

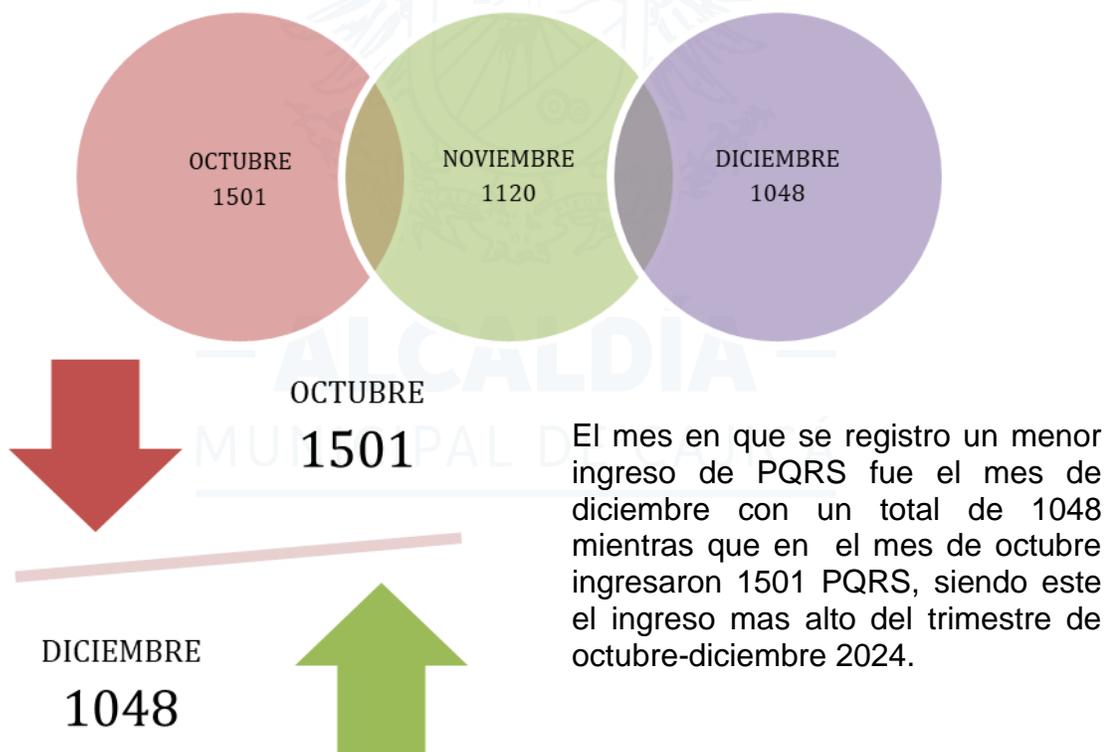
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Alcaldía Municipal de Cajicá**

