



SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS ABRIL DE 2018

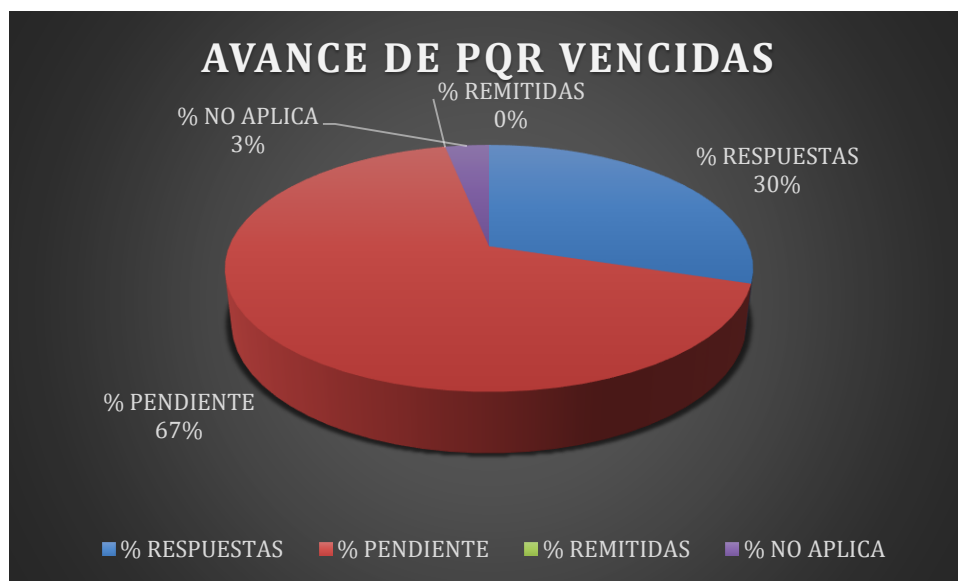
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 689 PQRs de las cuales solo 208 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 20 fuera de términos, 94 vencidas, 360 por responder y 7 remitidas a entes descentralizados y otros.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 94 PQRs vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 15 PQRs dentro de los términos de ley, 13 fuera de termino y tres (rad. 2117, 2118 y 2128) no requería respuesta, permaneciendo vencidas y pendientes por reporte 63 PQRs. De las 360 PQRs en términos y pendientes por responder radicadas en el mes de marzo se reportó a la Dirección de Atención al Usuario respuesta dentro de los términos de ley a 75 PQRs, 38 fuera de términos, 7 (rad. 3183, 3119, 2937, 2911, 2817, 2797 y 2325) no requerían respuesta, y los radicados PQRS-F-29-21-03-2018 y PQRS-CE-75-21-03-2018 se remitieron a la empresa Codensa y Gobernación de Cundinamarca. De lo anterior quedarían 235 en estado “vencido” y 3 en estado “por responder”

