

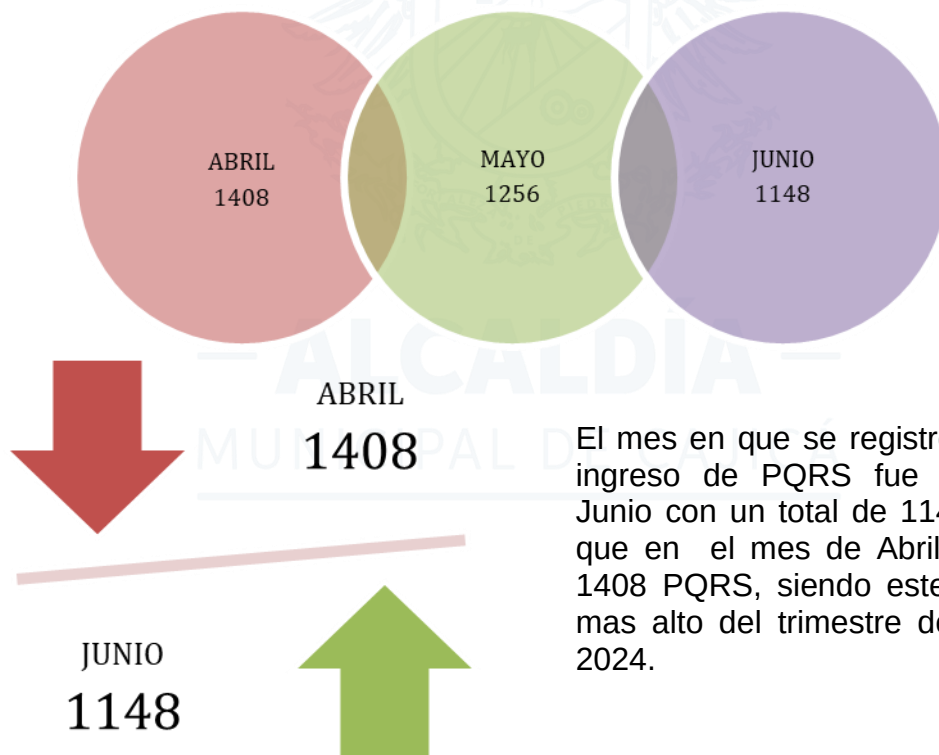
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS TRIMESTRAL (ABRIL-JUNIO) DE 2024

