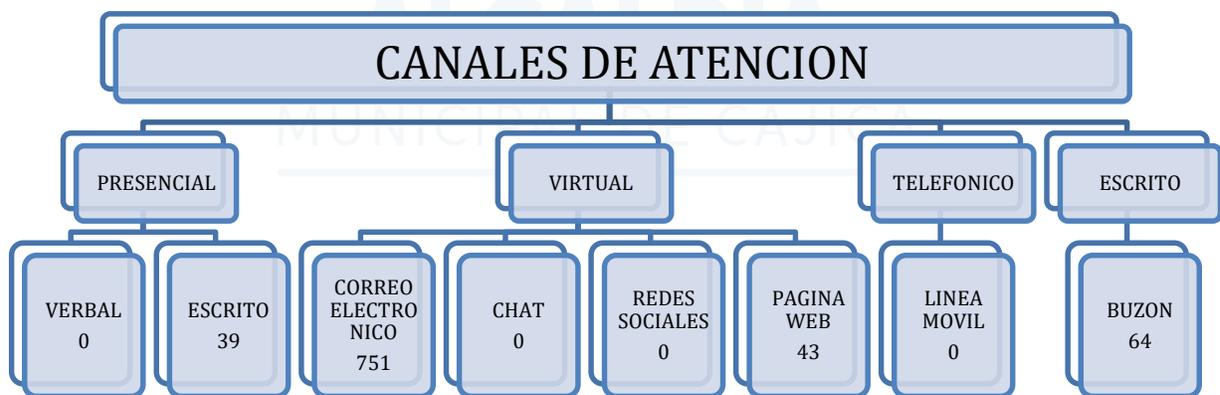
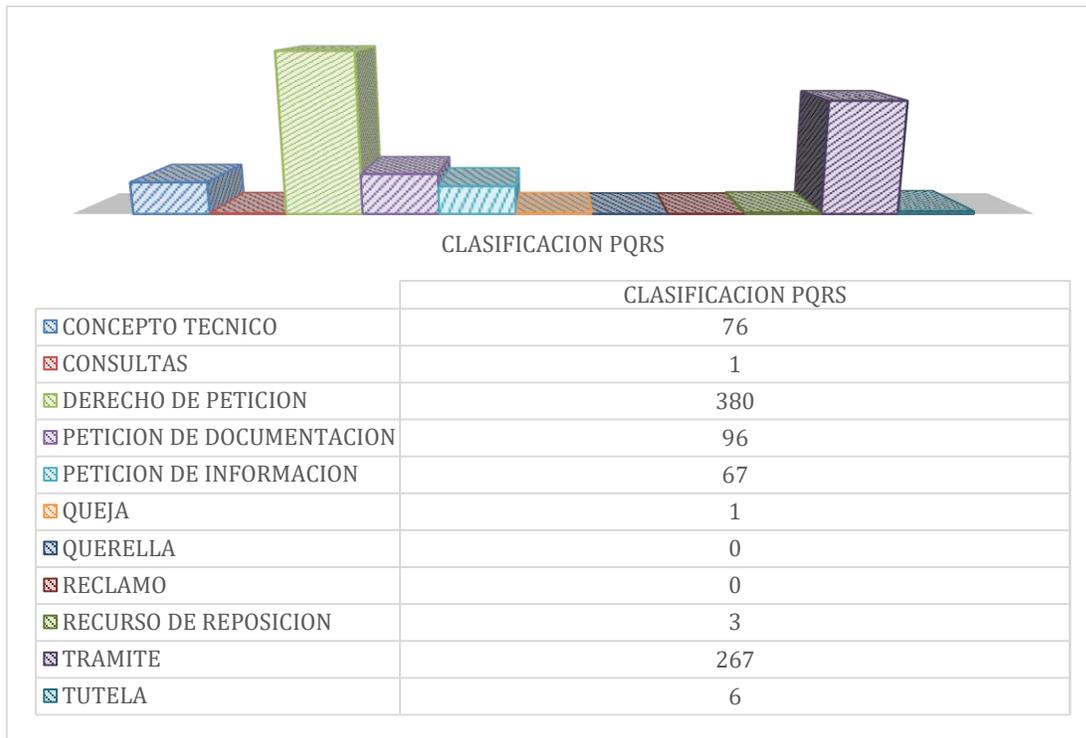
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinam arca- 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- Cundinam arca- 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	31523784 09	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	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	Ventanilla pqrs- alcaldia@c ajica.gov.c o		

			por dichos medios se gestionan en 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.	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		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	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	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite. 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 ENERO