Resumen

Avance de las 94 PQRs en estado vencido del mes de marzo 2018



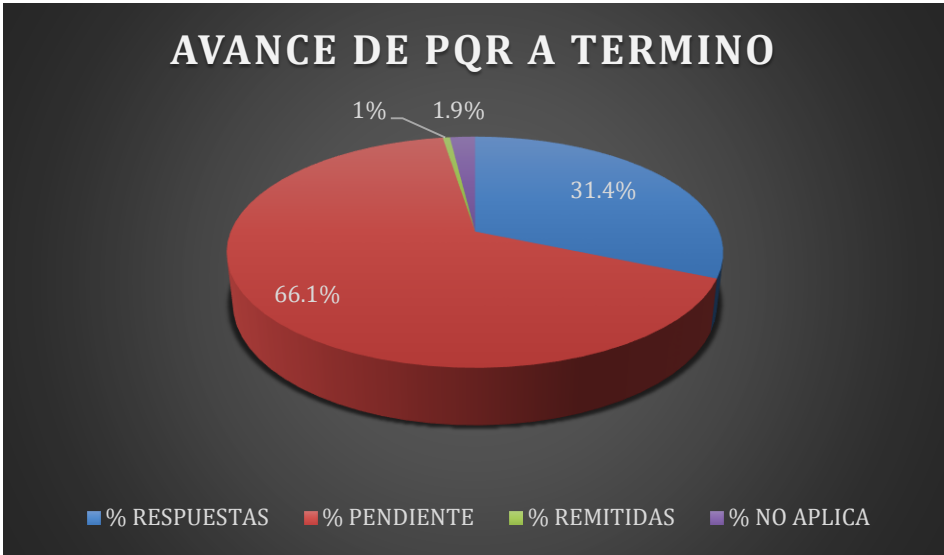
Alcaldía Municipal de
Cajicá

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 360 PQRs en estado a término del mes de marzo de 2018

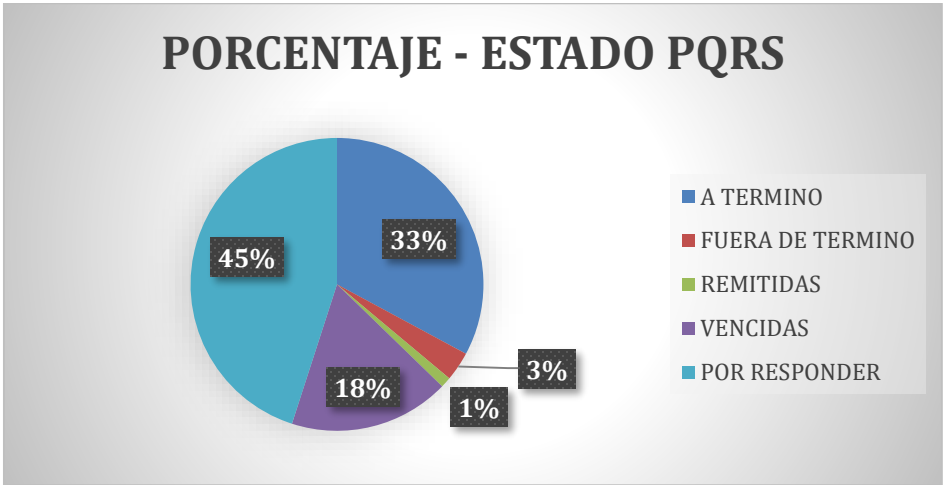


El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 30 de abril de 2018.

PERIODO	TOTAL PQRS
ABRIL	773

ESTADO DE PQRS EN EL MES DE ABRIL 2018

A TERMINO	254
FUERA DE TERMINO	25
REMITIDAS	9
VENCIDAS	137
POR RESPONDER	348
TOTAL	773



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

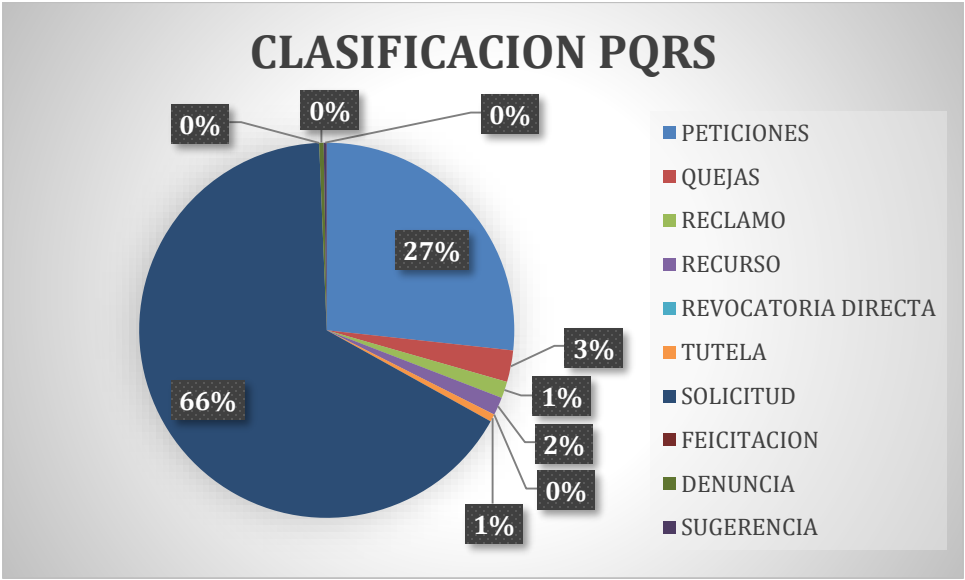
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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

CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	206
QUEJAS	21
RECLAMO	11
RECURSO	12
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	5
SOLICITUD	511
FEICITACION	0
DENUNCIA	3
SUGERENCIA	2
PROCESO	2
TOTAL	773



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
4	729	1	3	29	1	0	6	0

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, por otra parte, para la vigencia 2018 se habilito la aplicación CAJICAPP como un medio adicional para la radicación de PQRS ante la Administración Municipal.



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

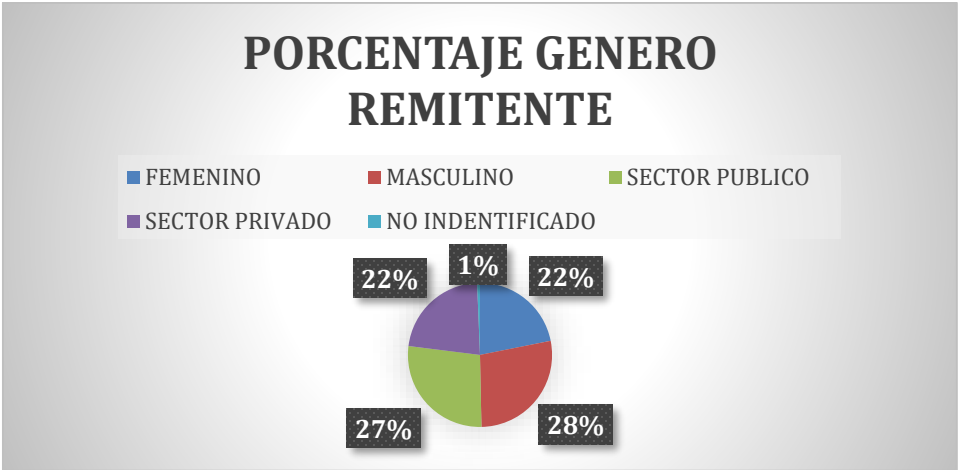


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

De acuerdo al cuadro anterior se aclara que el medio presencial verbal hace referencia a los ciudadanos 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

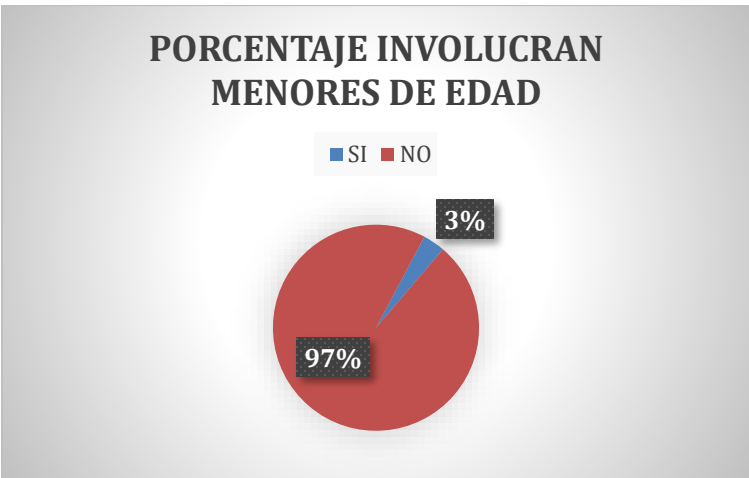
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	169
MASCULINO	215
SECTOR PUBLICO	211
SECTOR PRIVADO	173
NO INDENTIFICADO	5
TOTAL	773



Según la gráfica anterior se puede evidenciar que el mes de abril, el Género masculino tuvo la mayor intervención en la radicación de PQRS ante la administración municipal.

INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	27
NO	746
TOTAL	773



Alcaldía Municipal de
Cajicá

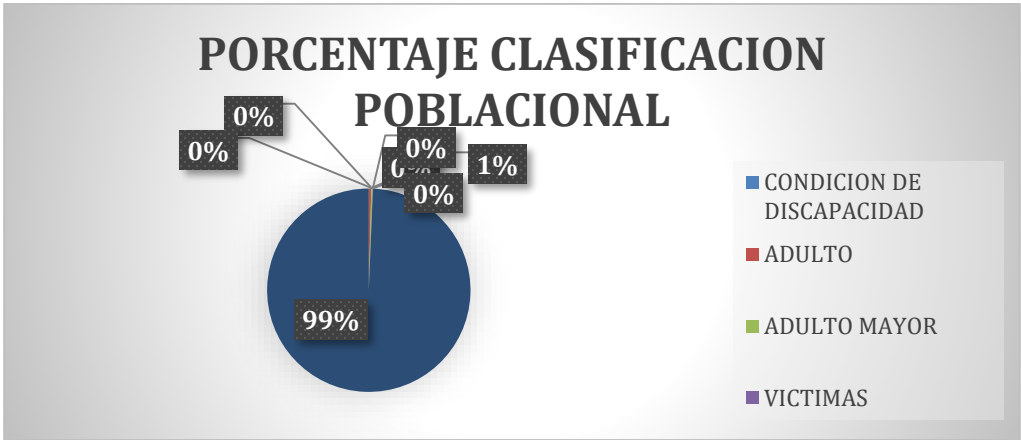
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





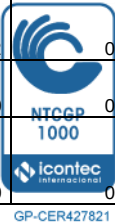
CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	3
ADULTO MAYOR	2
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	768
TOTAL	773



TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETI CION	QUEJA	RECLA MO	SOLICI TUD	SUGEREN CIA	FELICITA CION	DENUN CIA	RECUR SO	PROCE SO	REVOCA TORIA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALI ZADOS	4	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	9
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	9	2	0	17	1	0	1	0	0	0	0	30
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	7	1	2	15	0	0	0	0	2	0	0	27
SECRETARIA DE EDUCACION	12	3	0	20	0	0	0	0	0	0	0	35
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACIO N COMUNITARIA	35	5	0	198	0	0	0	0	0	0	1	239
SECRETARIA DE HACIENDA	10	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0	39
SECREATARIA DE JURIDICA	5	1	0	36	0	0	0	0	0	0	0	42
SECRETARIA DE INFRASTRUCT URA Y OBRAS PUBLICAS	21	1	1	10	0	0	0	0	0	0	0	33
SECRETARIA DE PLANEACION	79	1	6	74	0	0	2	12	0	0	0	177
SECRETARIA DE SALUD	5	0	1	30	0	0	0	0	0	0	0	36
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	7	2	0	34	0	0	0	0	0	0	0	43



CO-SC-CER427820



SECRETARIA GENERAL	11	3	1	40	0	0	0	0	0	0	0	55
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRENSA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	206	21	12	510	2	0	3	12	2	0	5	773

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientos treinta y nueve (239) PQRs, mientras que la de menor es la Oficina de Control de prensa.

ESTADO DE PQRs POR SECRETARIA

DEPENDENCIA	A TERMI NO	% A TERMI NO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	% POR RESPON DER	VENCI DO	% VENCI DO	TOTAL RECIBIDAS
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	3
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	7	23%	2	7%	16	53%	5	17%	30
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	1	25%	3	75%	4
DESARROLLO SOCIAL	11	41%	2	7%	12	44%	2	7%	27
EDUCACION	0	0%	0	0%	26	74%	9	26%	35
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	107	45%	6	3%	98	41%	28	12%	239
HACIENDA	35	90%	0	0%	3	8%	1	3%	39
JURIDICA	24	57%	1	2%	17	40%	0	0%	42
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0%	0	0%	22	67%	11	33%	33
PLANEACION	28	16%	10	6%	95	54%	44	25%	177
SALUD	0	0%	0	0%	24	67%	12	33%	36
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	37	86%	2	5%	4	9%	0	0%	43
GENERAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	55
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
PRENSA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1
DESENTRALIZADOS Y OTROS	1	11%	0	0%	7	78%	1	11%	9

- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 773 PQRs radicadas en el mes de abril de 2018 solo 764 son competencia de la Administración Municipal y 9 de entes descentralizados y otros.