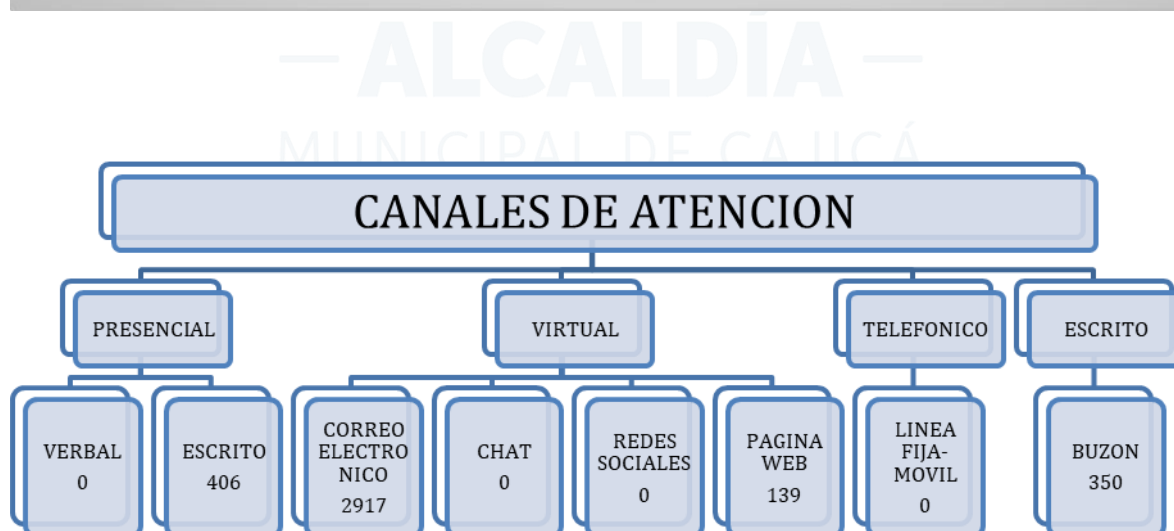
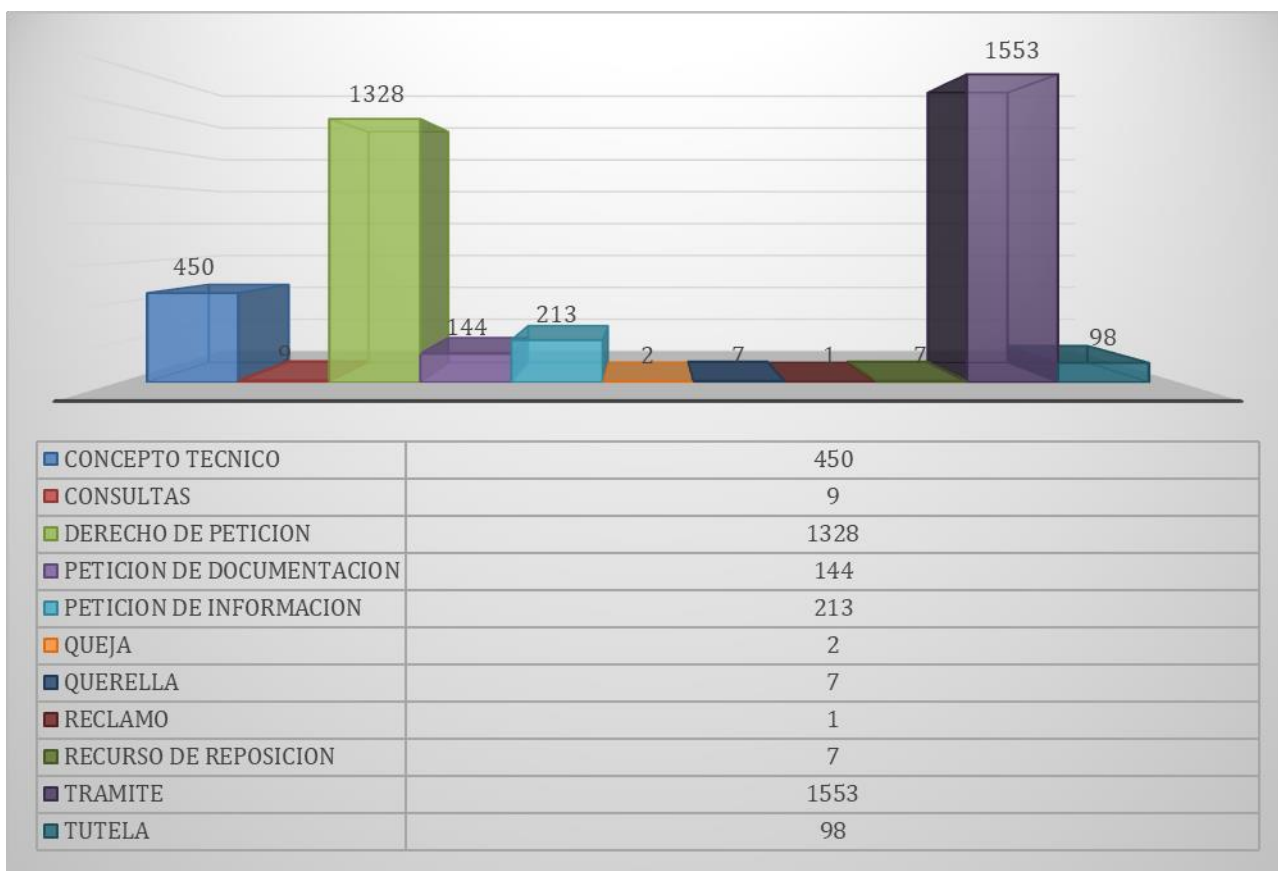
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

