SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS FEBRERO DE 2018

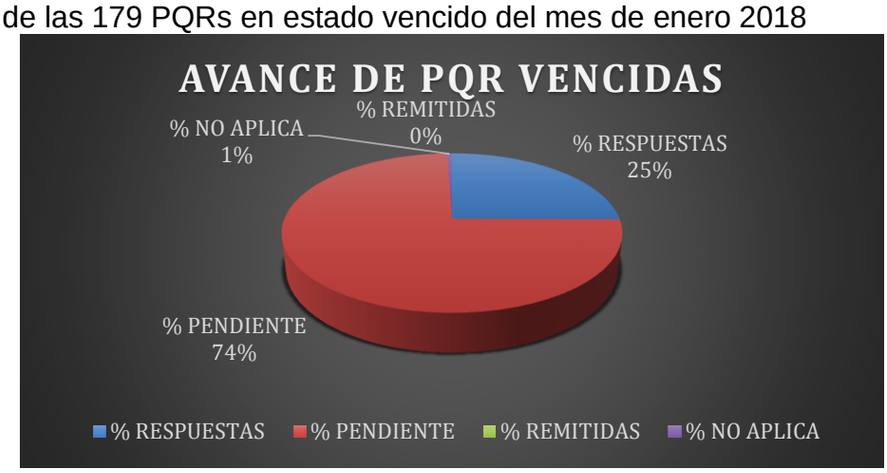
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recepcionaron 592 PQR de las cuales solo 224 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 35 fuera de términos, 179 vencidas, 149 por responder y 5 remitidas a entes descentralizados y otros.

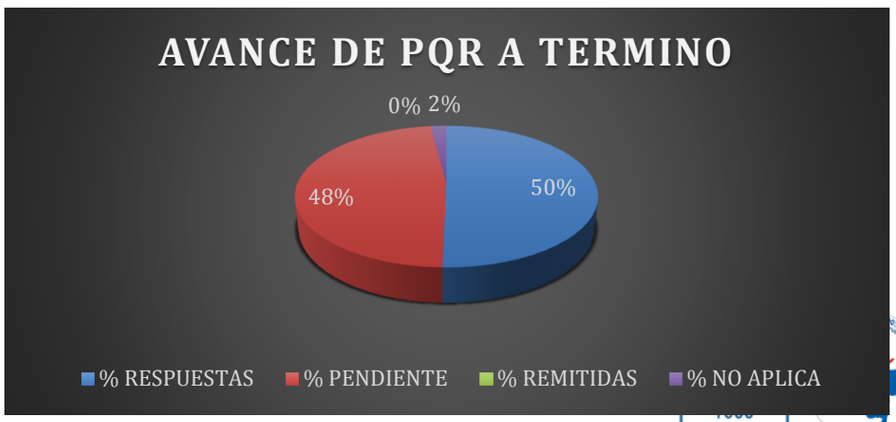
De acuerdo con lo anterior y con relación a las 179 PQR vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 23 PQRs dentro de los términos de ley, 22 fuera de termino y una (rad. 377) no requería respuesta, permaneciendo pendientes por respuesta 133 PQRs. De las 149 PQRs en términos y pendientes por responder radicadas en el mes de enero se reportó a la Dirección de Atención al Usuario, PQRs respuesta dentro de los términos de ley a 58 PQRs, 17 fuera de términos y 3 (rad. 553,890 y 914) no requerían respuesta, de lo anterior quedarían 67 en estado "vencido" y 4 en estado "por responder"

Resumen

Avance de las 179 PQRs en estado vencido del mes de enero 2018



Avance de las 149 PQRs a término pendientes por responder del mes de enero de 2018



GP-CER427821

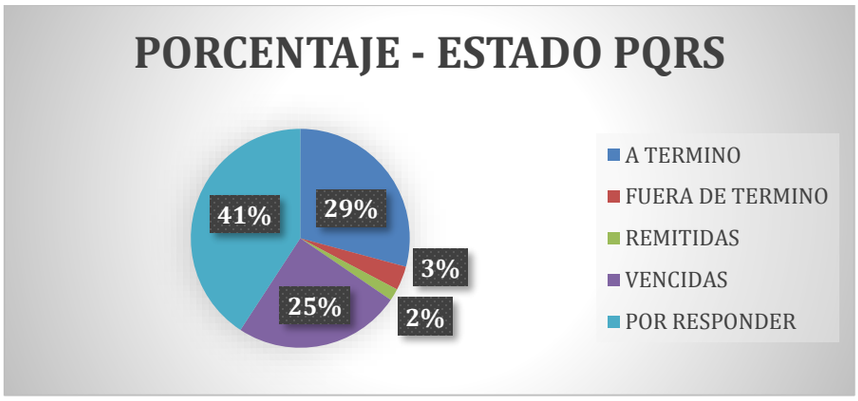
CO-SC-CER427820

El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 28 de febrero de 2018.