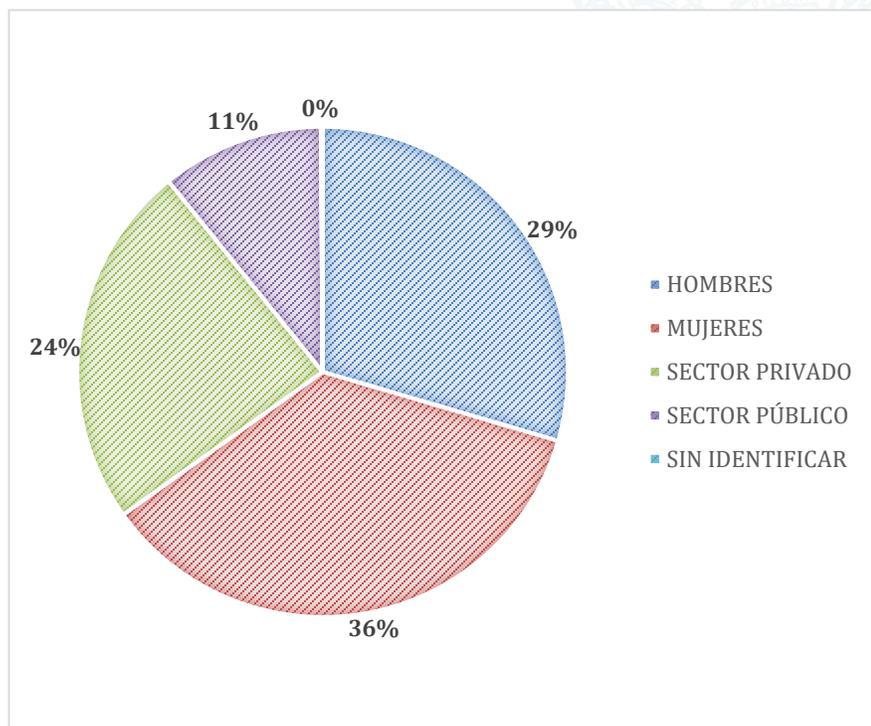
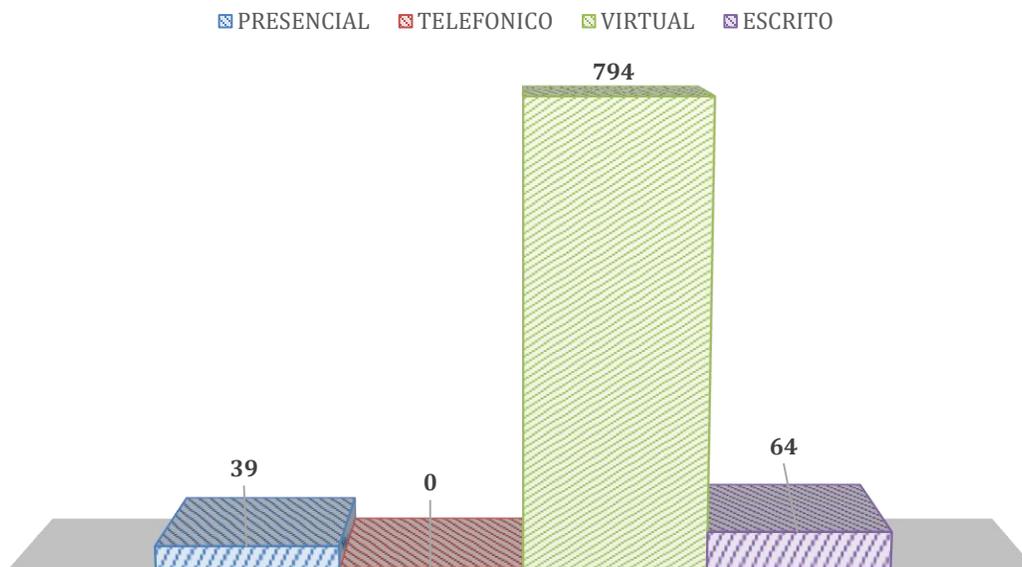
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de enero de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 897 PQRS, los cuales se clasifican así.