**INFORME PQRS TRIMESTRAL (OCTUBRE - DICIEMBRE) DE 2024**

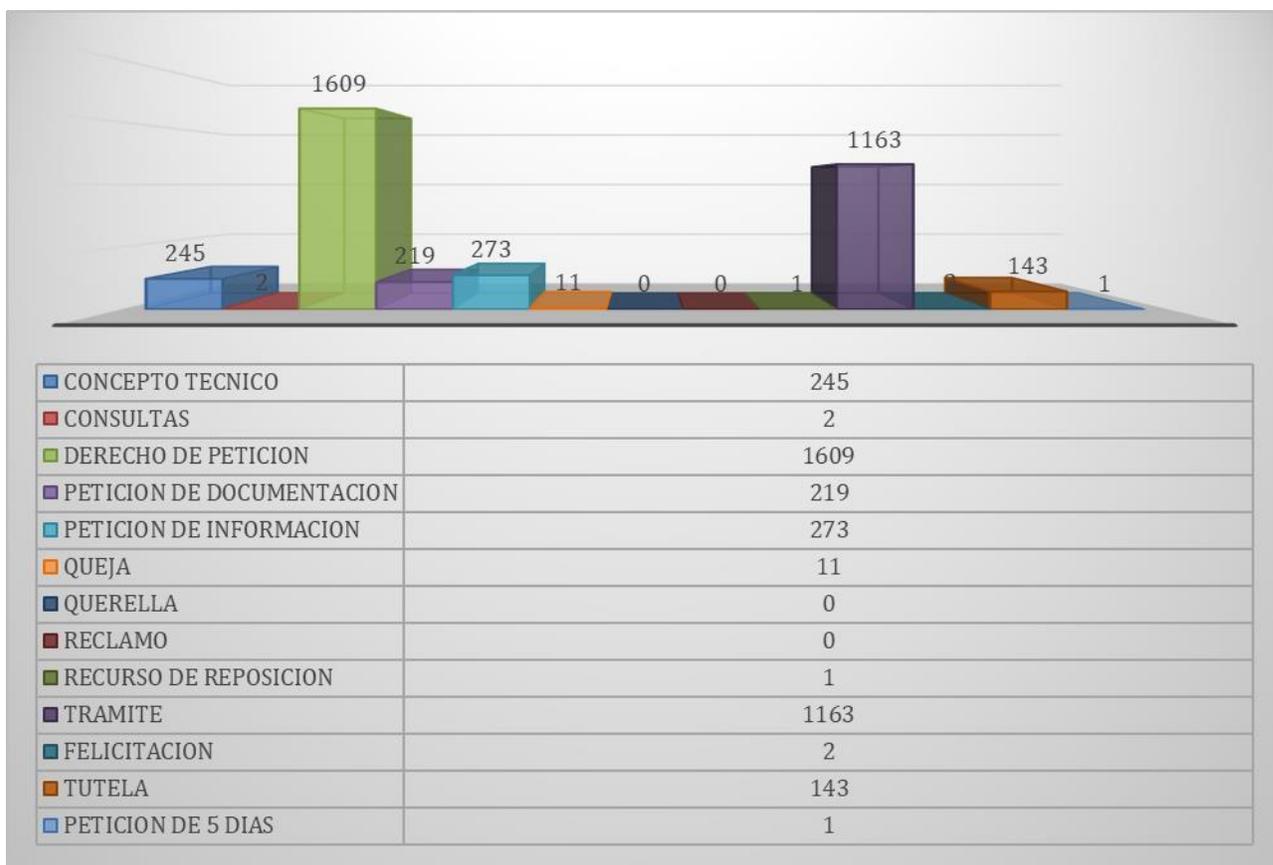
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, el Software de gestión Documental de SAC para el caso de Secretaria de Salud, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, correo electrónico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

**ESTADO DE TRIMESTRE (OCTUBRE-DICIEMBRE) DE 2024**

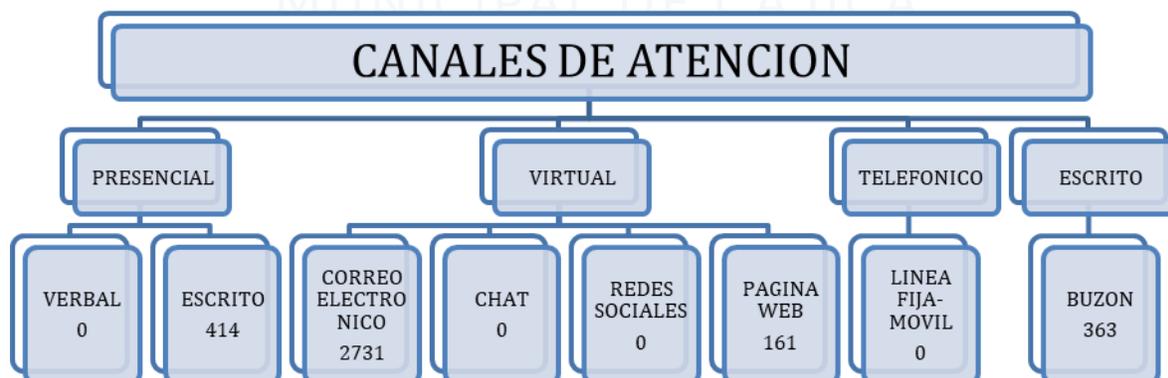
En el periodo comprendido entre el 01/10/2024 al 31/12/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3669 PQRS