MES	TOTAL PQRS
FEBRERO	732

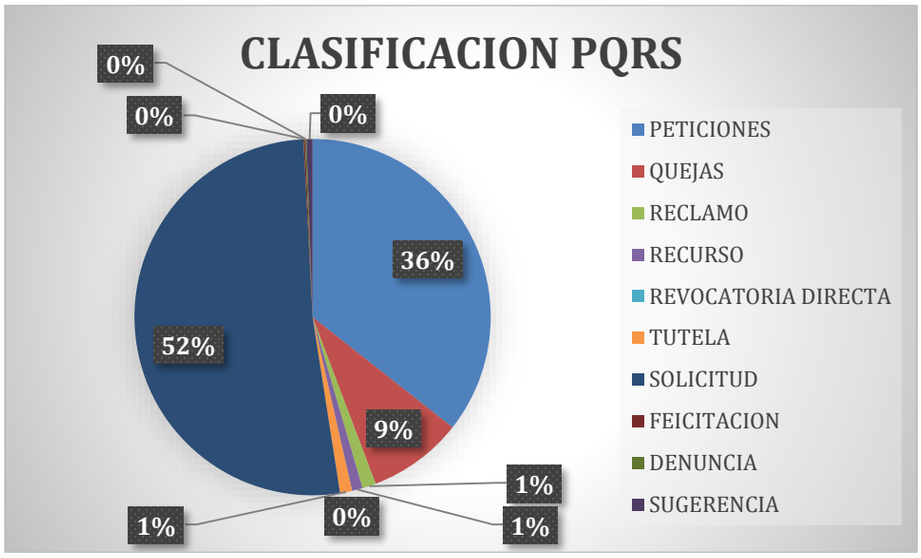
ESTADO DE PQRS EN EL MES DE FEBRERO 2018

A TERMINO	215
FUERA DE TERMINO	26
REMITIDAS	13
VENCIDAS	179
POR RESPONDER	299
TOTAL	**732**



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	260
QUEJAS	63
RECLAMO	9
RECURSO	7
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	7
SOLICITUD	377
FEICITACION	1
DENUNCIA	1
SUGERENCIA	4
PROCESO	3
TOTAL	**732**



MEDIO DE RECEPCIÓN

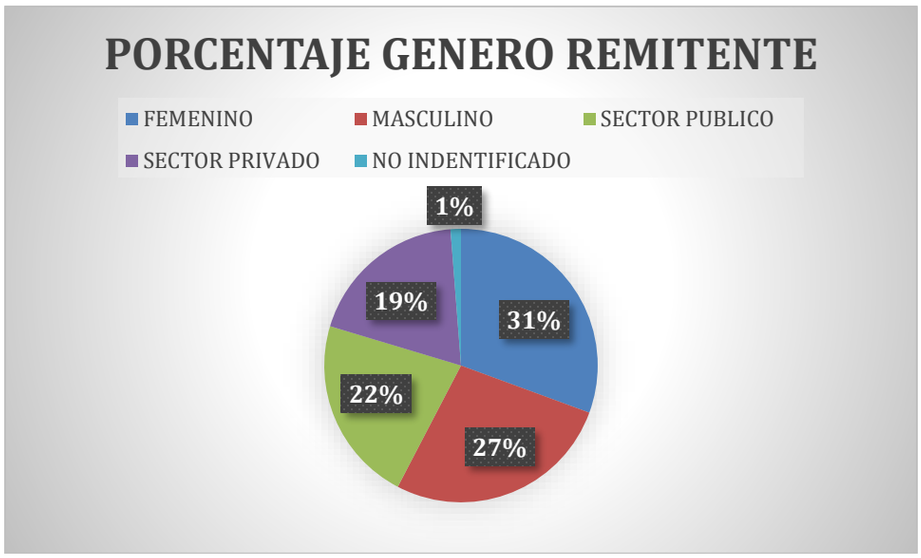
PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
6	667	4	1	34	1	1	18	0

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.

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

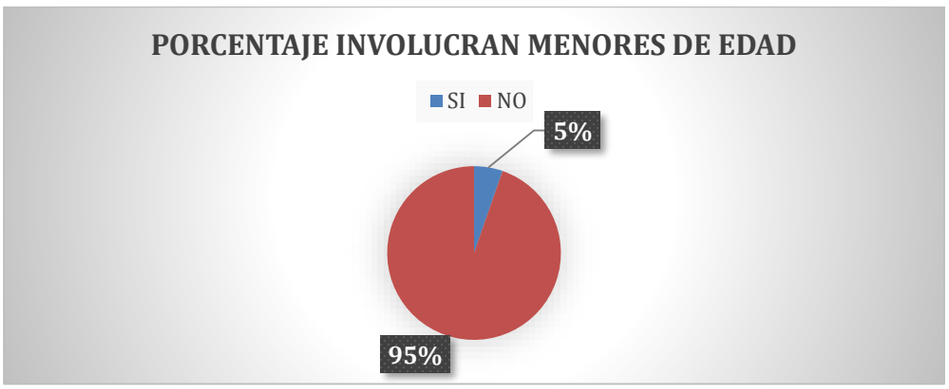
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	224
MASCULINO	198
SECTOR PUBLICO	161
SECTOR PRIVADO	140
NO INDENTIFICADO	9
TOTAL	**732**