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 sus PQRS.

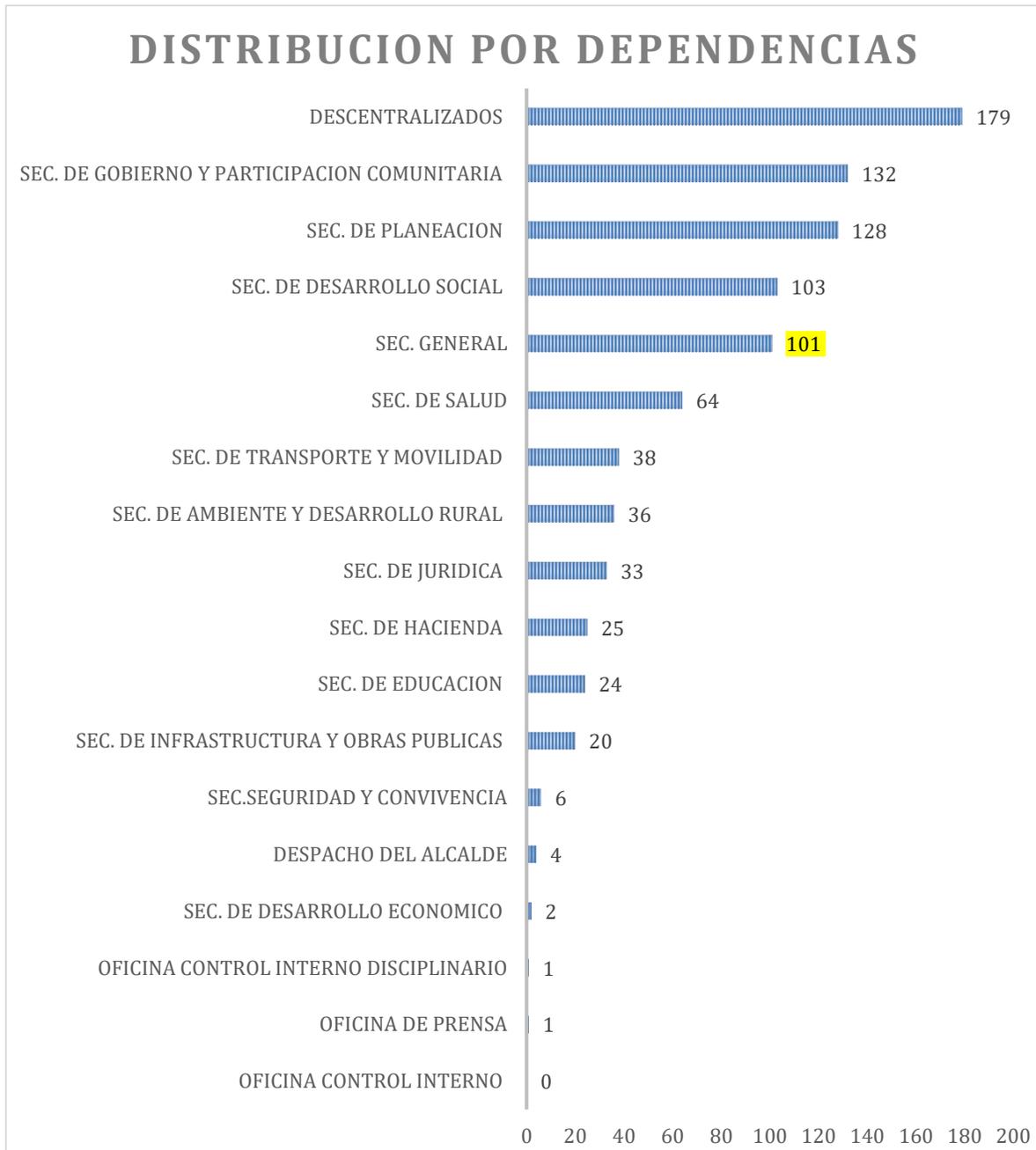
USO DE CANALES DE ATENCIÓN



De las 897 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de enero 319 fueron radicadas por mujeres, 265 por hombres, 216 provienen del sector privado, 96 del sector público y 1 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 36%, del total de PQRs radicadas en el mes de enero.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con ciento treinta y dos (132) PQRS, mientras que control interno no se registró ninguna PQRS.

