



## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQRS ENERO DE 2018

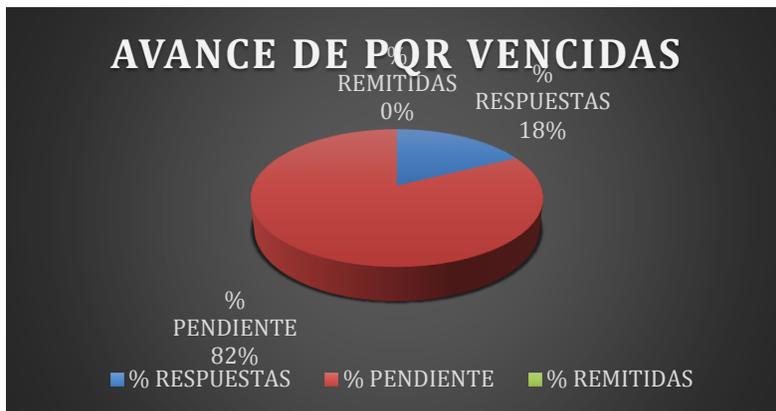
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 74 PQR de las cuales solo 35 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 3 fuera de términos, 17 vencidas, 12 por responder y 7 remitidas a entes descentralizados y otros.

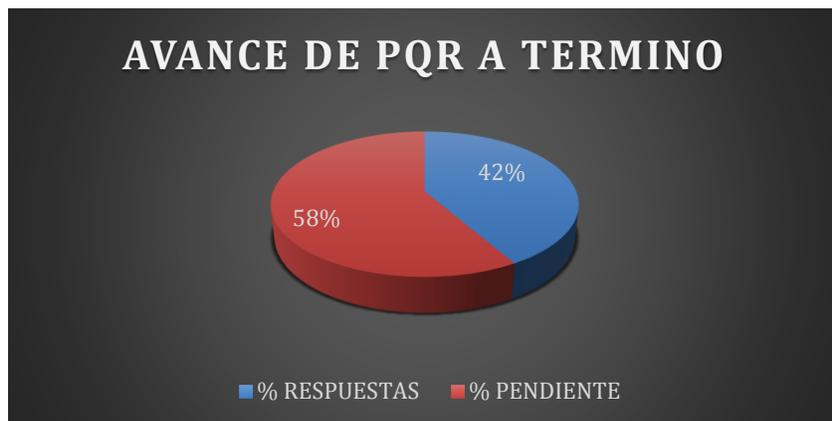
De acuerdo con lo anterior y con relación a las 17 PQR vencidas, las secretarías reportan respuesta a 3 PQR dentro de los términos de ley, de las 12 PQR en términos y pendientes por responder radicadas en el mes de diciembre se reportó a la Dirección de Atención al Usuario y PQRS respuesta dentro de los términos de ley a 4 PQR y 1 fuera de términos, por lo que quedarían 7 en estado "Vencido".

