

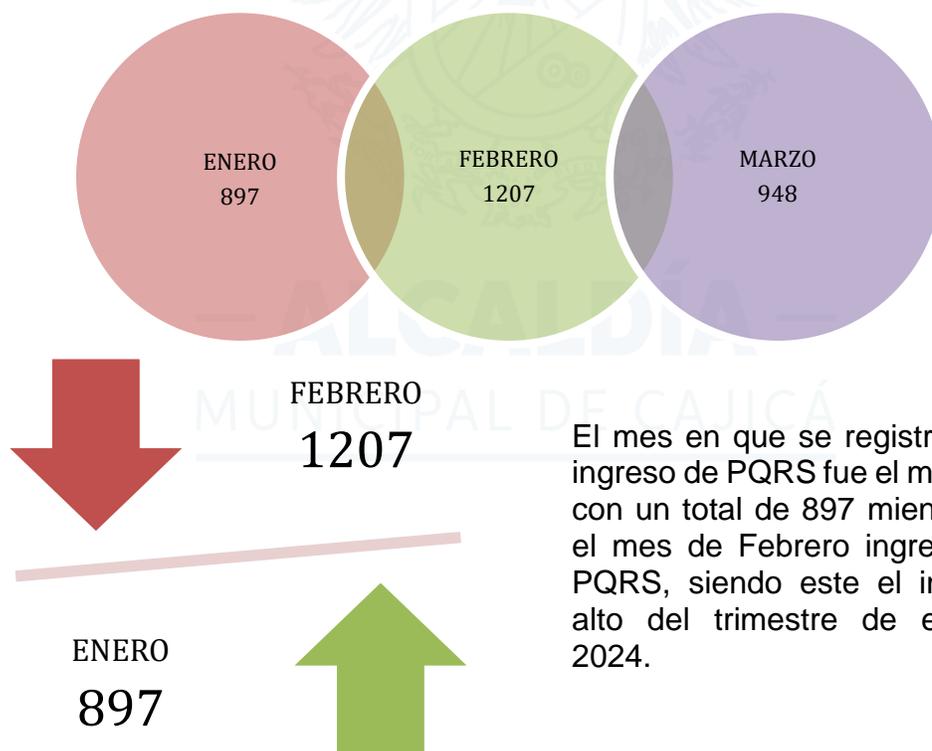
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRS TRIMESTRAL (ENERO-MARZO) 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.