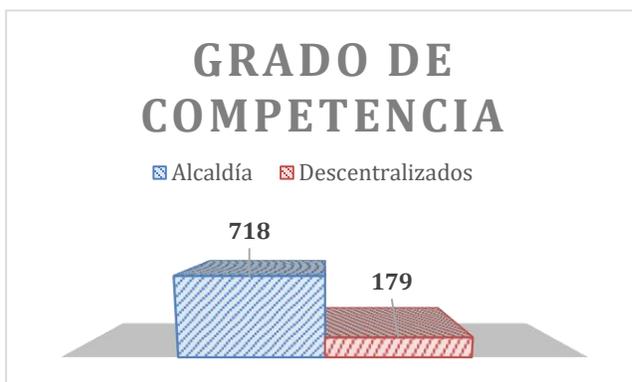


DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

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	1	10	5	13	0	0	0	1	0	98	0	128
SEC. GENERAL	0	0	10	74	7	0	0	0	0	0	10	0	101
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	43	0	63	0	3	0	0	0	0	0	23	0	132
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	76	11	8	0	0	0	0	0	8	0	103
DESCENTRALIZADOS	0	0	143	4	7	0	0	0	0	0	20	5	179
SEC. DE SALUD	33	0	5	0	6	0	0	0	0	0	20	0	64
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	2	0	6
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	29	0	38
SEC. DE HACIENDA	0	0	6	0	13	0	0	0	0	0	6	0	25
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	18	0	7	0	0	0	0	0	11	0	36
SEC. DE JURIDICA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	30	1	33
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	15	1	0	0	0	0	0	0	4	0	20
SEC. DE EDUCACION	0	0	17	0	1	1	0	0	0	0	5	0	24
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	76	1	380	96	67	1	0	0	3	0	267	6	897

