



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

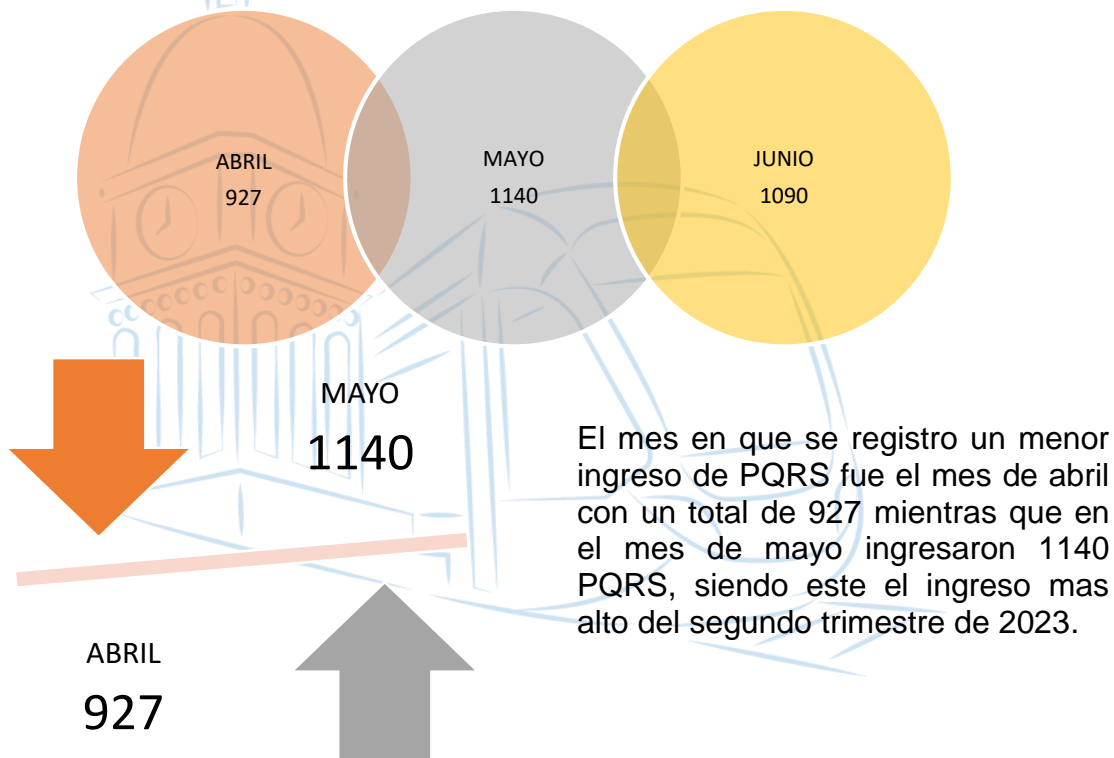
## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS TRIMESTRAL (ABRIL-JUNIO) DE 2023

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.

