

SECRETARÍA GENERAL
Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS MARZO 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 marzo, 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 marzo 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.

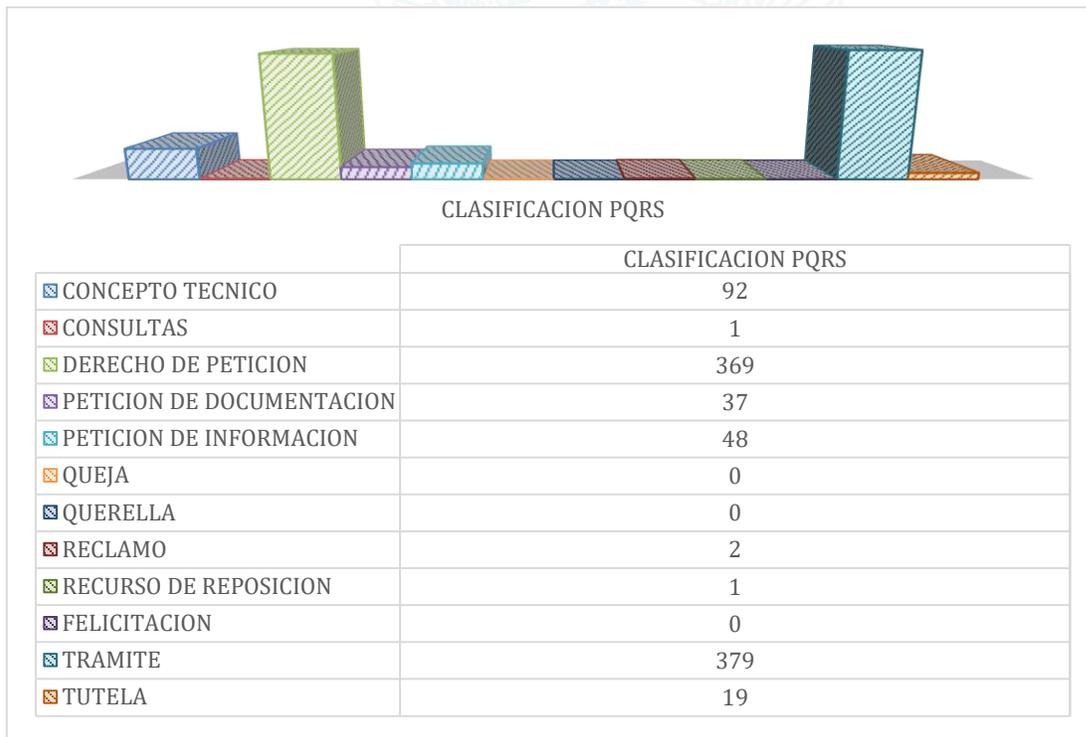
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia	Lunes a jueves 8:00 am - 5:30 pm Viernes 8:00 am-4:30pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo; éstas se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
		Ventanilla Secretaria de Salud Carrera 4 Numero 0-25 2piso oficina 200 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.
Virtua I	Formulario electrónico WEB	http://www.cajica.gov.co/pqrs/	El portal y los correos electrónico	Permite registrar en el aplicativo las Peticiones, Quejas y Reclamos y mediante la funcionalidad de

