

pendiente publicar web.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
SECRETARÍA GENERAL



GF-CER427821



CO-SC-CER427820



MEMORANDO No. AMC-SG-572-2015
Cajicá, diciembre 31 de 2015

De: LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Directora Administrativa - C.

Para: ESTHER ADRIANA DÍAZ OSSA
Jefe de Control Interno

Asunto: Remisión Informes PQRS, De enero a Diciembre de 2015

ALCALDIA DE CAJICA
CONTROL INTERNO
RECIBIDO
FECHA: 04 ENE 2016
FIRMA: *Esther Díaz Ossa*
HORAS: 9:21 a.m.

Reciba un cordial saludo:

De manera atenta, me permito remitir el informe de la referencia, para su conocimiento y fines pertinentes.

Quedo atenta a cualquier inquietud.

Cordial saludo,

LUZ MARINA CARRON NAVARRETE
Directora Administrativa - C

Anexo once (11) folios
Proyecto: Luz Marina Carron Navarrete – Directora Administrativa .C

¡PROGRESO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL!
Calle 2ª. No 4-07 teléfonos 8795356 fax ext. 128
www.cajica-cundinamarca.gov.co



INFORME PQRS 1 DE ENERO – 22 DE DICIEMBRE 2015

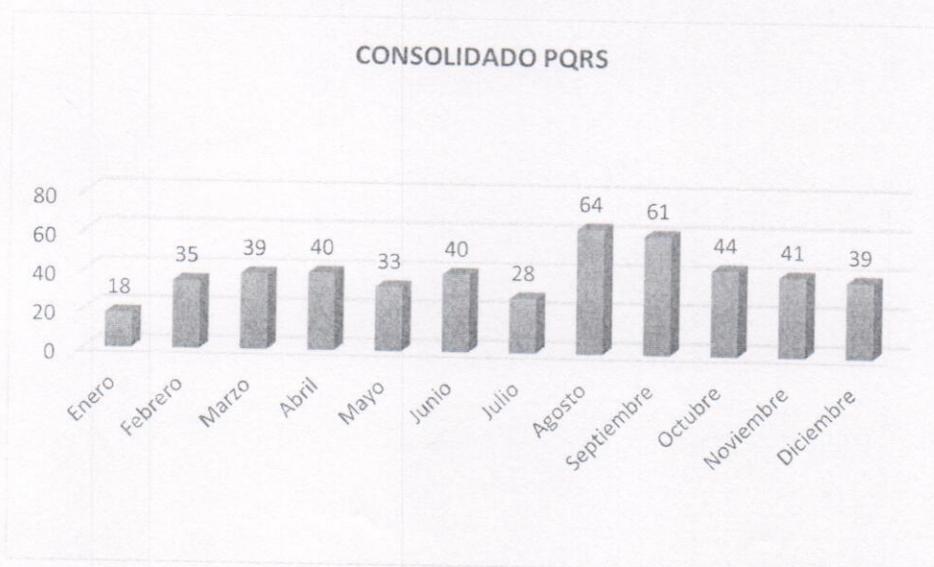
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Pagina Web del Municipio y el correo electrónico institucional.

El siguiente es el consolidado de los PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en 1 de enero a 22 de diciembre de 2015.

Una vez realizadas y analizadas a la luz de los diferentes conceptos emitidos por la Corte Constitucional en cuanto a la contestación de los denominados PQRS se puede establecer que el primer informe que contenía solicitudes no resueltas en tiempo, es decir se resolvieron fuera de termino lo que nos llevó a establecer que aunque las mismas se excedieron en tiempo, no se vio vulnerado el derecho de petición, tan es así que no existe queja alguna por parte de los mismos, lo que permite a la Administración establecer que a la fecha se incumplió en la contestación, únicamente en 9 solicitudes de las cuales se tomaron las acciones correspondientes.