ESTADO DE TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO) DE 2024

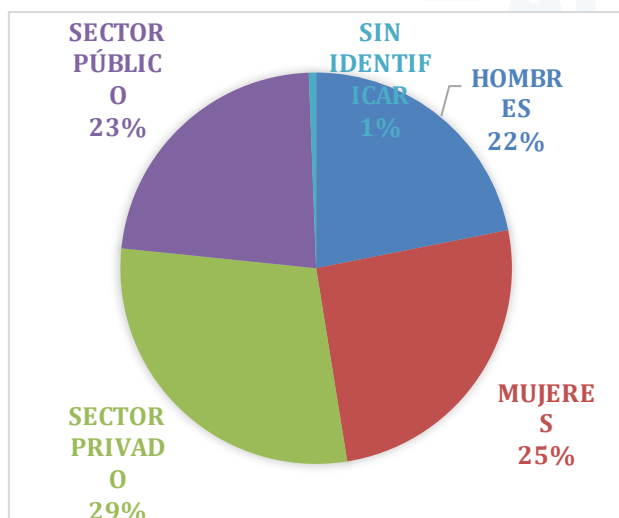
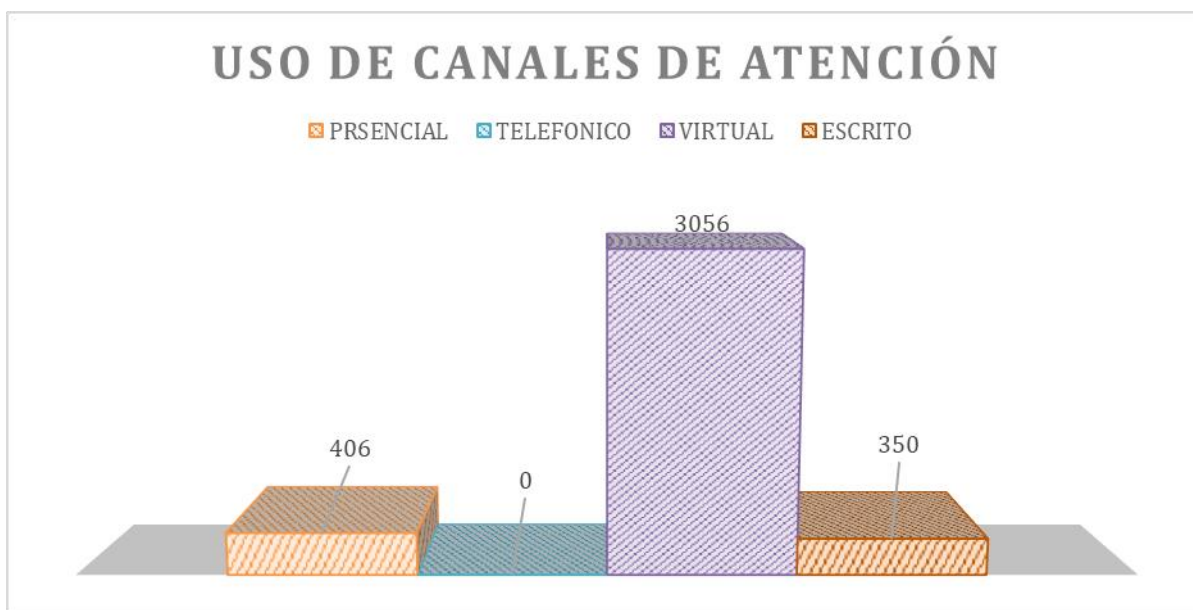
En el periodo comprendido entre el 01/04/2024 al 30/06/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3812 PQRS