#### Resumen

Avance de las 17 PQR en estado vencido del mes de diciembre 2017



Avance de las 12 PQR en estado a término del mes de diciembre de 2017



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



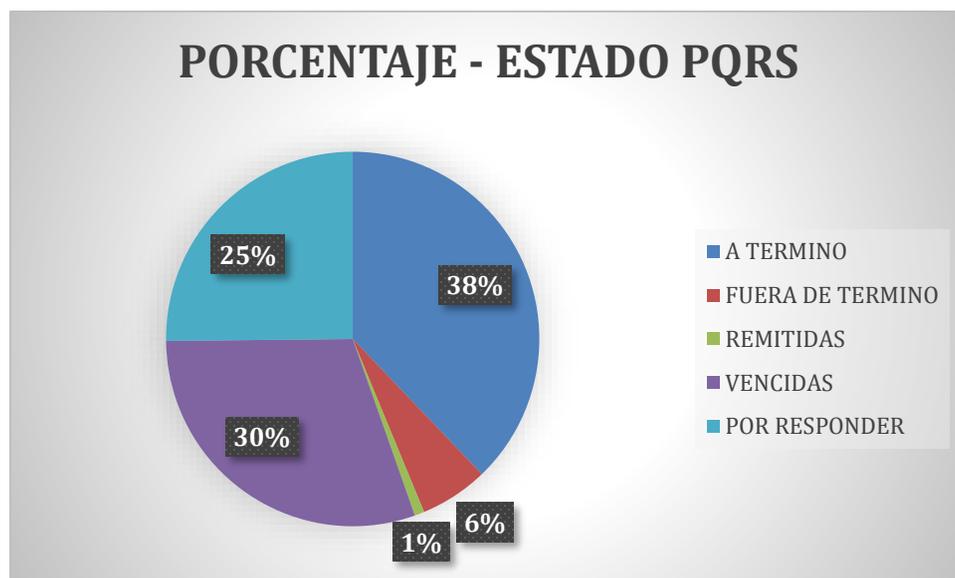
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

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

MES	TOTAL PQRS
ENERO	592

### ESTADO DE PQRS EN EL MES DE ENERO 2018

A TERMINO	224
FUERA DE TERMINO	35
REMITIDAS	5
VENCIDAS	179
POR RESPONDER	149
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>



### CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	171
QUEJAS	33
RECLAMO	10
RECURSO	7
REVOCATORIA	2
TUTELA	8
SOLICITUD	358
FEICITACION	0
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

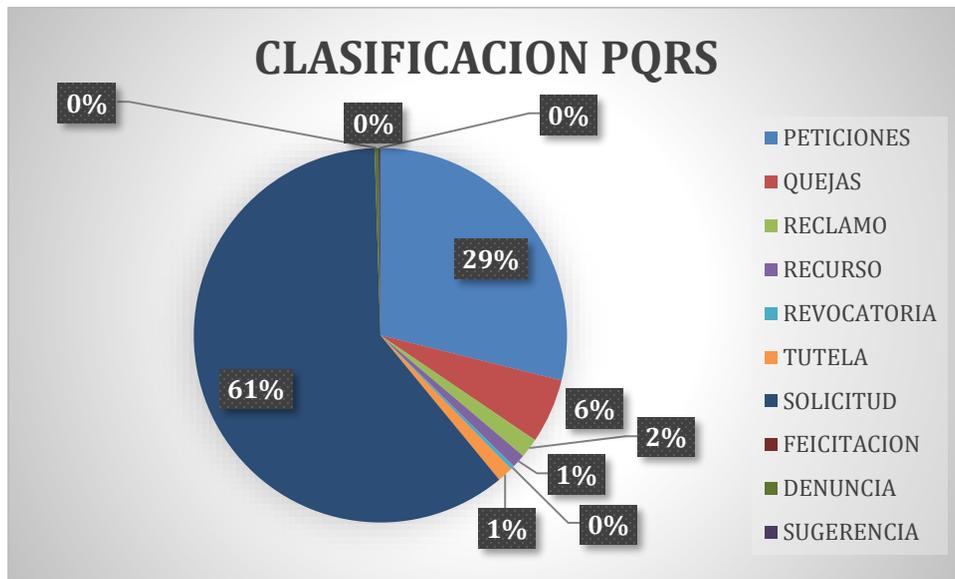


Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**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



### MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
8	549	0	0	23	0	0	8	4

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.

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.

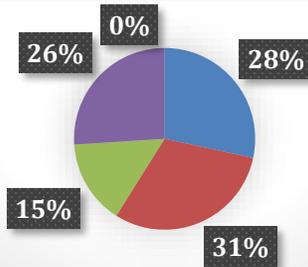
### GENERO REMITENTES

GENERO REMITENTE	
FEMENINO	168
MASCULINO	181
SECTOR PUBLICO	89
SECTOR PRIVADO	154
NO IDENTIFICADO	0
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>



## PORCENTAJE GENERO REMITENTE

■ FEMENINO ■ MASCULINO ■ SECTOR PUBLICO  
■ SECTOR PRIVADO ■ NO IDENTIFICADO



Según la gráfica anterior se puede evidenciar que el mes de enero, el Género masculino y femenino tuvieron la mayor intervención en la radicación de PQRS ante la administración municipal.

