

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

INFORME PQRS DICIEMBRE 2024

PRESENTACION

La Alcaldía Municipal de Cajicá, a través de la Secretaría General y la Dirección Integral de Atención al Usuario, al Ciudadano y 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 Diciembre de 2024, 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 peticiones, 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 31 de diciembre de 2024.

CANALES DE ATENCION

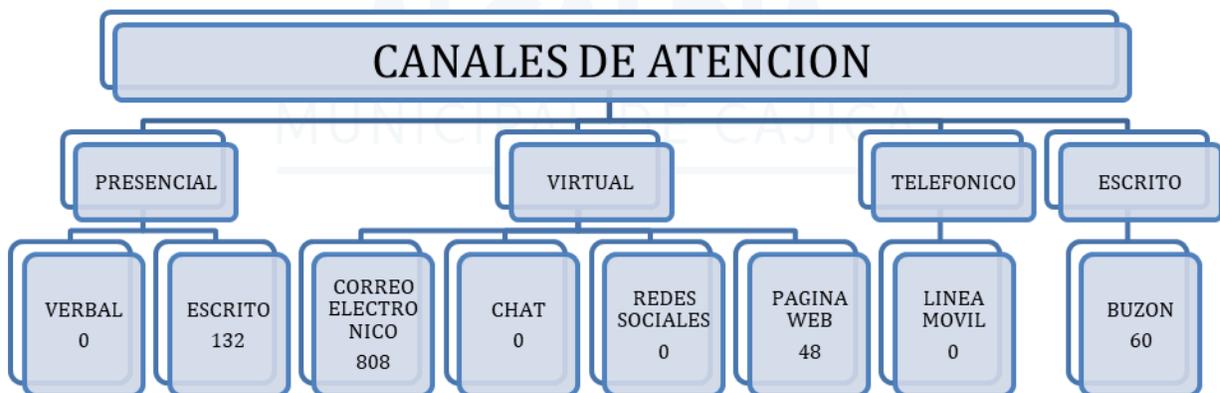
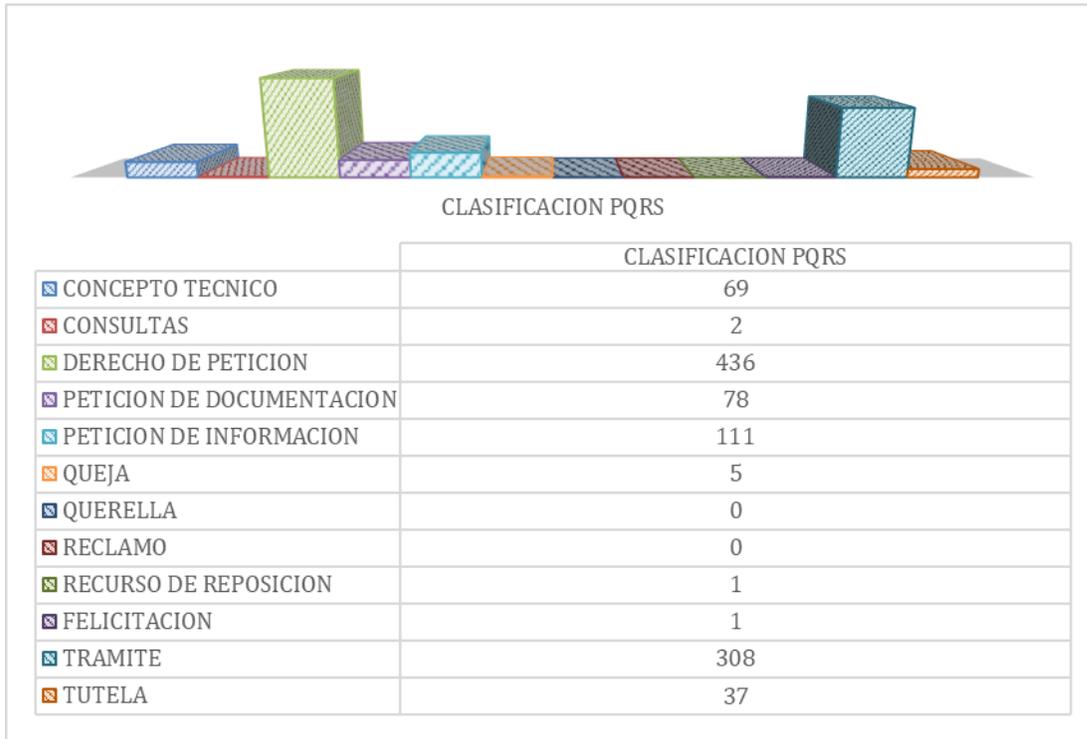
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