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

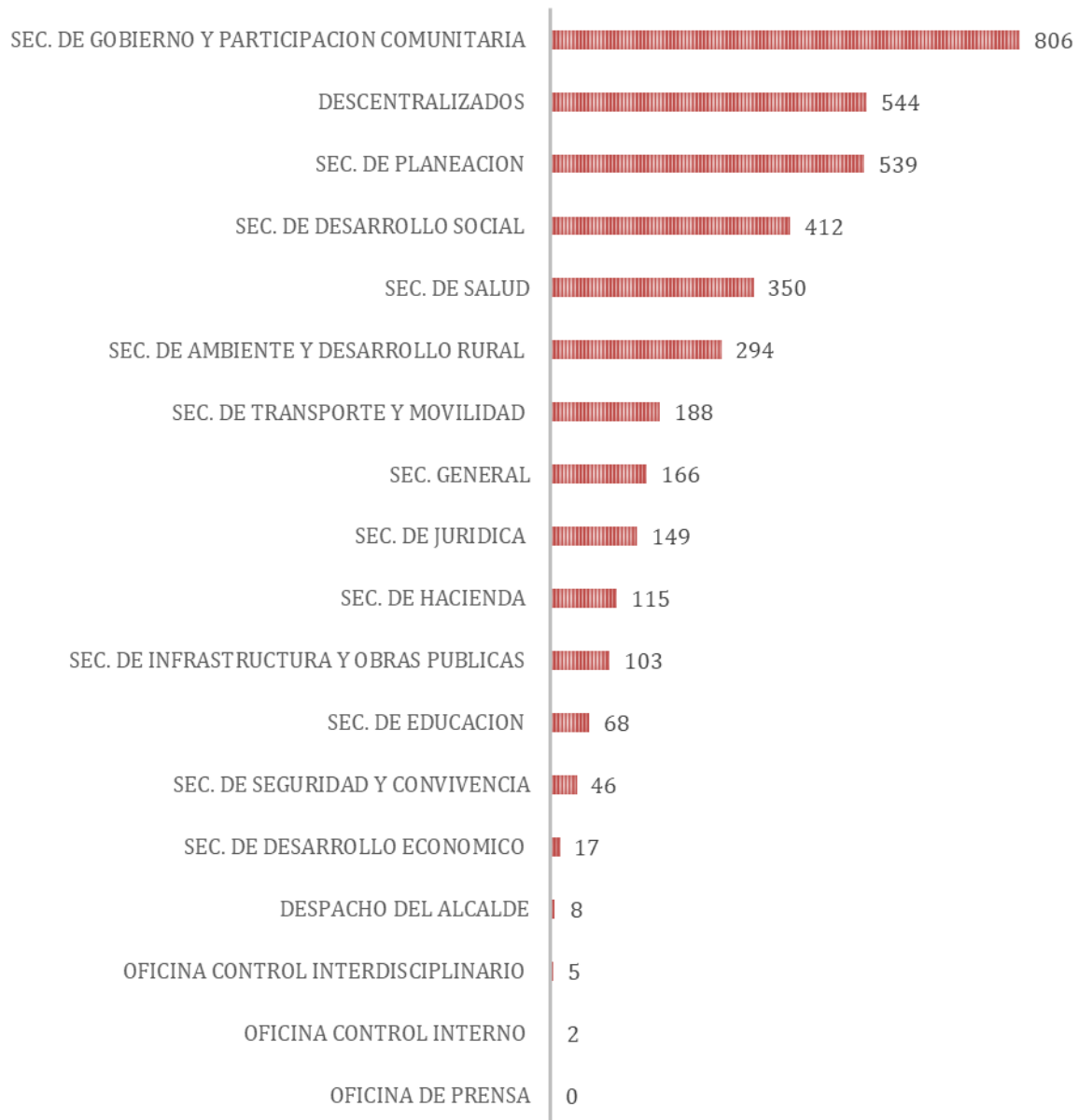


De las 3812 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (abril-junio) del año 2024, 975 fueron radicadas por mujeres, 834 por hombres, 1112 provienen del sector privado, del 868 sector público y 23 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector privado el cual representan un 29%, del total de PQRS.

