

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

INFORME PQRS SEPTIEMBRE 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 septiembre, 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.

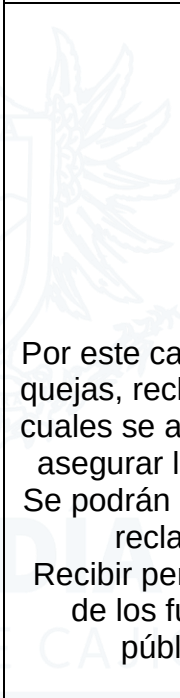
En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRS allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley 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 30 de septiembre de 2024.

CANALES DE ATENCION

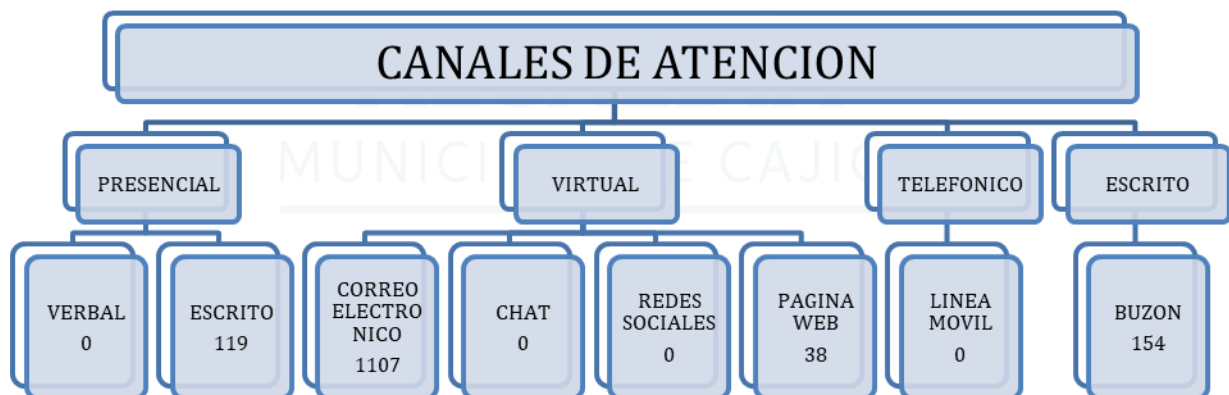
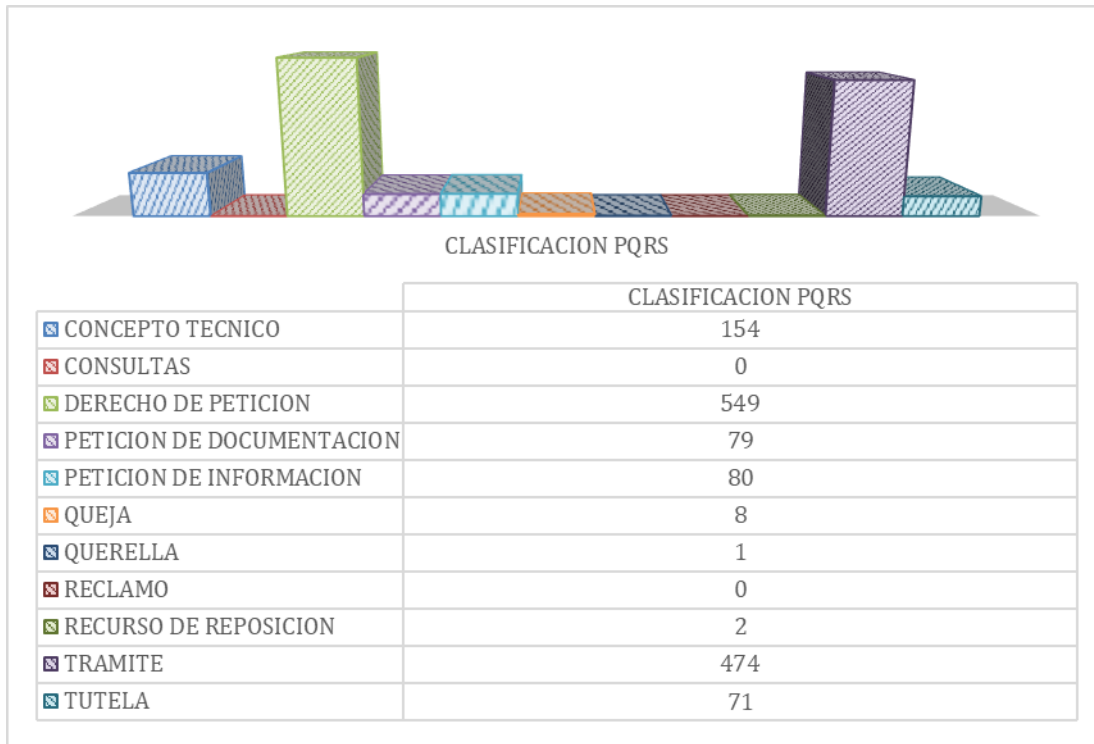
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