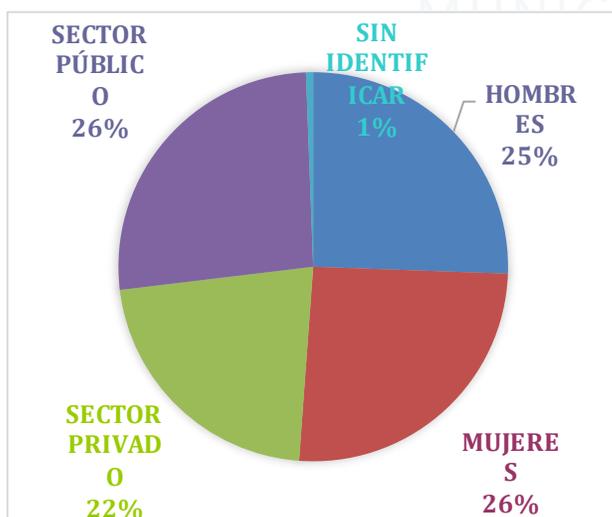
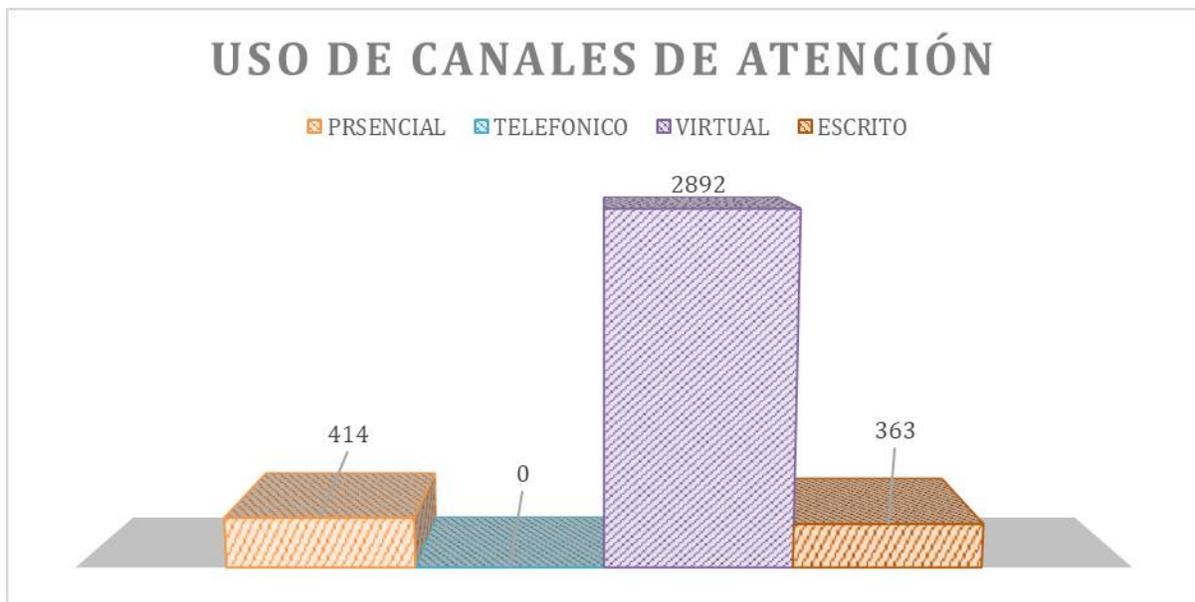
## CLASIFICACIÓN DE PQRS



— ALCALDÍA —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ



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 3669 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este trimestre (octubre-diciembre) del año 2024, 939 fueron radicadas por mujeres, 938 por hombres, 805 provienen del sector privado, del 965 sector público y 22 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público el cual representan un 26%, del total de PQRS.

## DISTRIBUCION DE PQRS

En este trimestre la secretaria de Gobierno tuvo el mayor número de PQRS con Seiscientos ochenta y dos (682) seguida por los Descentralizados con (564) PQRS, mientras que la oficina de prensa no registro pqrs durante el trimestre octubre-diciembre 2024.



