

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

INFORME PQRS NOVIEMBRE 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 noviembre, 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 noviembre de 2024.

CANALES DE ATENCION

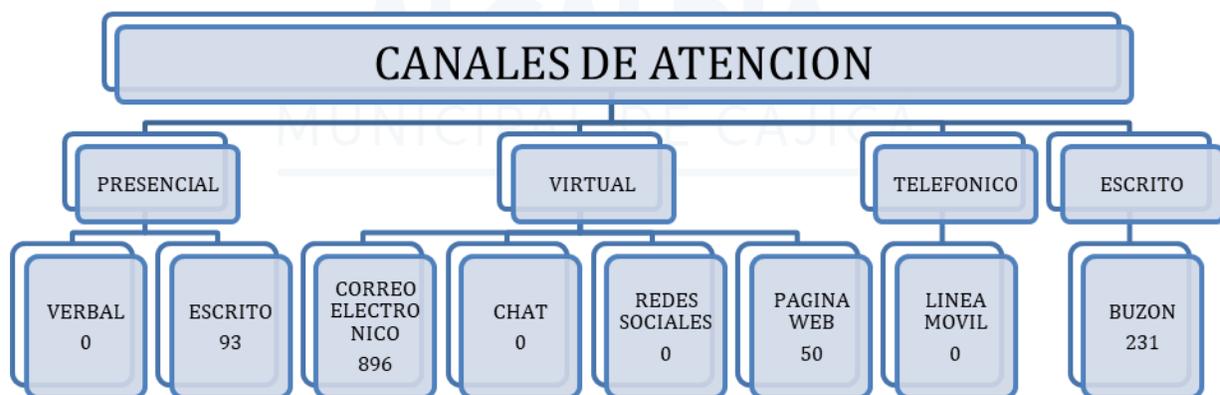
La Alcaldía Municipal de Cajicá ha puesto a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad.

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	Ventanillap qrs- 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.	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		