MES	CANTIDAD
Enero	18
Febrero	35
Marzo	39
Abril	40
Mayo	33
Junio	40
Julio	28
Agosto	64
Septiembre	61
Octubre	44
Noviembre	41
Diciembre	39
TOTAL	482

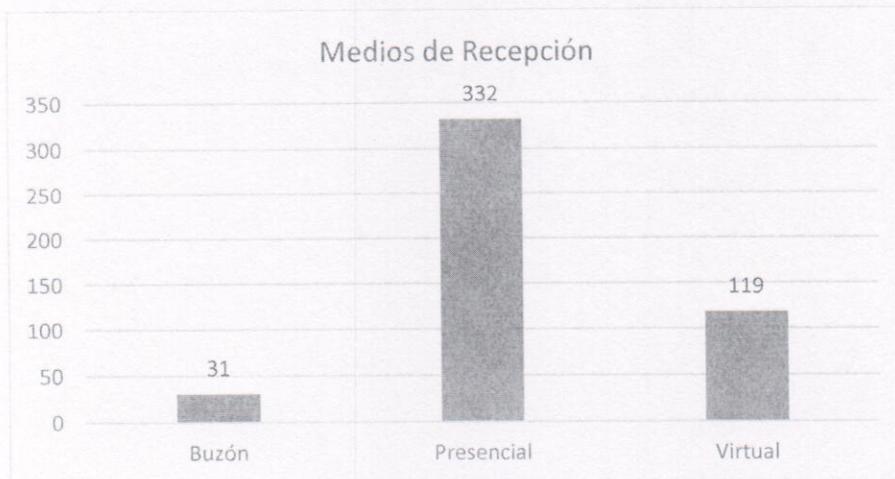
De la cual se puede generar la siguiente Grafica por meses



El mes con mayor número de PQRS fue el mes de Agosto, mientras el mes de Enero el menor.



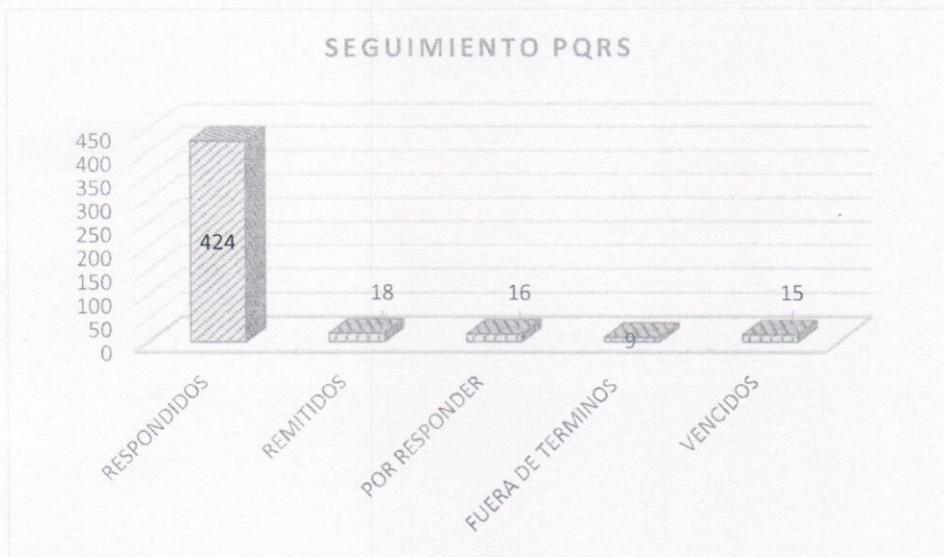
MEDIOS DE RECEPCIÓN PQRS



De los 482 PQRS, 31 se recibieron mediante el Buzón de sugerencias, 332 de forma presencial y 119 de manera virtual.

PQRS RESPONDIDOS 1 DE ENERO - 22 DE DICIEMBRE 2015

De los 482 PQRS recibidos se han respondido 422, 18 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados, 17 están por responder con tiempo vencido, 16 están por responder dentro de los términos pendientes por responder y 9 que fueron resueltas fuera de los términos.



Los 31 PQRS que están pendientes de contestar, 15 están por responder con tiempo vencido, 16 están por responder pendientes por responder aún se encuentran dentro de los términos.