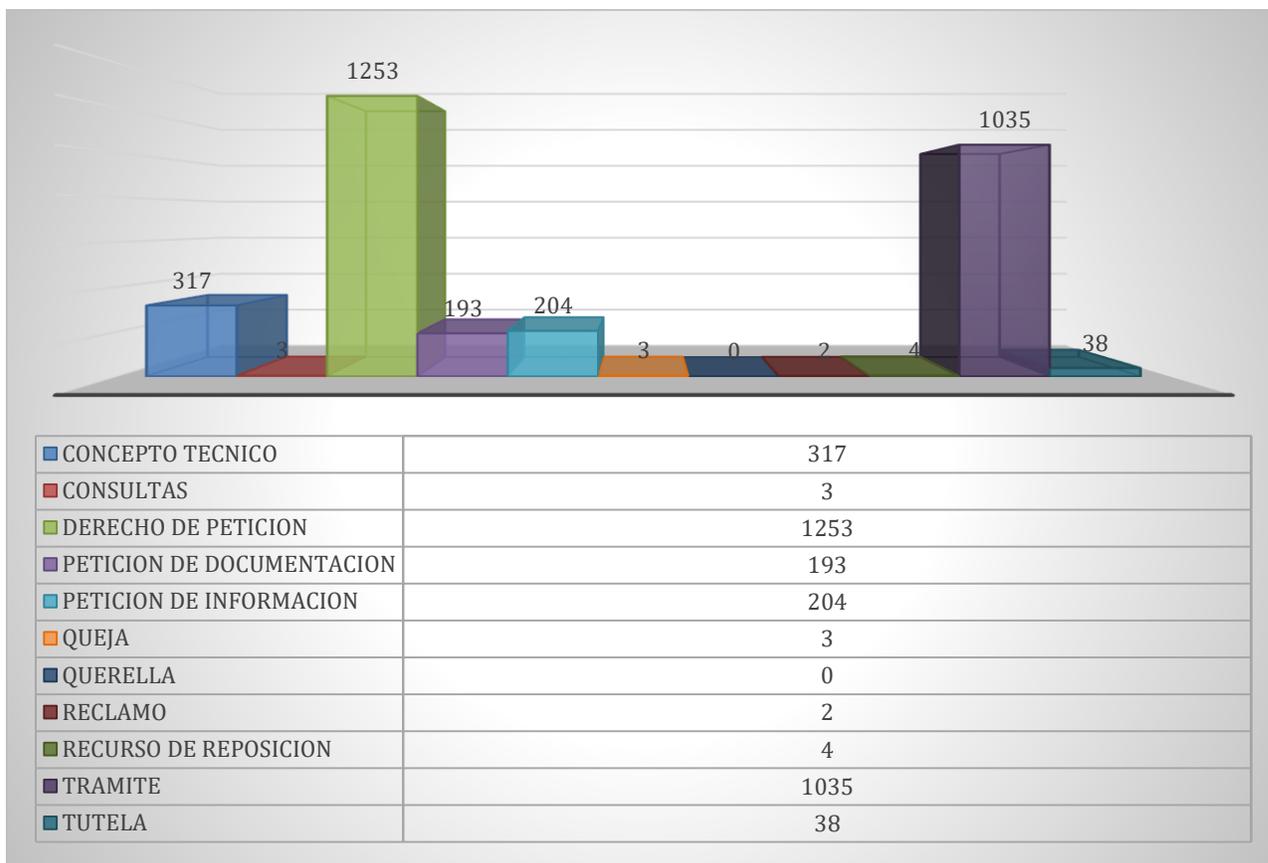
**ESTADO DE TRIMESTRE (ENERO-MARZO) DE 2024**

En el periodo comprendido entre el 01/01/2024 al 31/03/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3052 PQRS

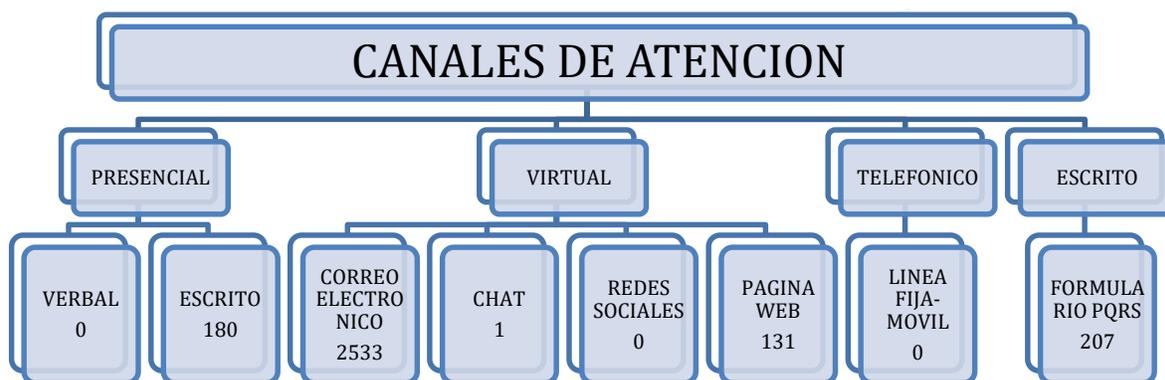


El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de Enero con un total de 897 mientras que en el mes de Febrero ingresaron 1207 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del trimestre de enero-marzo 2024.

