SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS JULIO DE 2018

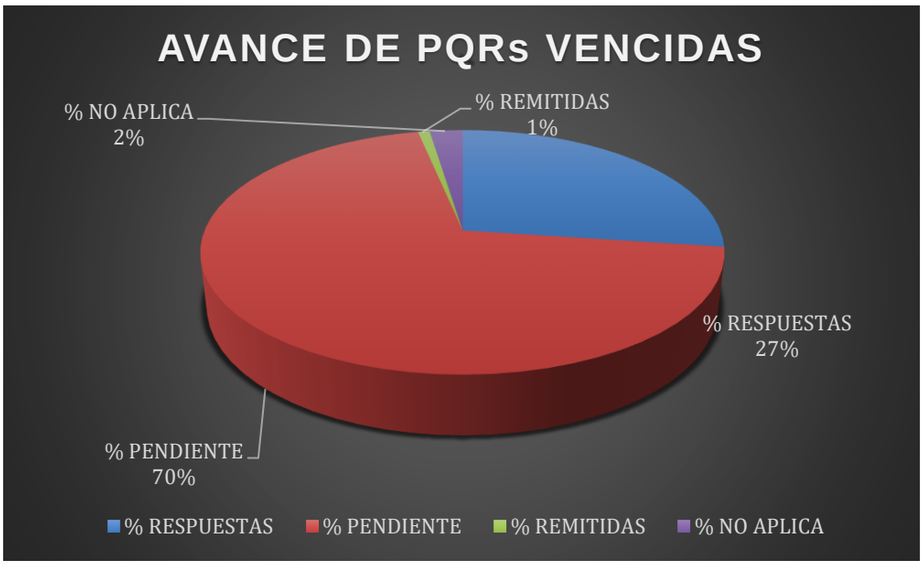
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recepcionaron 632 PQRs de las cuales solo 318 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 74 fuera de términos, 58 vencidas, 176 por responder y 6 remitidas a entes descentralizados y otros.

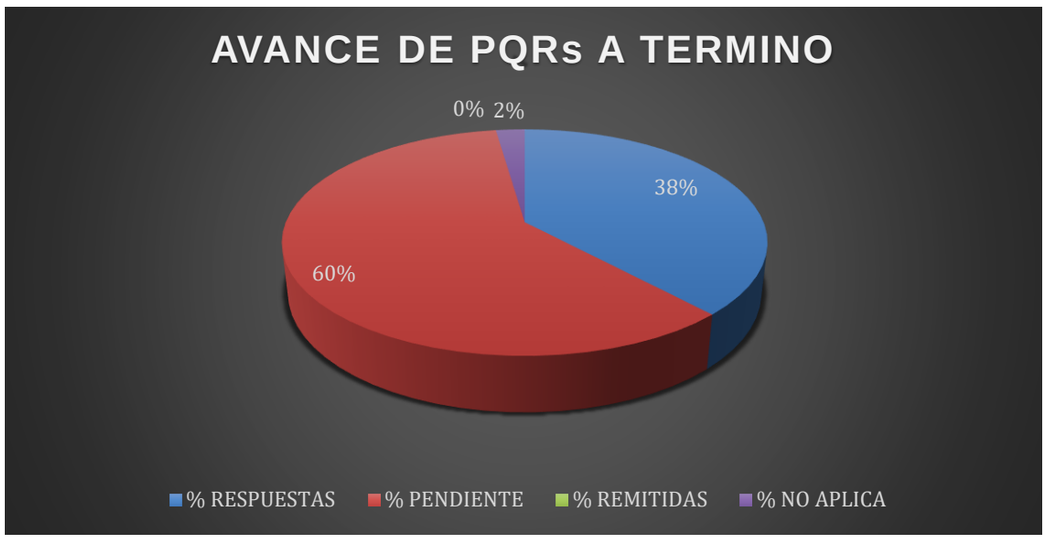
De acuerdo con lo anterior y con relación a las 58 PQRs vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 11 PQRs dentro de los términos de ley y 7 fuera de termino, por lo que quedarían pendientes por reporte 40 PQRs. De las 176 PQRs en términos o pendientes por responder radicadas en el mes de junio se reportó a la Dirección de Atención al Ciudadano respuesta dentro de los términos de ley a 30 PQRs,37 fuera de términos y 4 (rad. 6343, 6364, 6596 y 6659) no requerían respuesta. De lo anterior quedarían 104 en estado “vencido” y 1 en estado “por responder o vigentes”