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 # 0- 25 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. 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	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. Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores públicos y ciudadanos.
	Radicación comunicación 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 la Justicia Bohío- Sec. de Ambiente- Sec. Desarrollo Social		

INFORME PQRS RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE

En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de septiembre de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1418 PQRS, los cuales se clasifican así.

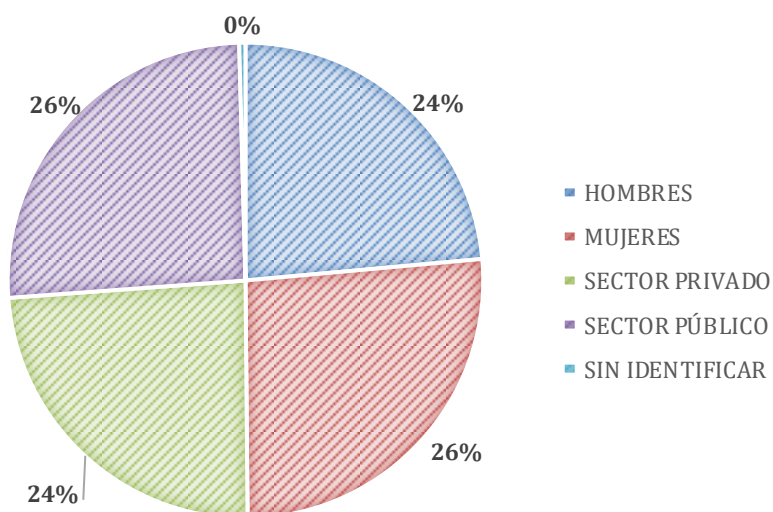
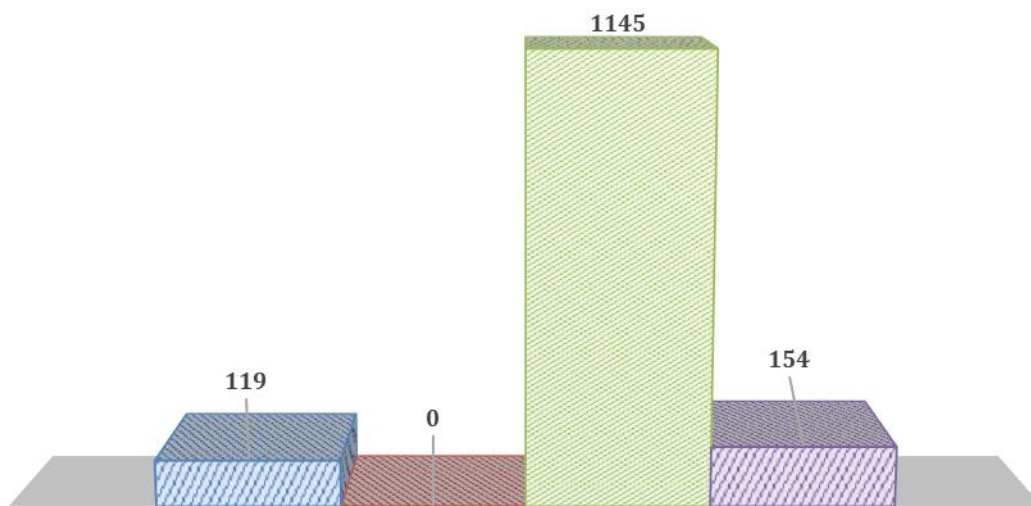


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

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.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