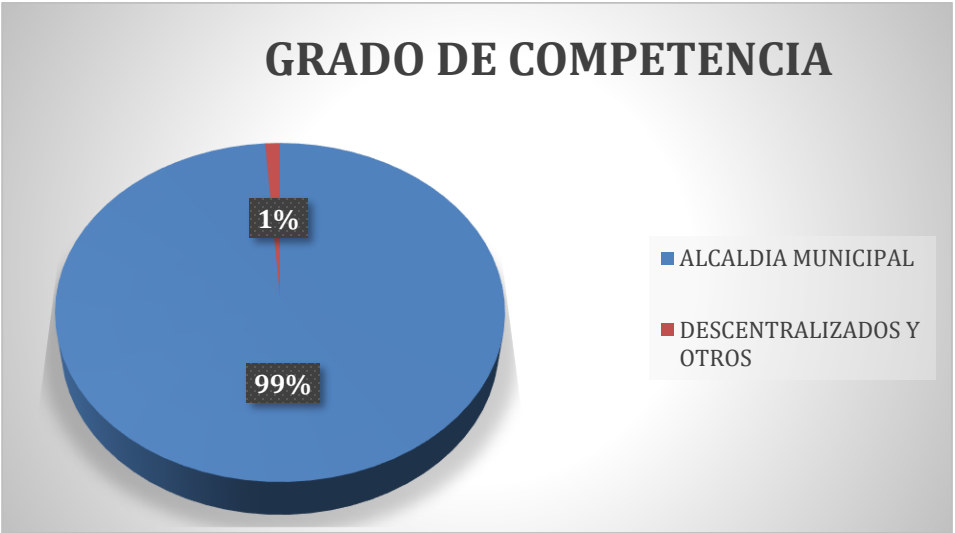


Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



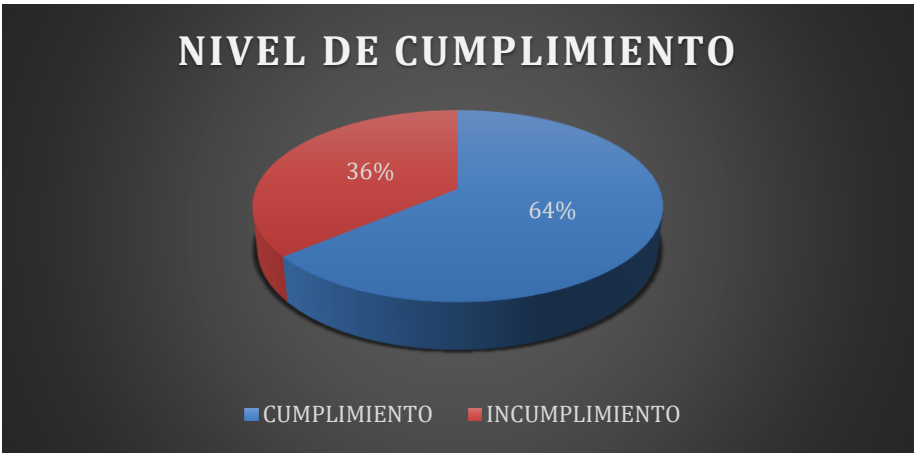
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 764 PQRs radicadas en el mes de abril 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 abril fue:



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

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 30/04/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de abril y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 416), las que tienen que responderse desde el 01/04/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 348).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 9 PQRs radicadas en el mes de abril 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 abril de 2018 fue del 64% con respecto a las 416 PQRs que se debían contestar a fecha 30 de abril de 2018.

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



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