Resumen

Avance de las 58 PQRs en estado vencido del mes de junio 2018



Avance de las 176 PQRs en estado a término del mes de junio de 2018

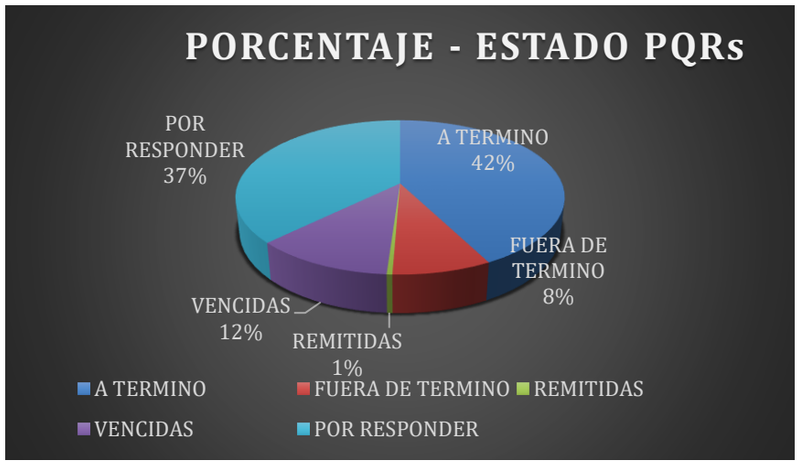


El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 31 de julio de 2018.

PERIODO	TOTAL PQRS
JULIO	644

ESTADO DE PQRS EN EL MES DE JULIO 2018

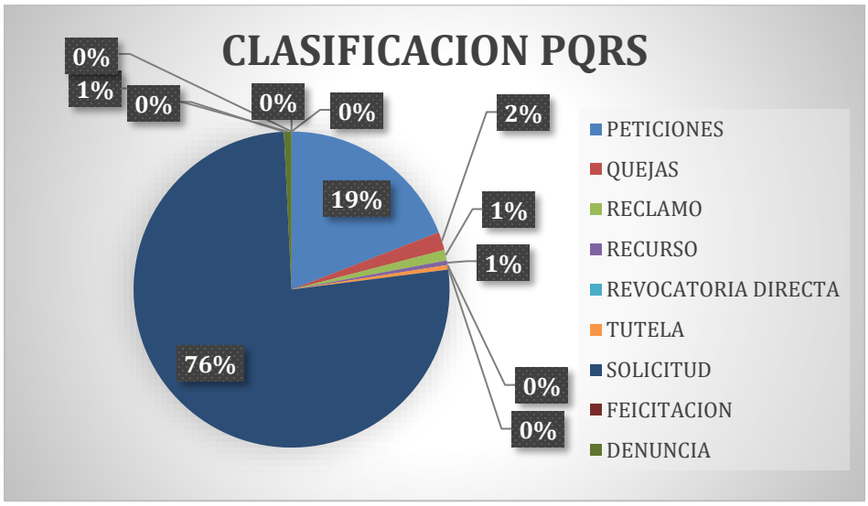
A TERMINO	273
FUERA DE TERMINO	53
REMITIDAS	3
VENCIDAS	75
POR RESPONDER	240
TOTAL	**644**



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	123
QUEJAS	12
RECLAMO	7
RECURSO	3
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	3
SOLICITUD	491
FEICITACION	0
DENUNCIA	5
SUGERENCIA	0
QUERELLA	0
PROCESO	0
TOTAL	**644**



