

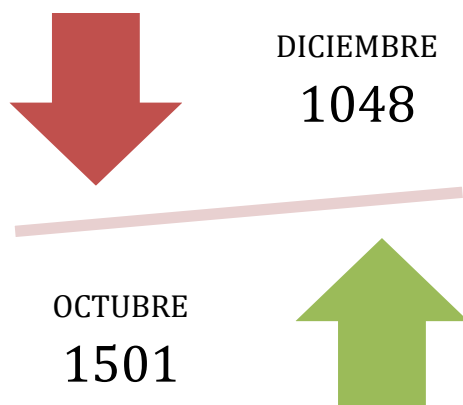
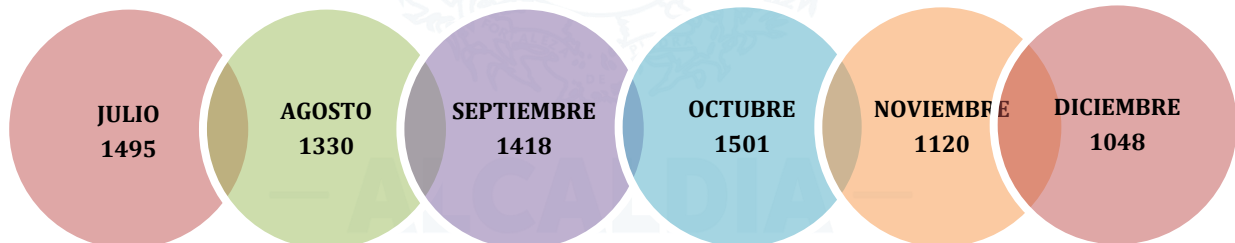
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-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, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales, chat institucional y vía telefónica.

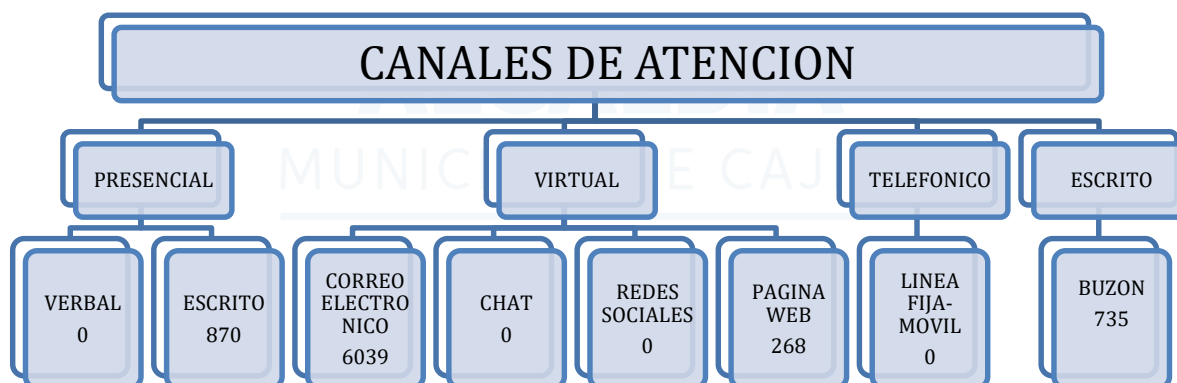
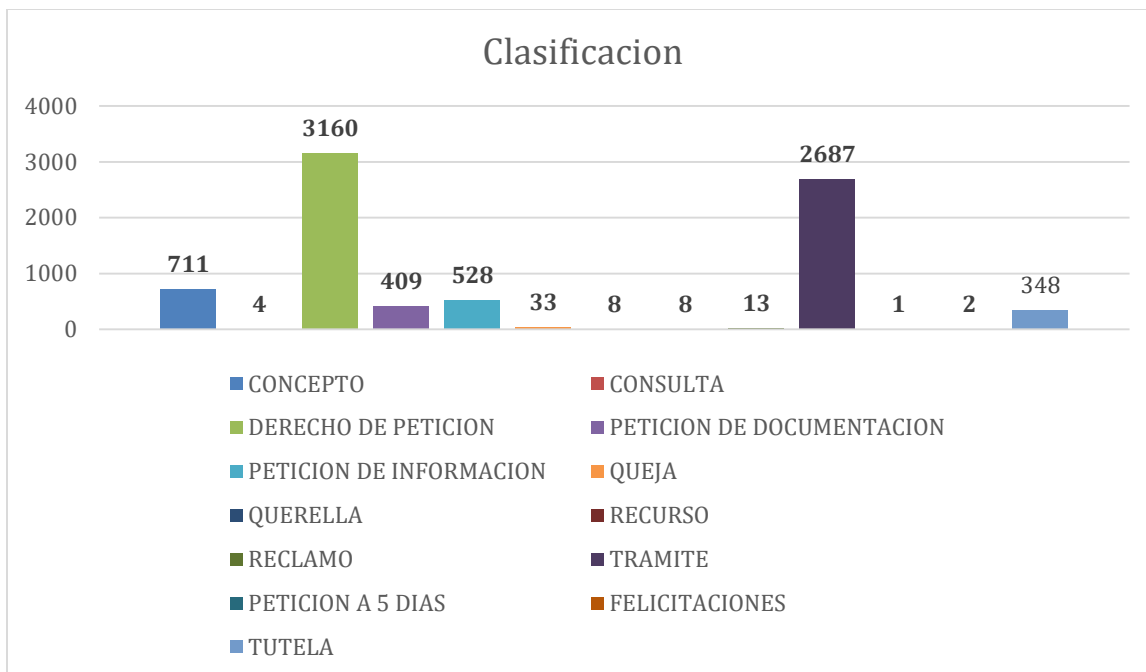
ESTADO DE SEGUNDO SEMESTRE (JULIO-DICIEMBRE) DE 2024