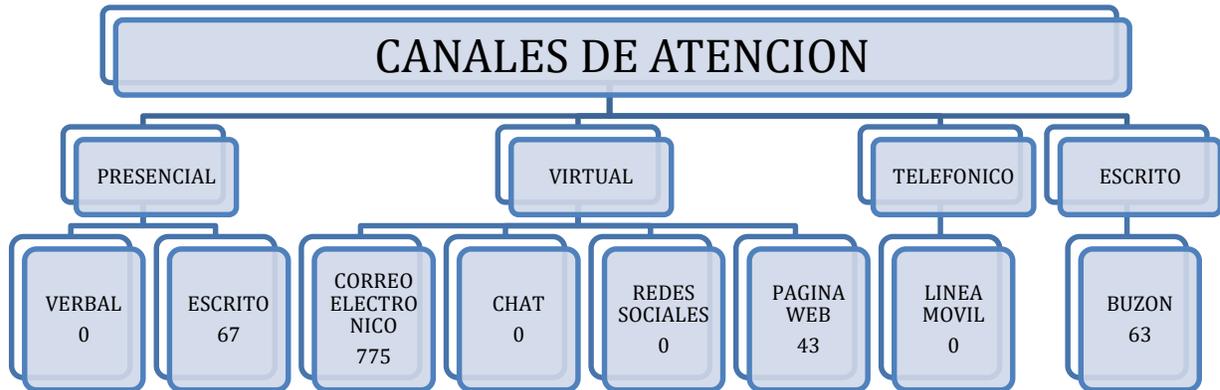
	Correo electrónico	Ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co	s se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud. Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a las cuales se asigna un consecutivo para asegurar la trazabilidad del trámite.
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 comunicada escrita.	Ventanilla Única-Calle 2 # 4-07 Cajicá-Cundinamarca-Colombia		
	Buzón de Sugerencias	Sec. De Planeación Sec. de Salud Casa de la cultura 1 Casa de Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec.	Lunes a jueves 8:00 am - 5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm Lunes a jueves	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.

		Desarrollo Social	8:00 am - 5:30 pm Viernes 8:00 am- 4:30pm	
--	--	-------------------	---	--

INFORME PQRS RECIBIDAS EN MARZO

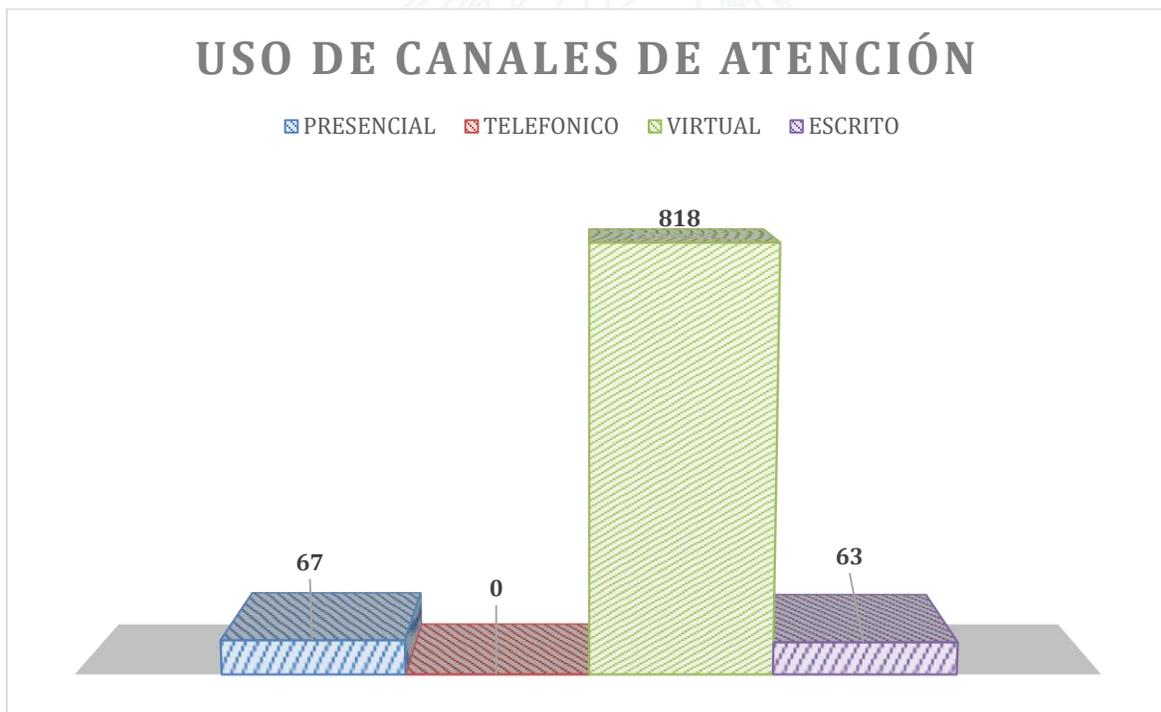
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 948 PQRS, los cuales se clasifican así.