## INVOLUCRAN MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	15
NO	577
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>

## PORCENTAJE INVOLUCRAN MENORES DE EDAD



## CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	5
ADULTO MAYOR	1
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	586
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

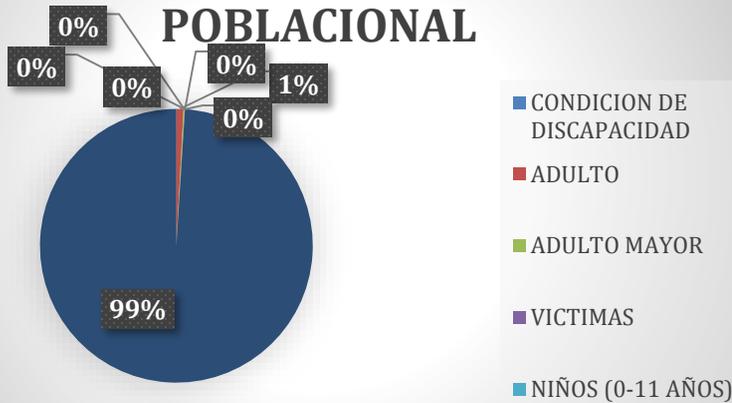


Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**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

## PORCENTAJE CLASIFICACION POBLACIONAL



## TOTALY DISTRIBUCION DE PQR

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	REVOCA TORIA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	6	2	1	8	0	0	1	0	0	0	18
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	16	1	0	5	0	0	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE EDUCACION	6	4	0	7	0	0	0	0	0	0	17
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	26	5	1	142	0	0	1	1	0	0	176
SECRETARIA DE HACIENDA	16	1	2	18	0	0	0	0	0	0	37
SECRETARIA DE JURIDICA	8	2	0	20	0	0	0	2	2	5	39
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	18	3	1	4	0	0	0	0	0	0	26
SECRETARIA DE PLANEACION	52	5	3	41	0	0	0	4	0	2	107
SECRETARIA DE SALUD	3	1	0	18	0	0	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	7	2	1	31	0	0	0	0	0	1	42
SECRETARIA GENERAL	7	6	0	64	1	0	0	0	0	0	78
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>33</b>	<b>10</b>	<b>358</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>592</b>



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de  
Cajicá

**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

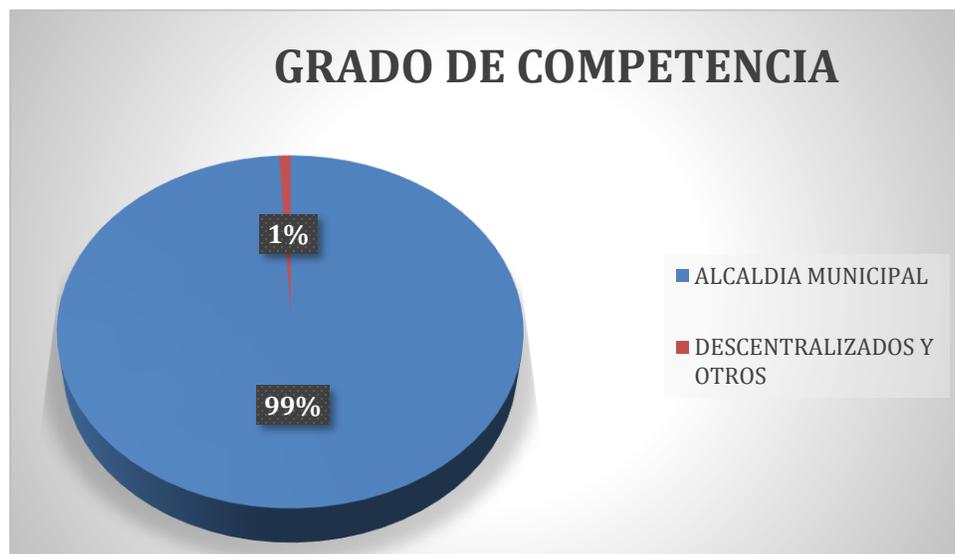
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -  
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