DISTRIBUCION DE PQRS

En este trimestre la secretaria de Gobierno tuvo el mayor número de PQRS con Ochocientas seis (806) seguida por los Descentralizados con (544) PQRS, mientras que la oficina de prensa no registro pqrs durante el trimestre abril-junio 2024.

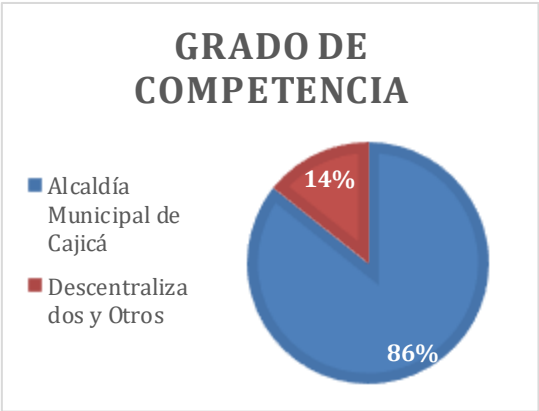
DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

6	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	8	34	35	45	1	0	0	5	0	411	0	539
SEC. GENERAL	0	0	21	52	18	1	0	0	0	0	74	0	166
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	262	0	332	8	28	0	7	0	0	0	169	0	806
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	336	33	16	0	0	0	0	0	27		412
DESCENTRALIZADOS	0	1	401	20	15	0	0	1	0	0	24	82	544
SEC. DE SALUD	188	0	50	0	11	0	0	0	0	0	101	0	350
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	6	1	4	0	0	0	0	0	35	0	46
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	14	2	8	0	0	0	0	0	164		188
SEC. DE HACIENDA	0	0	18	4	21	0	0	0	2	0	70	0	115
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	36	2	21	0	0	0	0	0	235	0	294
SEC. DE JURIDICA	0	0	7	2	6	0	0	0	0	0	118	16	149
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	42	2	10	0	0	0	0	0	49	0	103
SEC. DE EDUCACION	0	0	19	0	6	0	0	0	0	0	43	0	68
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	11	0	17
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	4	0	1	0	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	0	0	0	0	0	5	0	8
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	450	9	1328	161	213	2	7	1	7	0	1536	98	3812