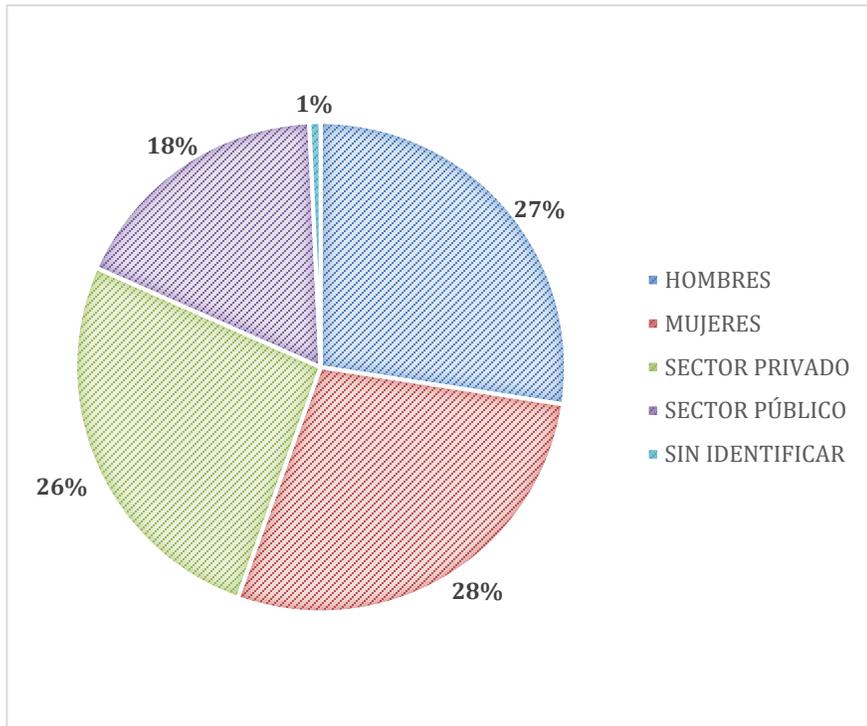




Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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.





