

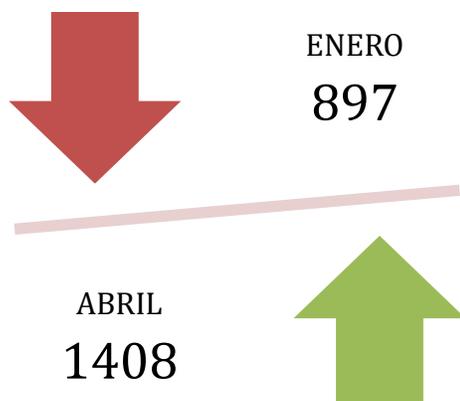
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE (ENERO - JUNIO) 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, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

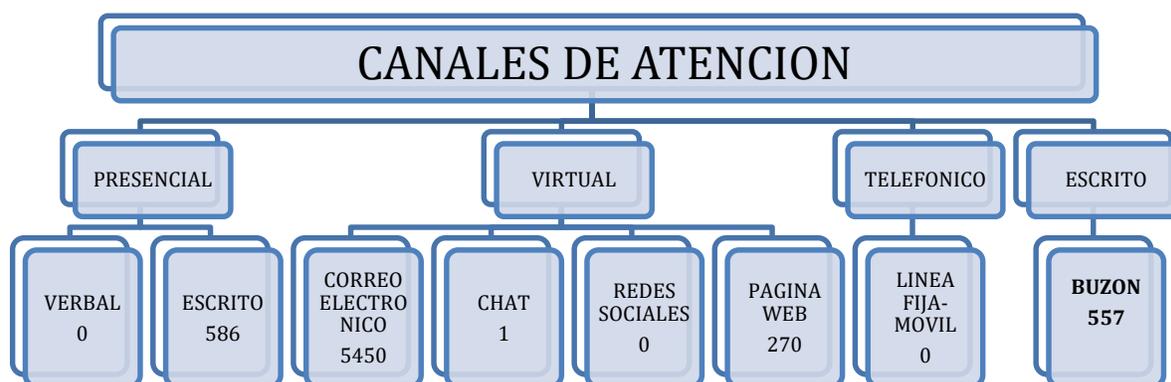
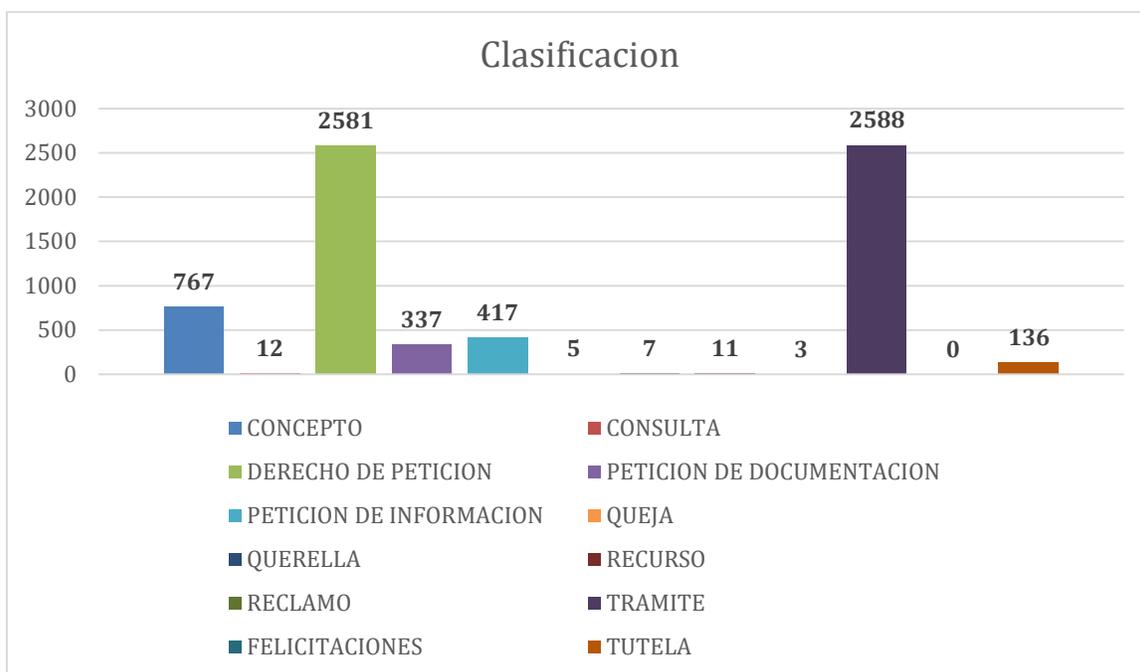
ESTADO DE SEGUNDO SEMESTRE (ENERO - JUNIO) DE 2024