DEPENDENCIAS	PQRS PENDIENTES	VENCIDAS	DENTRO DE TERMINOS
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Económico	1	0	1
Secretaría de Gobierno	3	1	2
Secretaría de Planeación	19	12	7
Secretaría General	5	1	4
Secretaría Salud	3	1	2
TOTAL	31	17	16

Handwritten signature



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



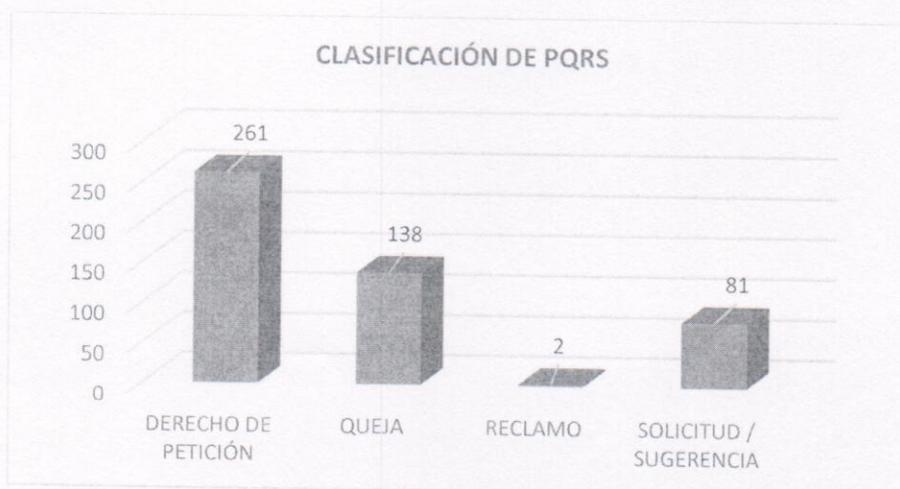
PQRS RESPONDIDOS

De los 451 PQRS respondidos, se cumplió con los términos con 422 y fuera de termino 9.



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	261
QUEJA	138
RECLAMO	2
SOLICITUD / SUGERENCIA	81
TOTAL	482



Progreso con Responsabilidad Social

[Handwritten signature]