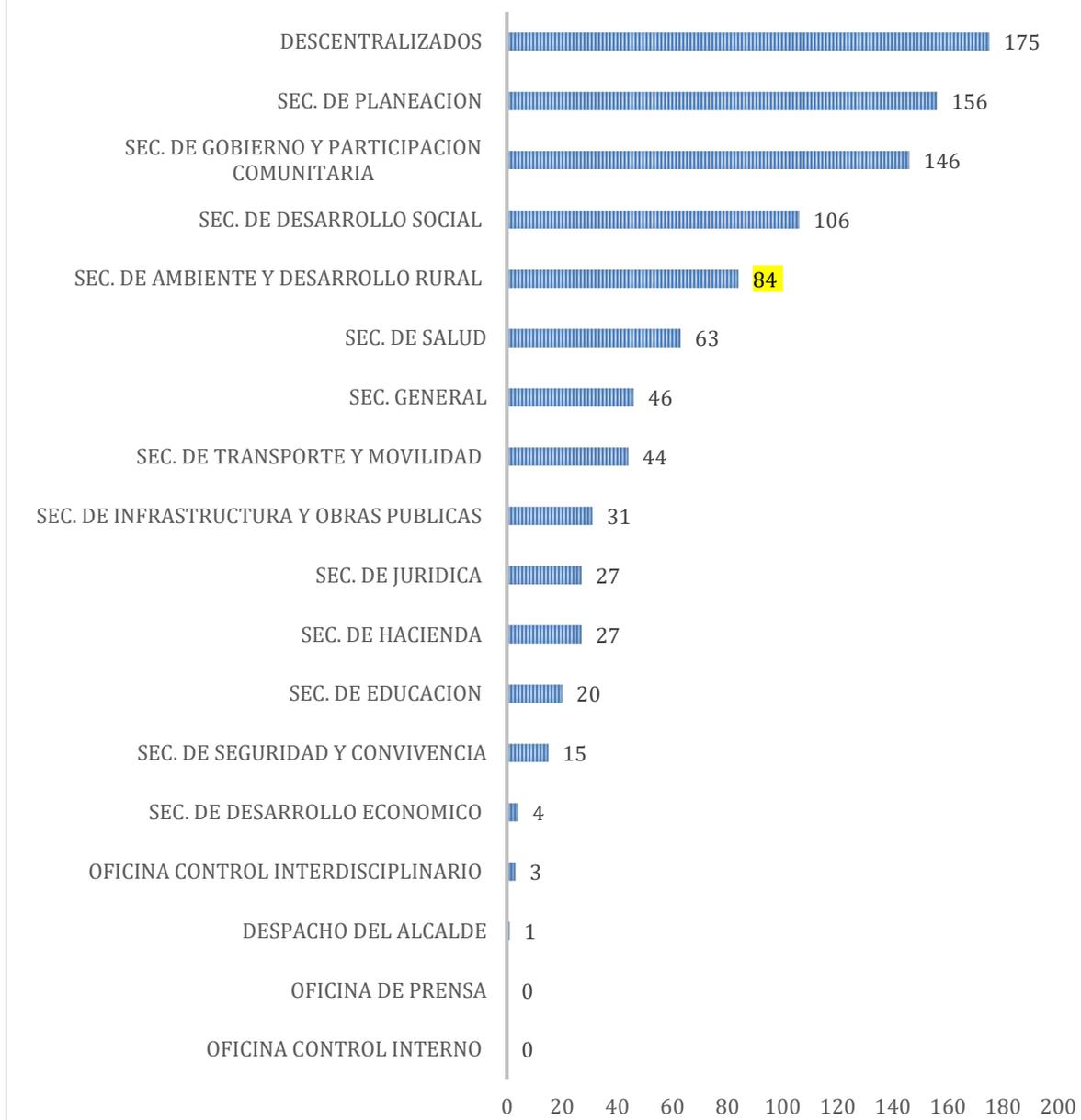
De las 948 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de marzo 266 fueron radicadas por mujeres, 260 por hombres, 248 provienen del sector privado, 167 del sector público y 7 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino con el cual cada uno representa un 28%, del total de PQRS radicadas en el mes de marzo.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de planeación con Ciento cincuenta y seis (156) PQRS, mientras que la oficina de prensa y control interno no se registraron ninguna PQRS.

— **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	QUEJAS	QUERRELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
---------	------------------	-----------	---------------------	---------------------------	-------------------------	--------	----------	---------	-----------------------	--------------	---------	--------	-------

SEC. DE PLANEACION	0	0	3	8	12	0	0	0	0	0	133	0	156
SEC. GENERAL	0	0	4	20	3	0	0	1	0	0	18	0	46
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	49	0	47	2	6	0	0	0	0	0	42	0	146
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	95	5	5	0	0	0	0	0	1	0	106
DESCENTRALIZADOS	0	1	151	0	3	0	0	0	1	0	4	15	175
SEC. DE SALUD	43	0	6	0	0	0	0	1	0	0	13	0	63
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	6	0	15
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	10	0	1	0	0	0	0	0	33	0	44
SEC. DE HACIENDA	0	0	8	1	5	0	0	0	0	0	13	0	27
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	12	1	3	0	0	0	0	0	68	0	84
SEC. DE JURIDICA	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	19	4	27
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	6	0	4	0	0	0	0	0	21	0	31
SEC. DE EDUCACION	0	0	12	0	3	0	0	0	0	0	5	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	4
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
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	1	0	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	1	369	37	48	0	0	2	1	0	379	19	948