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 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 DICIEMBRE

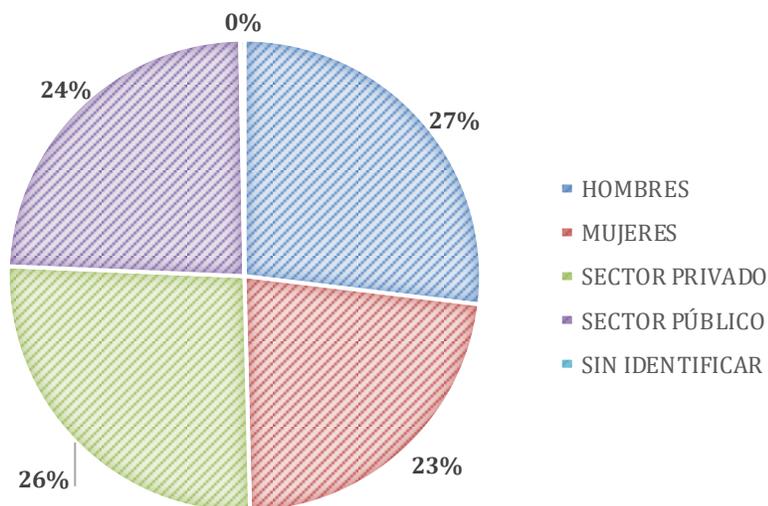
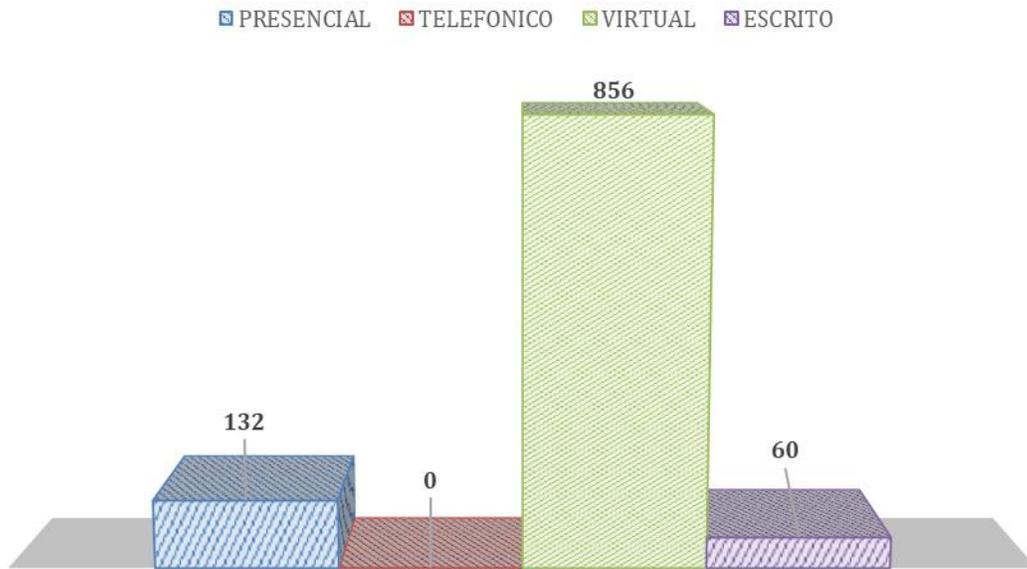
En el periodo comprendido entre el 1 al 31 de diciembre de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1048 PQRS, los cuales se clasifican así.



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.