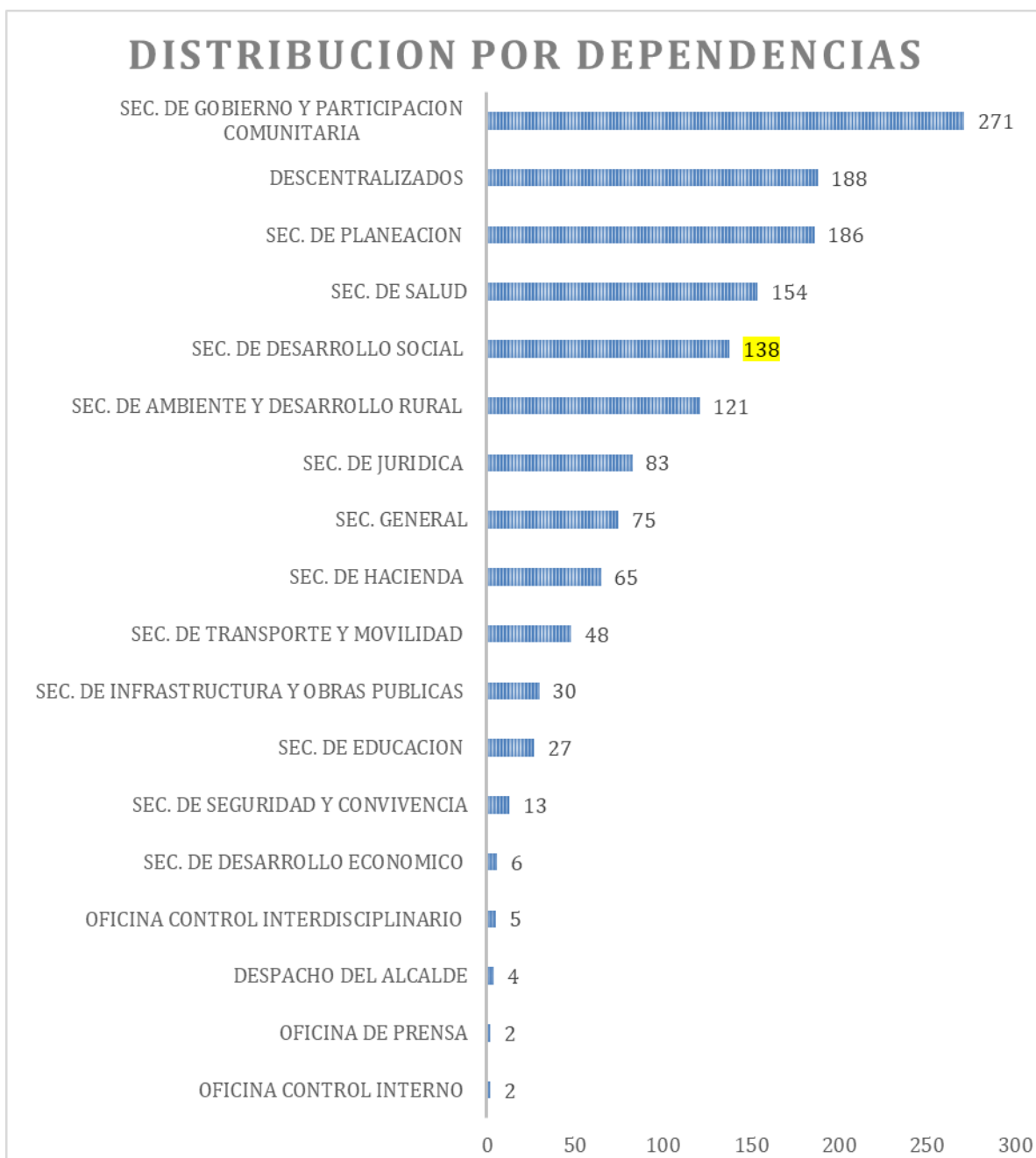
■ PRESENCIAL ■ TELEFONICO ■ VIRTUAL ■ ESCRITO