GRADO DE COMPETENCIA



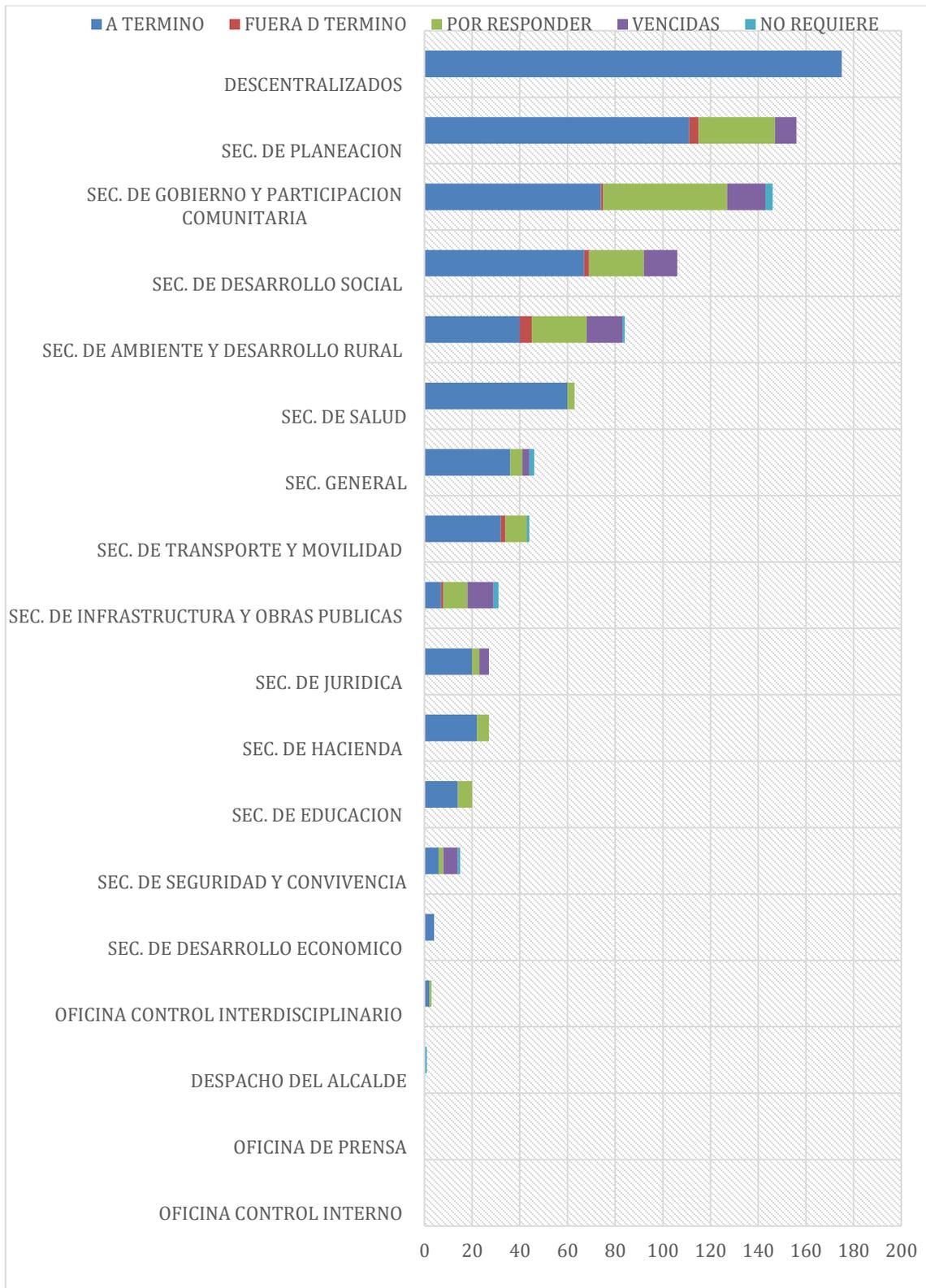
Cabe aclarar que de las 948 PQRs radicadas en el mes de marzo de 2024, 773 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 175 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