## CLASIFICACIÓN DE PQRS

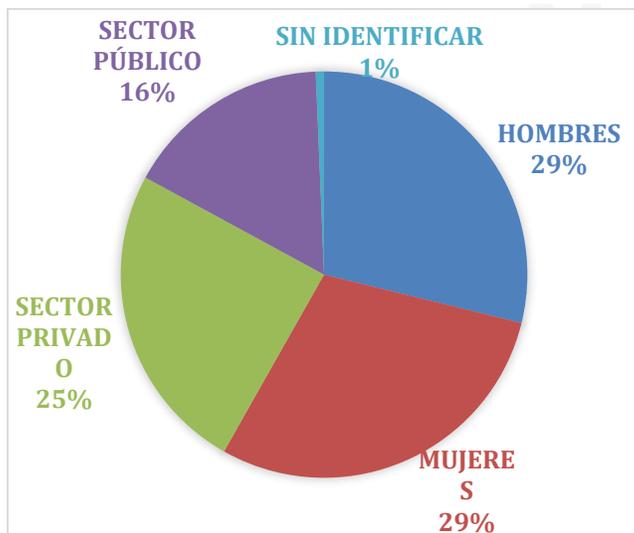
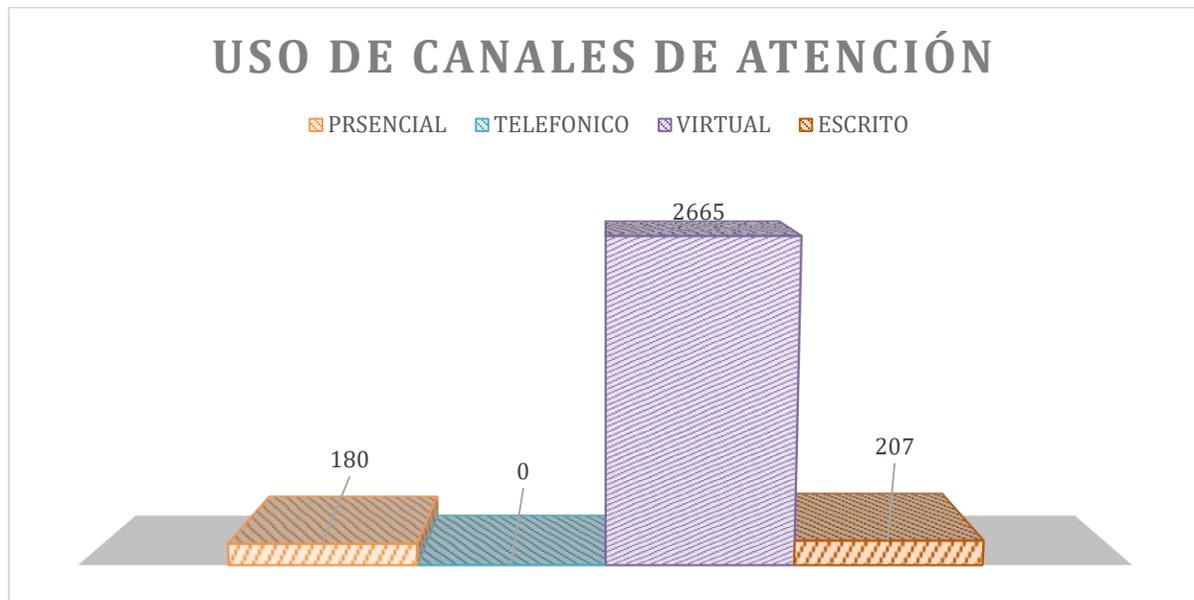