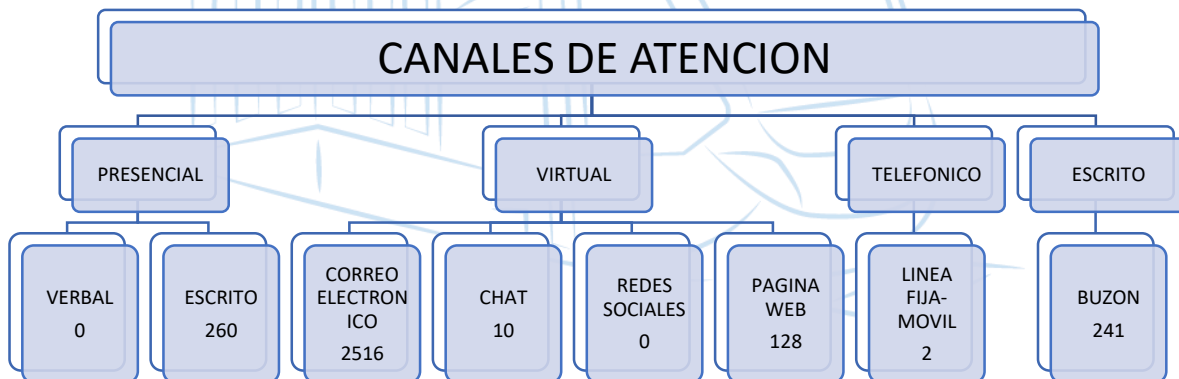
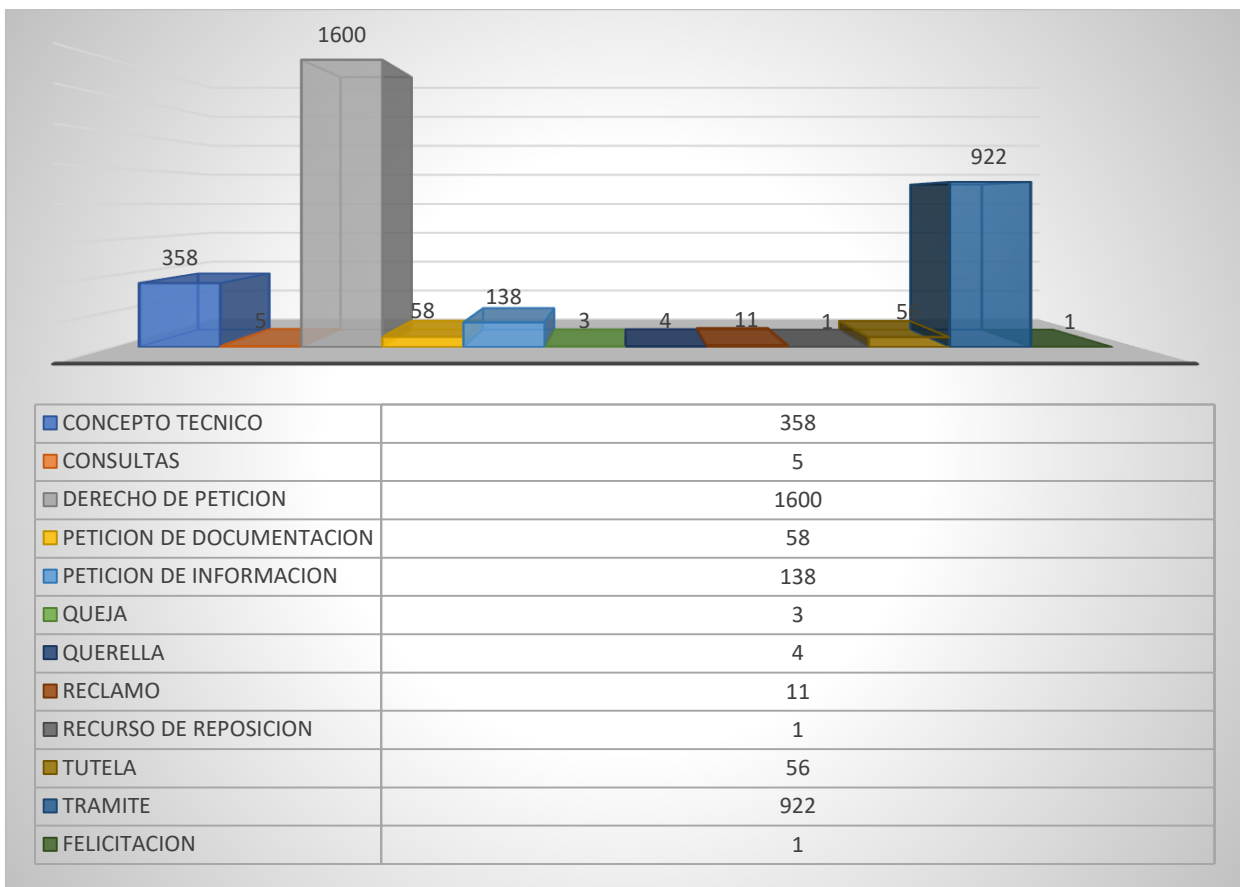
### ESTADO DE TRIMESTRE (ABRIL-JUNIO) DE 2023

En el periodo comprendido entre el 01/04/2023 al 30/06/2023 fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá un total de 3157 PQRS