MEDIO DE RECEPCIÓN

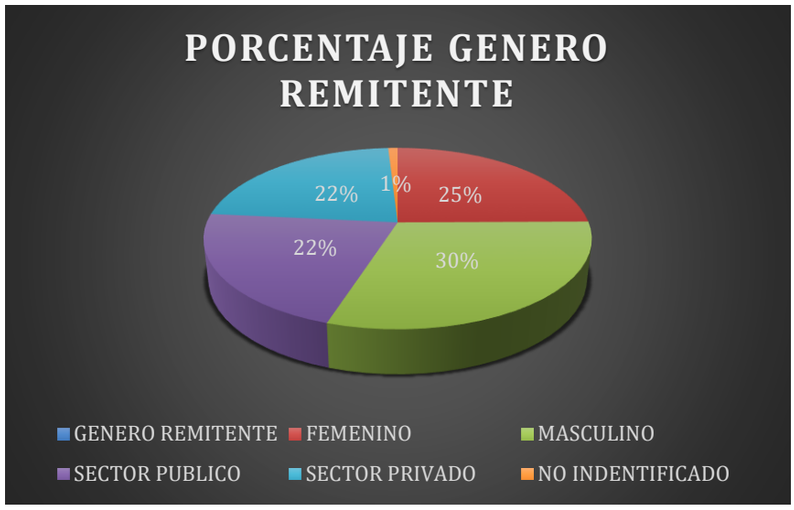
PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
11	603	0	6	14	1	2	6	1

Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRs es presencial-escrita y correo electrónico.

De acuerdo al 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, la cual es transcrita por el encargado y las PQRs presencial escrita corresponden a los oficios radicados en la ventanilla única de correspondencia y cargados en el software Sysman.

GENERO REMITENTES

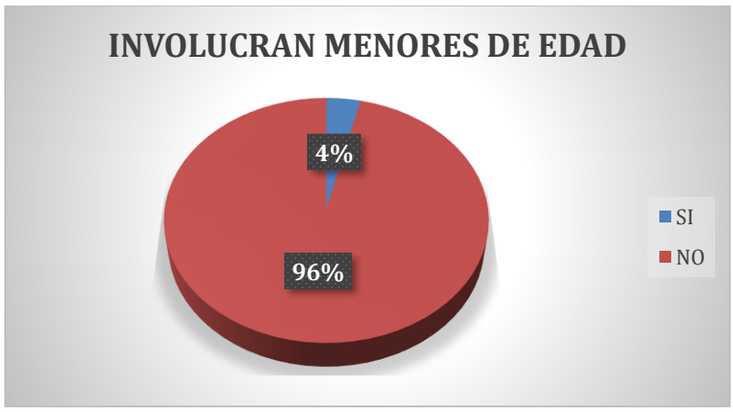
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	160
MASCULINO	194
SECTOR PUBLICO	139
SECTOR PRIVADO	145
NO INDENTIFICADO	6
TOTAL	**644**



Según la gráfica anterior se puede evidenciar que el mes de julio el género masculino tuvo mayor intervención en la radicación de PQRs.

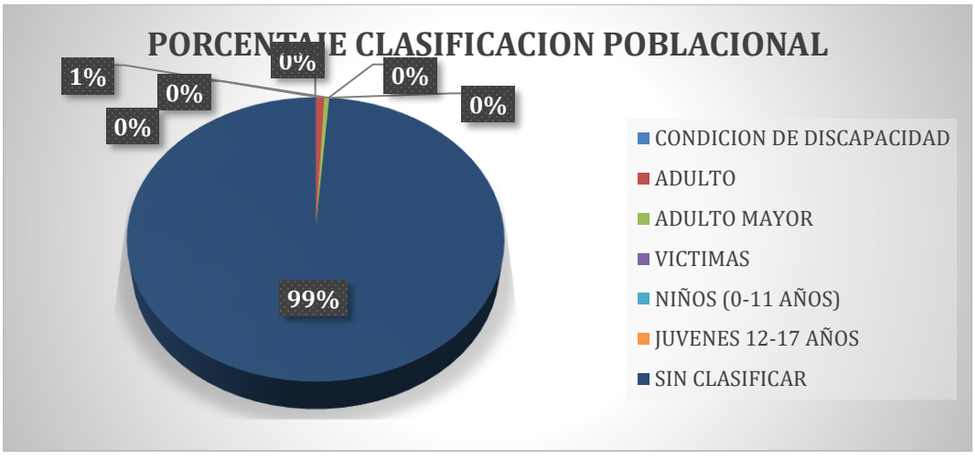
INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	24
NO	620
TOTAL	**644**