## CANALES DE ATENCION



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

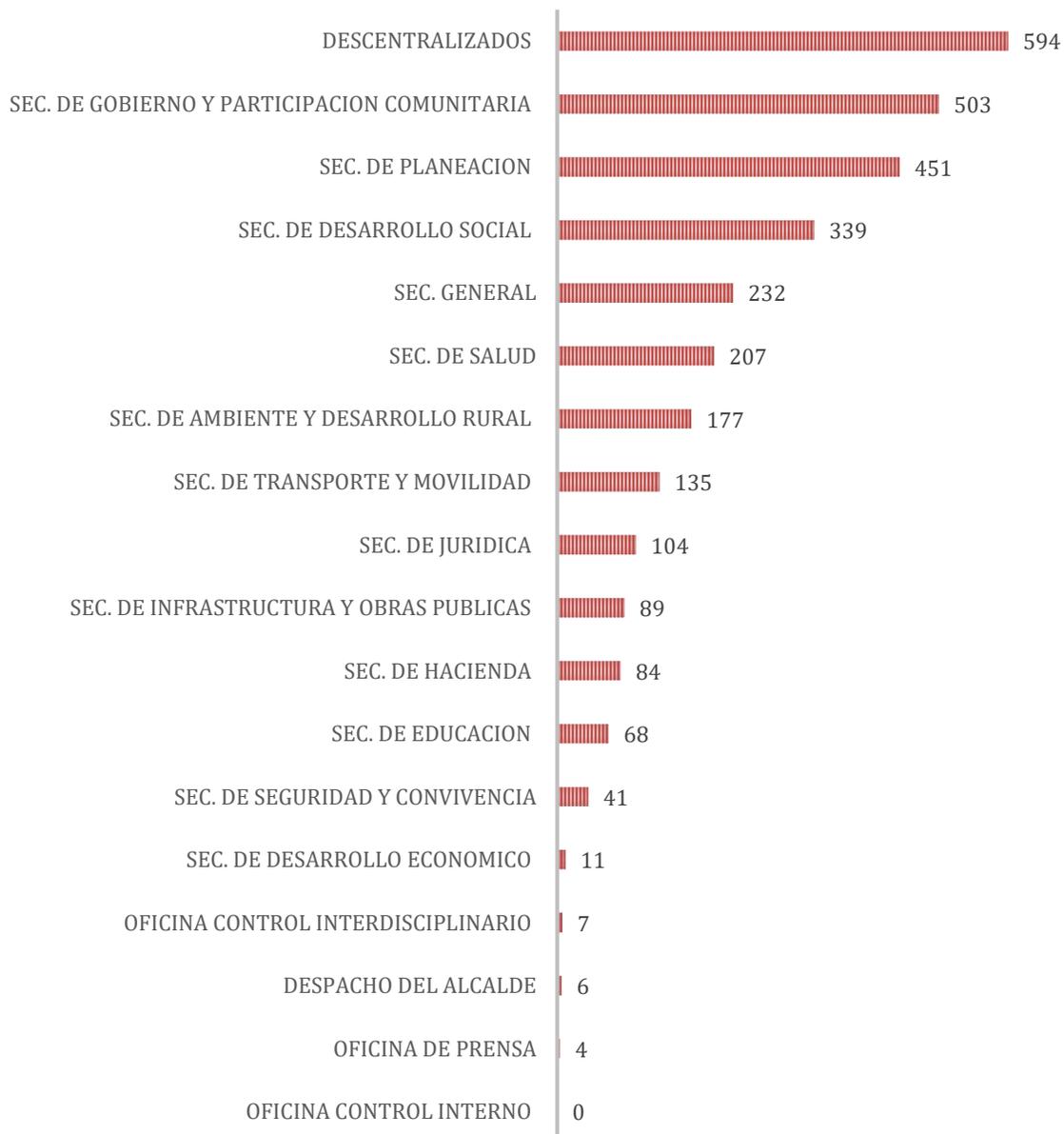


De las 3052 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (enero-marzo) del año 2024, 896 fueron radicadas por mujeres, 880 por hombres, 755 provienen del sector privado, del 501 sector público y 20 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino y masculino los cuales representan un 29%, del total de PQRS.

## DISTRIBUCION DE PQRS

Las entidades descentralizadas tuvieron el mayor número de PQRS seguida de la secretaria de Gobierno con Quinientos tres (503) PQRS, mientras que la de menor fue Control Interno quien no registro pqrs durante el trimestre enero-marzo 2024.