## CLASIFICACIÓN DE PQRS



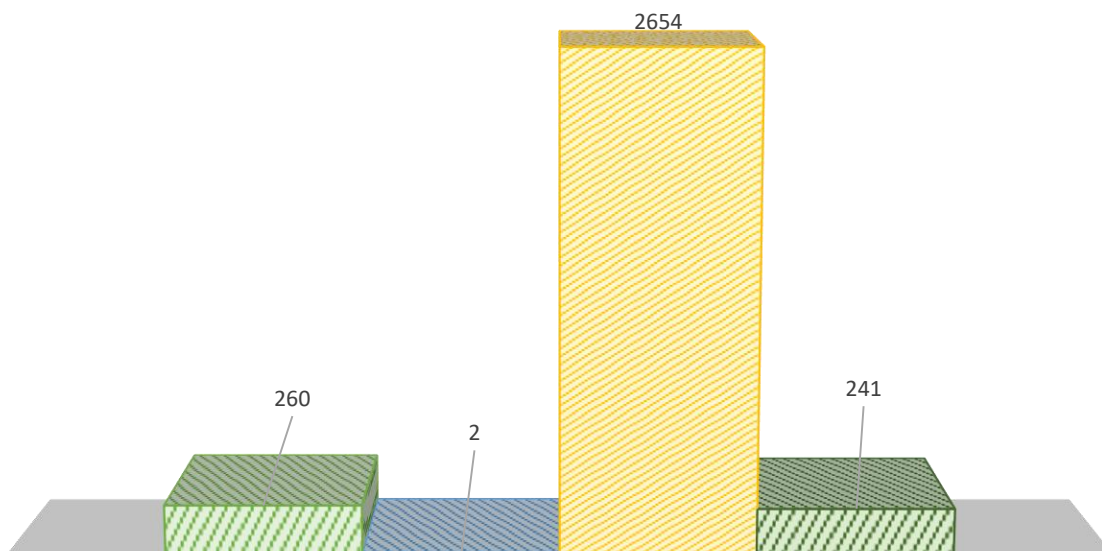
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es correo electrónico. De acuerdo con el cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los usuarios que se acercan directamente a la Ventanilla a interponer su PQRS



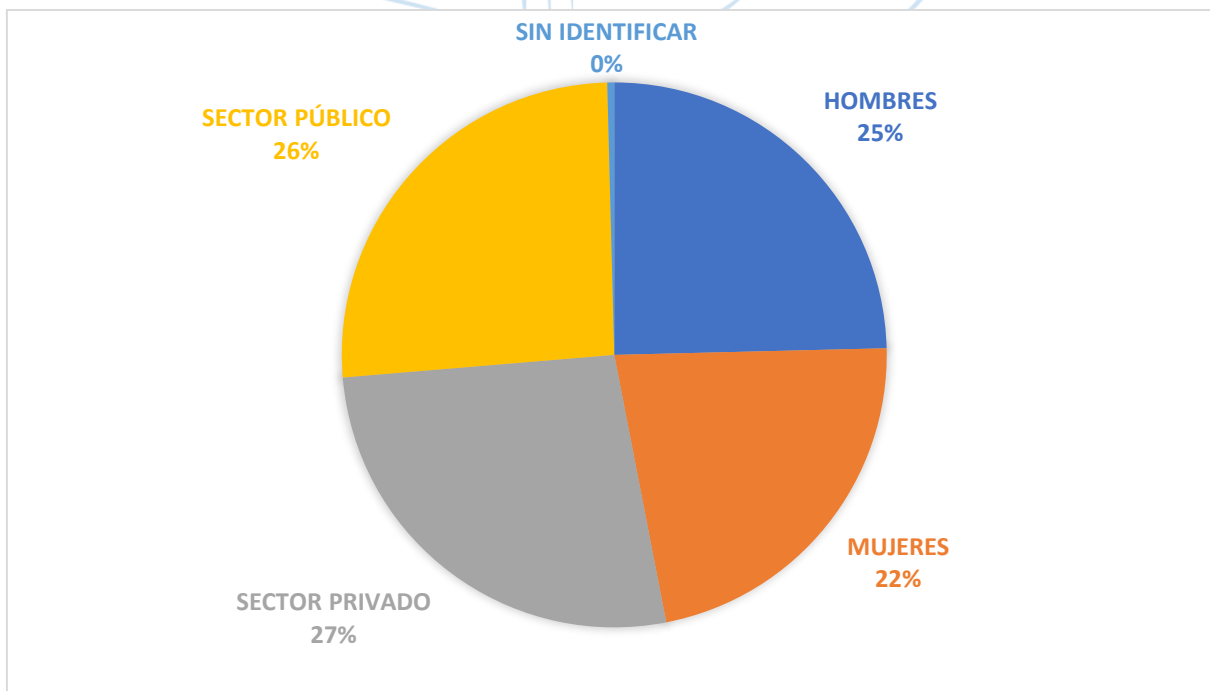
ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## USO DE CANALES DE ATENCIÓN

PRSENCIAL TELEFONICO VIRTUAL ESCRITO



De las 3157 PQRS que fueron radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en este segundo trimestre (abril-junio) del año 2023, 705 fueron radicadas por mujeres, 777 por hombres, 844 provienen del sector privado, del 818 sector público y 13 de ellas no fueron identificadas, la mayor participación en la radicación de PQRS es por parte del género femenino el cual representa un 27%, del total de PQRS.