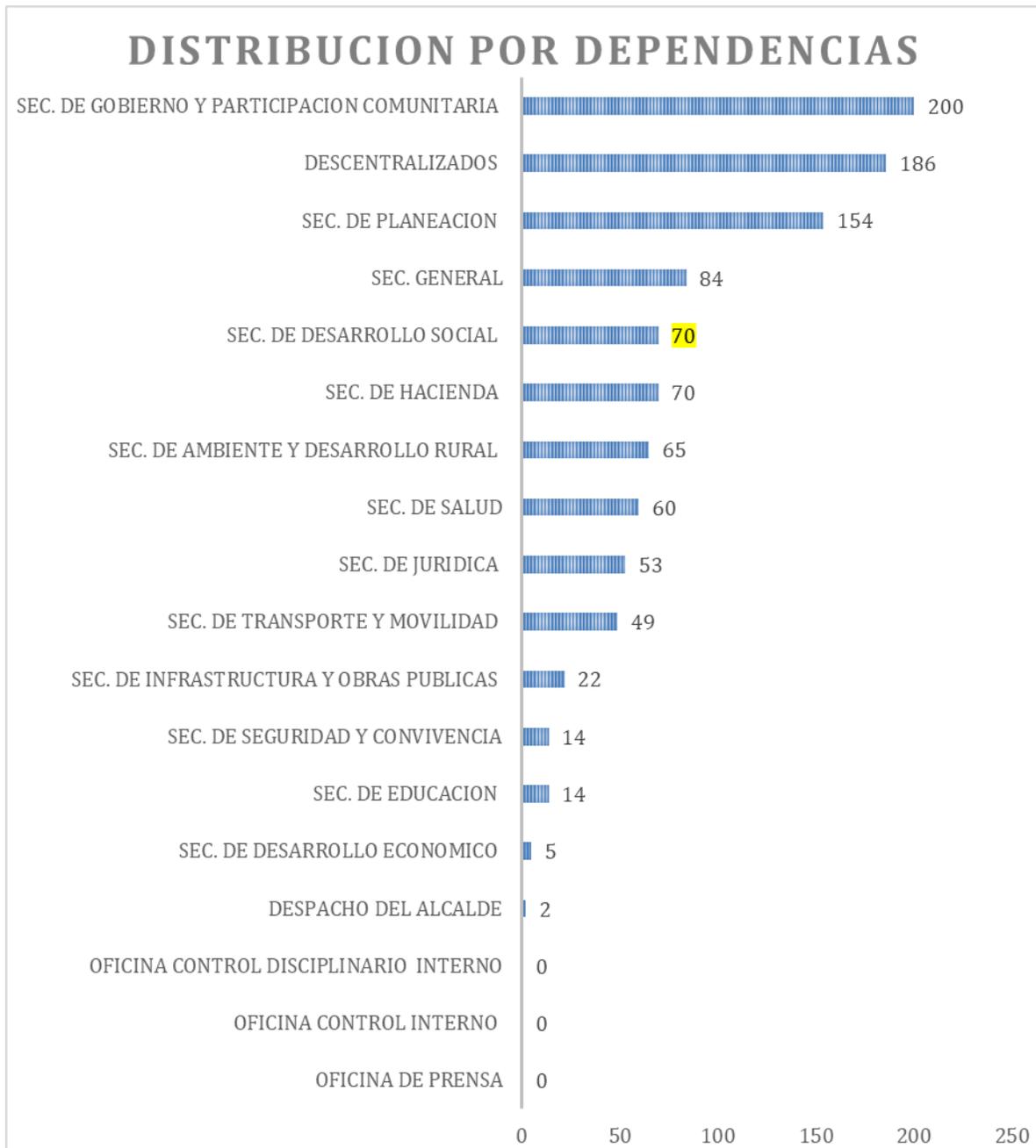
USO DE CANALES DE ATENCIÓN



De las 1048 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de diciembre 238 fueron radicadas por mujeres, 282 por hombres, 273 provienen del sector privado, 252 del sector público y 3 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del género masculino que representa un 27%, del total de PQRs radicadas en el mes de diciembre.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con Doscientos (200) PQRS, mientras que la oficina de prensa. Control interno y control disciplinario interno no registro PQRS.