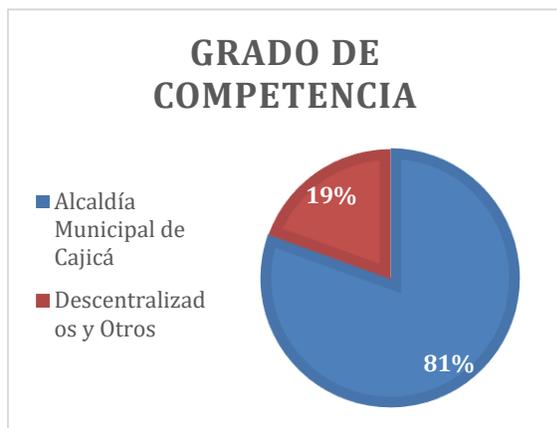
### DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



**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	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	1	23	19	42	1	0	0	1	0	364	0	451
SEC. GENERAL	0	0	22	131	26	0	0	1	0	0	52	0	232
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	189	0	184	3	20	0	0	0	0	0	107	0	503
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	276	28	18	1	0	0	0	0	15	1	339
DESCENTRALIZADOS	0	2	501	6	14	0	0	0	1	0	43	27	594
SEC. DE SALUD	128	0	18	0	13	0	0	1	0	0	47	0	207
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	19	1	4	0	0	0	0	0	17	0	41
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	28	1	1	0	0	0	0	0	105	0	135
SEC. DE HACIENDA	0	0	27	2	23	0	0	0	0	0	32	0	84
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	46	1	14	0	0	0	0	0	116	0	177
SEC. DE JURIDICA	0	0	10	0	7	0	0	0	0	0	77	10	104
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	42	1	9	0	0	0	0	0	37	0	89
SEC. DE EDUCACION	0	0	47	0	7	1	0	0	0	0	13	0	68
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	5	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	5	0	1	0	0	0	0	0	1	0	7
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	2	0	6
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>3</b>	<b>1253</b>	<b>193</b>	<b>204</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1035</b>	<b>38</b>	<b>3052</b>

## GRADO DE COMPETENCIA



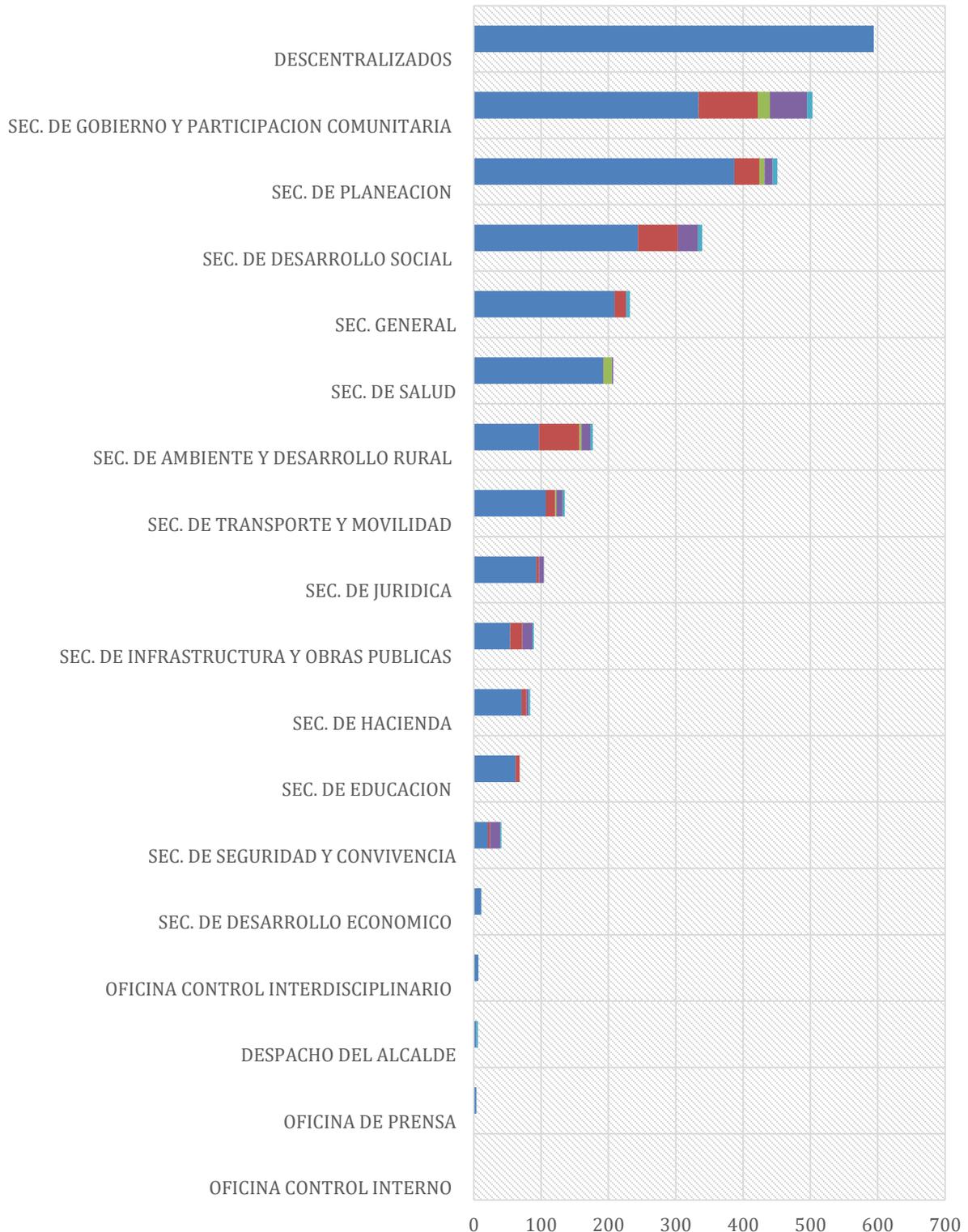
Cabe aclarar que de las 3052 PQRs radicadas en el Trimestre (enero-marzo) de 2024, 2458 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 594 de entes descentralizados y otros.