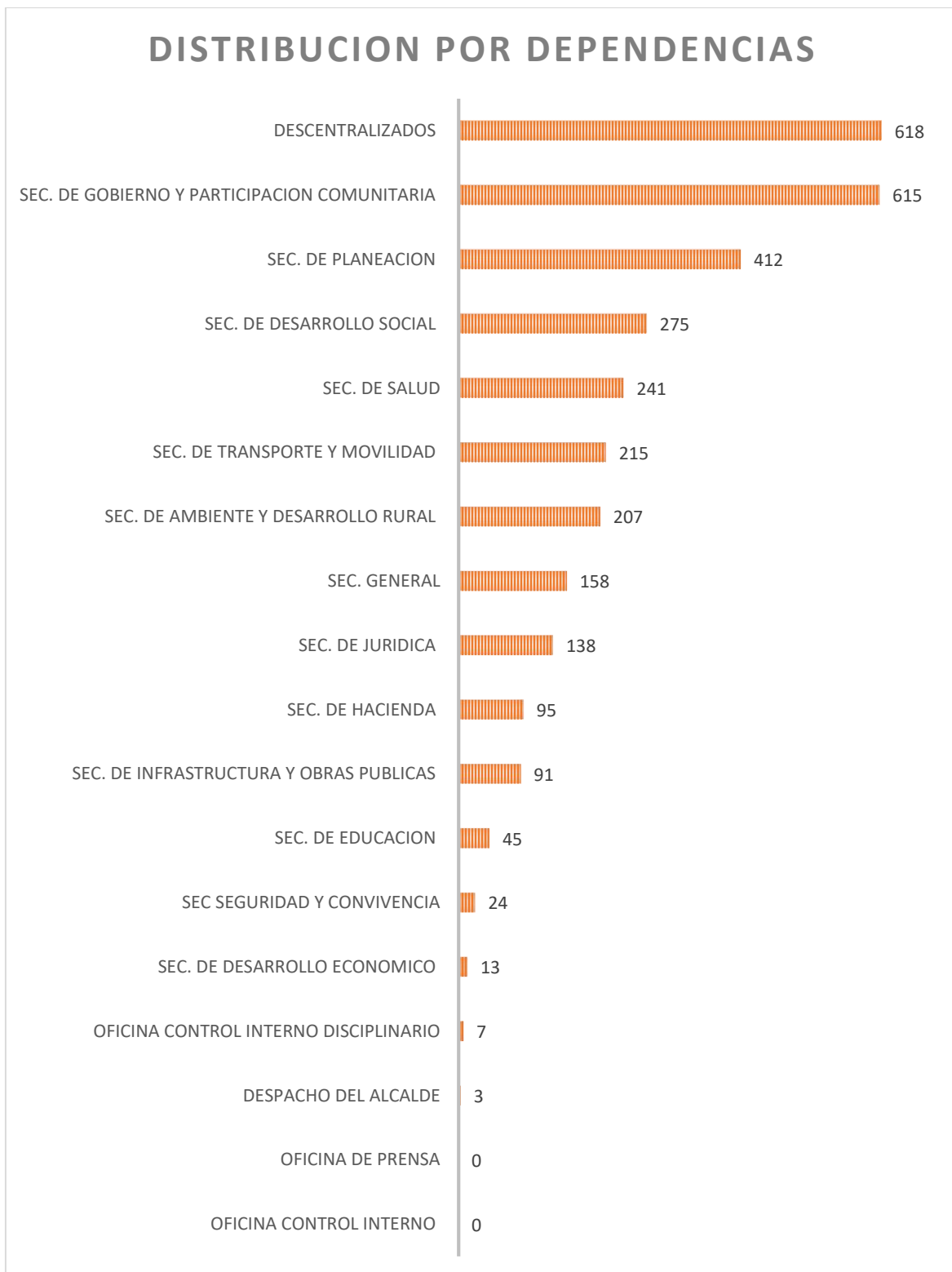




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS

Las entidades descentralizadas tuvieron el mayor número de PQRS seguida de la secretaria de gobierno con Seiscientos quince (615) PQRS, mientras que la menor fue la Oficina de control interno y prensa ya que no registraron ninguna PQRS destinada a esta durante el segundo trimestre del 2023.