GRADO DE COMPETENCIA

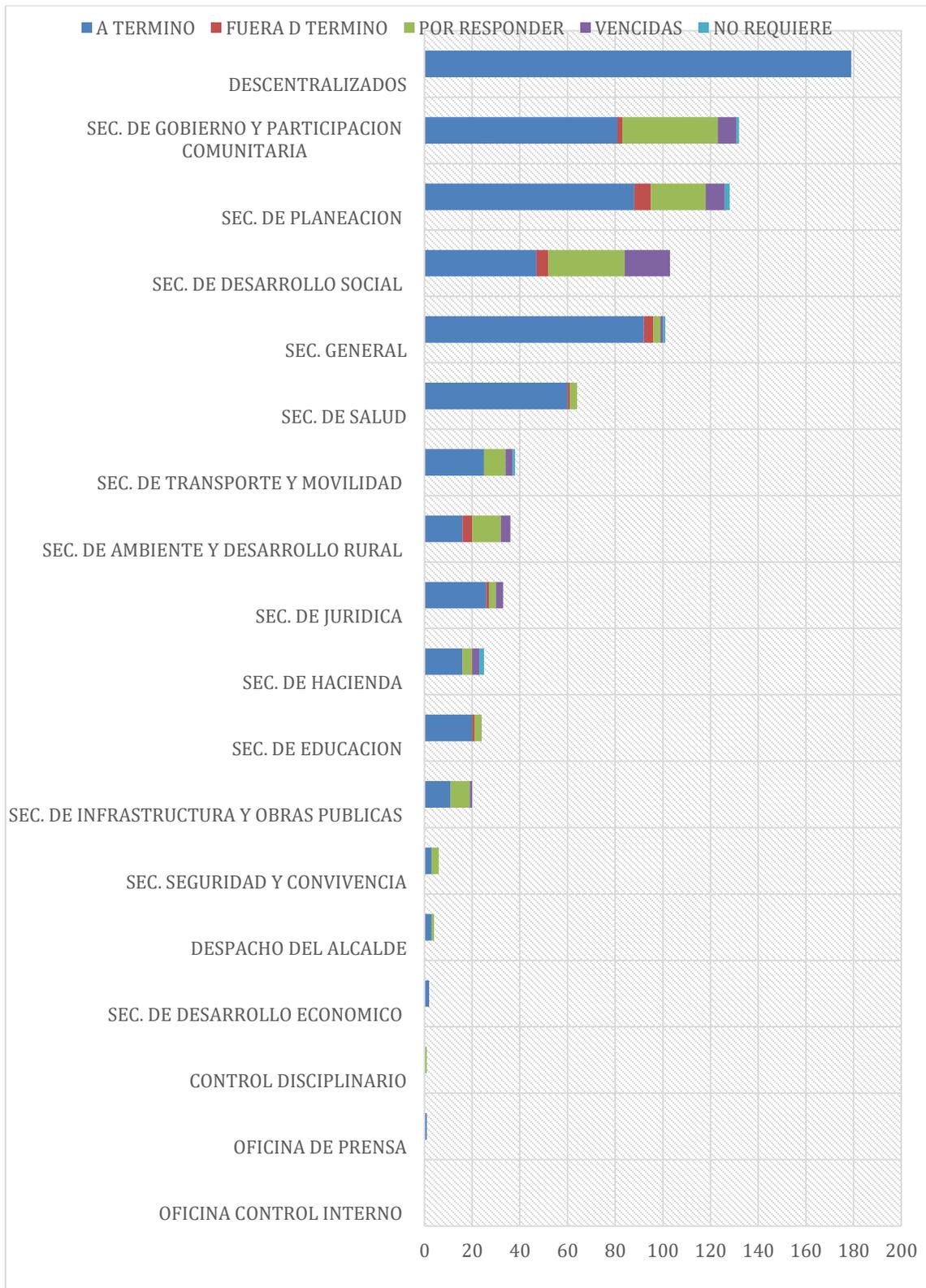


Cabe aclarar que de las 897 PQRS radicadas en el mes de enero de 2024, 718 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 179 de entes descentralizados y otros.

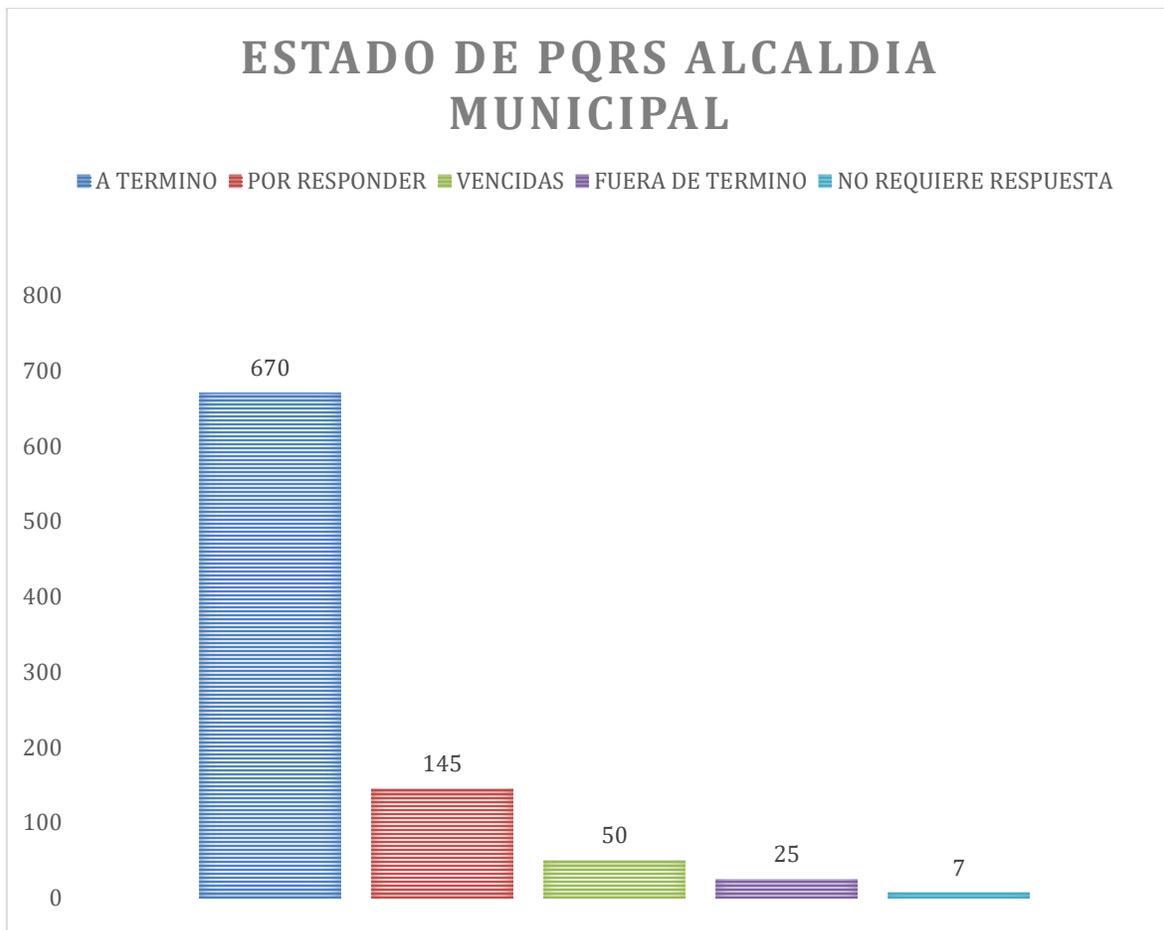
— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