En el periodo comprendido entre el 01/07/2024 al 31/12/2024 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 7912 PQRS



El mes en que se registro un menor ingreso de PQRS fue el mes de diciembre con un total de 1048 mientras que en el mes de octubre ingresaron 1501 PQRS, siendo este el ingreso mas alto del II Semestre de 2024.

CLASIFICACIÓN DE PQRS

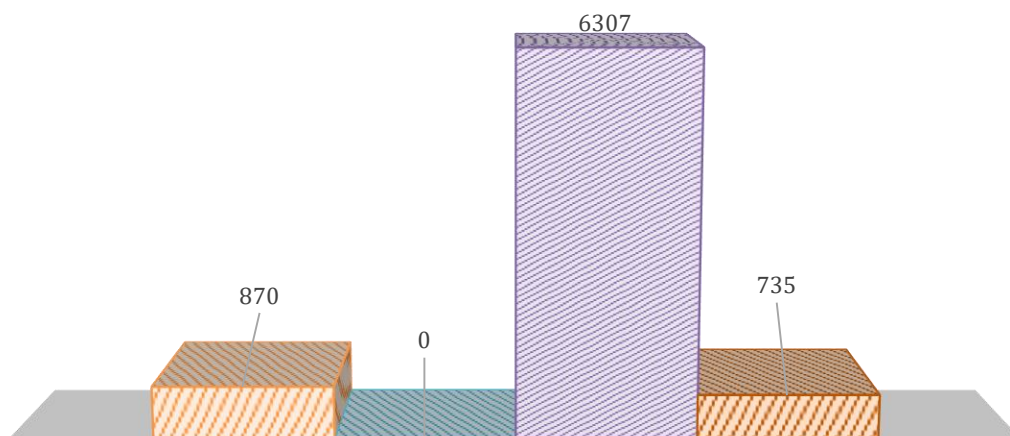


Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico.