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	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	1	9	6	23	0	0	0	0	0	115	0	154
SEC. GENERAL	0	0	6	53	3	0	0	0	0	0	22	0	84
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	46	0	101	2	11	2	0	0	0	0	38	0	200
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	55	6	7	0	0	0	0	0	2	0	70
DESCENTRALIZADOS	0	1	131	1	6	2	0	0	1	1	26	17	186
SEC. DE SALUD	23	0	28	0	2	0	0	0	0	0	7	0	60
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	7	1	5	0	0	0	0	0	1	0	14
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	13	0	5	1	0	0	0	0	30	0	49
SEC. DE HACIENDA	0	0	13	8	35	0	0	0	0	0	14	0	70
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	43	0	2	0	0	0	0	0	20	0	65
SEC. DE JURIDICA	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	26	20	53
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	12	1	5	0	0	0	0	0	4	0	22
SEC. DE EDUCACION	0	0	6	0	5	0	0	0	0	0	3	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	69	2	436	78	111	5	0	0	1	1	308	37	1048

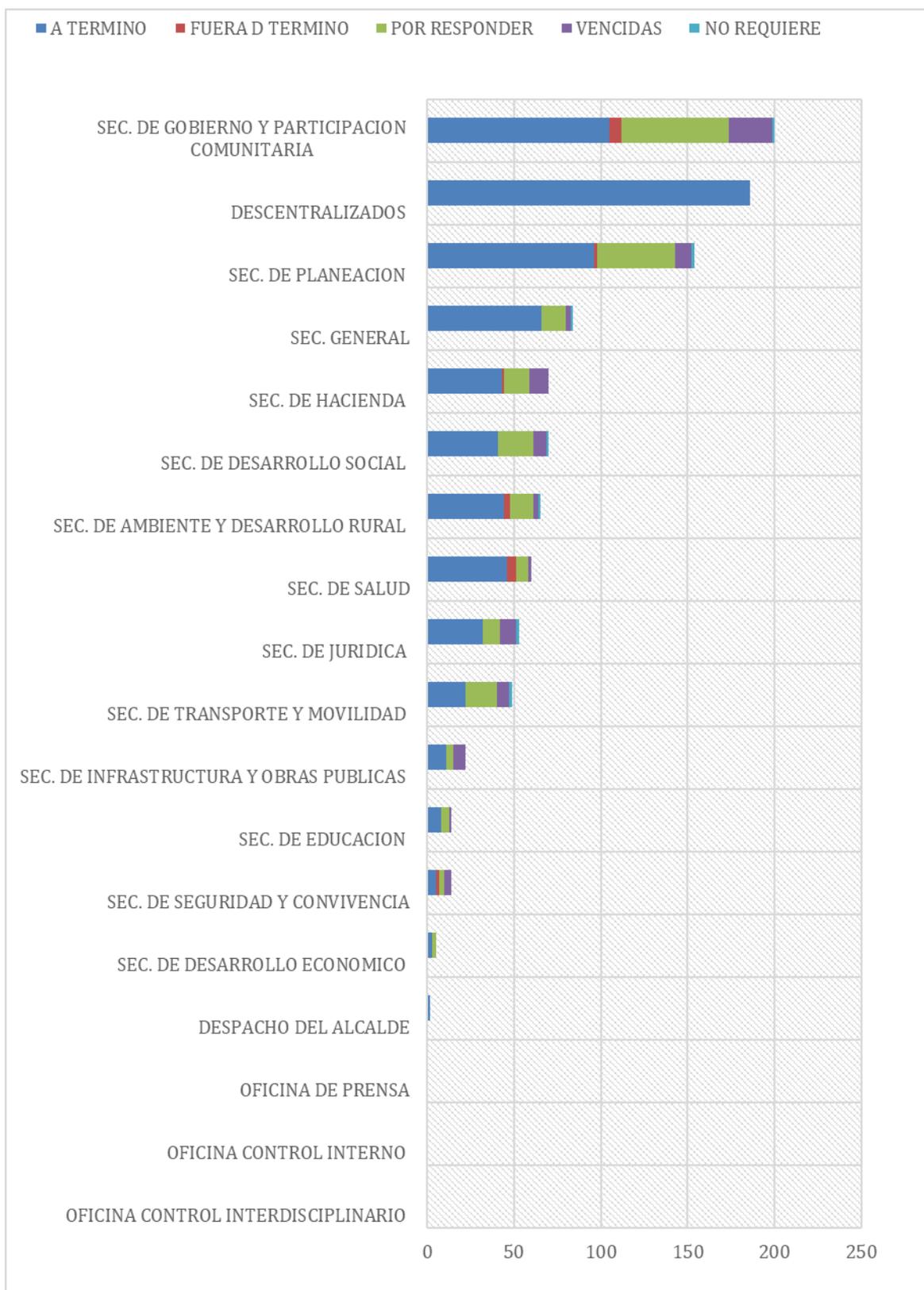


GRADO DE COMPETENCIA

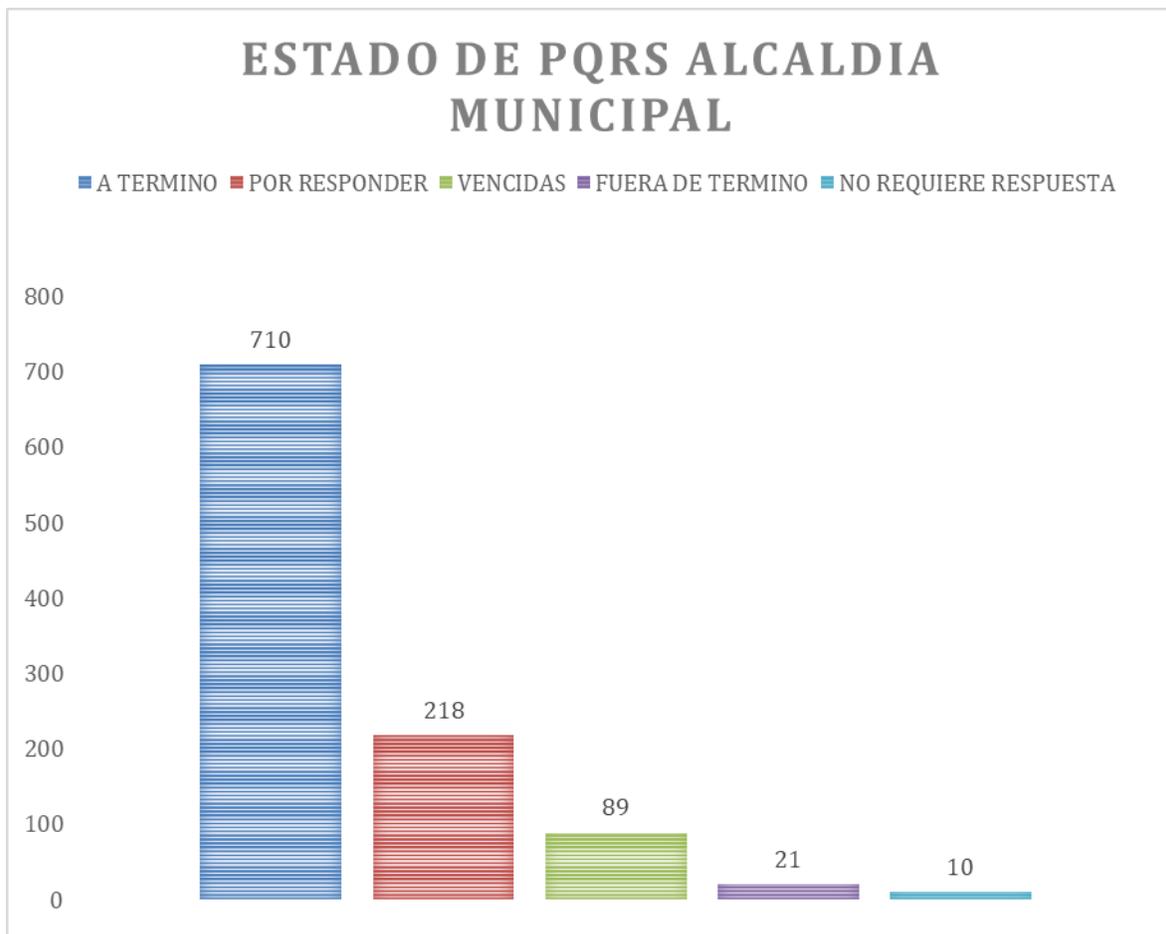
Cabe aclarar que de las 1048 PQRs radicadas en el mes de diciembre de 2024, 862 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 186 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRs POR DEPENDENCIA