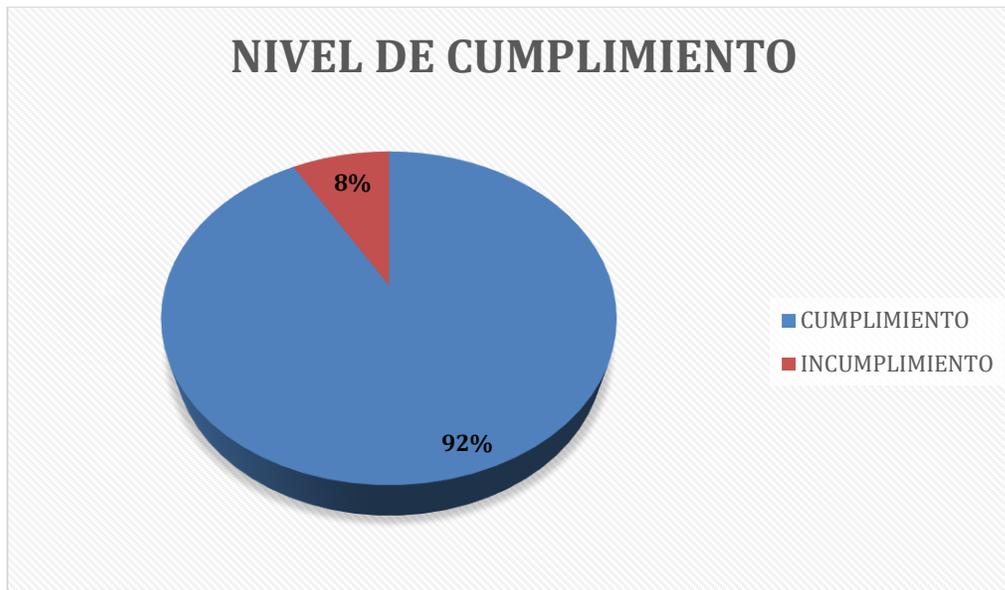
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	1	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	1	0	0	1
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	2	0	0	0	0	2
SEC. DE EDUCACION	20	1	3	0	0	24
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	11	0	8	1	0	20
SEC. DE JURIDICA	26	1	3	3	0	33
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	16	4	12	4	0	36
SEC. DE HACIENDA	16	0	4	3	2	25
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	25	0	9	3	1	38
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	3	0	3	0	0	6
SEC. DE SALUD	60	1	3	0	0	64
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	47	5	32	19	0	103
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	81	2	40	8	1	132
DESCENTRALIZADOS	179	0	0	0	0	179
SEC. GENERAL	92	4	3	1	1	101
SEC. DE PLANEACION	88	7	23	8	2	128
TOTAL	670	25	145	50	7	897



De las 897 PQRS radicadas en el mes de enero 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 670 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 145 PQRS están por responder 50 se encuentran vencidas, 25 se respondieron fuera de términos y 7 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 enero fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas a término, fuera de termino, 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 enero 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 enero de 2024 fue del 92% con respecto a las 897 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 21/02/ 2024.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/01/2024 al 31/01/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/01/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (670) por responder (145), vencidas (50), fuera de términos (25), no requerían respuesta (7) última fecha de revisión del 14/02/2024.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

- Se envió Matriz de PQRs a diciembre de 2023 a cada una de las Secretarías de la administración para su respectivo conocimiento y seguimiento.
- En atención al principio de transparencia y acceso a la información pública se generaron y se enviaron a Secretaría de TICS para su publicación los informes de PQRs (Informe de PQRs Diciembre 2023, Informe de visitantes diciembre, informe de visitantes noviembre, Informe Diciembre encuestas, Diciembre chat 2023).