En el periodo comprendido entre el 01/01/2024 al 30/06/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 6864 PQRS



El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de enero con un total de 897 mientras que en el mes de abril ingresaron 1408 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del I Semestre de 2024.

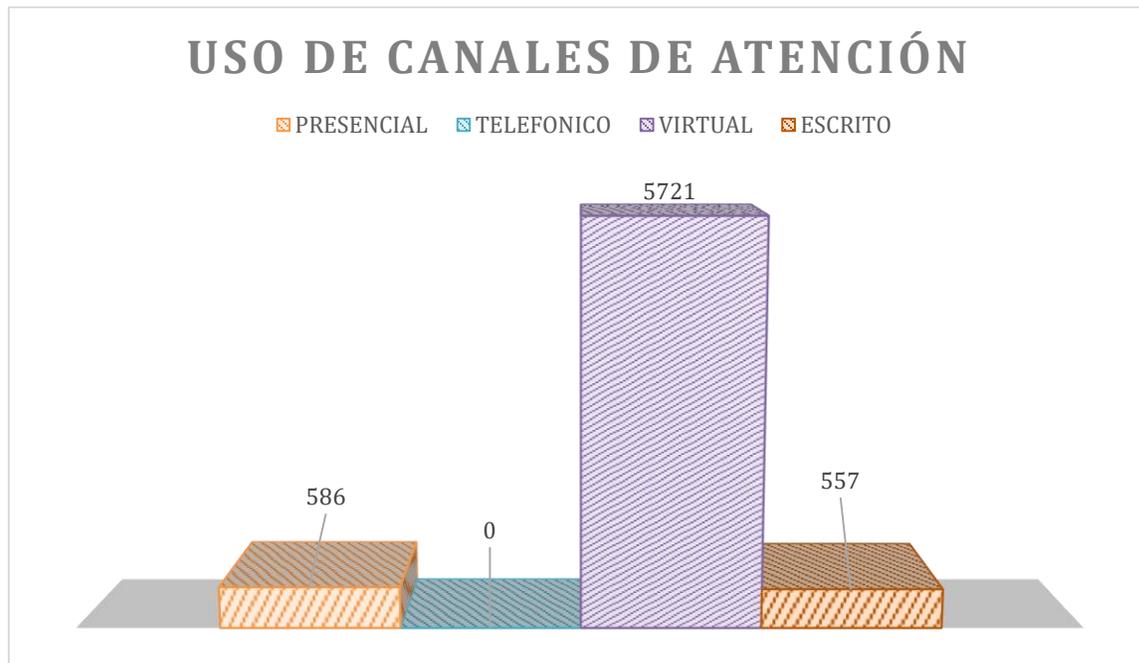
CLASIFICACIÓN DE PQRS



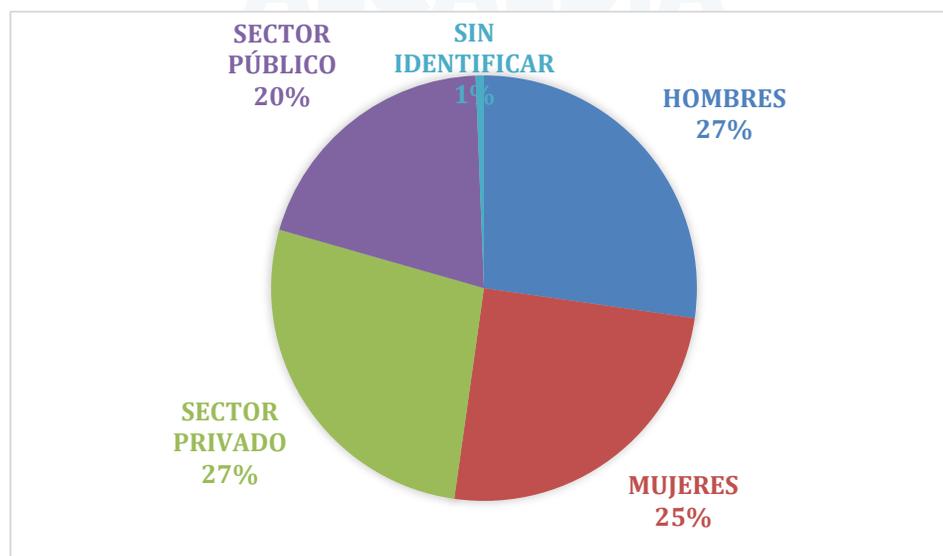
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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, los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN



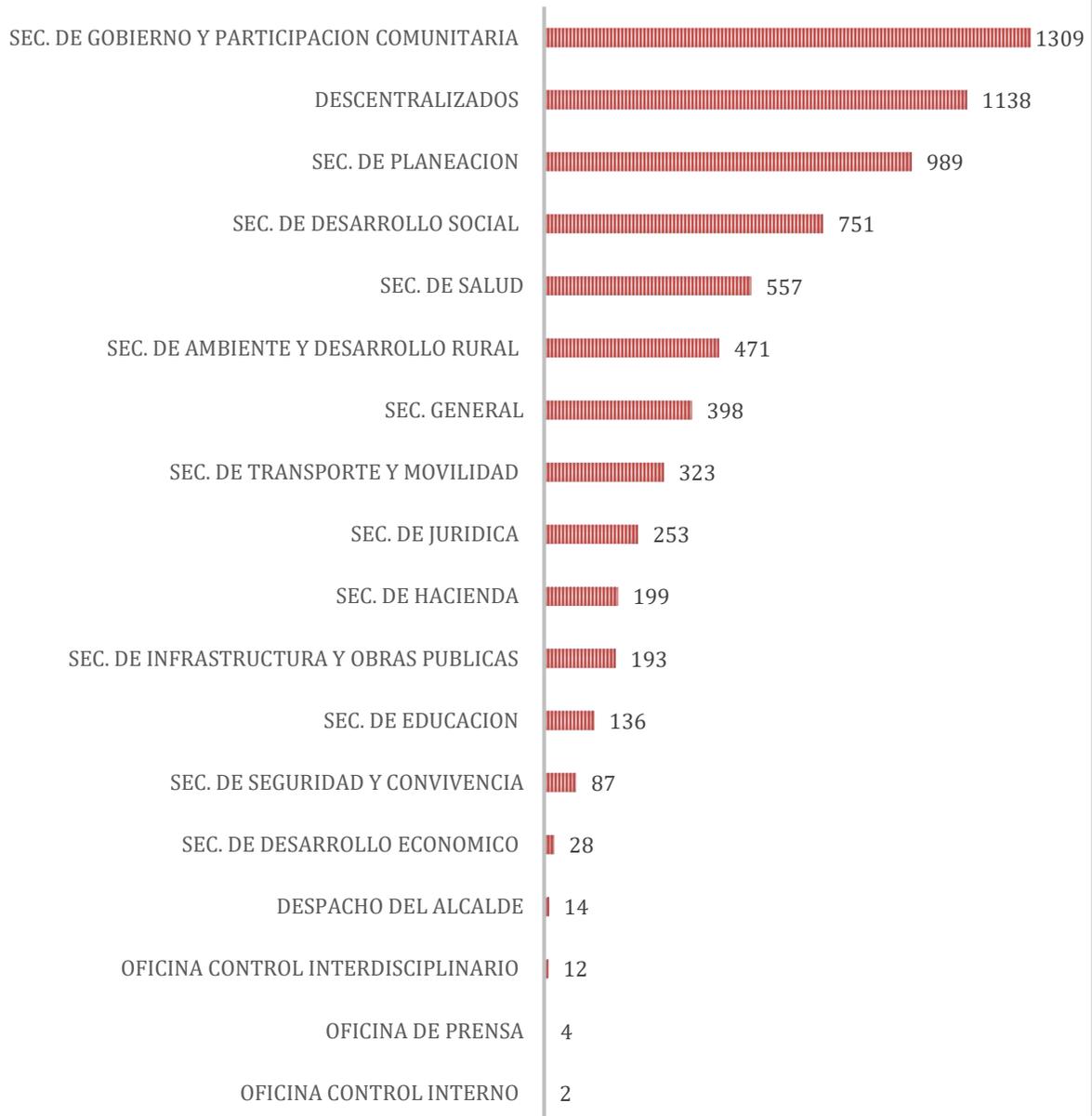
De las 6864 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el primer semestre del año 2024, 1714 fueron radicadas por mujeres, 1871 por hombres, 1867 provienen del sector privado, del 1369 sector público y 43 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género masculino el cual representa un 27%, del total de PQRS.



DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil trescientos nueve (1309) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de control interno con dos (2) PQRS durante el primer semestre de 2024.

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	9	57	54	87	2	0	0	6	0	774	0	989
SEC. GENERAL	0	0	43	183	44	1	0	1	0	0	126		398
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	451	0	516	11	48	0	7	0	0	0	276	0	1309
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	612	61	34	1	0	0	0	0	42	1	751
DESCENTRALIZADOS	0	3	902	9	29	0	0	1	1	0	84	109	1138
SEC. DE SALUD	316	0	68	0	24	0	0	1	0	0	148	0	557
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	25	2	8	0	0	0	0	0	52	0	87
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	42	3	9	0	0	0	0	0	269	0	323
SEC. DE HACIENDA	0	0	45	6	44	0	0	0	2	0	102	0	199
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	82	3	35	0	0	0	0	0	351	0	471
SEC. DE JURIDICA	0	0	17	2	13	0	0	0	0	0	195	26	253
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	84	3	19	0	0	0	0	0	87	0	193
SEC. DE EDUCACION	0	0	66	0	13	1	0	0	0	0	56	0	136
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	16	0	28
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	9	0	2	0	0	0	0	0	1	0	12
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	4	0	1	0	0	0	2	0	7	0	14
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
TOTAL	767	12	2581	337	417	5	7	3	11	0	2588	136	6864

GRADO DE COMPETENCIA



GRADO DE COMPETENCIA

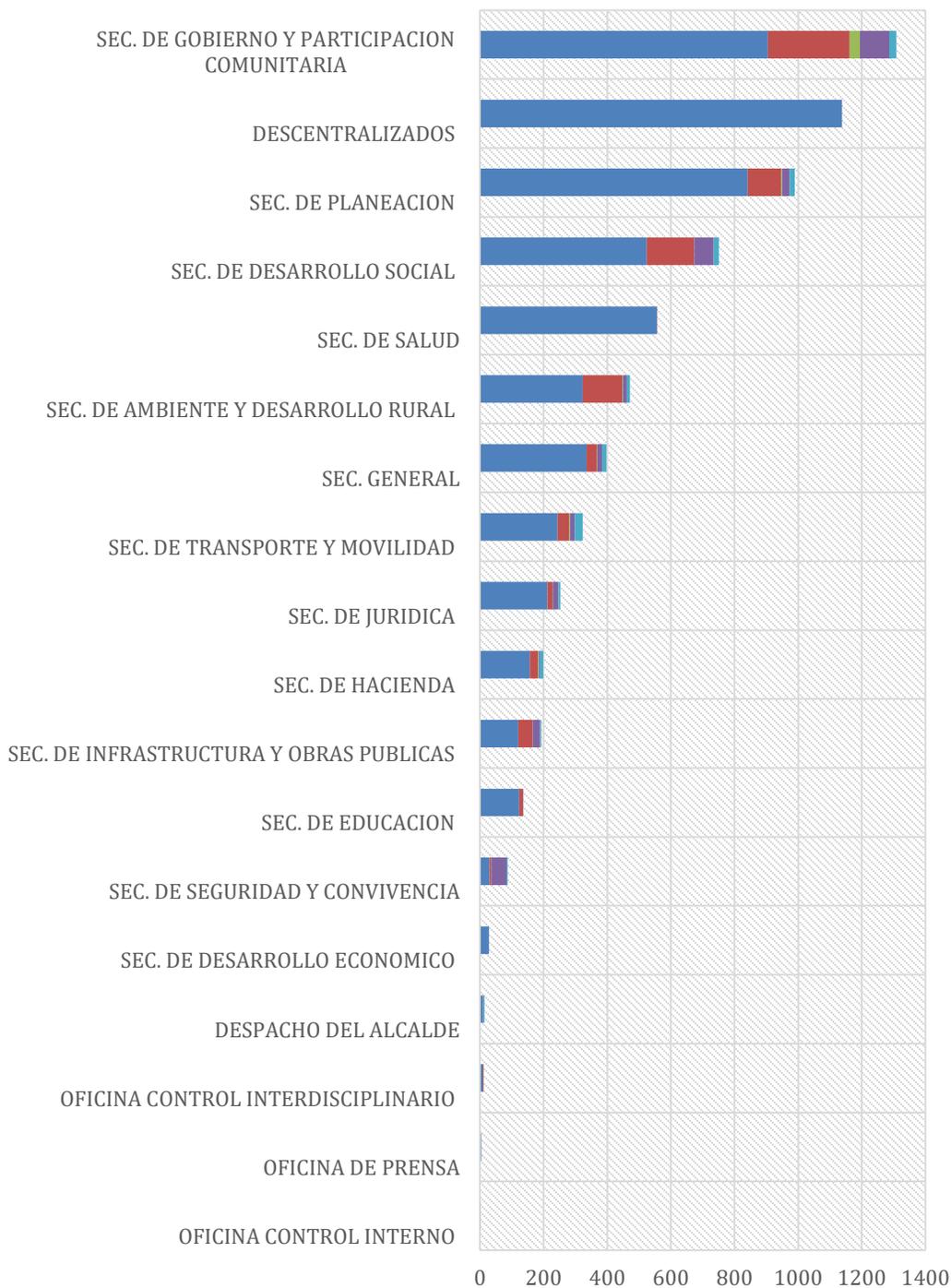
Cabe aclarar que de las 6864 PQRS radicadas en el primer semestre de 2024, 5726 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 1138 de entes descentralizados y otros.

ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

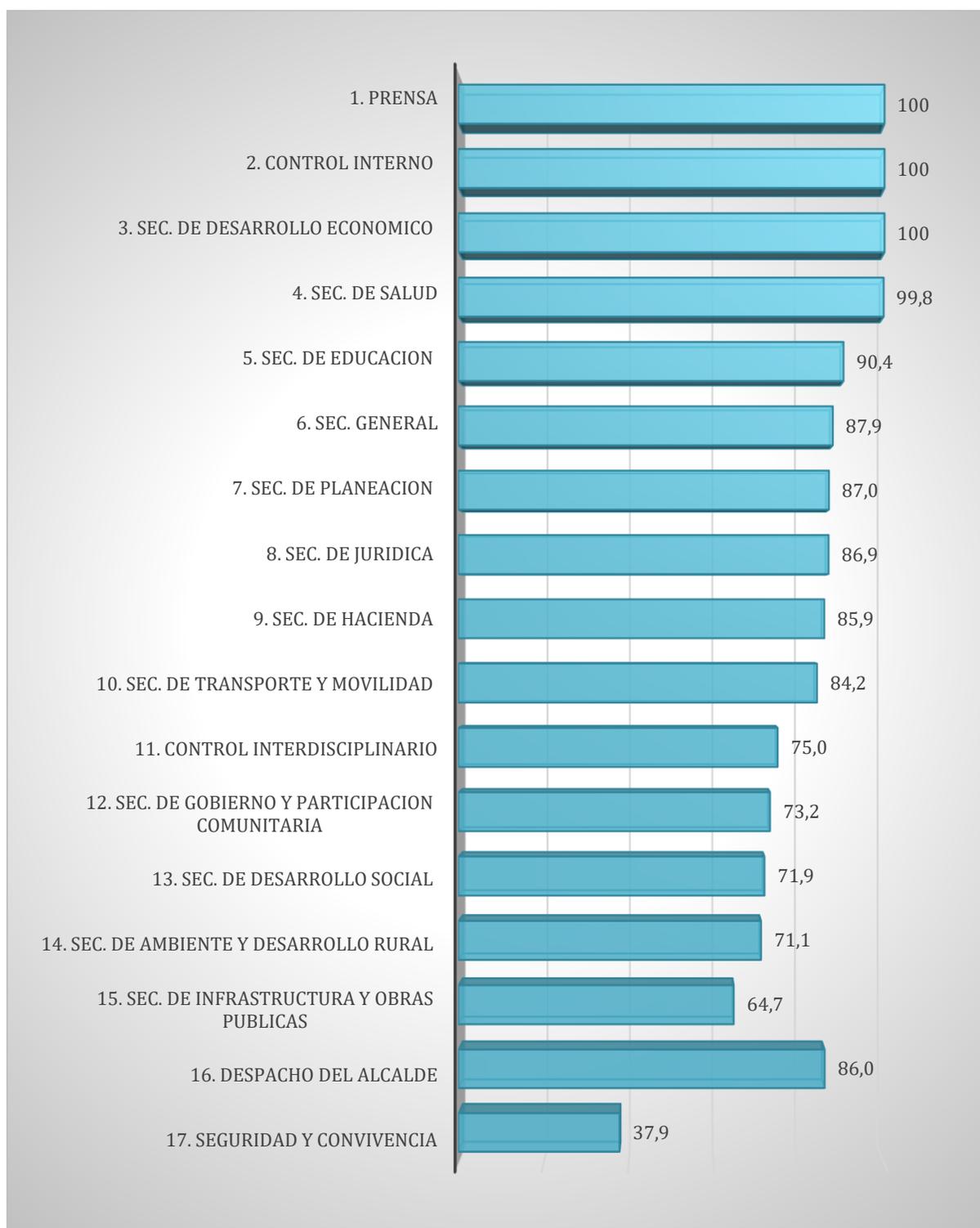
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	842	105	3	23	16	989
SEC. GENERAL	335	33	1	15	14	398
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	905	257	32	93	22	1309
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	524	150	0	61	16	751
DESCENTRALIZADOS	1138	0	0	0	0	1138
SEC. DE SALUD	556	1	0	0	0	557
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	30	6	0	48	3	87
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	244	36	3	15	25	323
SEC. DE HACIENDA	157	25	2	3	12	199
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	323	124	2	12	10	471
SEC. DE JURIDICA	212	16	1	17	7	253
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	121	45	0	23	4	193
SEC. DE EDUCACION	123	12	0	1	0	136
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	28	0	0	0	0	28
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	9	3	0	0	0	12
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	9	1	0	1	3	14
OFICINA DE PRENSA	4	0	0	0	0	4
TOTAL	5562	814	44	312	132	6864