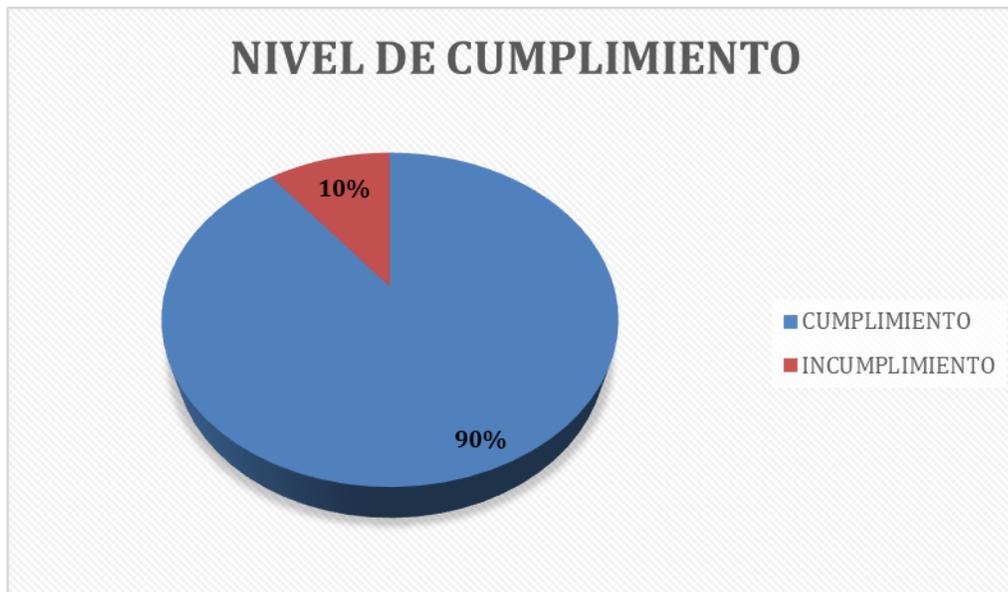
DEPENDENCIA	CONTESTADAS A TERMINO	CONTESTADAS FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	96	2	45	9	2	154
SEC. GENERAL	66	0	14	3	1	84
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	105	7	62	25	1	200
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	41	0	20	8	1	70
DESCENTRALIZADOS	186	0	0	0	0	186
SEC. DE SALUD	46	5	7	2	0	60
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	5	2	3	4	0	14
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	22	0	18	7	2	49
SEC. DE HACIENDA	43	1	15	11	0	70
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	44	4	13	3	1	65
SEC. DE JURIDICA	32	0	10	9	2	53
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	11	0	4	7	0	22
SEC. DE EDUCACION	8	0	5	1	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0	2	0	0	5
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	0	2
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	710	21	218	89	10	1048



De las 1048 PQRS radicadas en el mes de diciembre 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 710 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 218 PQRS están por responder, 89 se encuentran vencidas sin soporte de respuesta, 21 se respondieron fuera de términos y 10 no requerían respuesta son de carácter informativo, todo lo anterior basados en la ley 1755 de 2015 en su artículo 14 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 diciembre fue:



- Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas a término, fuera de termino, 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 diciembre 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 Diciembre de 2024 fue del 90% con respecto a las 1048 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 23/01/ 2025.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/12/2024 al 31/12/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 23/01/2025, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (710) por responder (218), vencidas (89), fuera de términos (21), no requerían respuesta (10) última fecha de revisión del 12/01/2025.

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 normativa, 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 mensual de una Matriz a los correos electrónicos al responsable del documento informando las PQRS con el estado de cada una de los radicados, 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 telefónicas de seguimiento, se efectúa apoyo en jornadas de capacitación a todas las dependencias en los temas de ley 1755 de 2015, manejo del software de radicados de Sysman, toda estas se hicieron para mejorar las competencias de los funcionarios y contratistas para la contestación de las PQRS a la ciudadanía.

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 creó el tramite de 5 dias en el software de radicados PQRS de Sysman, y se solicitó crear un informe en el software, el cual se encuentra en desarrollo por el proveedor sysman.

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



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