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS Y POR TIPO

ENTIDAD	CONCEPTO TECNICO	CONSULTAS	DERECHO DE PETICION	PETICION DE DOCUMENTACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	QUERRELA	RECLAMO	RECURSO DE REPOSICION	FELICITACION	TRAMITE	TUTELA	TOTAL
SEC. DE PLANEACION	0	1	86	8	43	0	0	0	1	0	273	0	412
SEC. GENERAL	0	0	79	28	13	1	0	0	0	1	36	0	158
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	218	1	236	5	9	2	4	0	0	0	140	0	615
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	0	0	209	6	8	0	0	1	0	0	51	0	275
DESCENTRALIZADOS	0	2	548	5	13	0	0	0	0	0	20	30	618
SEC. DE SALUD	140	0	46	1	14	0	0	9	0	0	31	0	241
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	21	0	1	0	0	0	0	0	2	0	24
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	0	0	52	0	6	0	0	0	0	0	157	0	215
SEC. DE HACIENDA	0	0	69	1	8	0	0	0	0	0	17	0	95
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	0	0	104	2	12	0	0	0	0	0	89	0	207
SEC. DE JURIDICA	0	0	24	0	4	0	0	0	0	0	84	26	138
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	1	74	2	6	0	0	1	0	0	7	0	91
SEC. DE EDUCACION	0	0	38	0	0	0	0	0	0	0	7	0	45
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	6	0	13
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3
OFICINA DE PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>5</b>	<b>1600</b>	<b>58</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>922</b>	<b>56</b>	<b>3157</b>



**CAJICÁ**  
TEJIENDO FUTURO  
UNIDOS CON TODA SEGURIDAD

Dirección: Calle 2 No. 4-07 - Cajicá - Cundinamarca - Colombia  
Código postal: 250240 Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - 8837077  
Correo electrónico: [contactenos-pqrs@cajica.gov.co](mailto:contactenos-pqrs@cajica.gov.co) - Página web: [www.cajica.gov.co](http://www.cajica.gov.co)



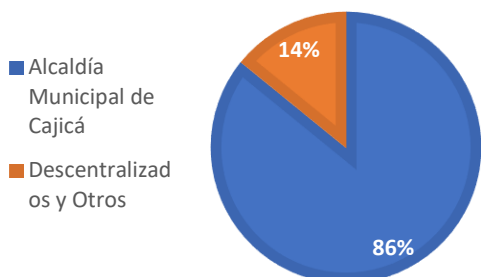
EMPRESA CERTIFICADA

Certificate No.  
LAT - 0988



### ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

### GRADO DE COMPETENCIA



### GRADO DE COMPETENCIA

Cabe aclarar que de las 3157 PQRS radicadas en el Trimestre (abril-junio) de 2539 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 618 de entes descentralizados y otros.