	Radicación comunicación escrita.	Ventanilla Única- Calle 2 # 4-07 Cajicá- Cundinamarca- Colombia	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	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.
	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 NOVIEMBRE

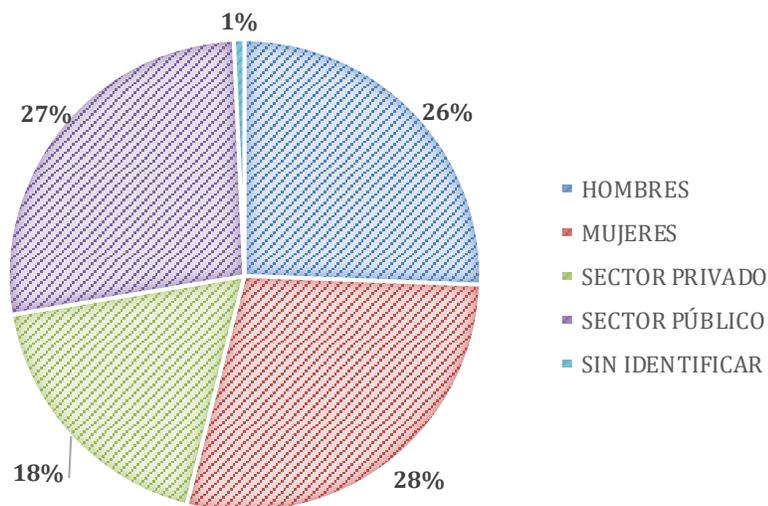
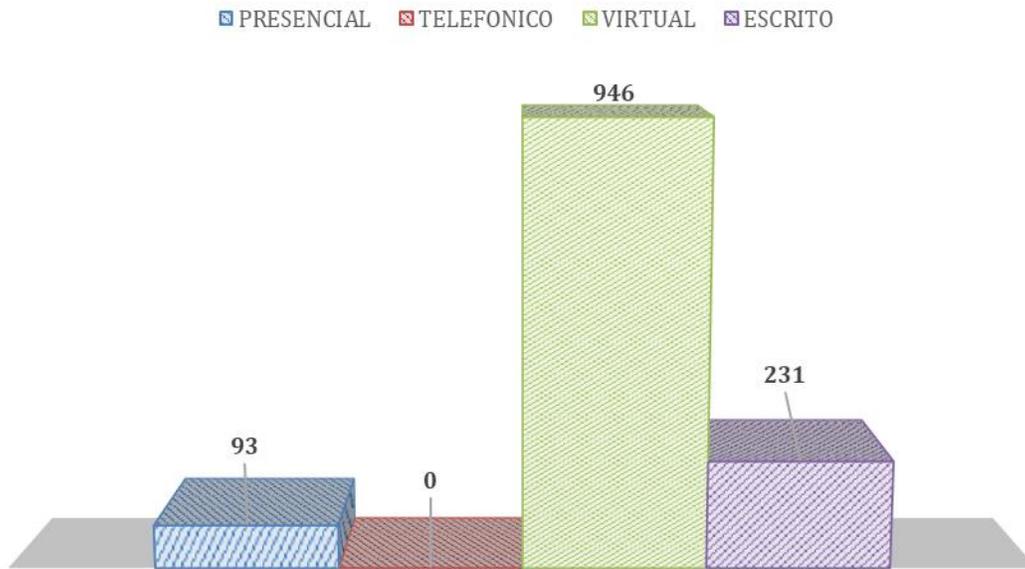
En el periodo comprendido entre el 1 al 30 de noviembre de 2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá por medio de los diferentes canales de atención un total de 1270 PQRS, los cuales se clasifican así.