Se envió informe del segundo semestre 2023 PQRS (corte junio a diciembre 31 de 2023 a la oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento.

La Dirección de Atención integral al Usuario, al Ciudadano 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; en la inducción y reinducción que se realiza a cada uno de los enlaces PQRS (funcionarios públicos de cada dependencia) , se les instruye para que generen las alertas y seguimientos en forma semanal a nivel interno en cada una de sus dependencias.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la Alcaldía a través del aplicativo de radicados workflow SYSMAN. El seguimiento se hace a través del envío de correos electrónicos al responsable del documento, informando con una Matriz de PQRS mensual, trimestral, semestral y anual que se encuentra en estado pendiente y vencida, esta se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que en la respuesta se tomen las acciones a que haya lugar según los términos de ley.

Una vez se revisan los radicados PQRS en el software workflow con respecto a los términos que se enmarcan en la ley 1755 de 2015 relacionado con oportunidad, claridad y completitud de la respuesta; se realizan llamadas telefónicas a los funcionarios enlaces PQRS de las diferentes dependencias para hacer más efectivo el seguimiento.

ACCIONES DE MEJORA

Para el mes de enero de 2024 según cronograma de capacitaciones se ha venido efectuando inducción y reinducción del software workflow de radicados a los enlaces de PQRS de cada una de las Secretarías, así como capacitación de atención al ciudadano y de la normativa (ley 1755 de 2015 y ley 1474 de 2011).

Se envió correo electrónico a cada uno de los responsables de las diferentes dependencias de la administración Municipal solicitando enviaran los funcionarios responsables de radicados y con base en esta información se crearon los usuarios y contraseñas respectivas.

Con el fin de realizar mejoramiento continuo al servicio de atención integral al ciudadano se ejecutaron las siguientes acciones:

- ✓ Solicitud de Capacitación al software SYSMAN
- ✓ Revisión de parametrización del software.
- ✓ Solicitud a la Secretaria de Tics la correspondiente revisión de las extensiones, con el fin de habilitar la comunicación vía telefónica en todas las dependencias de la administración.
- ✓ Solicitud a la empresa del software SYSMAN de informe radicados en forma detallada.
- ✓ Solicitud a la Secretaria de Tics la revisión de equipos de cómputo de la ventanilla única.
- ✓ Elaboración de los estudios de conveniencia y oportunidad para la contratación para el fortalecimiento en la atención integral al usuario, al ciudadano y PQRS.
- ✓ Socialización y sensibilización en el diligenciamiento de los formatos de visitantes en el servicio de atención al ciudadano a cada una de las dependencias de la administración Municipal.
- ✓ Se realizaron visitas a varias dependencias de la administración Municipal como son: CPT, Inspección de Policía 2, comisaria de Familia 2, Secretaria de Ambiente (Albergue Municipal), con el fin de revisar las señalizaciones braille y los buzones de PQRS.
- ✓ Solicitud de propuestas para servicio de atención al ciudadano (inclusión) en lo relacionado con la población sordo.
- ✓ Capacitaciones a funcionarios públicos en atención al ciudadano en lo relacionado con la normativa vigente, el manejo del software y en la revisión diaria del software workflow de radicados para cumplir con los términos de Ley en el envío de las respuestas a los peticionarios.

Se continúa con la asesoría, orientación, sensibilización a las Secretarías, Direcciones, Jefes de Oficinas, enlaces de PQRS de la administración Municipal con mayor número de PQRS en lo relacionado con los procedimientos de oportunidad en las respuestas y actualización de la información.

Proyectó: Leidy abril
Auxiliar Administrativo
Mónica Hernández
Técnico Administrativo
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón
Directora de Atención Integral al Usuario, al Ciudadano y PQRS.
Secretaria General



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