## ESTADO PQRs Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

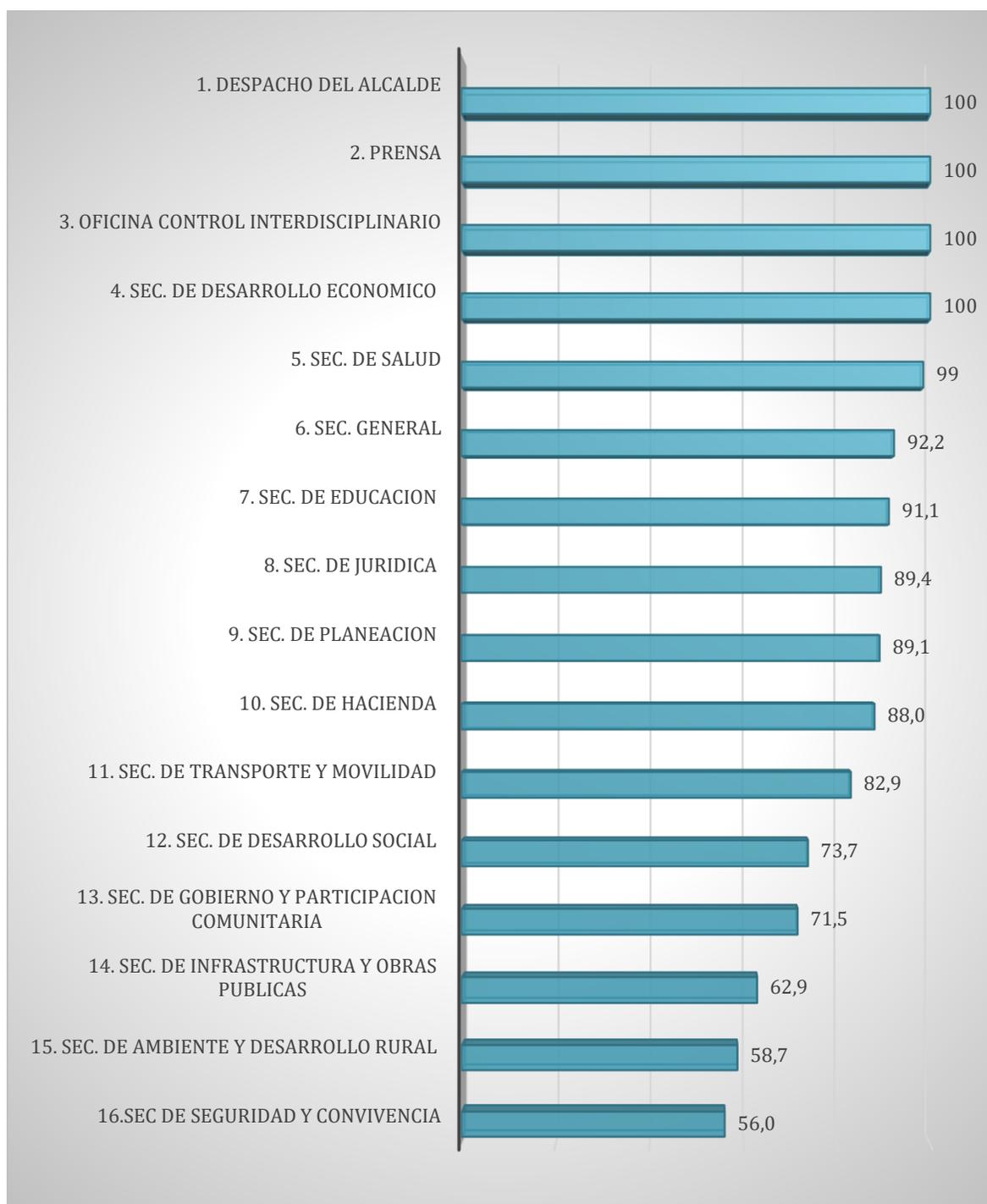
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	387	37	8	12	7	451
SEC. GENERAL	209	17	0	1	5	232
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	334	88	18	55	8	503
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	244	59	0	30	6	339
DESCENTRALIZADOS	594	0	0	0	0	594
SEC. DE SALUD	192	1	12	2	0	207
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	21	3	0	15	2	41
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	107	14	2	9	3	135
SEC. DE HACIENDA	71	7	0	3	3	84
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	97	60	3	13	4	177
SEC. DE JURIDICA	93	4	0	7	0	104
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	54	18	0	15	2	89
SEC. DE EDUCACION	62	6	0	0	0	68
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	11	0	0	0	0	11
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	7	0	0	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	4	0	0	0	2	6
OFICINA DE PRENSA	4	0	0	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>2491</b>	<b>314</b>	<b>43</b>	<b>162</b>	<b>42</b>	<b>3052</b>