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.

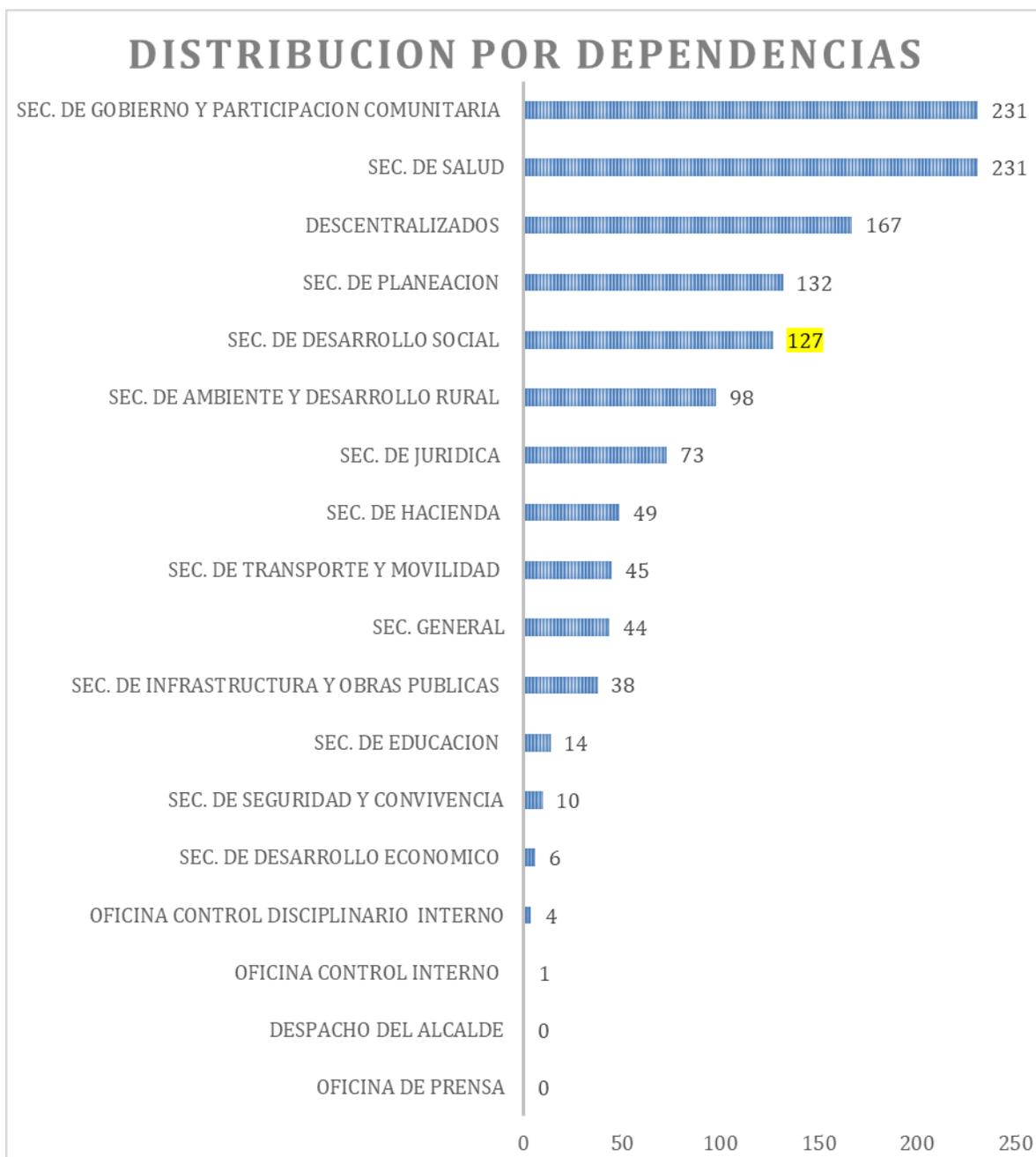
USO DE CANALES DE ATENCIÓN



De las 1270 PQRs que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el mes de noviembre 360 fueron radicadas por mujeres, 325 por hombres, 234 provienen del sector privado, 342 del sector público y 9 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRs es por parte del sector público que representa un 28%, del total de PQRs radicadas en el mes de noviembre.

DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS son la Secretaria de Gobierno y la secretaria de Salud con doscientos treinta y uno (231) PQRS, mientras que la oficina de prensa y despacho no registro 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	PETICION DE 5 DIAS	RECURSO DE REPOSICION	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	0	13	3	11	0	0	0	0	0	0	105	0	132
SEC. GENERAL	0	0	7	18	9	0	0	0	0	0	0	7	0	41
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	59	0	118	7	5	0	0	0	0	0	0	42	0	231
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	106	11	8	1	0	0	0	0	0	1	0	127
DESCENTRALIZADOS	0	0	101	0	6	3	0	0	0	0	0	31	26	167
SEC. DE SALUD	31	0	73	0	0	0	0	0	0	0	0	127	0	231
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	10
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	11	0	1	0	0	0	1	0	0	32	0	45
SEC. DE HACIENDA	0	0	10	9	15	0	0	0	0	0	0	15	0	49
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	58	1	6	0	0	0	0	0	0	33	0	98
SEC. DE JURIDICA	0	0	14	2	0	0	0	0	0	0	0	22	38	76
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	33	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0	38
SEC. DE EDUCACION	0	0	10	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	6
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	90	0	563	56	70	4	0	0	1	0	0	422	64	1270



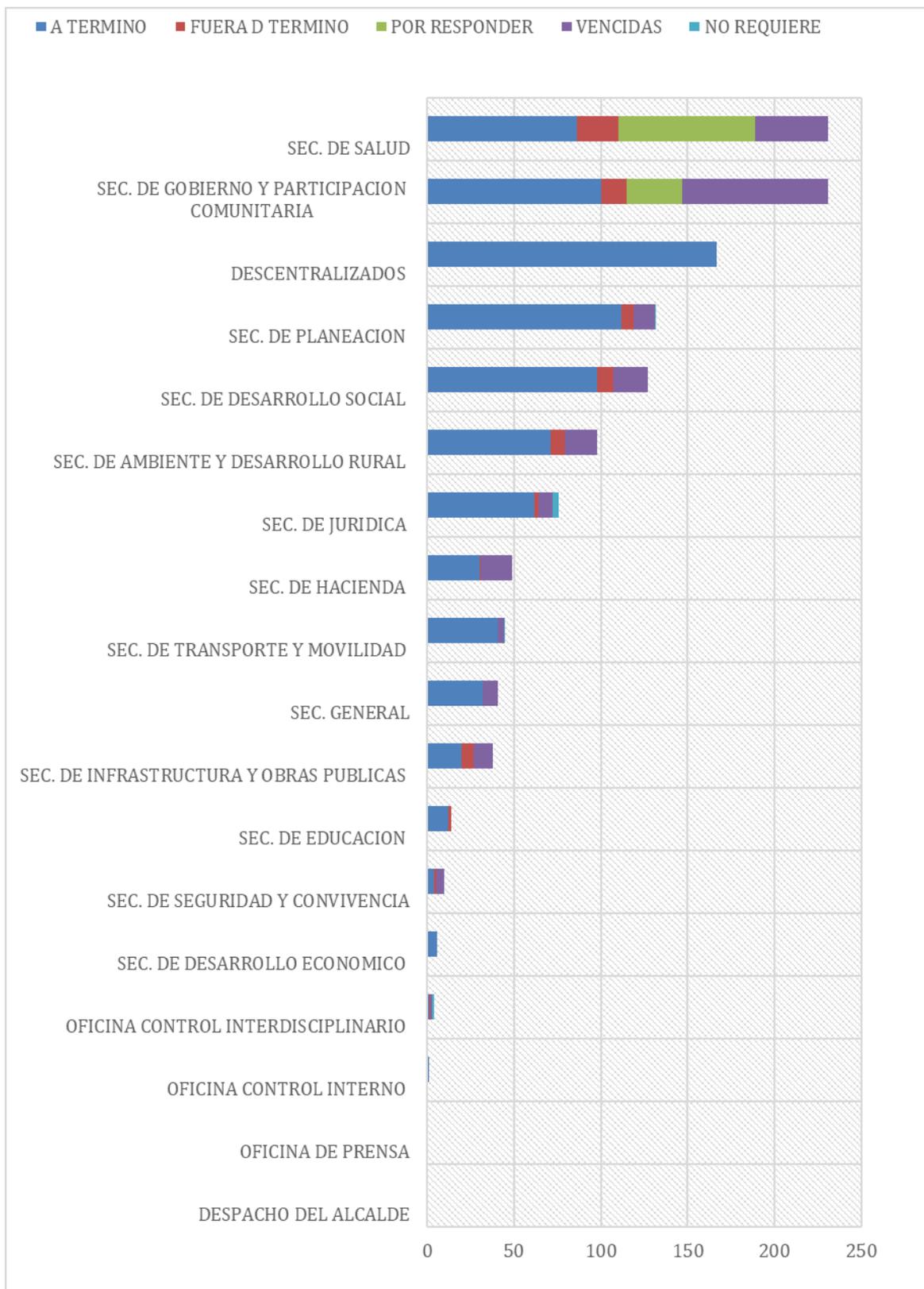
GRADO DE COMPETENCIA

07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia
 240 Teléfono: PBX (601) 8837077
 ntanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co
 eb: www.cajica.gov.co