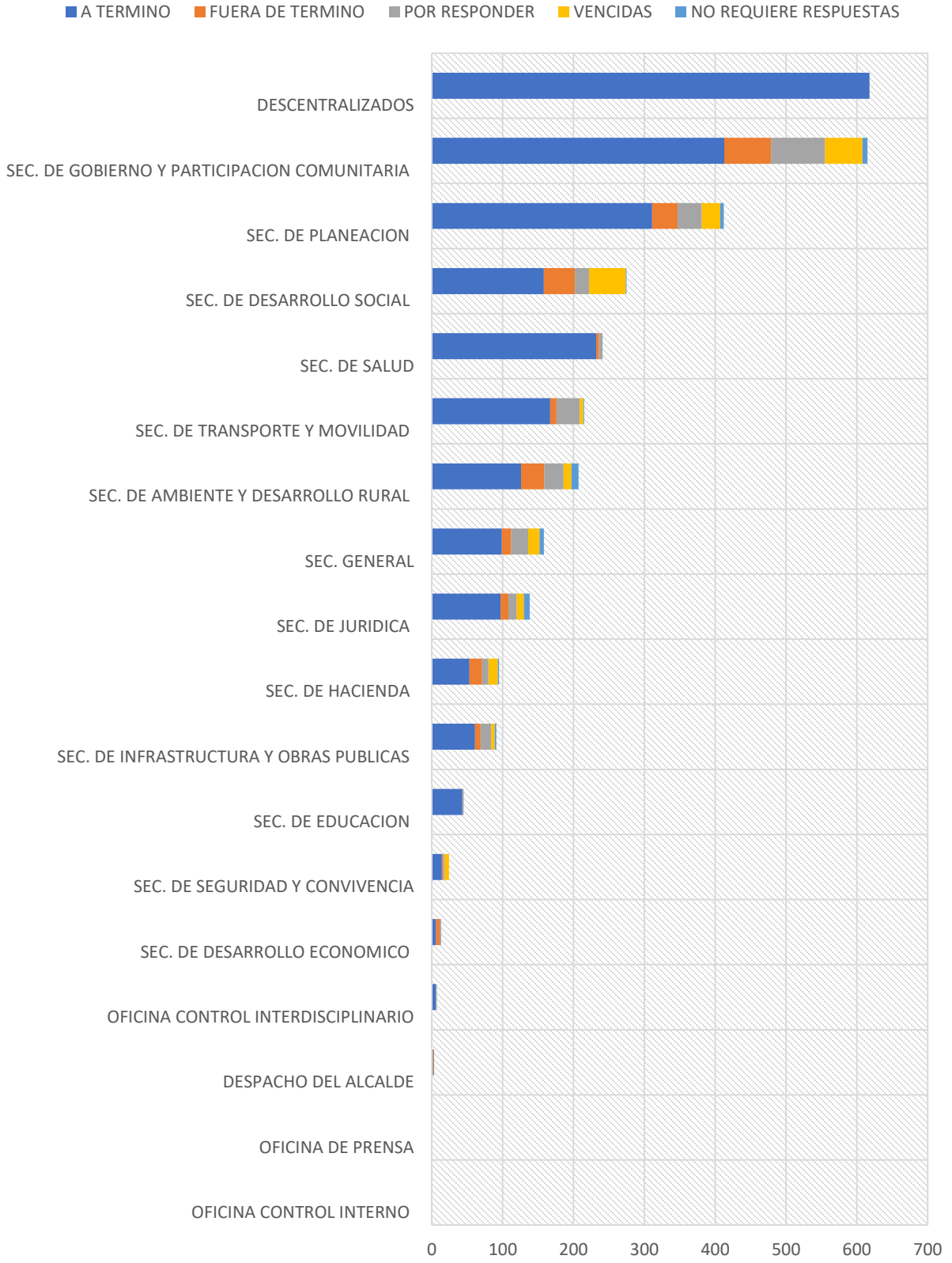
### ESTADO PQRS Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS

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	1	1	0	0	1	3
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0
OFICINA CONTROL INTERDISCIPLINARIO	6	0	1	0	0	7
SEC. DE DESARROLLO ECONOMICO	6	5	2	0	0	13
SEC. DE EDUCACION	43	0	2	0	0	45
SEC. DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	61	8	15	5	2	91
SEC. DE JURIDICA	97	11	12	10	8	138
SEC. DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	126	33	27	11	10	207
SEC. DE HACIENDA	53	18	9	13	2	95
SEC. DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	167	9	33	5	1	215
SEC. DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	14	2	2	6	0	24
SEC. DE SALUD	232	4	5	0	0	241
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL	158	44	20	52	1	275
SEC. DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	413	66	76	53	7	615
DESCENTRALIZADOS	618	0	0	0	0	618
SEC. GENERAL	99	13	24	16	6	158
SEC. DE PLANEACION	311	36	34	26	5	412
<b>TOTAL</b>	<b>2405</b>	<b>250</b>	<b>262</b>	<b>197</b>	<b>43</b>	<b>3157</b>