De las 1418 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de septiembre 373 fueron radicadas por mujeres, 334 por hombres, 340 provienen del sector privado, 365 del sector público y 6 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género femenino que representa un 26%, del total de PQRs radicadas en el mes de septiembre.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos setenta y uno (271) PQRS, mientras que la oficina de Control interno y prensa registraron dos (2) 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	0	15	6	17	0	0	0	0	0	148	0	186
SEC. GENERAL	0	0	9	41	6	2	0	0	0	0	17	0	75
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	93	0	118	4	7	2	1	0	0	0	46	0	271
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	110	13	4	0	0	0	1	0	10	0	138
DESCENTRALIZADOS	0	0	130	1	8	0	0	0	0	0	17	32	188
SEC. DE SALUD	61	0	0	0	7	0	0	0	0	0	86	0	154
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	10	0	1	0	0	0	0	0	2	0	13
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	17	0	3	1	0	0	1	0	26	0	48
SEC. DE HACIENDA	0	0	15	7	10	0	0	0	0	0	33	0	65
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	68	1	6	1	0	0	0	0	45	0	121
SEC. DE JURIDICA	0	0	11	5	4	0	0	0	0	0	24	39	83
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	23	1	2	0	0	0	0	0	4	0	30
SEC. DE EDUCACION	0	0	15	0	3	0	0	0	0	0	9	0	27
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	6

OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TOTAL	154	0	549	79	80	8	1	0	2	0	474	71	1418



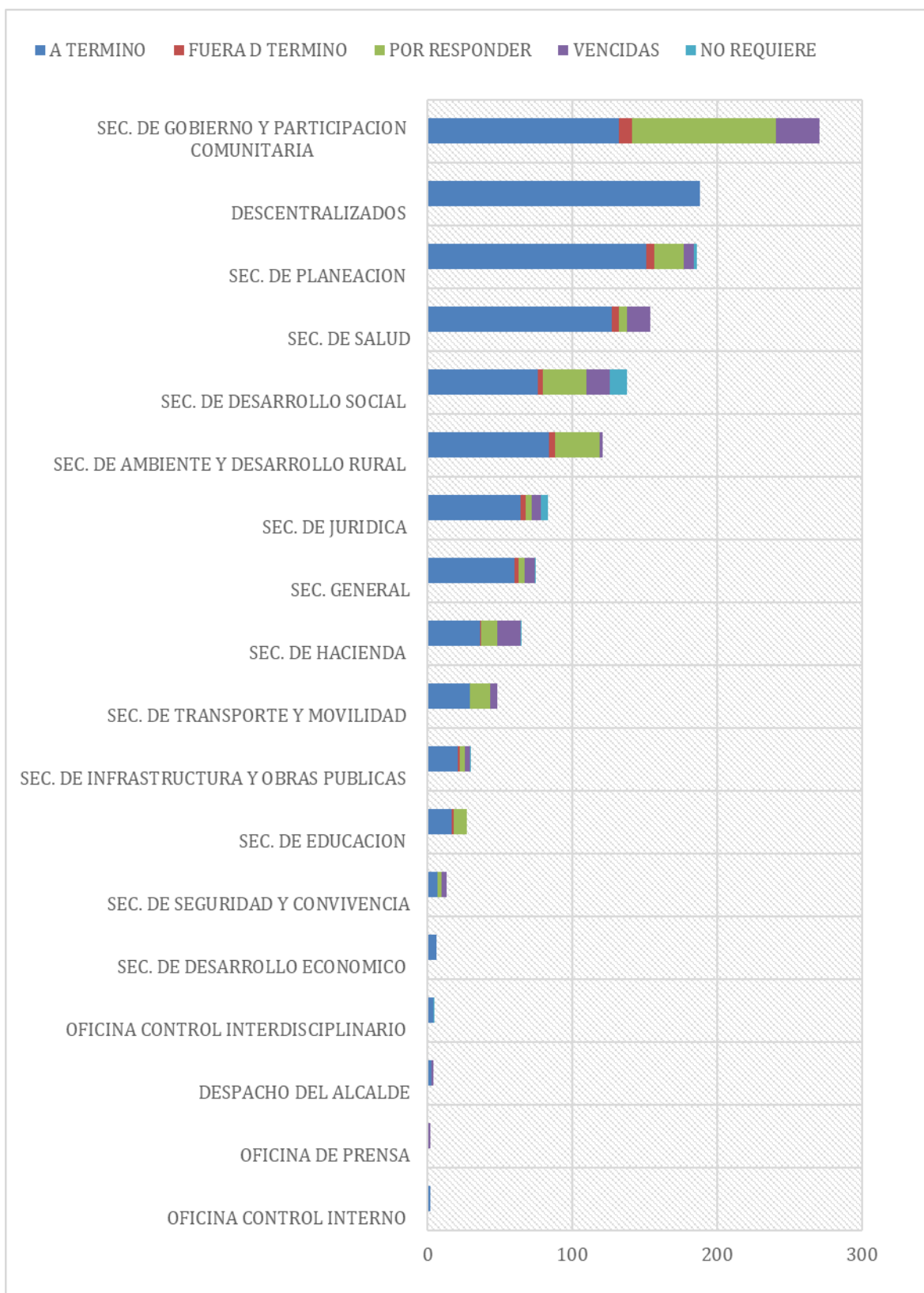
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 1418 PQRS radicadas en el mes de septiembre de 2024, 1230 PQRS estos son de competencia de la Administración Municipal y corresponden al (87%) y 188 no son de competencia de la Administración Municipal son de Entes