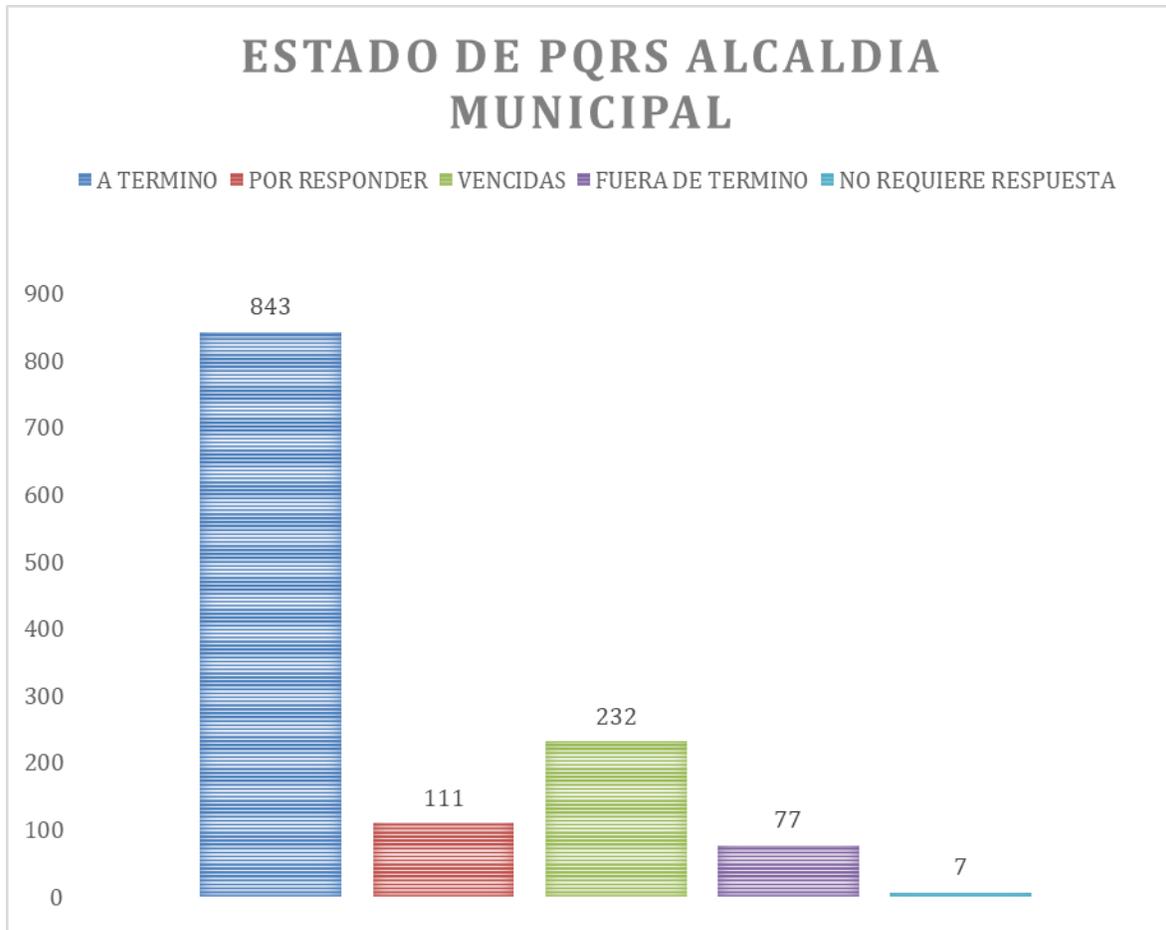
Cabe aclarar que de las 1270 PQRS radicadas en el mes de octubre de 2024, 1103 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 167 de entes descentralizados y otros.