GRADO DE COMPETENCIA

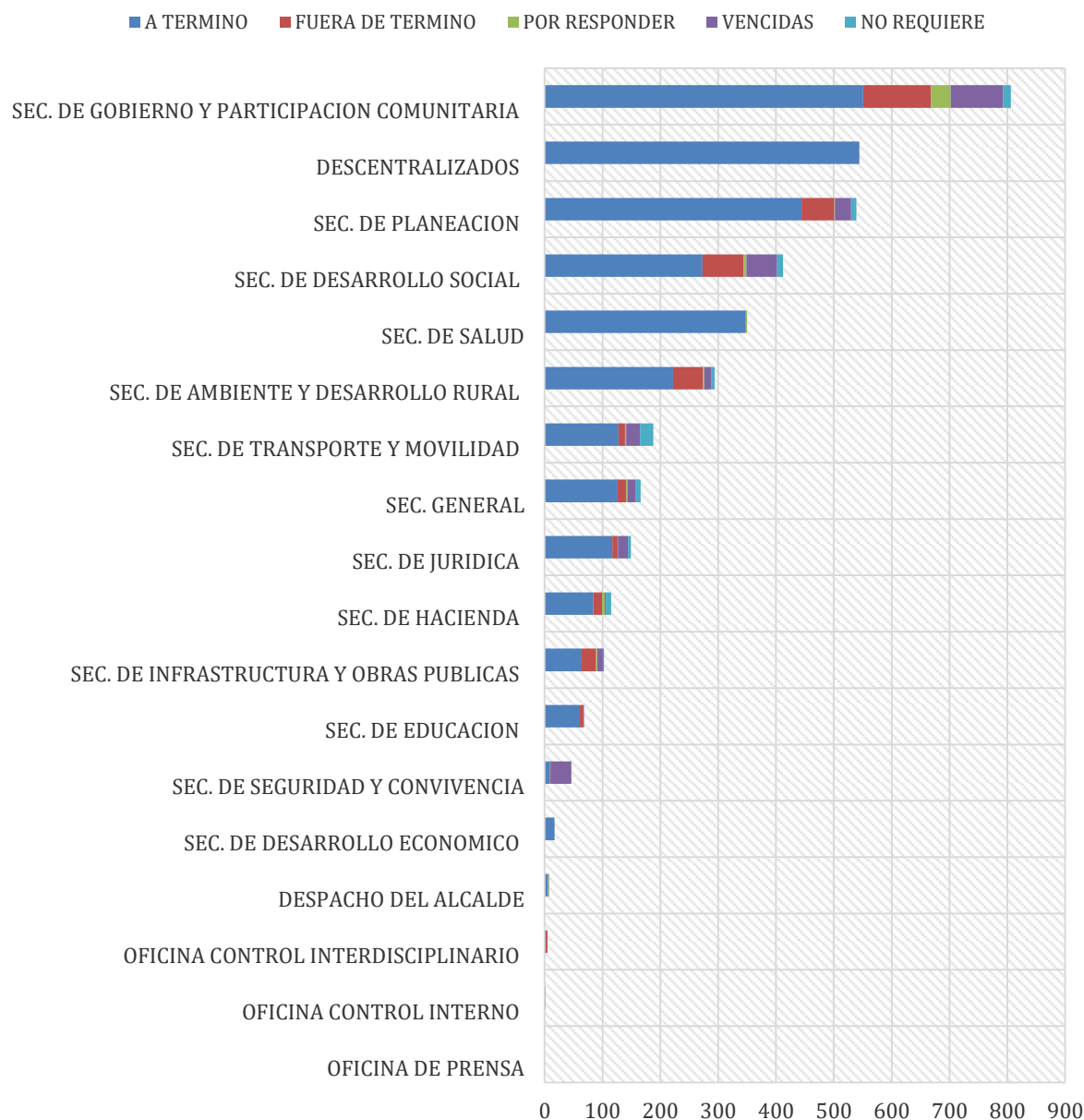


Cabe aclarar que de las 3812 PQRs radicadas en el Trimestre (Abril-Junio) de 2024, 3268 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 544 de entes descentralizados y otros.