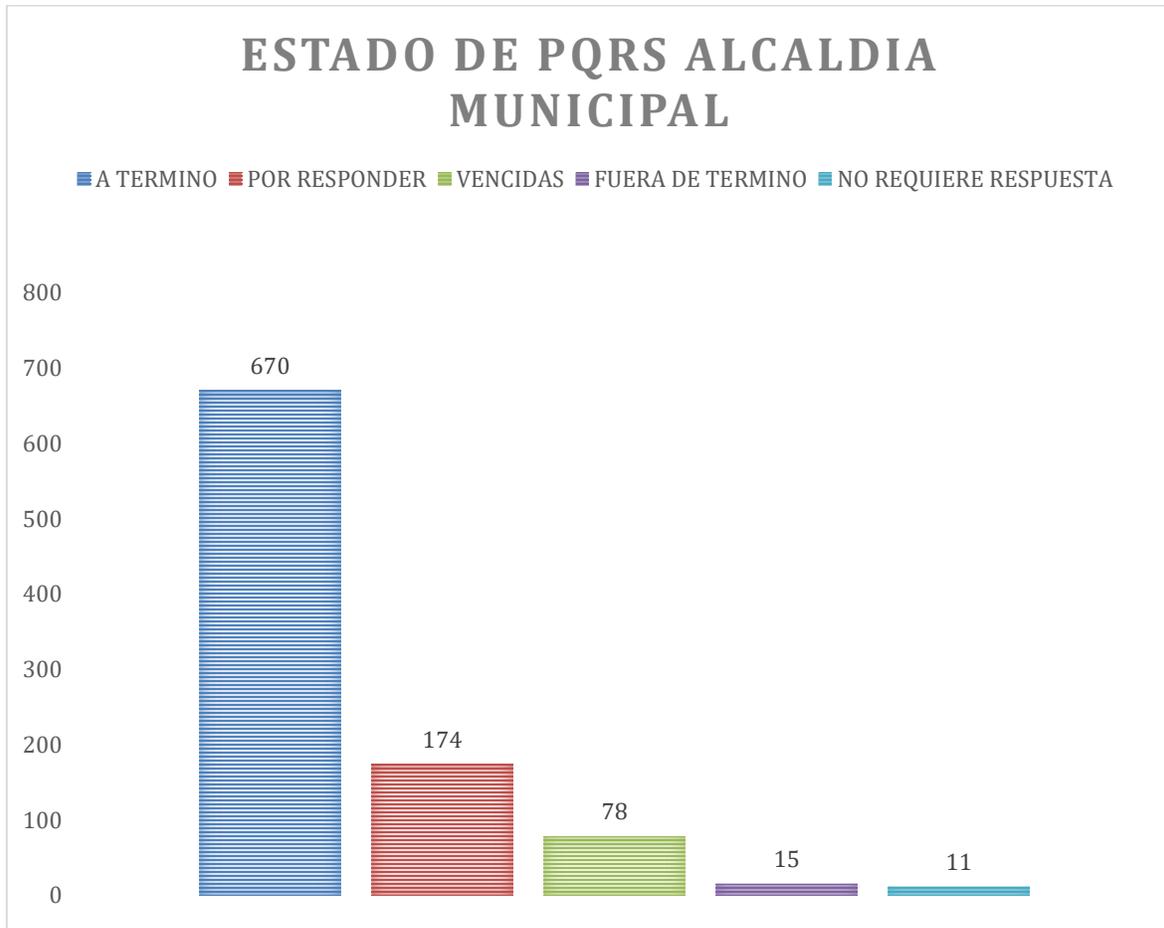
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	111	4	32	9	0	156
SEC. GENERAL	36	0	5	3	2	46
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	74	1	52	16	3	146
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	67	2	23	14	0	106
DESCENTRALIZADOS	175	0	0	0	0	175
SEC. DE SALUD	60	0	3	0	0	63
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6	0	2	6	1	15
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	32	2	9	0	1	44
SEC. DE HACIENDA	22	0	5	0	0	27
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	40	5	23	15	1	84
SEC. DE JURIDICA	20	0	3	4	0	27
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	7	1	10	11	2	31
SEC. DE EDUCACION	14	0	6	0	0	20
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	4	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	2	0	1	0	0	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	1	1
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	670	15	174	78	11	948