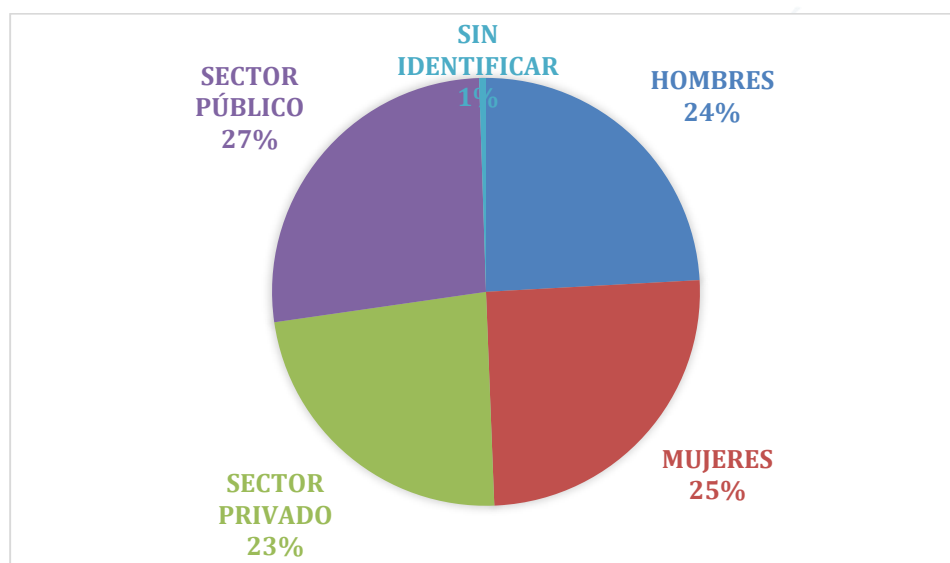
De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS, los usuarios prefieren utilizar medios virtuales.

USO DE CANALES DE ATENCIÓN

PRSENCIAL TELEFONICO VIRTUAL ESCRITO



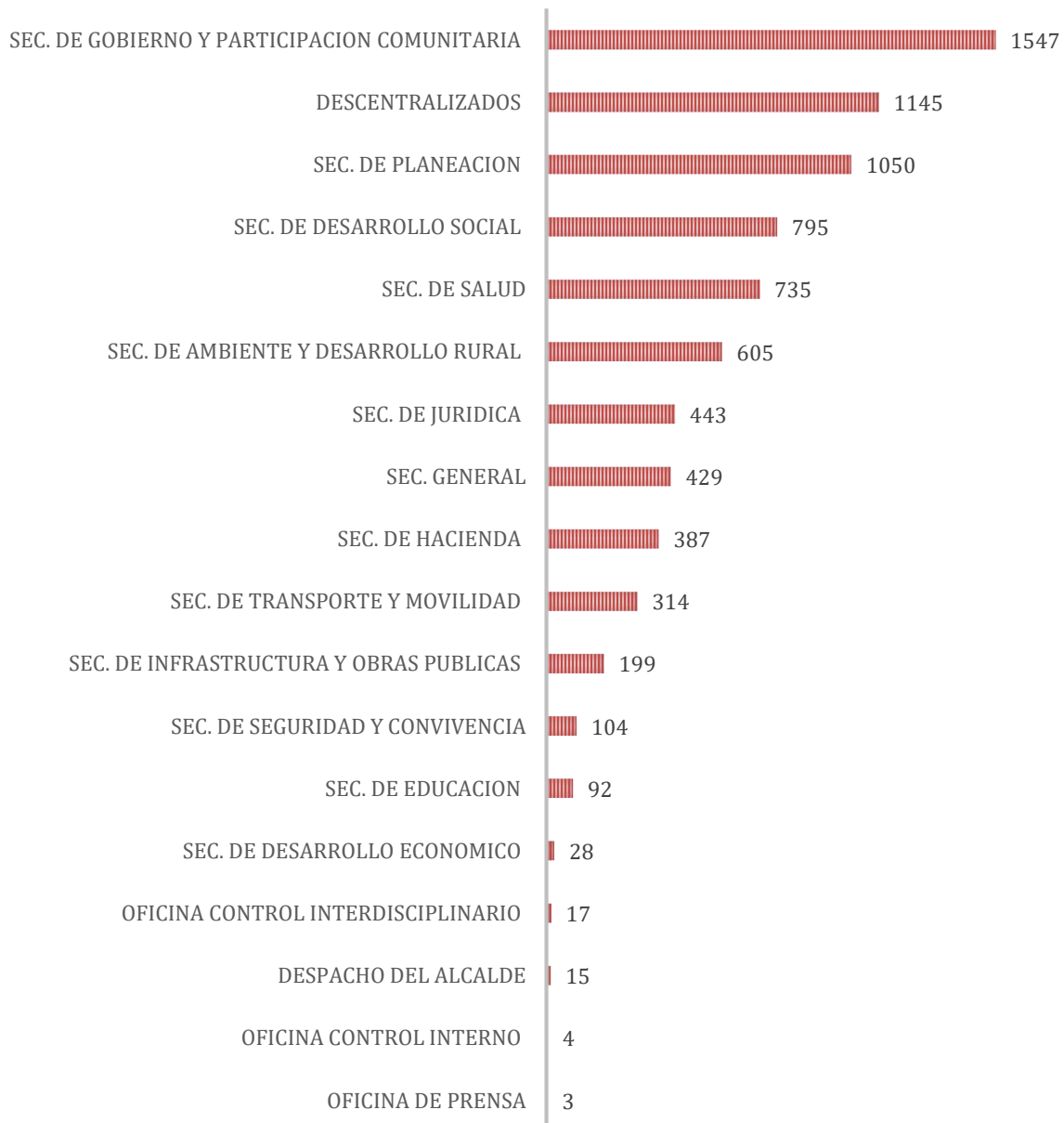
De las 7912 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el segundo semestre del año 2024, 1998 fueron radicadas por mujeres, 1909 por hombres, 1847 provienen del sector privado, del 2117 sector público y 41 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del sector público el cual representa un 27%, del total de PQRS.