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	5
ADULTO MAYOR	3
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	636
TOTAL	**644**



TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

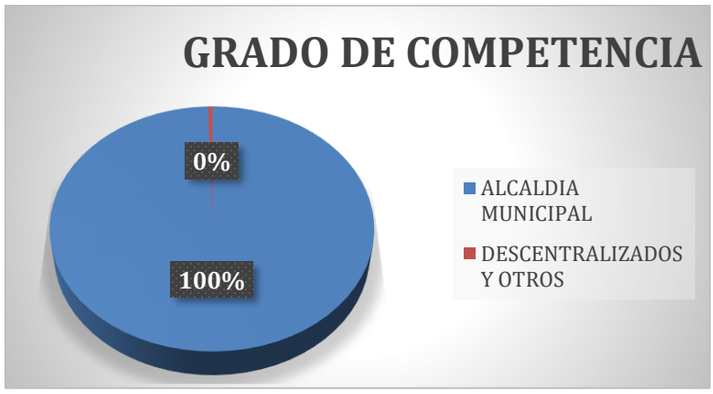
ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERELLA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	**8**
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	14	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	**25**
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	7	5	1	22	0	0	2	0	0	0	0	0	**37**
SECRETARIA DE EDUCACION	4	2	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	**26**
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	26	0	2	172	0	0	3	0	0	0	0	2	**205**
SECRETARIA DE HACIENDA	5	0	1	19	0	0	0	1	0	0	0	0	**26**
SECREATARIA DE JURIDICA	5	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	1	**30**
SECRETARIA DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	9	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	**30**
SECRETARIA DE PLANEACION	30	0	1	92	0	0	0	2	0	0	0	0	**125**
SECRETARIA DE SALUD	7	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	**31**
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0	0	**46**
SECRETARIA GENERAL	10	5	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	**50**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**123**	**12**	**7**	**491**	**0**	**0**	**5**	**3**	**0**	**0**	**0**	**3**	**644**

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientas cinco (205) PQRs, mientras que la de menor es la Secretaría de Desarrollo Económico con 2 PQRs.

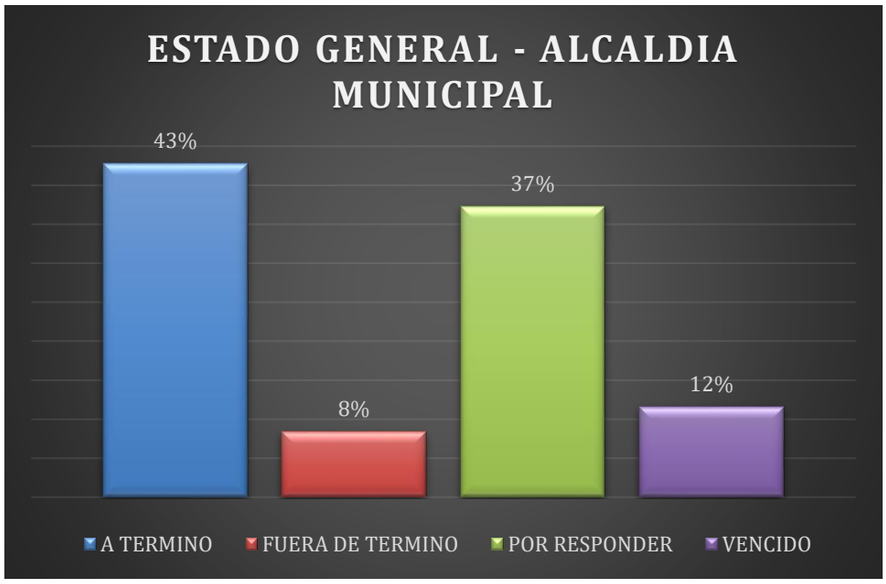
ESTADO DE PQRs POR SECRETARIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	% POR RESPONDER	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DESPACHO DEL ALCALDE	1	13%	0	0%	4	50%	3	38%	8
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	5	20%	9	36%	8	32%	3	12%	25
DESARROLLO ECONOMICO	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2
DESARROLLO SOCIAL	16	43%	6	16%	9	24%	6	16%	37
EDUCACION	0	0%	0	0%	19	73%	7	27%	26
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	130	63%	9	4%	51	25%	15	7%	205
HACIENDA	20	77%	0	0%	5	19%	1	4%	26
JURIDICA	15	50%	0	0%	15	50%	0	0%	30
INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	12	40%	4	13%	13	43%	1	3%	30
PLANEACION	35	28%	22	18%	56	45%	12	10%	125
SALUD	1	3%	0	0%	26	84%	4	13%	31
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	24	52%	0	0%	14	30%	8	17%	46
GENERAL	14	28%	3	6%	19	38%	14	28%	50
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0%	0	0	0
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	3