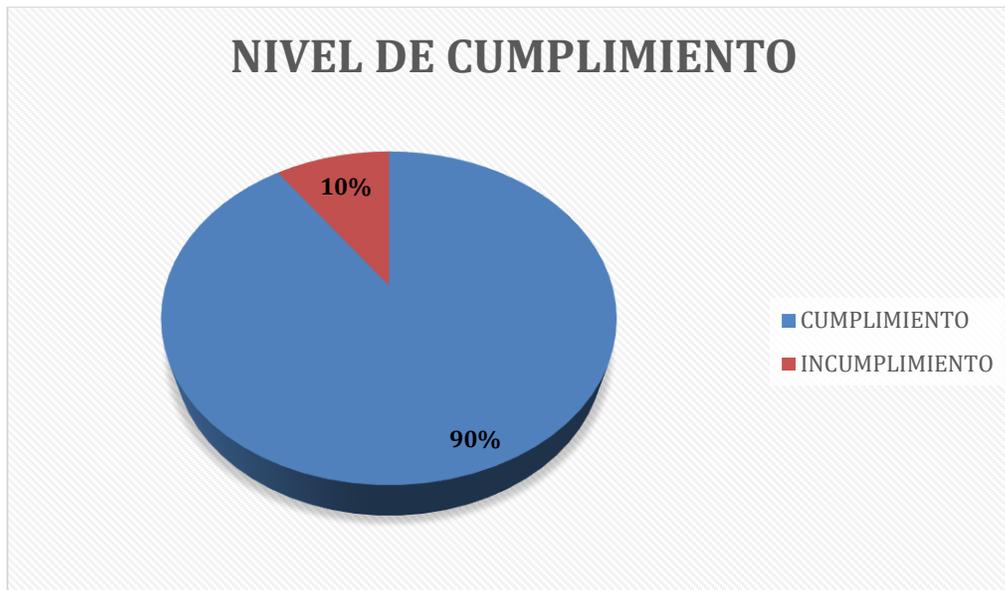
— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ



De las 948 PQRS radicadas en el mes de marzo 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, 174 PQRS están por responder 78 se encuentran vencidas, 15 se respondieron fuera de términos y 11 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 marzo 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 marzo 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 marzo de 2024 fue del 90% con respecto a las 948 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 19/04/ 2024.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/03/2024 al 31/03/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 19/04/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (670) por responder (174), vencidas (78), fuera de términos (15), no requerían respuesta (11) última fecha de revisión del 15/04/2024.

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, al Ciudadano y PQRS lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Alcaldía, a través del aplicativo workflow SYSMAN, se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos en forma mensual al responsable del documento informando a través de una matriz de 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, así mismo se siguen realizando capacitaciones en lo relativo a la ley 1755 de 2015, protocolos de atención al ciudadano y en el manejo del software de radicados workflow.

Una de las estrategias efectuadas es el fortalecimiento en los canales de atención al ciudadano como es el chat institucional, el whatsapp, y la atención telefónica, con el fin de atender y dar respuesta en línea a cada una de las solicitudes de los usuarios y/o ciudadanos, así como la atención y orientación personalizada a los ciudadanos por parte de la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS.

MUNICIPAL DE CAJICÁ

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



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