

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS OCTUBRE DE 2018

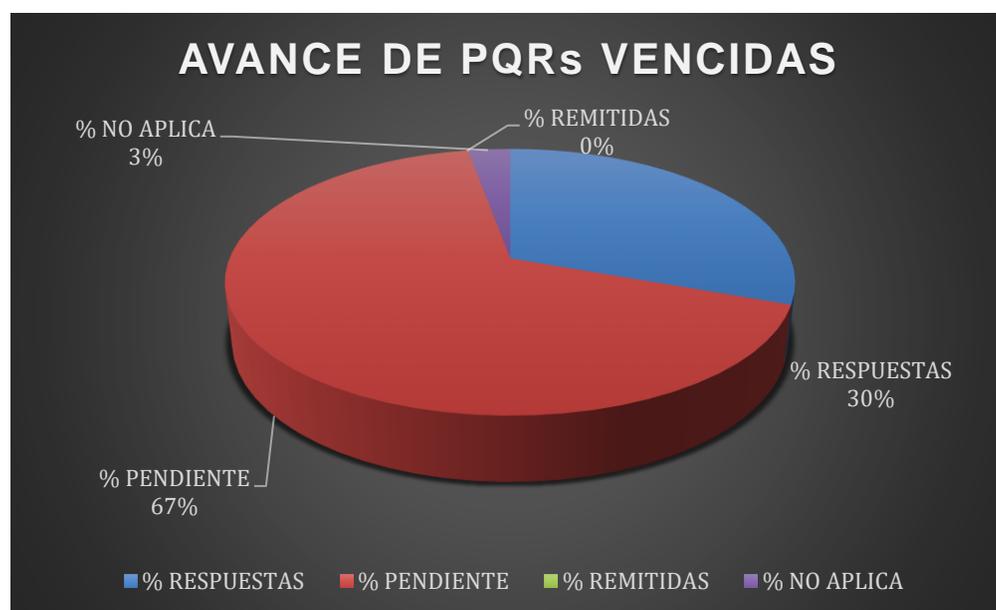
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 597 PQRs de las cuales solo 225 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 37 fuera de términos, 104 vencidas, 216 por responder y 15 remitidas a entes descentralizados y otros.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 104 PQRs vencidas/sin reporte, las Secretarías informan dar respuesta a 24 PQRs dentro de los términos de ley, 8 fuera de término, y dos no requería respuesta (rad. 10513 y 10516), por lo que quedarían pendientes por reporte 70 PQRs. De las 216 PQRs en términos o pendientes por responder radicadas en el mes de septiembre se reportó a la Dirección de Atención al Ciudadano respuesta dentro de los términos de ley a 65 PQRs, 32 fuera de términos, 6 están vigentes y 3 no requerían respuesta (Rad. 11972, 12170 y 12349). De lo anterior quedarían 110 en estado “vencido”.