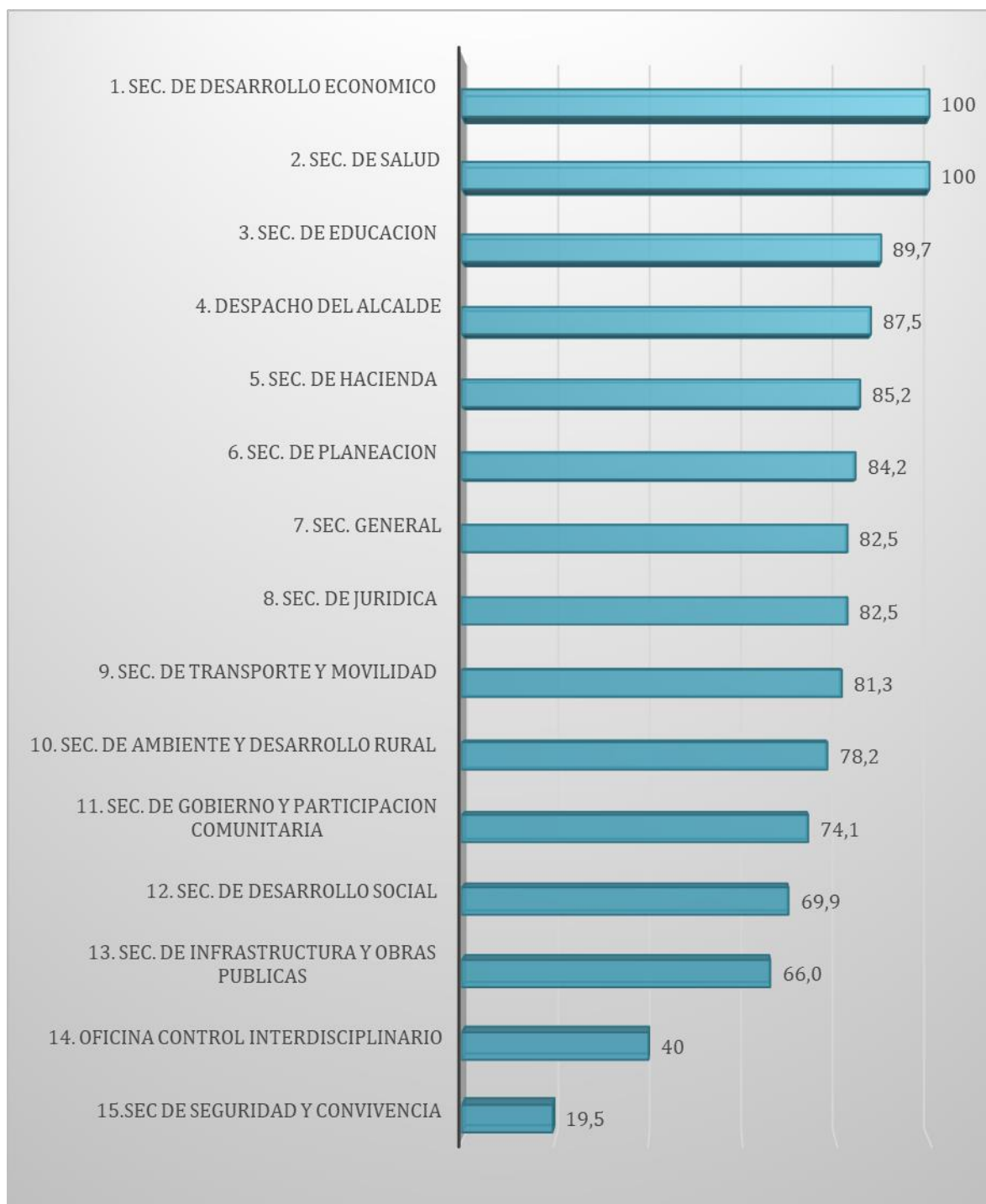
ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	444	57	1	28	9	539
SEC. GENERAL	126	15	2	14	9	166
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	551	117	34	91	13	806
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	273	71	5	53	10	412
DESCENTRALIZADOS	544	0	0	0	0	544
SEC. DE SALUD	348	0	2	0	0	350
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	9	1	0	36	0	46
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	128	11	2	24	23	188
SEC. DE HACIENDA	84	15	5	2	9	115
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	222	52	2	12	6	294
SEC. DE JURIDICA	117	9	1	17	5	149
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	64	25	2	10	2	103
SEC. DE EDUCACION	61	6	0	1	0	68
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	17	0	0	0	0	17
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	2	3	0	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
DESPACHO DEL ALCALDE	5	1	1	0	1	8
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2997	383	57	288	87	3812

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS



Y SEC. DE SALUD Y SEC.
DESARROLLO ECONOMICO
100%

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

Sección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
Código postal: 250140 Teléfono: PBX (601) 8837077
Correo electrónico: millapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
Página web: www.cajica.gov.co

CONVIVENCIA 19.5 %

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

La secretaria de Salud y Sec.Desarrollo económico ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Educación con 89.7%, mientras que la Secretaria de Seguridad y convivencia con 19.5% ocupa el décimo quinto lugar).