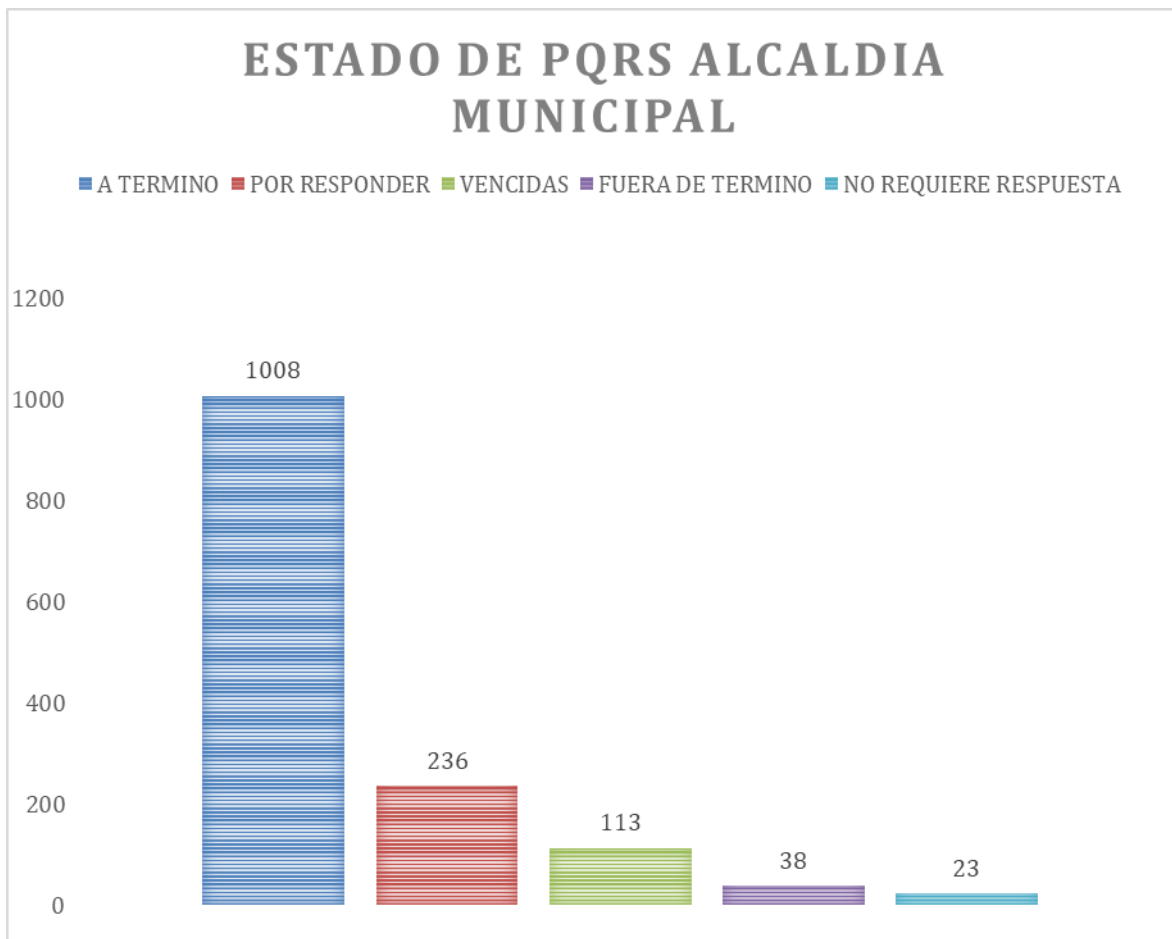
Descentralizados y otros corresponden , es decir que estos 188 no son de competencia de la Administración Municipal.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