DISTRIBUCION DE PQRS

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Gobierno con mil quinientos cuarenta y siete (1547) PQRS, mientras que la de menor fue la Oficina de prensa con tres (3) PQRS durante el segundo semestre 2024.

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS



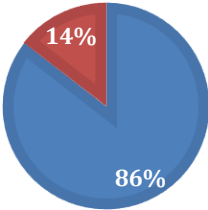
DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	QUERRELLA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	PETICION A 5 DIAS	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	2	83	36	101	1	0	0	2	0	1	824	0	1050
SEC. GENERAL	0	1	54	203	41	3	0	0	0	0	0	127	0	429
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	472	0	709	22	49	6	7	0	0	0	0	281	1	1547
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	650	74	33	4	0	0	1	0	0	33	0	795
DESCENTRALIZADOS	0	1	779	5	41	8	0	1	3	0	2	165	140	1145
SEC. DE SALUD	239	0	167	0	32	0	0	11	0	0	0	286	0	735
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	47	1	19	0	0	0	0	0	0	37	0	104
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	74	2	23	4	0	0	1	1	0	209	0	314
SEC. DE HACIENDA	0	0	64	34	104	0	0	0	0	0	0	185	0	387
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	276	6	29	2	0	0	0	0	0	292	0	605
SEC. DE JURIDICA	0	0	55	17	13	0	1	0	0	0	0	150	207	443
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0	123	3	15	0	0	1	0	0	0	57	0	199
SEC. DE EDUCACION	0	0	50	1	17	1	0	0	0	0	0	23	0	92
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	7	1	9	0	0	0	0	0	0	11	0	28
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	11	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	17
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	7	0	1	1	0	0	1	0	0	5	0	15
OFICINA DE PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
TOTAL	711	4	3160	407	529	33	8	13	8	1	3	2687	348	7912