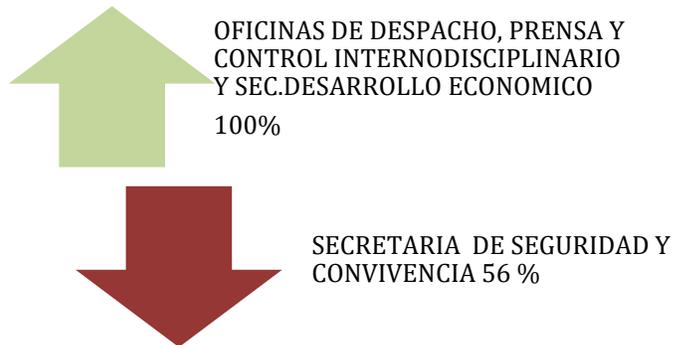
## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS

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



**RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS**





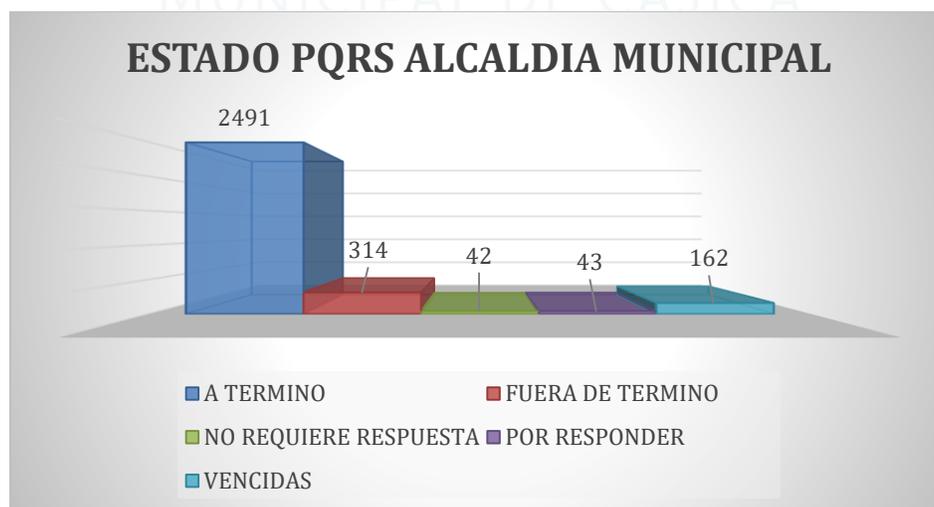
Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento para cada dependencia se calculó con relación a las PQRS que cada una de estas recibió y que fueron contestadas a término, fuera de término, las vencidas y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.