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

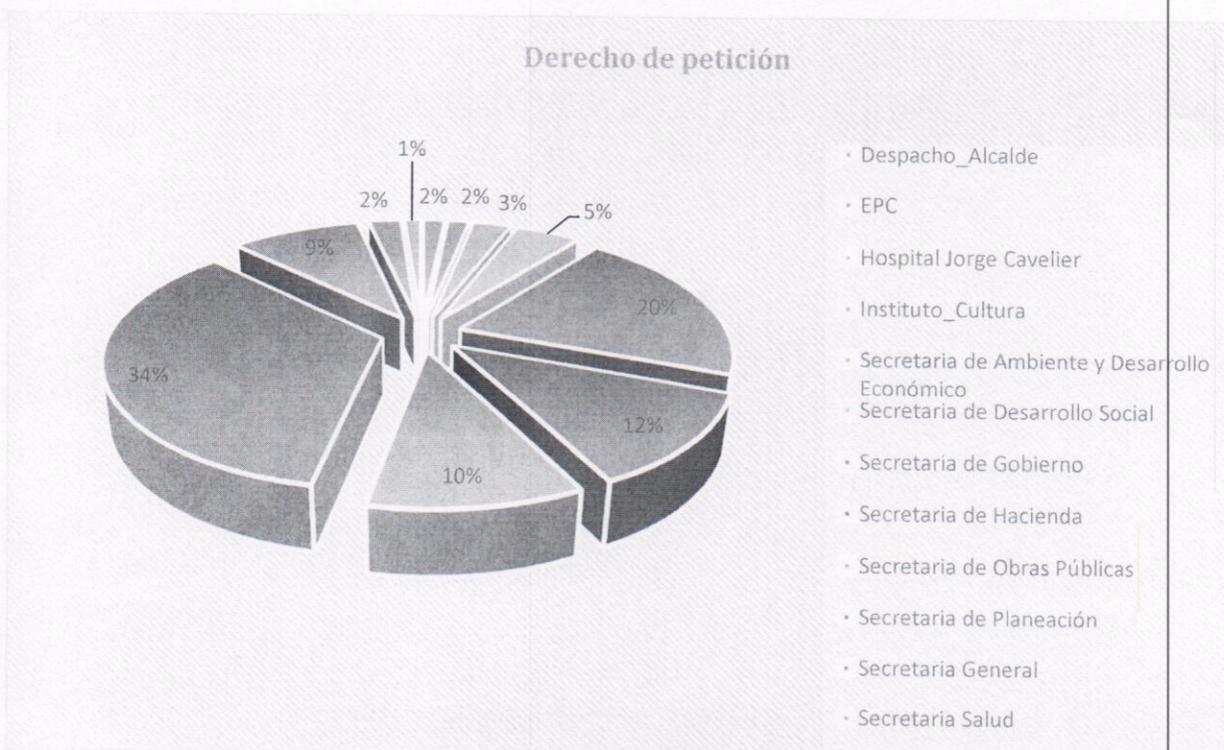


DISTRIBUCIÓN DE PQRS

DEPENDENCIAS	Derecho de petición	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Despacho Alcalde	4				4
EPC	4	8		2	14
Hospital Jorge Cavellier		2			2
Instituto Cultura		2		1	3
Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico	7	17		5	29
Secretaria de Desarrollo Social	12	27		10	49
Secretaria de Gobierno	53	27	1	10	91
Secretaria de Hacienda	31	5	1	3	40
Secretaria de Obras Públicas	27	11		7	45
Secretaria de Planeación	90	24		24	138
Secretaria General	24	13		11	48
Secretaria Salud	6	2		4	12
Secretaria de Hacienda	3			4	7
Total general	261	138	2	81	482

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con 138, mientras la menor es el Despacho del Alcalde con 4.

El siguiente cuadro muestra total de PQRS, y la distribución porcentual de cada una de las Secretarías.



Handwritten signature



GP-CER427821

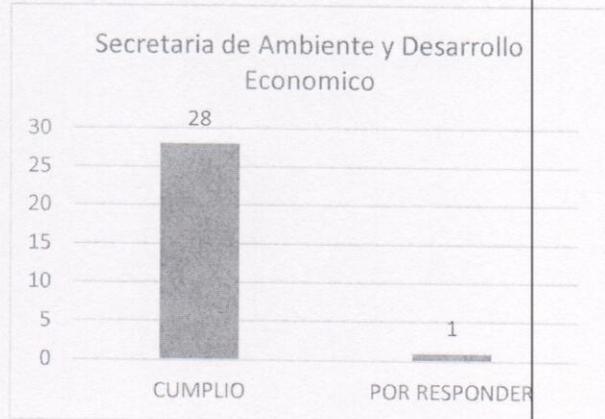
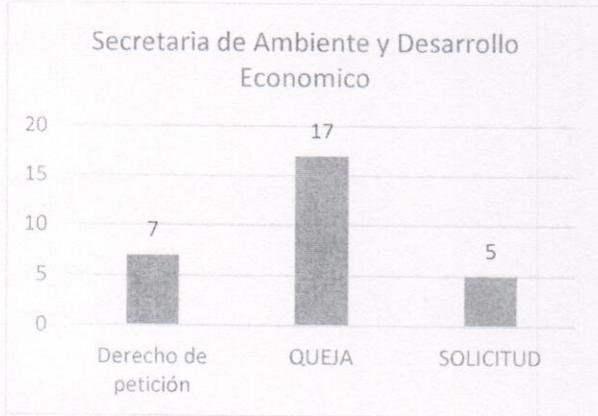


CO-SC-CER427820



PQRS POR SECRETARIAS

SECRETARIA DE AMBIENTE



La Secretaria de Ambiente, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Veinticuatro (29) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Veinte (28); dentro de los términos, 1 pendiente de respuesta dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento del 100 % en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL



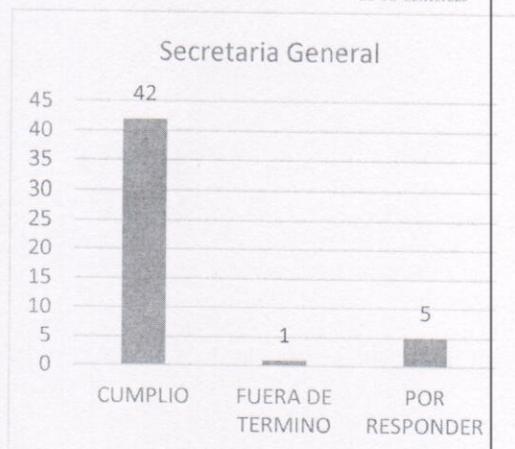
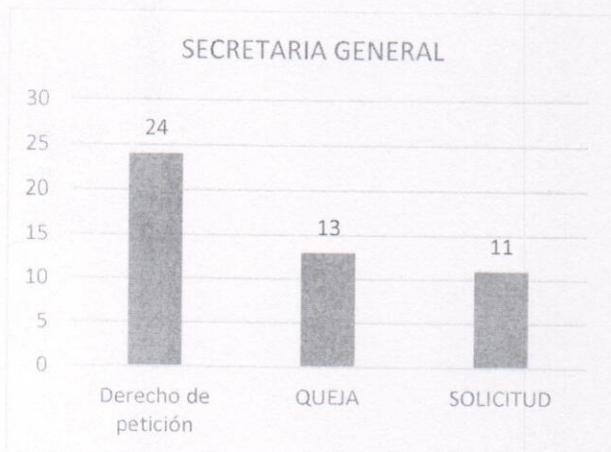
La Secretaria de Desarrollo Social, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Cuarenta y seis (49) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Cuarenta y siete (47); dentro de los términos, dos (2) fuera, lo que indica que dio cumplimiento en un 96 % en los términos de respuesta.

SECRETARIA GENERAL



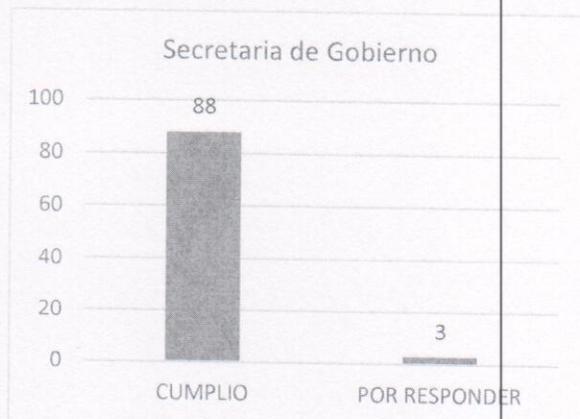
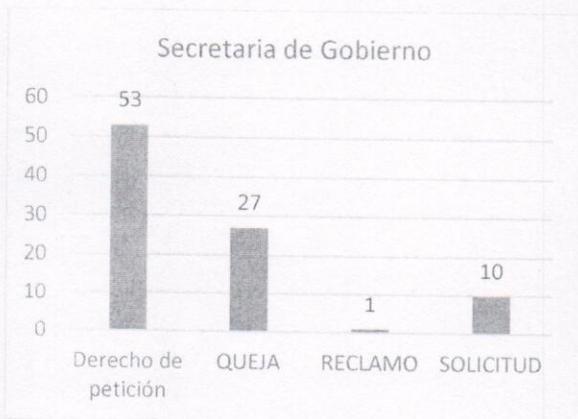
GP-CER427821

CO-SC-CER427820



La Secretaria General, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Cuarenta y cinco (48) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Cuarenta y dos (42); dentro de los términos, uno (1) fuera de términos, cinco (5) 1 pendiente de respuesta dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 98 % en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE GOBIERNO



La Secretaria de Gobierno, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Noventa y uno (91) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Ochenta y ocho (88); dentro de los términos, (3) Tres quedan pendientes por responder (2) que aún se encuentra en términos (1) con términos vencidos, lo que indica que dio cumplimiento en un 98 % en los términos de respuesta.



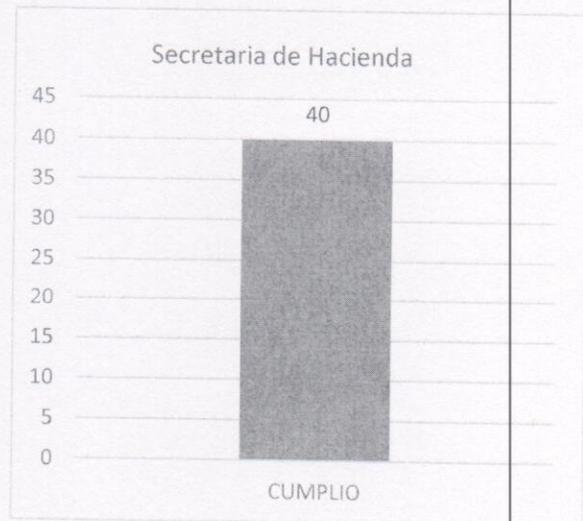
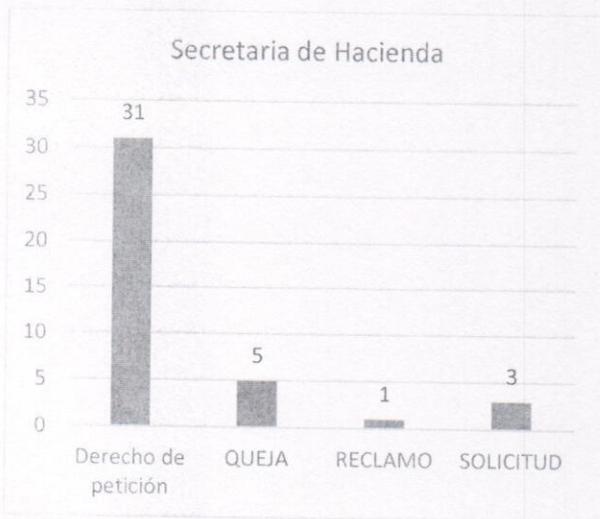
GP-CER427821



CO-SC-CER427820

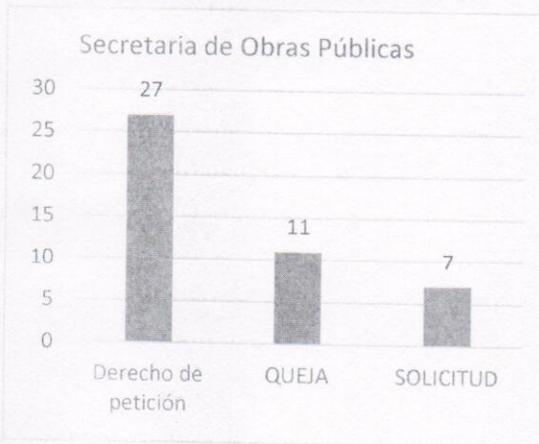


SECRETARIA DE HACIENDA



La Secretaria de Hacienda, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Cuarenta (40) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a Cuarenta (40); dentro de los términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 100% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

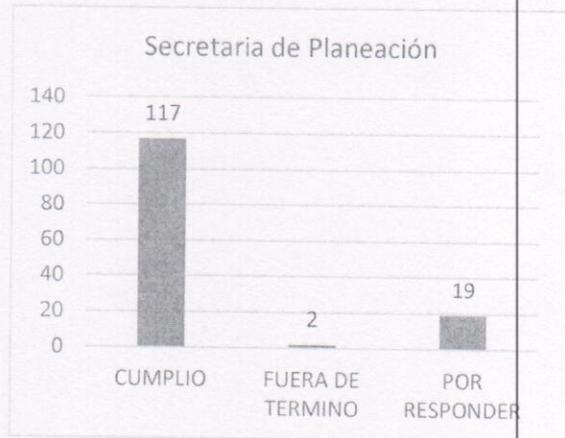
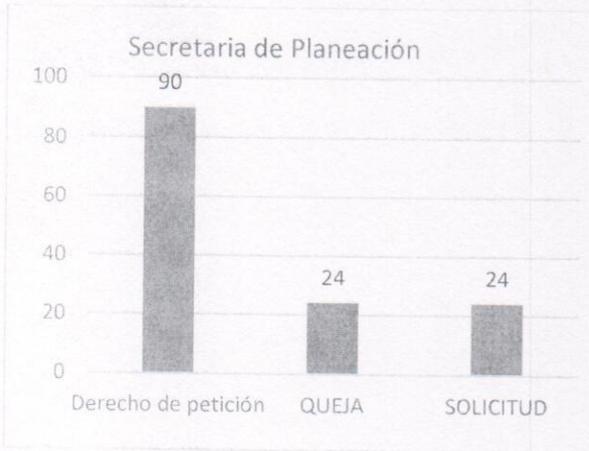


La Secretaria de Obras Públicas, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, cuarenta y cinco (45) PQRs, de las cuales ha dado respuesta a Cuarenta y dos (42); dentro de los términos y tres (3) fuera de términos, lo que indica que dio cumplimiento en un 93 % en los términos de respuesta.

Handwritten signature

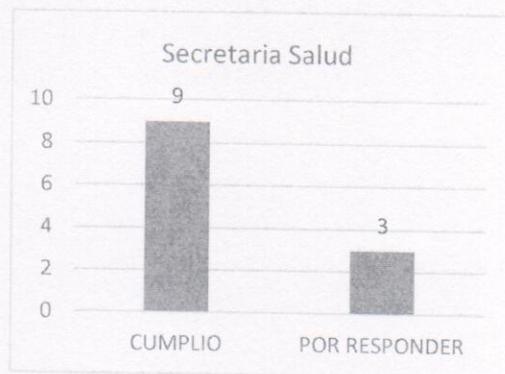
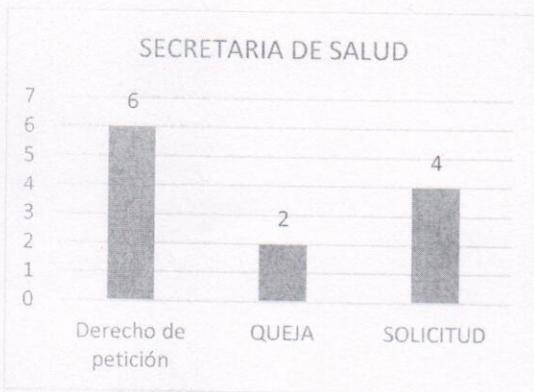


SECRETARIA DE PLANEACIÓN



La Secretaria de Planeación, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, ciento treinta y ocho (138) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Ciento Diecisiete (117); dentro de los términos, dos (2) fuera, y diecinueve (19) quedan pendientes por dar respuesta, (12) con términos vencidos y (7) que aún se encuentran en términos lo que indica que dio cumplimiento en un 98% en los términos de respuesta.

SECRETARIA DE SALUD



La Secretaria de Salud, recibió durante el periodo de Enero a 22 de Diciembre de 2015, Doce (12) PQRS, de las cuales ha dado respuesta a Nueve (9); dentro de los términos, y tres (3) quedan pendientes por dar respuesta, (1) uno con términos vencidos y (2) que aún se encuentran en términos lo que indica que dio cumplimiento en un 100% en los términos de respuesta.

PQRS CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	Derecho de petición	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Despacho Alcalde	4				4
EPC	4	8		2	14
Hospital Jorge Cavelier		2			2
Instituto Cultura		2		1	3
Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico	7	17		5	29
Secretaria de Desarrollo Social	12	27		10	49
Secretaria de Gobierno	53	27	1	10	91



GP-CER427821

CO-SC-CER427820

Secretaria de Hacienda	31	5	1	3	40
Secretaria de Obras Públicas	27	11		7	45
Secretaria de Planeación	90	24		24	138
Secretaria General	24	13		11	48
Secretaria Salud	6	2		4	12
Secretaria de Hacienda	3			4	7
Total general	261	138	2	81	482

PORCENTAJE EN TÉRMINOS DE CUMPLIMIENTO DE LAS SECRETARIAS

DEPENDENCIA	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Secretaria de Ambiente	100%
Secretaria de Desarrollo Social	96%
Secretaria de General	98%
Secretaria de Gobierno	100%
Secretaria de Hacienda	100%
Secretaria de Obras Públicas	93%
Secretaria de Planeación	98%
Secretaria de Salud	100%
Despacho del Alcalde	100%

Las dependencias mayor cumplimiento evidencian son la Secretaria de Ambiente, Hacienda, Salud, Gobierno y el Despacho del Alcalde con un porcentaje del 100% de acatamiento en términos de respuesta y la que menor porcentaje representa es la Secretaria de Obras Públicas con un 93%.

INFORME CHAT INSTITUCIONAL

El Chat institucional se opera mediante el software Operador Console, quien registra una totalidad de 364 conversaciones, de las cuales se atendieron en el mes de noviembre 57.

El siguiente es el consolidado en lo corrido del año 2015;

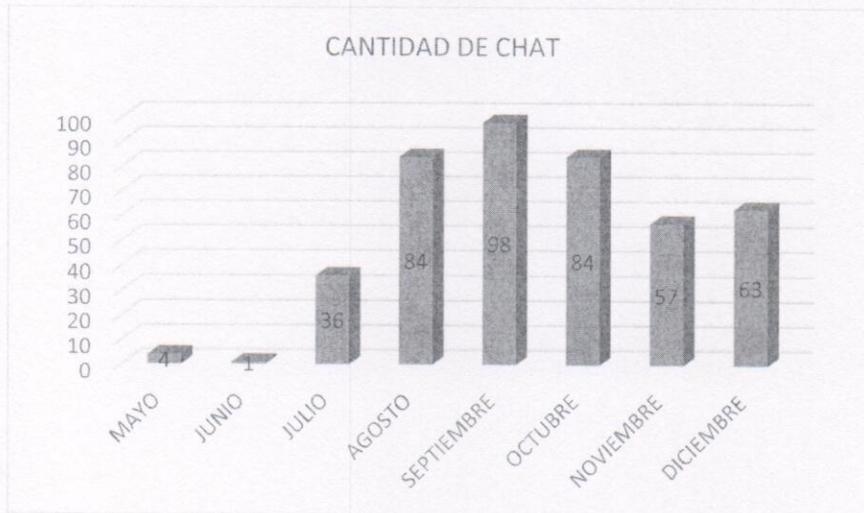
MES	CANTIDAD DE CHAT
MAYO	4
JUNIO	1
JULIO	36
AGOSTO	84
SEPTIEMBRE	98
OCTUBRE	84
NOVIEMBRE	57
DICIEMBRE	63
TOTAL	427

[Handwritten signature]

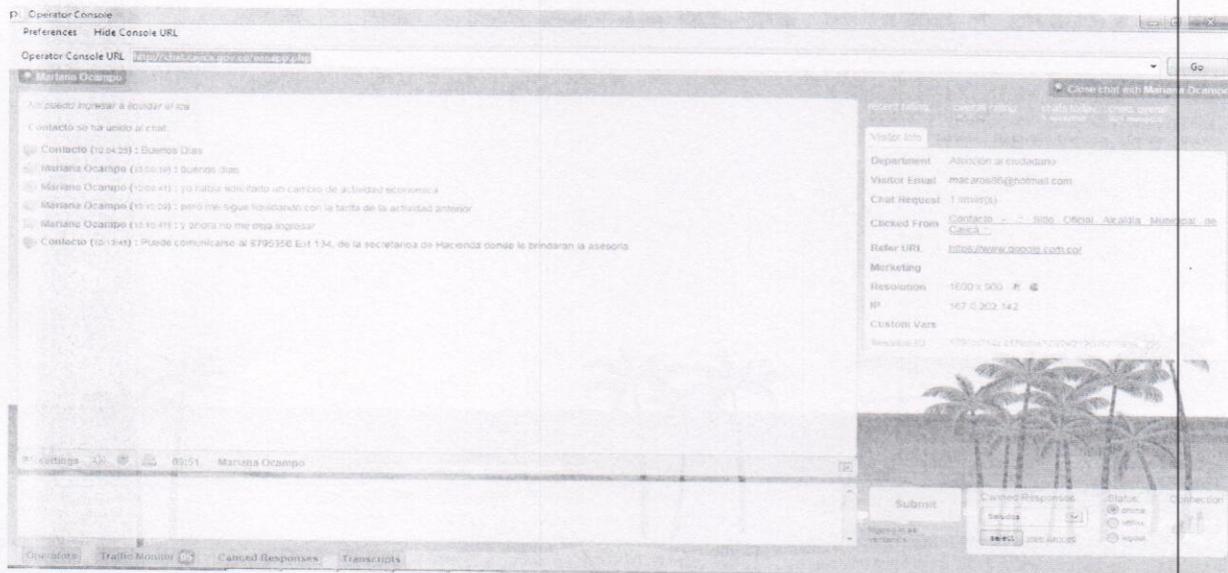


Se refleja un incremento en la atención del Chat, consolidando esta herramienta tecnología como una forma de consulta de la comunidad cajiqueña.

El mes con mayor número de consultas en lo corrido del 2015 es septiembre con 98.



Se adjunta pantallazo de una de las conversaciones que registra el software.



Se adjunta pantallazo del registro de las conversaciones que muestra el software.

P