— **ALCALDÍA** —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



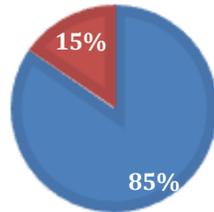
## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTA	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICIONES A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL

			ON											
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	5	0	17
SEC. DE EDUCACION	0	0	20	1	8	0	0	0	0	0	0	6	0	35
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	72	1	9	0	0	0	0	0	0	20	0	102
SEC. DE JURIDICA	0	0	34	7	7	0	0	0	0	0	0	74	87	209
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	141	2	13	0	0	0	0	0	0	118	0	274
SEC. DE HACIENDA	0	0	29	22	69	0	0	0	0	0	0	61	0	181
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	35	1	11	2	0	0	0	1	0	94	0	144
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	17	1	12	0	0	0	0	0	0	6	0	36
SEC. DE SALUD	81	0	158	0	3	0	0	0	0	0	0	121	0	363
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	287	33	22	1	0	0	0	0	0	10	0	353
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	164	0	349	12	26	3	0	0	0	0	0	127	1	682
DESCENTRANTR ALIZADOS	1	0	392	1	20	5	0	0	1	0	1	88	55	564
SEC. GENERAL	0	0	19	116	19	0	0	0	0	0	0	48	0	202
SEC. DE PLANEACION	1	0	40	18	49	0	0	0	0	0	1	384	0	493
<b>TOTAL</b>	<b>247</b>	<b>0</b>	<b>1609</b>	<b>217</b>	<b>275</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1163</b>	<b>143</b>	<b>3669</b>

### GRADO DE COMPETENCIA

- Alcaldía Municipal de Cajicá
- Descentralizados y Otros



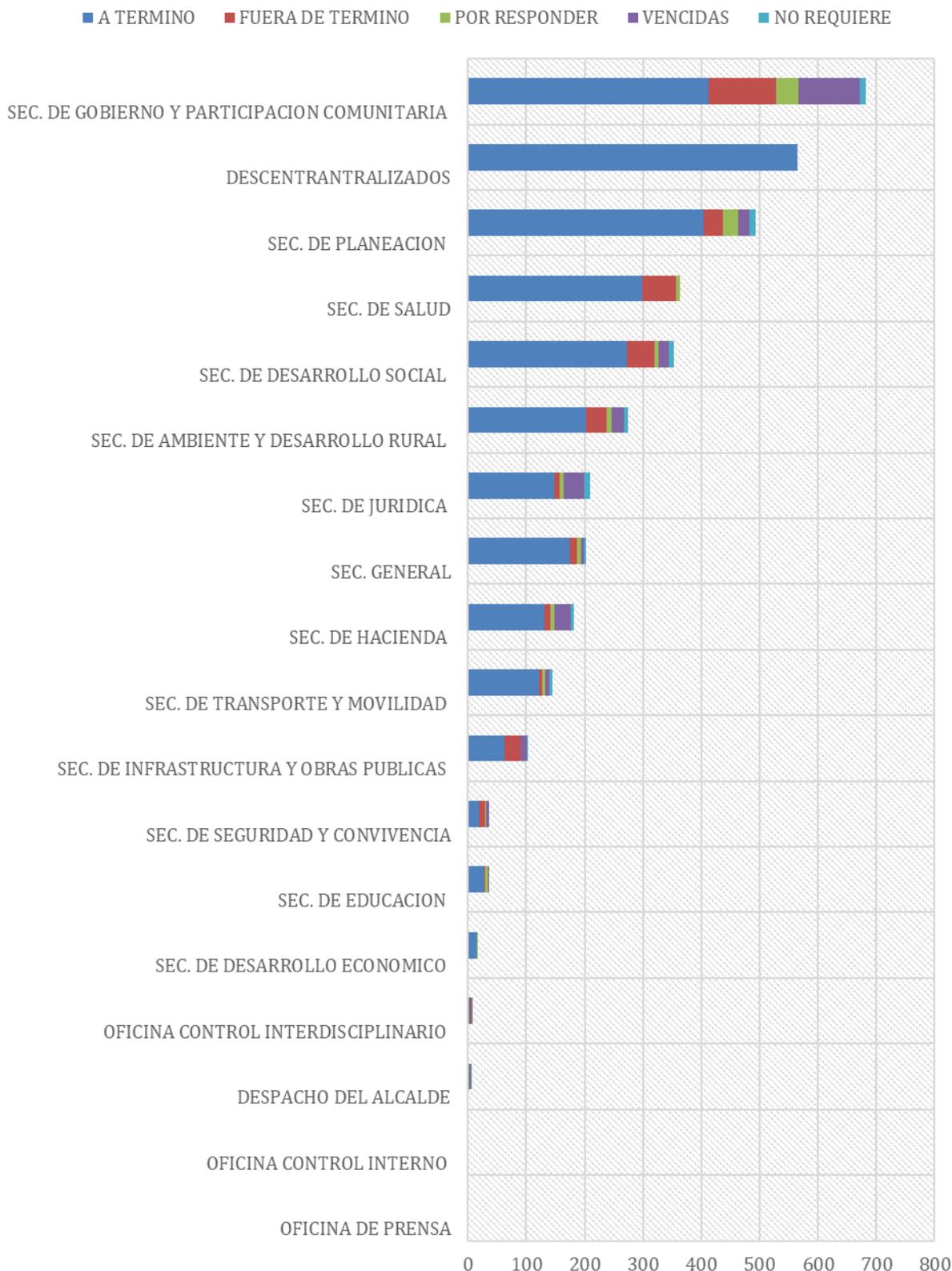
### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 3669 PQRS radicadas en el Trimestre (octubre-diciembre) de 2024, 3105 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 564 de entes descentralizados y otros.