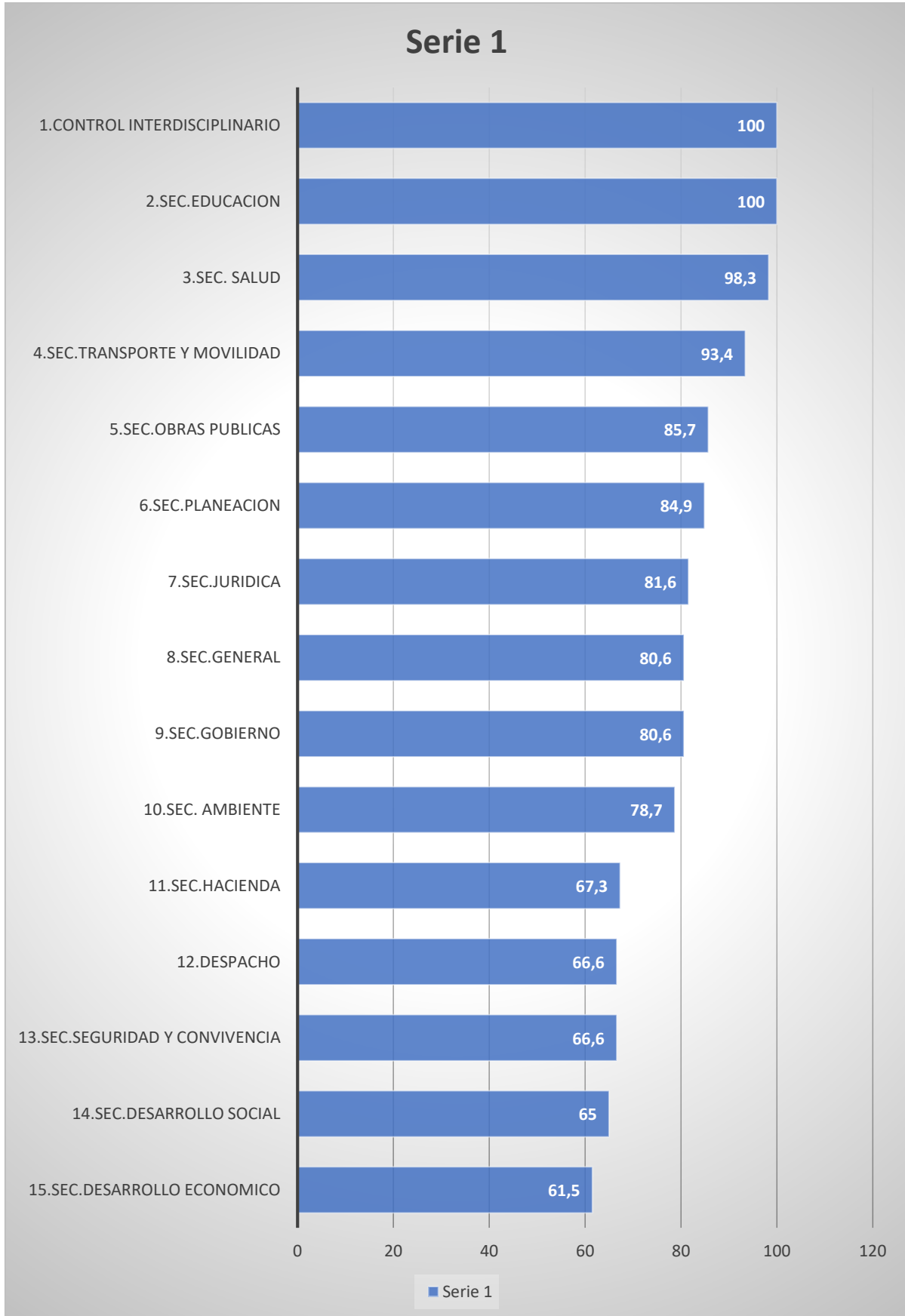
ALCALDÍA MUNICIPAL

## DISTRIBUCIÓN POR ESTADO DE PQRS RECIBIDAS





### RANKING DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS







ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ



OFICINAS DE,  
EDUCACION Y  
CONTROL  
INTERDISCIPLINARIO  
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 y las que no requieren respuesta, PQRS por responder.



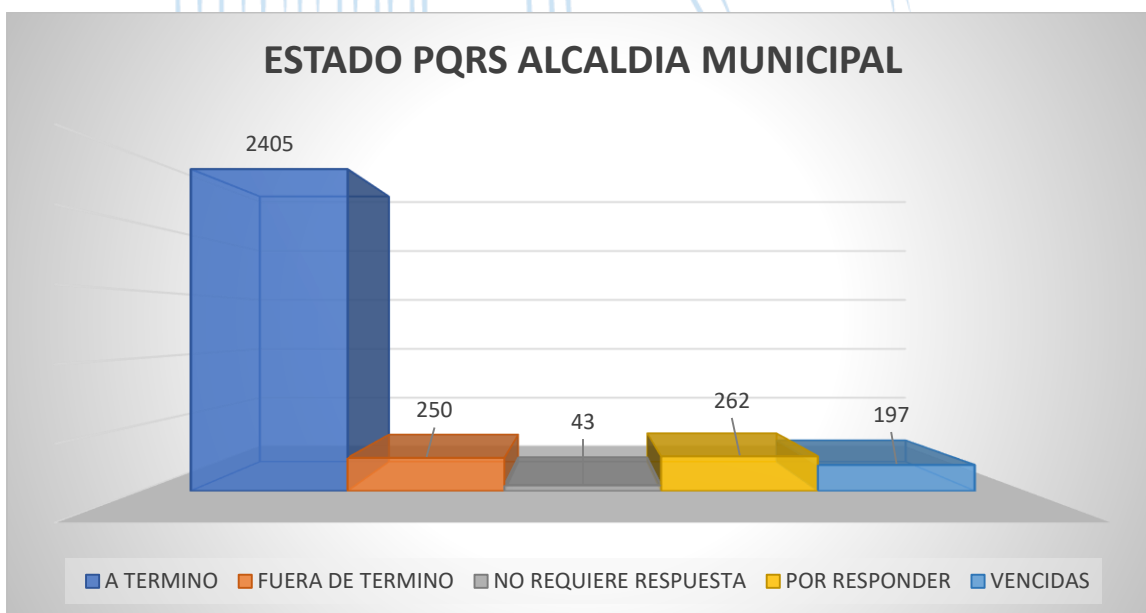
SECRETARIA DE  
DESARROLLO  
ECONOMICO  
61.5%