**GRADO DE
COMPETENCIA**

■ Alcaldía
Municipal de
Cajicá

■ Descentralizado
s y Otros



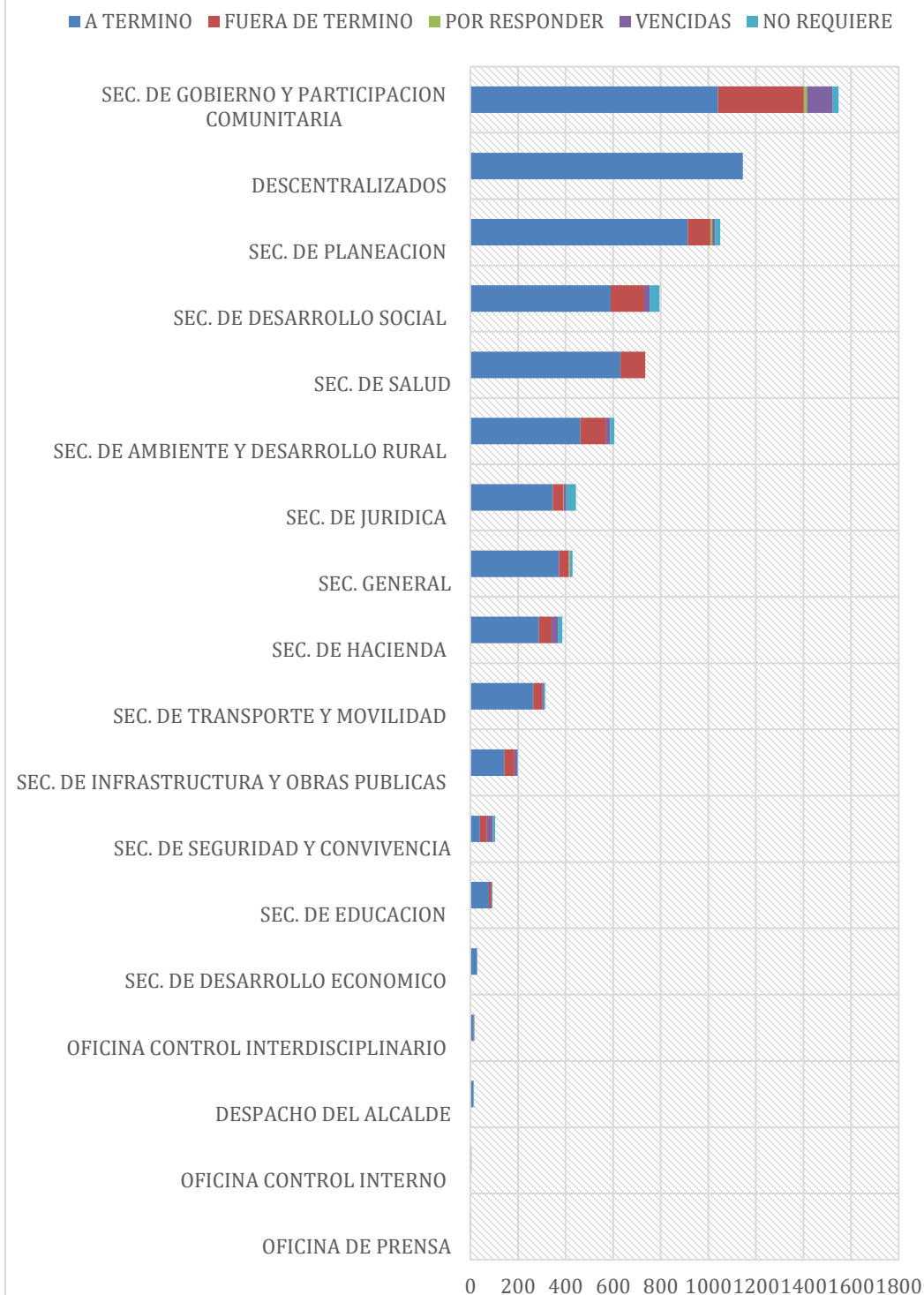
GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 7912 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2024, 6767 PQRS son competencia de la Administración Municipal y 1145 de entes descentralizados y otros.