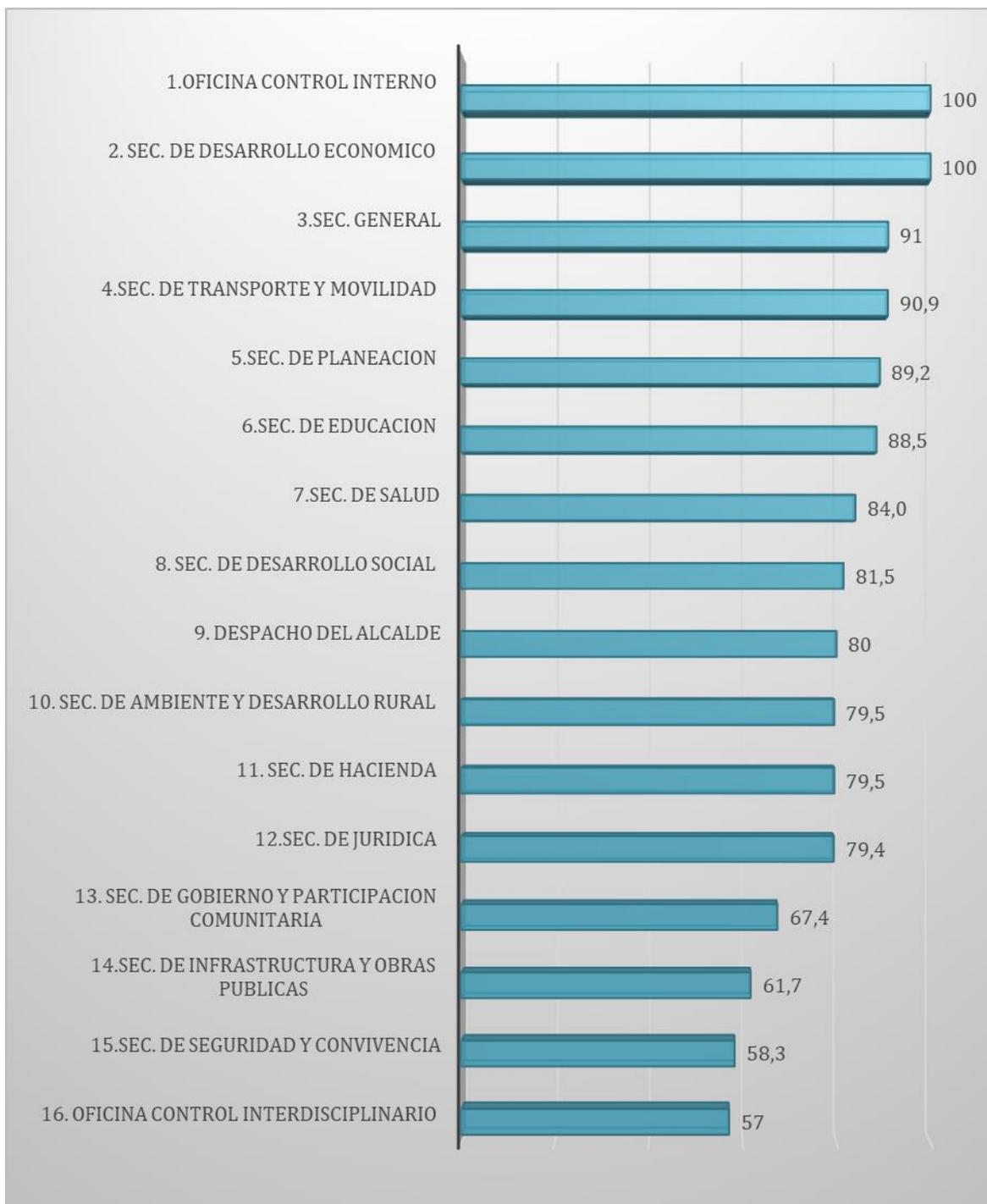
### ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