Las Oficina de Educación y Control Interdisciplinario ocupan los 2 primeros lugares respectivamente con un índice de cumplimiento del 100%, seguido por la Secretaria de Salud 98,3%, mientras que la Secretaria de desarrollo Económico (61,5% ocupa el décimo quinto 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 3157 PQRS radicadas en el trimestre (abril-junio) de 2023 y que son competencia de la Administración Municipal se evidencia el siguiente comportamiento 2405 fueron contestadas dentro de los términos de ley, 250 fuera de términos, 43 no requieren respuestas 197 se encuentran vencidas y 262 se encuentran por responder dentro de los términos de ley.

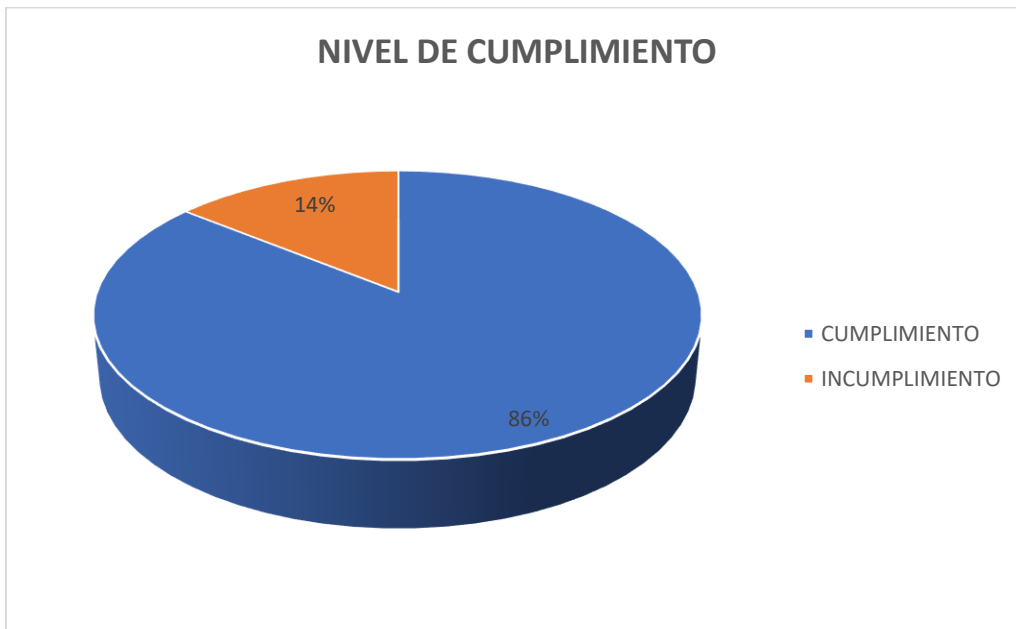




ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRS en el Trimestre (abril-junio) de 2023 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 (abril-junio) de 2023 fue del **86%** con respecto a las 3157 que son competencia de la Administración Municipal.
- Para la presentación de este informe se tuvo en cuenta las PQRS que fueron radicadas del 01/04/2023 al 30/06/2023, las cuales se encuentran divididas en estado "A TERMINO (2405), FUERA DE TERMINO (250), VENCIDAS (197), NO REQUIEREN RESPUESTA (43) y POR RESPONDER (262) ya que aún se encuentran dentro de los términos establecidos por ley a última fecha de revisión del 14/07/2023.

## 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.



ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## 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,

---

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