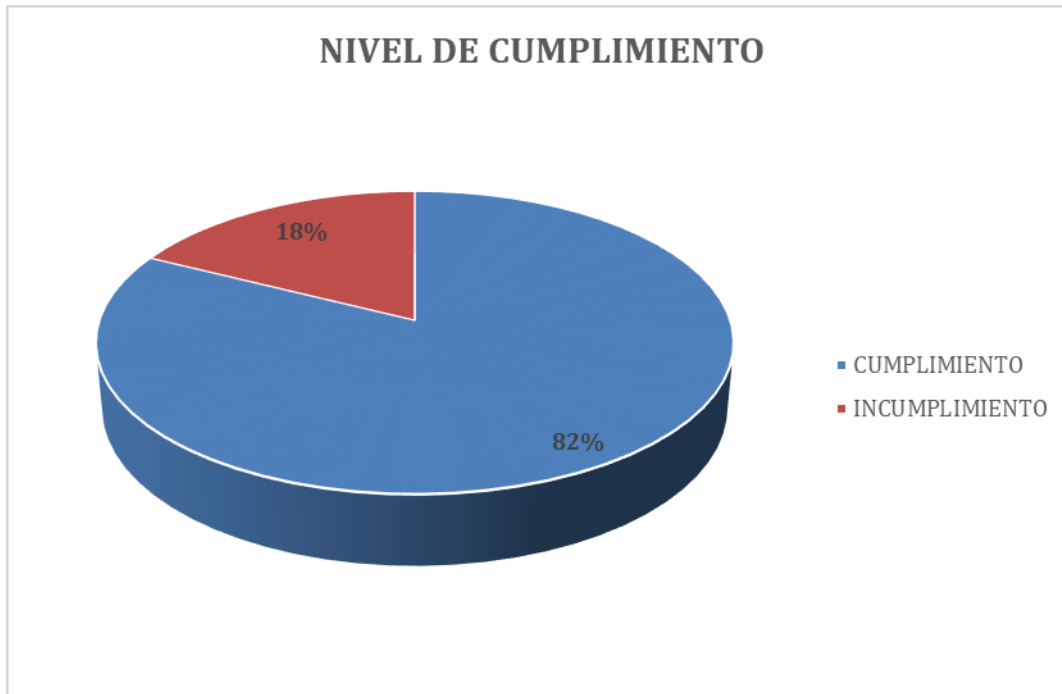
$$\text{Índice de cumplimiento} = \frac{\text{PQRS a termino} + \text{PQRS por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 3812 PQRS radicadas en el trimestre (abril-junio) de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2997 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 383 fuera de términos, 87 no requieren respuestas 288 se encuentran vencidas y 57 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 (abril-junio) 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 (abril-junio) de 2023 fue del 82% con respecto a las 3812 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/04/2024 al 30/06/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2997), FUERA DE TERMINO (383), VENCIDAS (288), NO REQUIEREN RESPUESTA (87) y POR RESPONDER (57) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 19/07/2024.

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 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. Así mismo se realizan llamadas de retroalimentación 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 este acompañamiento se hace vía telefónica, presencial.

Se efectuaron capacitaciones en el manejo del software sysman, en la ley 1755 de 2015, protocolos de atención al ciudadano y comunicación asertiva.

En el trimestre se efectuaron jornadas de acompañamiento para las dependencias. Se unificó el formulario PQRS de la web para la ciudadanía,. Para agilizar el procedimiento de este canal y que ingresará al software de radicados, se eliminó el formulario PQRS que no estaba interfazado con el software y que era manual.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Elaboro, Leidy Abril y Mónica Hernandez

Secretaría General-Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS

Lina Eva Salinas Moron

Directora Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y PQRS