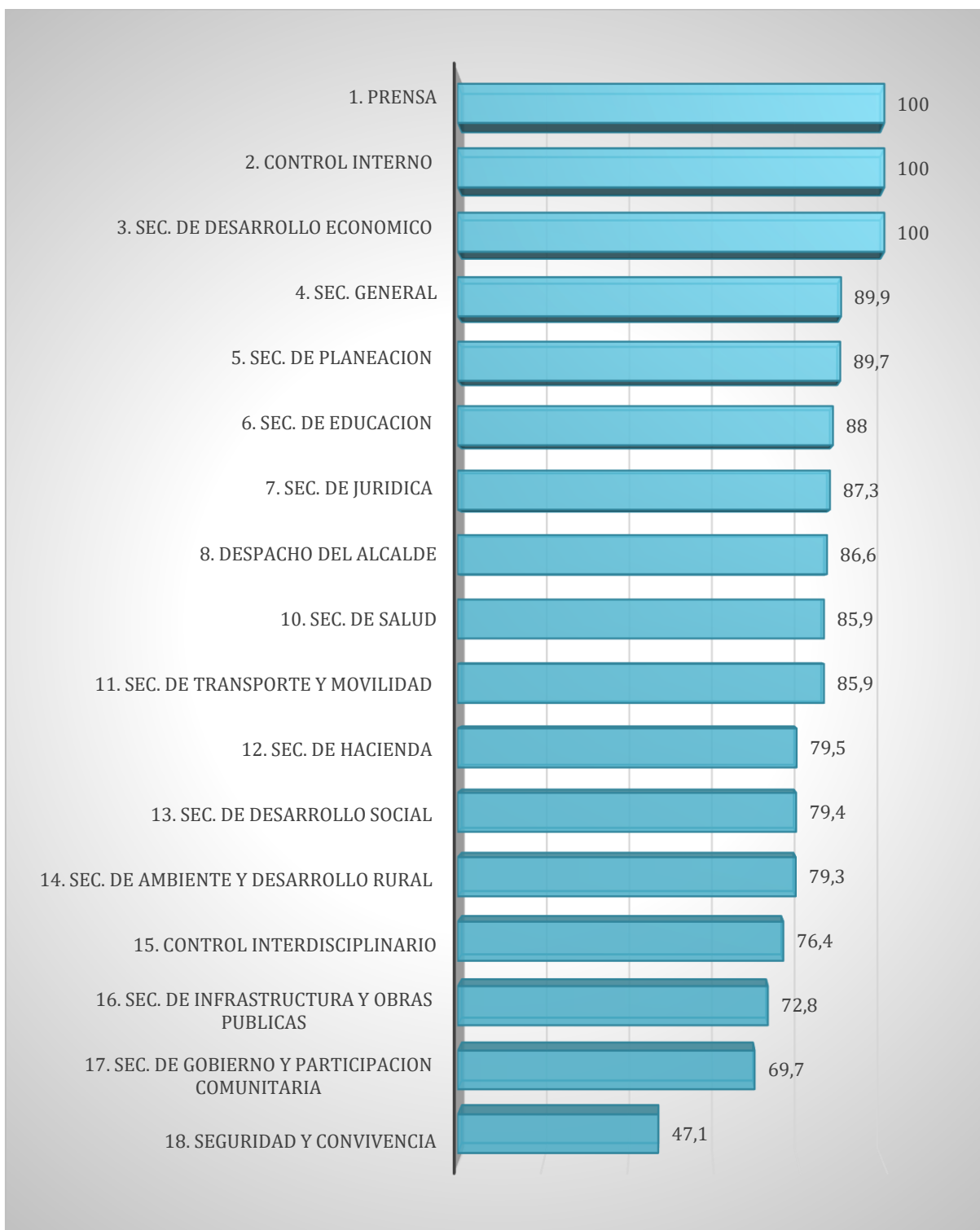
ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	A TERMINO	FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	VENCIDAS	NO REQUIERE	TOTAL RECIBIDAS
SEC. DE PLANEACION	913	96	8	12	21	1050
SEC. GENERAL	372	42	3	1	11	429
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	1040	362	13	106	26	1547
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	590	141	0	22	42	795
DESCENTRALIZADOS	1145	0	0	0	0	1145
SEC. DE SALUD	631	103	1	0	0	735
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	40	29	0	26	9	104
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	264	37	0	7	6	314
SEC. DE HACIENDA	288	53	0	26	20	387
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	462	108	0	17	18	605
SEC. DE JURIDICA	346	45	1	11	40	443
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	142	43	0	11	3	199
SEC. DE EDUCACION	78	10	0	1	3	92
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	28	0	0	0	0	28
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	11	3	0	1	2	17
OFICINA CONTROL INTERNO	4	0	0	0	0	4
DESPACHO DEL ALCALDE	11	2	0	0	2	15
OFICINA DE PRENSA	3	0	0	0	0	3
TOTAL	6368	1074	26	241	203	7912

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS



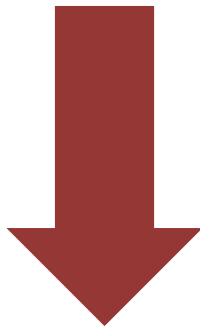
RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS





OFICINAS DE
PRENSA, CONTROL
INTERNO Y SEC.
DESARROLLO
ECONOMICO
100%

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.



SECRETARIA
DE
SEGURIDAD Y
CONVIVENCIA
CON 47.1%

Las oficinas de Prensa y Control Interno y Sec desarrollo económico ocupan los 3 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria General con 89.9 %, mientras que la Secretaria de seguridad y convivencia con (47.1 % ocupa el décimo octavo lugar).