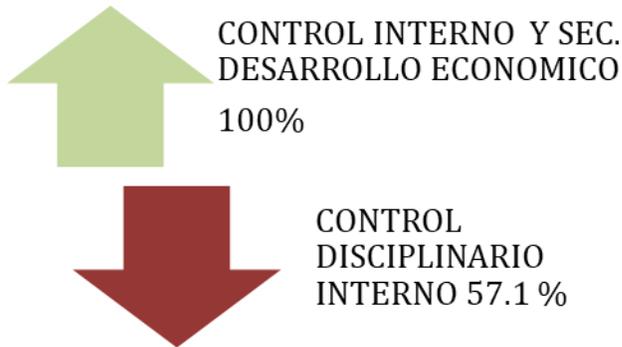
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	3	1	0	0	1	5
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	2
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	3	3	0	0	1	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	16	0	1	0	0	17
SEC. DE EDUCACION	27	3	4	1	0	35
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	62	29	0	10	1	102
SEC. DE JURIDICA	149	8	7	35	10	209
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	203	34	9	22	6	274
SEC. DE HACIENDA	131	10	8	27	5	181
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	122	6	5	7	4	144
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	19	10	2	5	0	36
SEC. DE SALUD	298	58	7	0	0	363
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	272	47	8	18	8	353
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	412	116	38	106	10	682
DESCENTRALIZADOS	564	0	0	0	0	564
SEC. GENERAL	175	12	6	6	3	202
SEC. DE PLANEACION	403	34	27	19	10	493
<b>TOTAL</b>	<b>2861</b>	<b>371</b>	<b>122</b>	<b>256</b>	<b>59</b>	<b>3669</b>

### DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



## 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 las que no requieren respuesta y PQRS por responder.

Las secretarías de Desarrollo económico y control interno ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaría de General con 91%, mientras que la Oficina de control disciplinario interno con 57.1% ocupa el décimo sexto lugar).

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

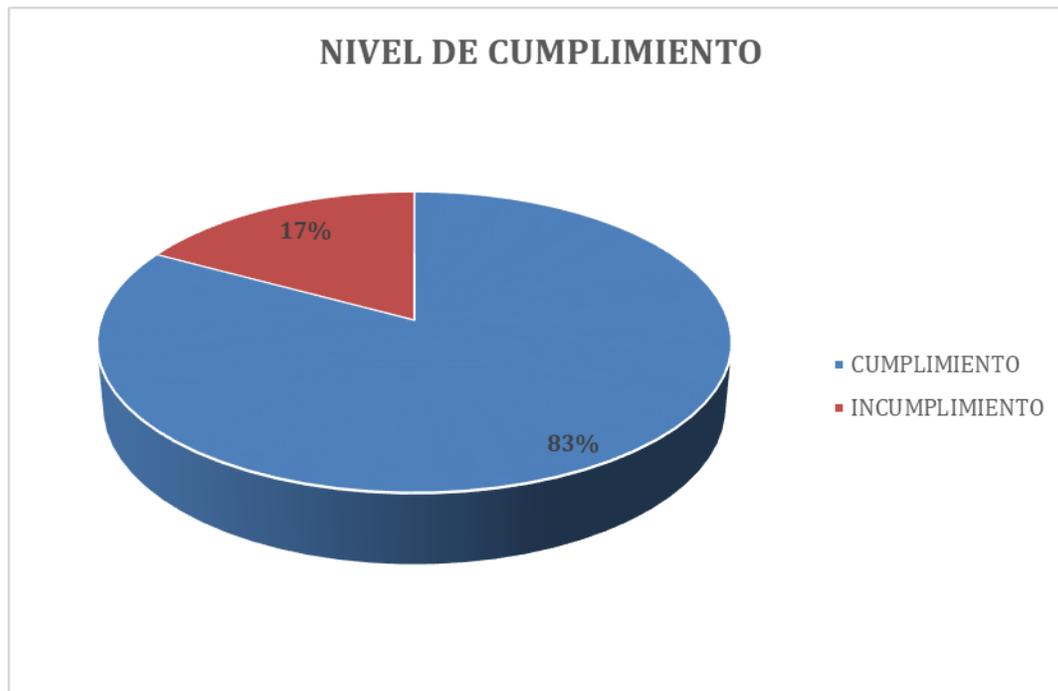
### ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