La dependencia con mayor número de PQR es la Secretaría de Gobierno con ciento setenta y seis (176) PQRs, mientras que la de menor es la Oficina de Control interno con una PQRs y el Despacho del Alcalde con dos (2) PQRs, y en la Secretaría de Desarrollo Económico no se recibieron PQRs.

### ESTADO DE PQR 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	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	9	50%	3	17%	5	28%	1	6%	18
DESARROLLO ECONOMICO	0		0		0		0		0
DESARROLLO SOCIAL	4	18%	0	0%	10	45%	8	36%	22
EDUCACION	9	53%	1	6%	5	29%	2	12%	17
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	98	56%	2	1%	27	15%	49	28%	176
HACIENDA	25	68%	0	0%	10	27%	2	5%	37
JURIDICA	19	49%	4	10%	16	41%	0	0%	39
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	11	42%	4	15%	11	42%	0	0%	26
PLANEACION	12	11%	12	11%	39	36%	44	41%	107
SALUD	5	23%	2	9%	8	36%	7	32%	22
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	30	71%	6	14%	6	14%	0	0%	42
GENERAL	0	0%	0	0%	12	15%	66	85%	78
OFICINA CONTROL INTERNO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
DESENTRALIZADOS Y OTROS	2	40%	0	0%	2	40%	1	20%	5

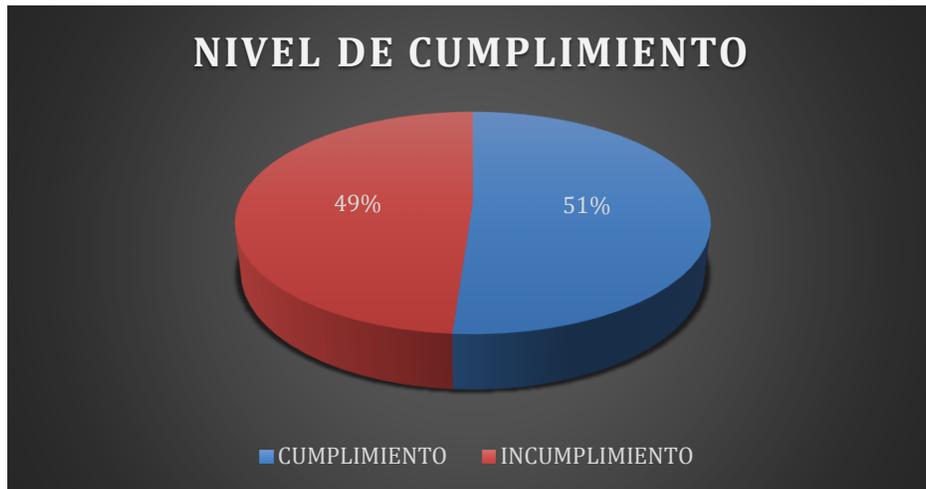
- En relación con la tabla "Total y Distribución" cabe aclarar que de las 592 PQR radicadas en el mes de enero de 2018 solo 587 son competencia de la Administración Municipal y 5 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 587 PQR radicadas en el mes de enero de 2018, la administración Municipal muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQR:



- El nivel de cumplimiento por parte de la Administración Municipal en la atención oportuna a las PQRs en el mes de enero 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 09/02/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de enero y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 441), las que tienen que responderse desde el 10/02/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 151).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 5 PQR radicadas en el mes de enero de 2018, los entes descentralizados y otros muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQR:



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



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 PQR radicadas en el mes de enero de 2018 fue del 51% con respecto a las 441 PQRS que se debían contestar a fecha 09 de febrero 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