Las Oficina de Despacho, prensa y Control Interno disciplinario y Sec.Desarrollo económico ocupan los 4 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud con 99%, mientras que la Secretaria de Seguridad y convivencia con 56% ocupa el décimo sexto lugar).

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

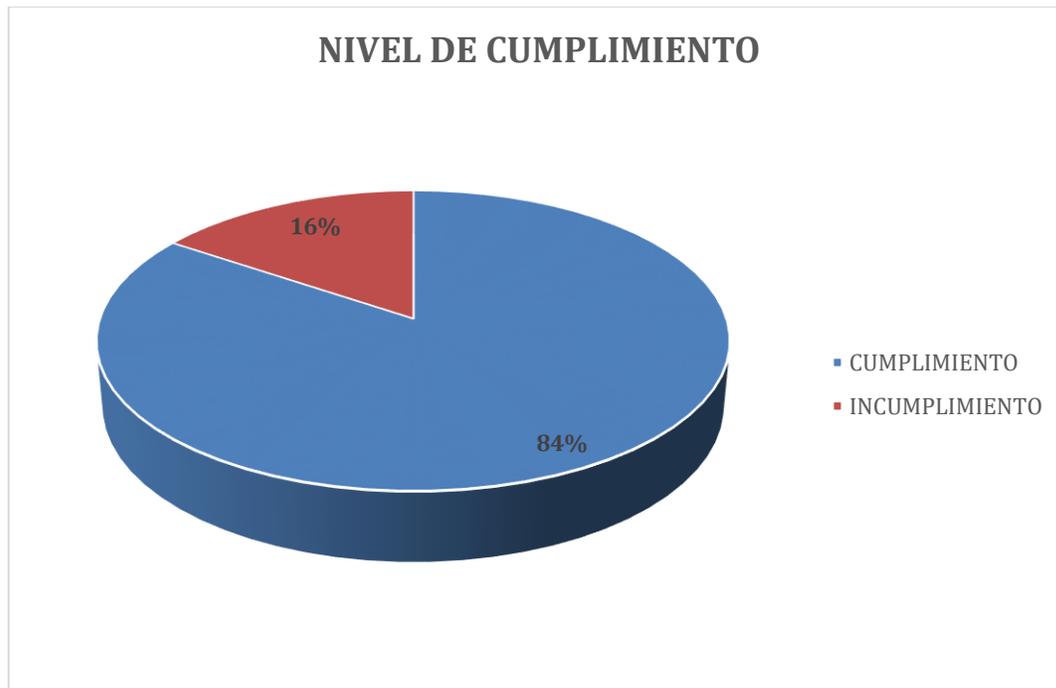
## ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 3052 PQRS radicadas en el trimestre (enero-marzo) de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2491 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 314 fuera de términos, 42 no requieren respuestas 162 se encuentran vencidas y 43 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.



## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (enero-marzo) 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 (enero-marzo) de 2023 fue del 84% con respecto a las 3052 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/01/2024 al 31/03/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2491), FUERA DE TERMINO (314), VENCIDAS (162), NO REQUIEREN RESPUESTA (42) y POR RESPONDER (43) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 24/04/2024.

## 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 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.

Se hace capacitaciones constantes a todas las dependencias en lo concerniente a la ley 1755 de 2015 y manejo del software workflow.

— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

---

*Elaboró, Leidy Abril y Mónica Hernández*

*Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Morón*

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



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