Resumen

Avance de las 104 PQRs en estado vencido del mes de septiembre 2018

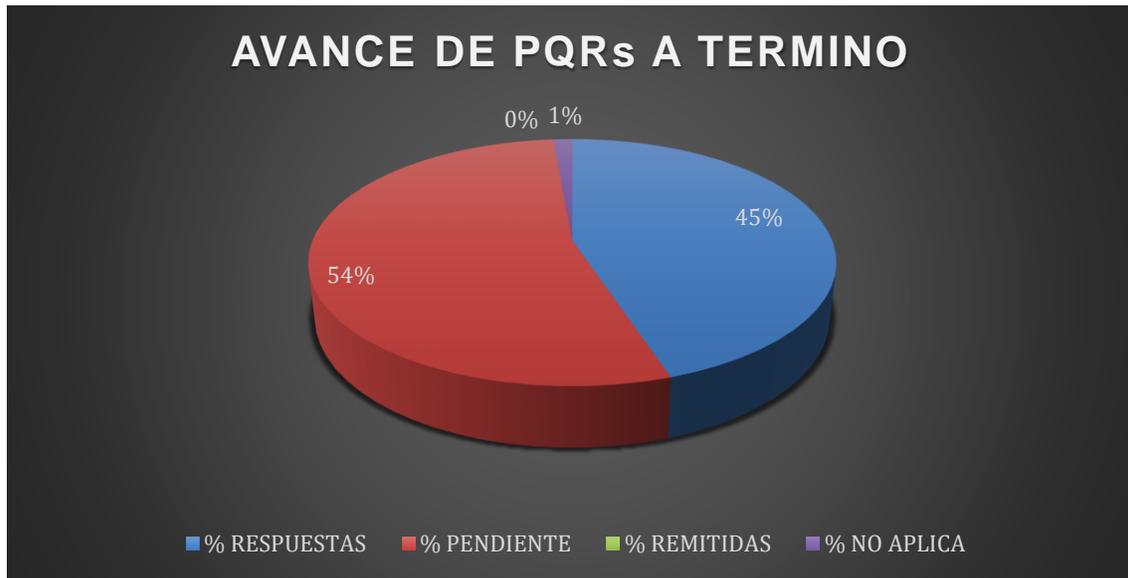


Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

Avance de las 216 PQRs en estado a término del mes de septiembre de 2018



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

PERIODO	TOTAL PQRs
OCTUBRE	722

ESTADO DE PQRs EN EL MES DE OCTUBRE 2018

A TERMINO	251
FUERA DE TERMINO	52
REMITIDAS	14
VENCIDAS	147
POR RESPONDER	258
TOTAL	722



Alcaldía Municipal de Cajicá

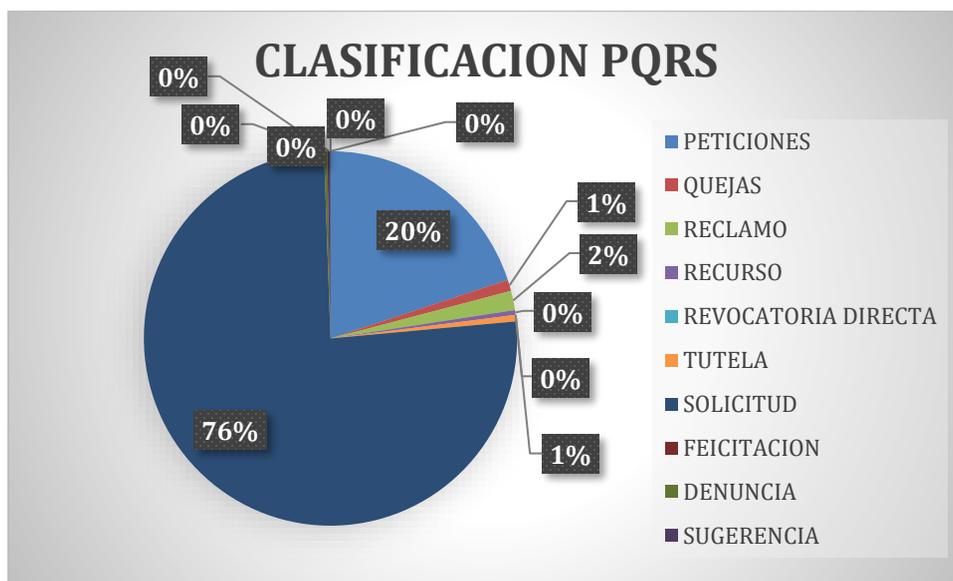
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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	144
QUEJAS	7
RECLAMO	12
RECURSO	3
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	4
SOLICITUD	548
FEICITACION	0
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	2
QUERELLA	0
PROCESO	0
TOTAL	722



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL					
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP	WHATSAPP
9	661	8	1	33	0	1	8	0	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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



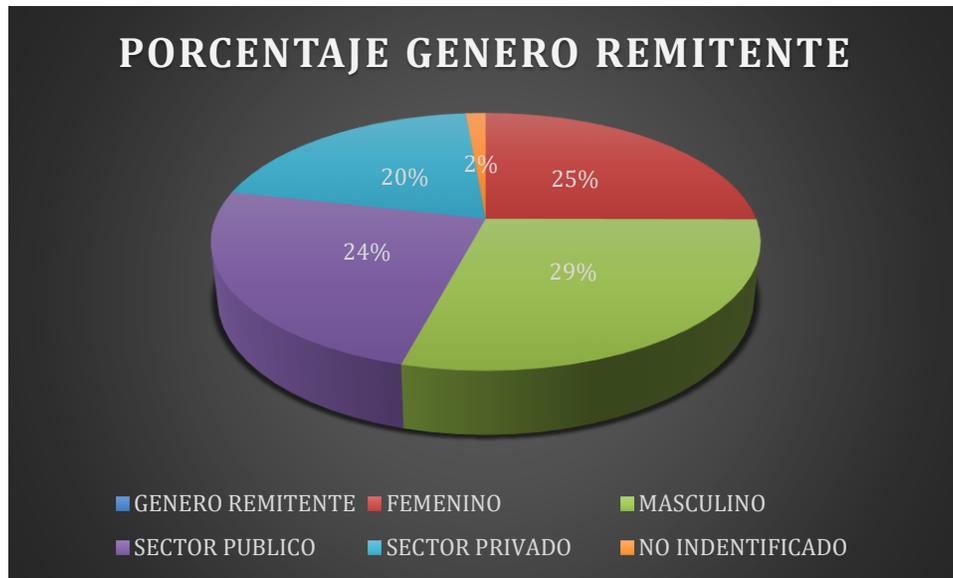
Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

GENERO REMITENTES

GENERO REMITENTE	
FEMENINO	181
MASCULINO	210
SECTOR PUBLICO	176
SECTOR PRIVADO	145
NO INDENTIFICADO	10
TOTAL	722



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

INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	13
NO	709
TOTAL	722



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	6
ADULTO MAYOR	3
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	713
TOTAL	722

TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	4	1	1	5	0	0	0	0	0	0	0	3	14
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	6	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	17
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	13	2	0	14	0	0	2	0	0	0	0	0	31
SECRETARIA DE EDUCACION	2	0	1	13	1	0	0	0	0	0	0	0	17
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	26	1	1	236	0	0	0	0	0	0	0	0	264
SECRETARIA DE HACIENDA	9	0	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	41
SECRETARIA DE JURIDICA	5	0	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0	37
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	15	0	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	29
SECRETARIA DE PLANEACION	43	1	5	85	1	0	0	3	0	0	0	0	138
SECRETARIA DE SALUD	4	2	0	31	0	0	0	0	0	0	0	1	38
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	9	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	36
SECRETARIA GENERAL	7	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	55
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	144	7	12	548	2	0	2	3	0	0	0	4	722

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientas sesenta y cuatro (264) PQRs, mientras que la de menor es Control Interno con dos (2) PQRs.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

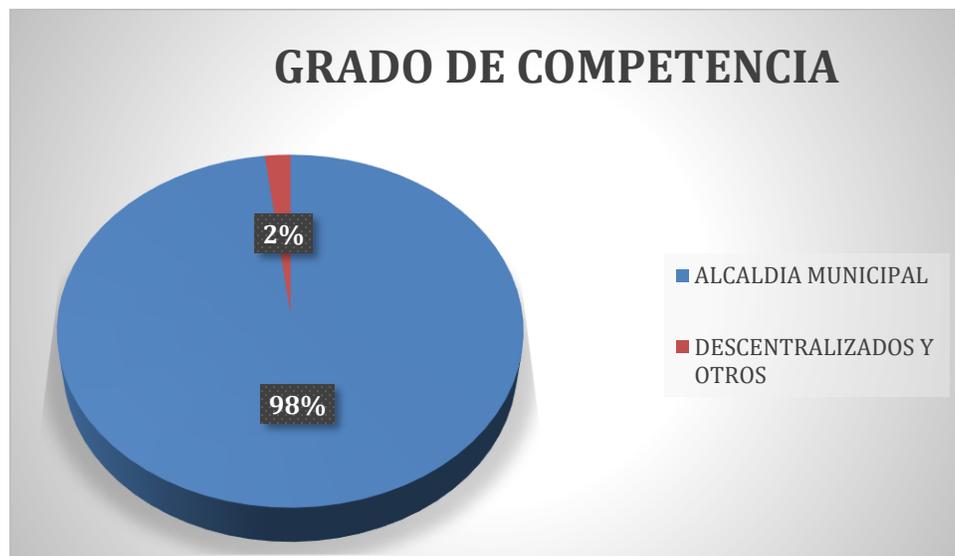
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

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	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	7	41%	6	35%	3	18%	1	6%	17
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	2
DESARROLLO SOCIAL	6	19%	4	13%	12	39%	9	29%	31
EDUCACION	2	12%	1	6%	10	59%	4	24%	17
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	117	44%	8	3%	81	31%	58	22%	264
HACIENDA	13	32%	0	0%	16	39%	12	29%	41
JURIDICA	29	78%	1	3%	6	16%	1	3%	37
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	17	59%	2	7%	5	17%	5	17%	29
PLANEACION	26	19%	27	20%	61	44%	24	17%	138
SALUD	1	3%	0	0%	28	74%	9	24%	38
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	18	50%	2	6%	9	25%	7	19%	36
GENERAL	14	25%	1	2%	25	45%	15	27%	55
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	2
PRENSA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	0	0%	0	0%	2	14%	12	86%	14

- En relación con la tabla "Total y Distribución" cabe aclarar que de las 722 PQRs radicadas en el mes de octubre de 2018, 708 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 14 de entes descentralizados y otros.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

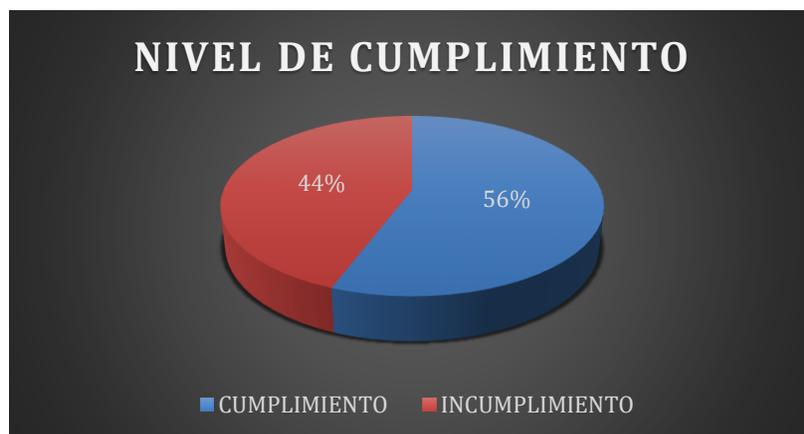
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 708 PQRs radicadas en el mes de octubre 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 septiembre fue:



Cabe aclarar que el nivel de cumplimiento es con relación a las PQRs que fueron contestadas **a término, fuera de término 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 31/10/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de octubre y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 450), las que tienen que responderse a partir del 01/11/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 258).



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 15 PQRs radicadas en el mes de septiembre 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 octubre de 2018 fue del 56% con respecto a las 708 PQRs que se debían contestar a fecha 31 de octubre de 2018.

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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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