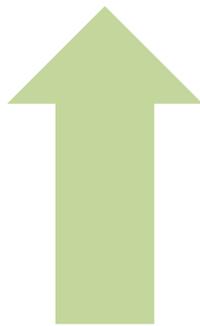
DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

■ A TERMINO ■ FUERA DE TERMINO ■ POR RESPONDER ■ VENCIDAS ■ NO REQUIERE



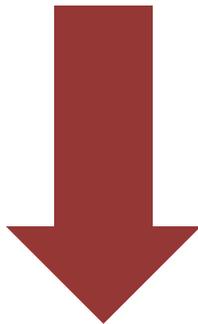
RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





OFICINAS DE
PRENSA, CONTROL
INTERNO Y SEC.
DESARROLLO
ECONOMICO
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, las que no requieren respuesta y PQRS por responder.



SECRETARIA
DE
SEGURIDAD Y
CONVIVENCIA
CON 37,9%

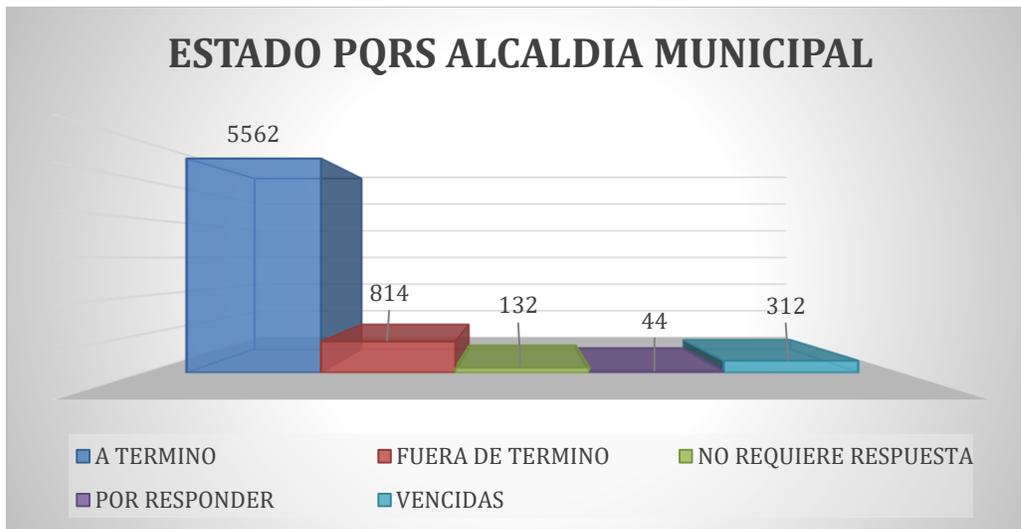
Las oficinas de Prensa y Control Interno y Sec desarrollo económico ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud con 99.8%, mientras que la Secretaria de seguridad y convivencia con (37.9 % ocupa el décimo séptimo lugar).