SEGUIMIENTO DE RESPUESTAS PQRS POR DEPENDENCIA

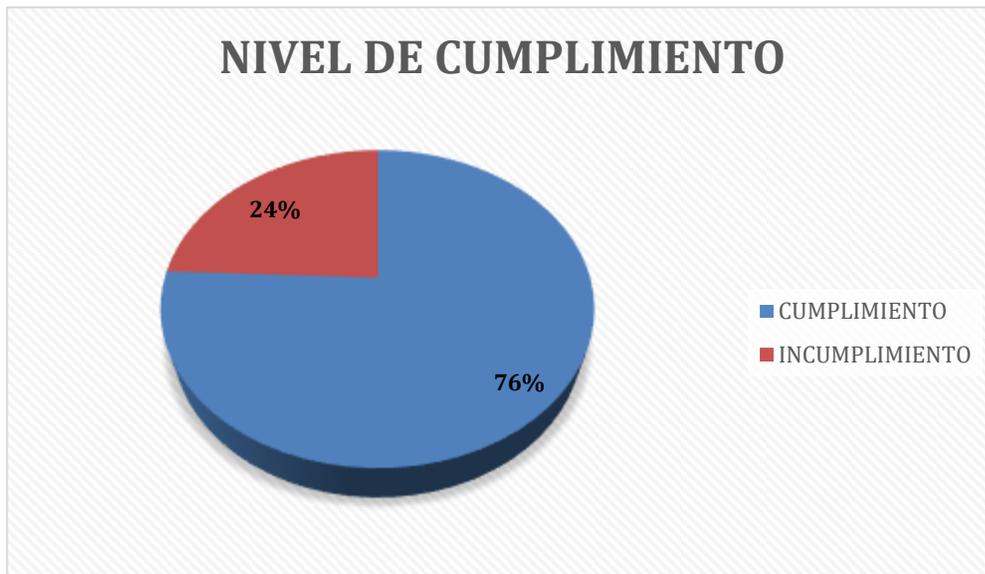
DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	112	7	0	12	1	132
SEC. GENERAL	32	0	0	9	0	41
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	100	15	32	84	0	231
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	98	9	0	20	0	127
DESCENTRALIZADOS	167	0	0	0	0	167
SEC. DE SALUD	86	24	79	42	0	231
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	1	0	5	0	10
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	41	0	0	3	1	45
SEC. DE HACIENDA	30	1	0	18	0	49
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	71	8	0	19	0	98
SEC. DE JURIDICA	62	2	0	8	4	76
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	20	7	0	11	0	38
SEC. DE EDUCACION	12	2	0	0	0	14
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	0	0	0	0	6
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	1	1	0	1	1	4
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	1
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	843	77	111	232	7	1270



De las 1270 PQRS radicadas en el mes de noviembre 2024 y que son competencia de la Administración Municipal cuenta con reporte por parte de las dependencias de que 843 PQRS fueron contestadas dentro de los términos de ley, 111 PQRS están por responder 232 se encuentran vencidas, 77 se respondieron fuera de términos y 7 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 octubre 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 noviembre 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 noviembre de 2024 fue del 76% con respecto a las 1270 PQRs que se debían contestar a fecha máxima de 20/12/ 2024.

Nota: Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRs que fueron radicadas del 01/11/2024 al 30/11/2024 y que tenían como fecha límite de respuesta el 20/12/2024, las cuales se encuentran divididas en estado “A termino (843) por responder (111), vencidas (232), fuera de términos (77), no requerían respuesta (7) última fecha de revisión del 6/12/2024.

Observación: Se presentó inconsistencia en el informe PQRs de la Secretaria de Salud por la estadística presentada en el reporte del software SAC, por lo cual una vez se pueda corregir esta información se presentará la modificación respectiva.

La Dirección de Atención al Usuario, al Ciudadano 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 peticiones, 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, al ciudadano 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.

Como estrategia de seguimiento y control, se ha generado Matriz de seguimiento de enero a octubre de PQRS, y con sus respectiva clasificación y análisis por cada dependencia y se envió vía correo, se envió Matriz de seguimiento de noviembre de 2024, así mismo se informó a las áreas que se deben efectuar las subsanaciones a que haya lugar y se invitó vía correo a jornada de acompañamiento en las oficinas de Atención al ciudadano en lo que requieran, incluyendo capacitación o asesoría.

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 efectuó capacitación en los procesos de etapas y los términos de respuesta, se solicitó al software Sysman la generación de un informe de términos de respuesta.

se creó un PQRS de 5 días que no existía en el software y era necesario para generar el procedimiento respectivo.

Se revisaron las etapas del trámite GD100 Derecho de petición generando acción de mejora a las etapas conforme a los términos de la ley 1755 de 2015.

Se hicieron reuniones en las dependencias con el fin de mejorar los procedimientos de despachos comisorios y tramites en línea.

Elaboró: Mónica Hernández / Karen Lemus

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

Reviso y aprobó: Lina Eva Salinas Moron. Directora Integral de Atención al Usuario, al ciudadano y PQRS



— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