De las 3669 PQRS radicadas en el trimestre (octubre-diciembre) de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2861 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 371 fuera de términos, 59 no requieren respuestas, 256 se encuentran vencidas y 122 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 (octubre-diciembre) 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 (octubre-diciembre) de 2024 fue del 83% con respecto a las 3669 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/10/2024 al 31/12/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2861), FUERA DE TERMINO (371), VENCIDAS (256), NO REQUIEREN RESPUESTA (59) y POR RESPONDER (122) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 9/01/2024.

## 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 para hacer más efectivo el control y se realizan informes mensuales donde se relaciona el estado de las PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Cajicá.

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 para hacer más efectivo el control.

Se efectuó jornadas de apoyo y seguimiento a cada una de las Secretarías y/o dependencias, se generaron Matriz de seguimiento mensual y se enviaron informando por cada número de radicado el estado de la PQRS, se generó una matriz de seguimiento especial PQRS con fecha de enero a octubre de 2024 con las respectivas observaciones y estado de Las PQRS, con el fin que cada dependencia efectuará las acciones de mejora, acciones correctivas y la aplicación del autocontrol, autorregulación y autoevaluación para el cumplimiento de la contestación de las PQRS conforme a la ley 1755 de 2015 y demás normativa vigente.

Se apoyó las subsanaciones de las PQRS de cada dependencia.

En el comité de Gestión y Desempeño se socializó el procedimiento de la Gestión de las PQRS, se respondieron preguntas y observaciones y se informó a cada jefe de dependencia la última fecha para cierre de 2024, con el fin que efectuaran las subsanaciones y acciones a que haya lugar para el cumplimiento de la respuesta

de las PQRS (notificar al peticionario con oportunidad, respuesta de fondo, con calidad).

### **ACCIONES DE MEJORA**

Se continua 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 manejo del aplicativo SYSMAN.

Se hicieron mejoras en el software se crearon procesos de tramite de 5 dias, se crearon las dependencias que faltaban, se actualizaron las etapas con los términos de ley en el software, se eliminó el formulario PQRS que no estaba parametrizado con el software y se unificó un solo formulario PQRS en la pagina web para una mejor optimización de los procedimientos para el fortalecimiento en la atención ciudadana.

Se incluyó la encuesta de satisfacción en el correo de [ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co](mailto:ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co) y en el chat de atención ciudadana.

Se efectuó contratación para el fortalecimiento en la atención ciudadana de los canales de atención chat, whatsapp, línea fija, línea celular, ventanilla única.

Se compraron en diciembre los buzones PQRS y diademas para instalarlas en el 2025.

Con el fin de mejorar la percepción ciudadana y fortalecer la atención ciudadana, se capacitaron alrededor de 160 personas (contratistas y funcionarios) en los temas de protocolo de atención ciudadana, ley 1755 de 2015, procedimiento en el manejo del software workflow de Sysman para la radicación de PQRS, lenguaje claro y sencillo, comunicación asertiva.

---

*Elaboró, Monica Hernandez, Karen Lemus  
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS  
Revisó y aprobó: Lina Eva Salinas Moron  
Directora Integral de Atencion al usuario, al ciudadano y PQRS*