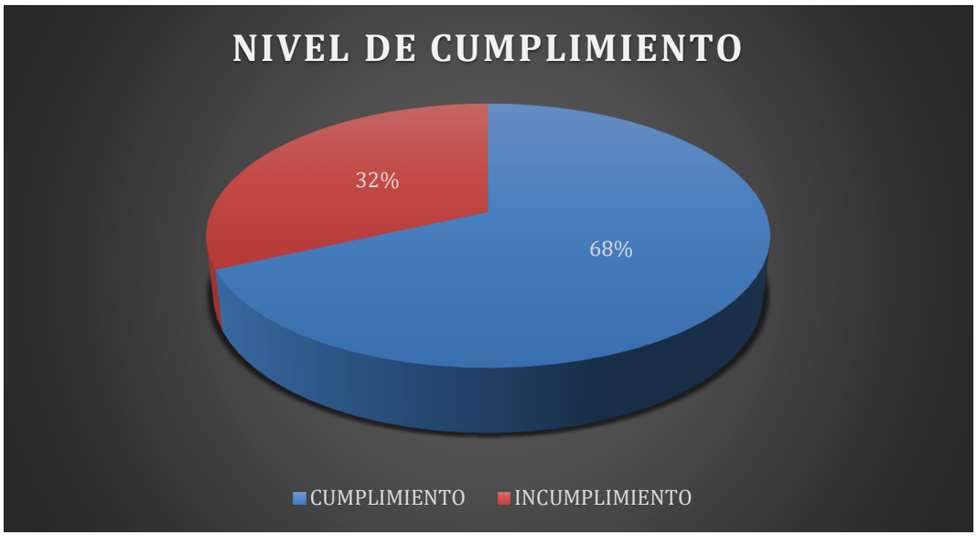
- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 644 PQRs radicadas en el mes de julio de 2018, 641 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 3 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 641 PQRs radicadas en el mes de julio de 2018, la Administración Municipal muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQRs:



- El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRs en el mes de julio fue:



Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas **a término, fuera de termino y las vencidas**, no se incluyen las PQRs en estado “POR RESPONDER” ya que se encuentran vigentes.

Nota: Para la presentación de este informe la última fecha que se tuvo en cuenta para dar respuesta fue 31/07/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de julio y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 401), las que tienen que responderse a partir del 01/08/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 243).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 3 PQRs radicadas en el mes de julio de 2018, los entes descentralizados y otros muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQRs:

CONCLUSION

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 julio de 2018 fue del 68% con respecto a las 401 PQRs que se debían contestar a fecha 31 de julio de 2018.

_____

Elaboro, Ingrid Tatiana Domínguez Burgos-Técnico Administrativo
Secretaria General-Dirección Integral de Atención al Usuario y PQRs