Índice de cumplimiento =

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

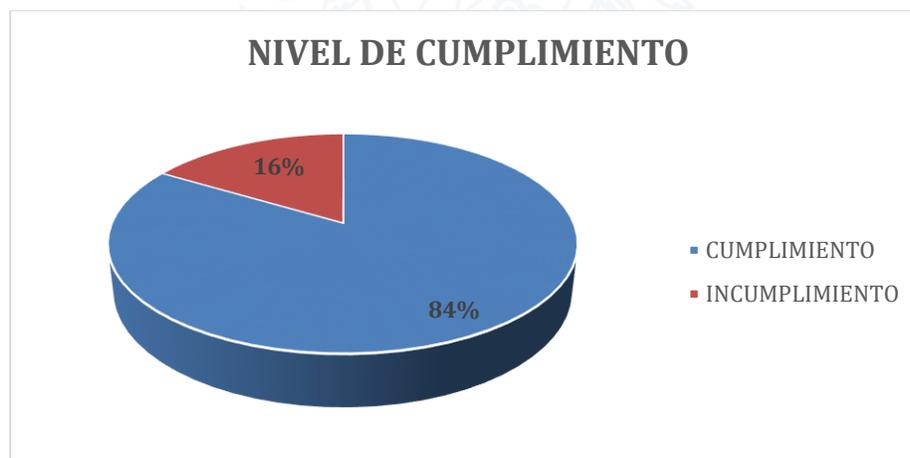
ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 6864 PQRS radicadas en el primer semestre de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 5562 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 814 fuera de términos, 132 no requieren respuestas 312 se encuentran vencidas y 44 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados en la ley 1755 de 2015.



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el primer Semestre 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 primer semestre de 2024 fue del **84%** con respecto a las 6169 radicadas en la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2024 al 30/06/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (5562), FUERA DE TERMINO (814), VENCIDAS (312), NO REQUIEREN RESPUESTA (132) y POR RESPONDER (44) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 24/07/2024.

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 una Matriz del estado de las PQRS a cada dependencia vía correo electrónico 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.

La Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS dependiente de la Secretaria General en el marco de la Estrategia de Ventanilla hacia adentro desarrolló capacitaciones a los funcionarios y contratistas para promover la cultura de servicio a la ciudadanía, mejoramiento de la percepción ciudadana hacia la institucionalidad y la prestación del servicio a la comunidad en la orientación, atención oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Los temas fueron:

1. Protocolos de Atención al ciudadano
2. Ley 1755 de 2015 y ley 1806 de 2016
3. Manejo del aplicativo Sysman workflow de radicados para peticiones, Quejas y Reclamos.
4. Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva.

Se evidenció que existían 2 formularios para el proceso de PQRS en la página Web del Municipio, uno que no tenía toda la caracterización y requisitos para una petición y no estaba enlazado con el software de radicados Sysman por tal razón implicaba trabajo manual y el otro formulario si estaba enlazado con el software Sysman y cumplía con todos los requisitos por tal razón se efectuó Acción de mejora al proceso PQRS del formulario web unificando una sola opción de formulario, con esto se logró que los PQRS solicitados por los ciudadanos por este medio, cumplan con la caracterización y los requisitos de ley y que esta información suba en línea al software de SYSMAN.

Elaboro, Monica Hernandez/ Leidy abril
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS
Reviso y aprobó : Lina Eva Salinas Moron
Directora Integral de Atencion al Usuario, al ciudadano y PQRS

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