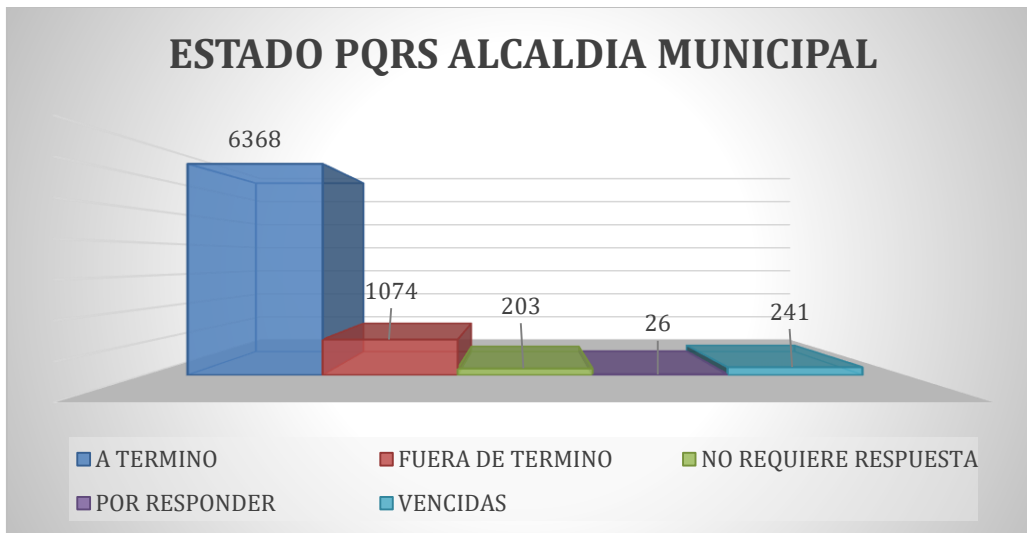
Índice de cumplimiento =

$$\frac{PQRS \text{ a termino} + PQRS \text{ que no requieren respuesta} + PQRS \text{ por responder}}{\text{Total PQRS recibidas}} \times 100$$

ESTADO GENERAL PQRS ALCALDIA MUNICIPAL

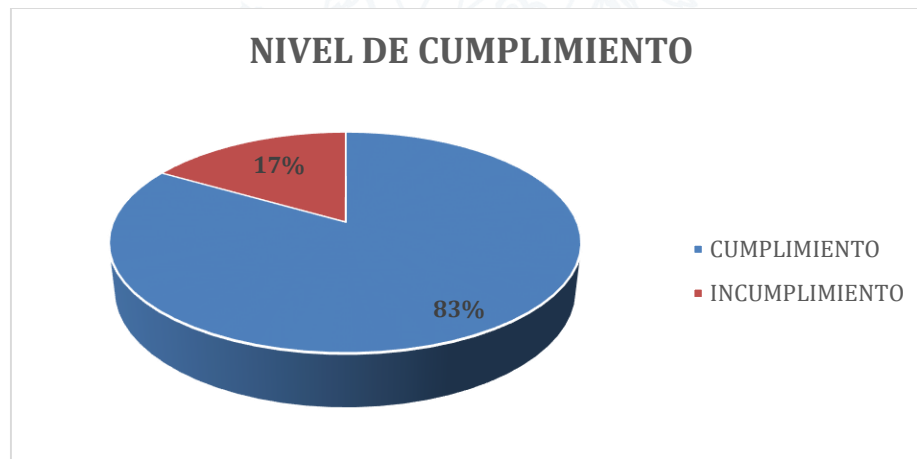
De las 7912 PQRS radicadas en el segundo semestre de 2024 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 6368 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 1074 fuera de términos, 203 no requieren respuestas 241 se encuentran vencidas y 26 se encuentran por responder dentro de los términos de ley, todo esto basados en la ley ley 1755 de 2015.

ESTADO PQRS ALCALDIA MUNICIPAL



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el segundo Semestre 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 segundo semestre de 2024 fue del **83%** con respecto a las 7912 radicadas en la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/07/2024 al 31/12/2024, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (6368), FUERA DE TERMINO (1074), VENCIDAS (241), NO REQUIEREN RESPUESTA (203) y POR RESPONDER (26) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 23/01/2025.

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 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.

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.

— **ALCALDÍA** —
MUNICIPAL DE CAJICÁ

Elaboro, Monica Hernandez/ Leidy abril
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRS