



Oficina de Control Interno



# Informe PQRS Enero a abril de 2017

## Oficina de Control Interno Alcaldía Municipal de Cajicá

Junio 3 de 2017



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





## INFORME PQRS ENERO-ABRIL

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 Página Web del Municipio y el correo electrónico institucional.

El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá del 24 de Enero al 30 de Abril de 2017.

<b>ENERO</b>	<b>16</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>74</b>
<b>MARZO</b>	<b>106</b>
<b>ABRIL</b>	<b>108</b>
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>

### CONSOLIDADO POR MES DEL 2017



Fuente: Dirección de atención integral al usuario y PQRS





## CLASIFICACIÓN DE PQRS

<b>PETICIONES</b>	<b>181</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>48</b>
<b>RECLAMO</b>	<b>52</b>
<b>TUTELA</b>	<b>4</b>
<b>SOLICITUD</b>	<b>17</b>
<b>FEICITACION</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>



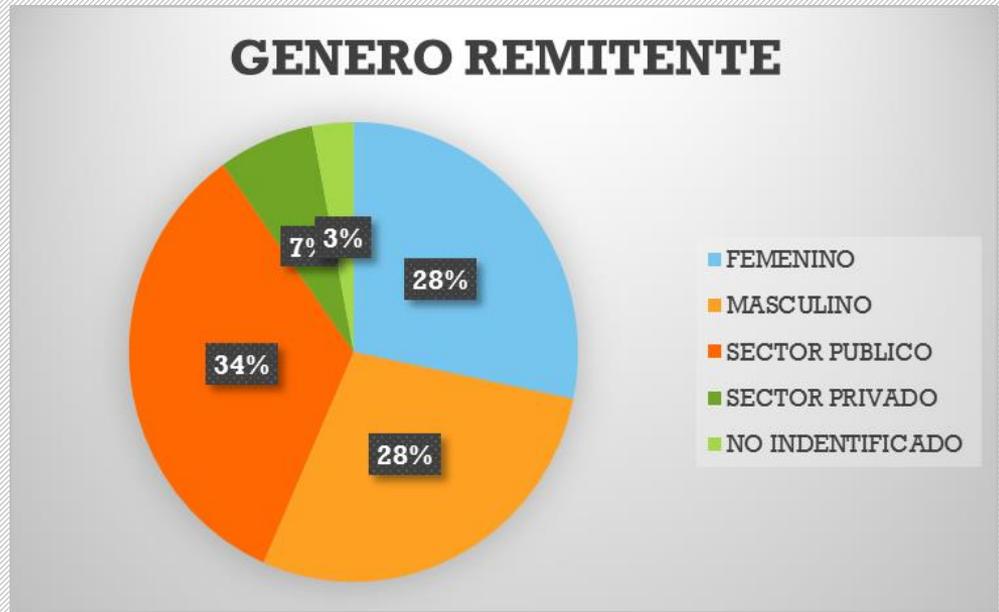
## MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFÓNICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	RED SOCIAL	PÁGINA WEB
9	234	4	4	8	0	41	4





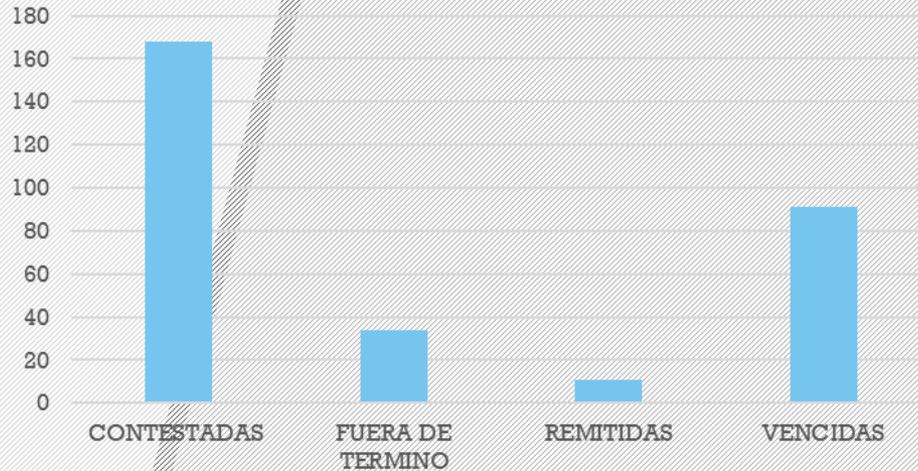
GENERO REMITENTES	
FEMENINO	86
MASCULINO	86
SECTOR PÚBLICO	102
SECTOR PRIVADO	21
NO IDENTIFICADO	9
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>





## PQRS CONTESTADOS ENERO - ABRIL 2017

### SEGUIMIENTO PQRS



De los 304 PQRS recibidos se han contestado 168, 11 han sido remitidos por competencias a otros entes descentralizados, 91 están vencidas.

De los 11 remitidos por competencia a entes descentralizados han contestado 7 y se cumplió con los términos y 4 están vencidos dando un total de 175 PQRS respondidos

Fuente: Dirección de atención integral al usuario y PQRS



## DISTRIBUCIÓN DE PQRS

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	ACCION DE TUTELA	TOTAL GENERAL
DESCENTRALIZADOS	1	5	3	2	0	0	0	0	11
DESPACHO DEL ALCALDE	38	10	0	1	0	0	0	0	49
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	9		1	1	0	0	0	0	11
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	14	2	1	4	0	0	0	0	21
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	19	7	19	1	0	0	0	0	46
SECRETARIA DE HACIENDA	18	2	1	1	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	11	3	9	0	0	0	0	0	23
SECRETARIA DE PLANEACION	44	4	3	3	0	0	0	1	55
SECRETARIA DE JURIDICA	5	3	0	0	0	0	0	3	11
SECRETARIA DE EDUCACION	12	4	9	2	0	1	0	0	28
SECRETARIA GENERAL	4	4	1	1	0	1	0	0	11
SECRETARIA DE SALUD	2	4	3	0	0	0	0	0	9
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4		2	0	0	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>	<b>33</b>	<b>54</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>304</b>



## PQRS MAS FRECUENTES POR SECRETARIA

SECRETARIA	TEMA
<b>DESPACHO DEL ALCALDE</b>	De diferentes Secretarias, se emite por competencia a donde corresponda
<b>OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES</b>	Remiten solicitudes de obras públicas y de policía
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	Quejas de Colegios privados por altos costos y quejas de colegios públicos por diferentes motivos
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA</b>	Invasión de espacio público, vendedores ambulantes, seguridad
<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	Objeción licencias de construcción, modificación licencias, molestia por la expedición de licencias
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS</b>	Mantenimiento y construcción de Vías, mejora en el alumbrado público y cambio de luminarias
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	Autorizaciones de medicamentos y autorizaciones de procedimientos
<b>SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL</b>	Tenencia responsable de animales, limpieza de predios, control de ruido, mantenimiento de vallados
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO</b>	Conflicto entre artesanos, espacio físico para artesanos
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	Liquidación de impuesto predial, industria y comercio, solicitud acuerdos de pago
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Pago cuotas partes pensionales, certificaciones laborales y contractuales
<b>SECRETARIA DE JURIDICA</b>	Solicitud copia de expedientes, certificados e inscripciones de personerías jurídicas de propiedad horizontal
<b>SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD</b>	Solicitud permiso de transito





## MEDICION SATISFACCION USUARIO

### Puntos a evaluar en la encuesta de satisfacción al usuario

1. ¿El tiempo que espero en la dependencia donde acudí, fue adecuado?
2. ¿La persona que lo atendió tuvo un trato amable y cordial?
3. ¿La persona que lo atendió demuestra tener conocimiento sobre el tema?
4. ¿La información proporcionada dio respuesta a su necesidad?
5. ¿Las instalaciones físicas son acordes para la atención de usuario?





## MEDICION SATISFACCION DEL USUARIO

SE APLICAN ENCUESTAS A:		
No.	SECRETARIA ENCARGADA	No. DE ENCUESTAS TOTAL POR AREA MENSUAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	31
2	OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	15
3	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
4	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	181
5	SECRETARIA DE EDUCACION	105
6	SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	71
7	SECRETARIA DE PLANEACION	30
8	SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	25
9	SECRETARIA DE SALUD	33
10	SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	67
11	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	34
12	SECRETARIA DE HACIENDA	54
13	SECRETARIA GENERAL	23
14	SECRETARIA DE JURIDICA	67
15	SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	15
		795





## Oficina de Control Interno

En el siguiente cuadro muestra el porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

PORCENTAJE GENERAL DE LAS CALIFICACIONES		
<b>EXCELENTE</b>	3057	79.86%
<b>BUENO</b>	693	18.10%
<b>REGULAR</b>	52	1.36%
<b>MALO</b>	17	0.44%
<b>ANULADO</b>	9	0.24%





Teniendo en cuenta que se evidencia que 52 encuestas fueron calificadas como Regular y 17 como malo el servicio, la Dirección de Atención Integral al Usuario desde el mes de abril de 2017, inició el proceso de retroalimentación con las diferentes Secretarías a fin de evaluar el servicio interno y mejorar los servicios e indicadores de satisfacción del usuario.

Se deja la claridad que las 9 respuestas que se anularon, obedecen a que en el momento de contestar no dejan claridad de que valor se le quería dar a la respuesta marcando dos opciones o marcando fuera de las casillas dispuestas para las respuestas.