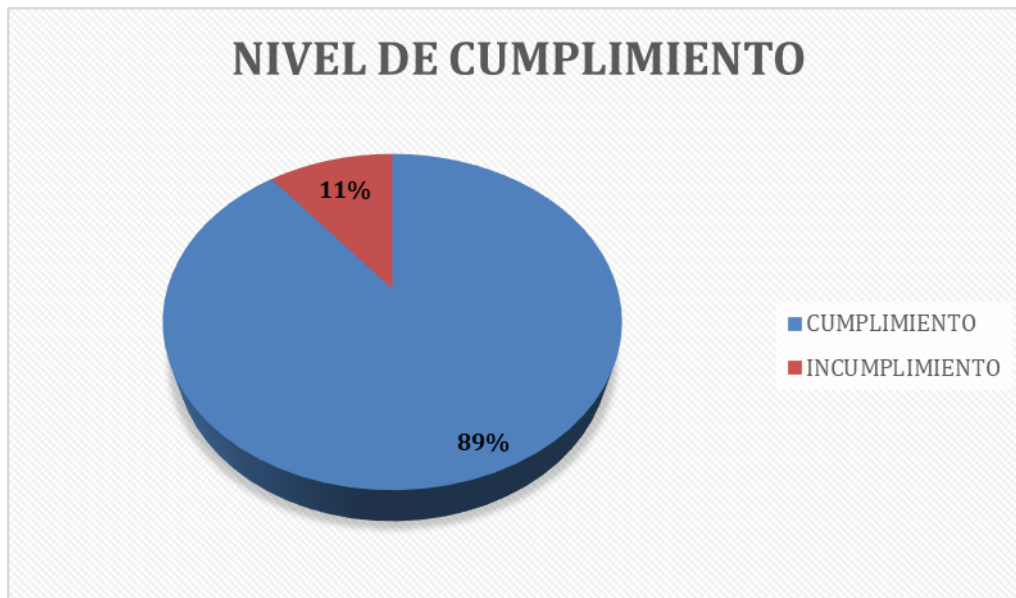
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	151	6	20	7	2	186
SEC. GENERAL	60	3	4	7	1	75
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	132	9	100	30	0	271
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	76	4	30	16	12	138
DESCENTRALIZADOS	188	0	0	0	0	188
SEC. DE SALUD	127	5	6	16	0	154
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	0	3	3	0	13
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29	0	14	5	0	48
SEC. DE HACIENDA	36	1	11	16	1	65
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	84	4	31	2	0	121
SEC. DE JURIDICA	64	4	4	6	5	83
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	21	1	4	3	1	30
SEC. DE EDUCACION	17	1	9	0	0	27
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	4	0	0	0	1	5
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	1	0	4
OFICINA DE PRENSA	1	0	0	1	0	2
TOTAL	1008	38	236	113	23	1418



De las 1418 PQRS radicadas en el mes de septiembre 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 1008 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 236 PQRS están por responder 113 se encuentran vencidas, 38 se respondieron fuera de términos y 23 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 septiembre fue: del 89%



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas a término, fuera de término, 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 septiembre 2024 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 septiembre de 2024 fue del 89% con respecto a las 1418 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 22/10/ 2024.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/09/2024 al 30/07/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 22/10/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (1008) por responder (236), vencidas (113), fuera de términos (38), no requerían respuesta (23) última fecha de revisión del 23/10/2024.

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 a través de una matriz de seguimiento de las PQRS que se encuentran en estado pendiente, se envía con copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta sea de fondo, con calidad, claridad, y se emita en los términos legales (oportuna), . Así mismo se realizan llamadas para hacer más efectivo el control, se efectúan capacitaciones en la ley 1755 de 2015, y en el manejo del software de radicados work flow.

cada documento corresponde al Secretario de Despacho, Director, Jefe o Profesional de cada dependencia.

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.

Se utiliza la estrategia de ventanilla hacia adentro fortaleciendo las competencias de cada una de los funcionarios con las capacitaciones en la normativa vigente, manejo del software de radicados, comunicación asertiva, protocolos de atención al ciudadano; se hicieron las jornadas de acompañamiento y seguimiento a cada una de las dependencias que lo requirieron.

Se efectúa el fortalecimiento de los canales de Atención al ciudadano: Chat institucional, whatsapp, línea celular con la atención personalizada a los ciudadanos.

*Elaboro, Monica Hernandez / Karen Lemus
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