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

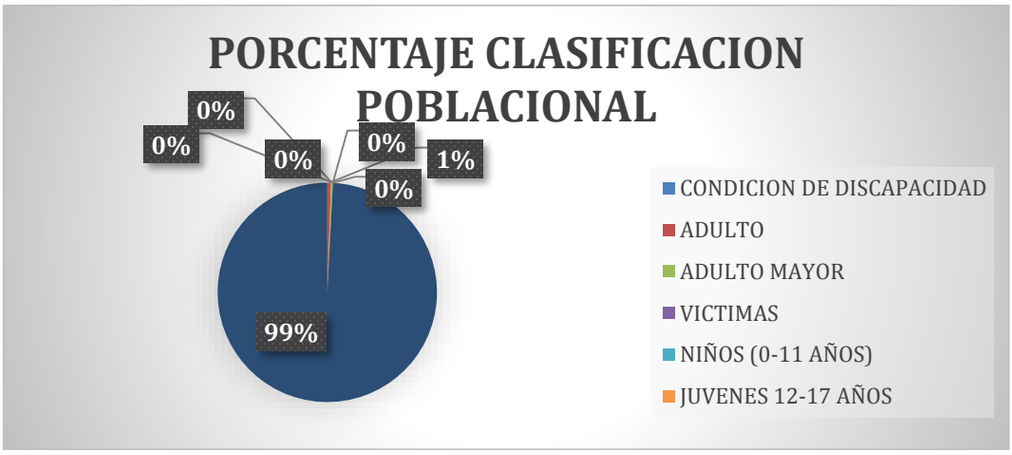
INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	39
NO	693
TOTAL	**732**



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	4
ADULTO MAYOR	2
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	726
TOTAL	**732**



TOTALY DISTRIBUCION DE PQR

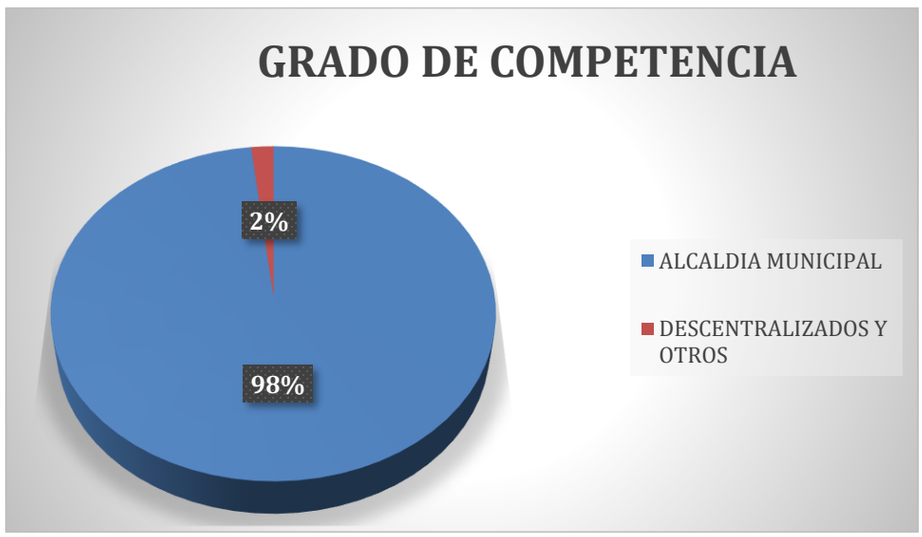
ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	3	8	0	1	0	0	1	0	0	0	0	**13**
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	**6**
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	16	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	**24**
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	**3**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	15	4	1	16	0	0	0	0	3	0	0	**39**
SECRETARIA DE EDUCACION	22	4	1	8	0	0	0	0	0	0	0	**35**
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	28	14	0	147	1	0	0	0	0	0	2	**192**
SECRETARIA DE HACIENDA	31	0	3	29	0	0	0	1	0	0	0	**64**
SECREATARIA DE JURIDICA	18	3	0	24	0	0	0	3	0	0	4	**52**
SECRETARIA DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	14	3	2	12	2	0	0	0	0	0	0	**33**
SECRETARIA DE PLANEACION	75	7	1	50	0	1	0	3	0	0	0	**137**
SECRETARIA DE SALUD	10	2	0	12	0	0	0	0	0	0	0	**24**
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	3	10	1	37	1	0	0	0	0	0	1	**53**
SECRETARIA GENERAL	23	3	0	28	0	0	0	0	0	0	0	**54**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**2**
PRENSA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
TOTAL	**260**	**63**	**9**	**377**	**4**	**1**	**1**	**7**	**3**	**0**	**7**	**732**

La dependencia con mayor número de PQR es la Secretaria de Gobierno con ciento noventa y dos (192) PQRS, mientras que la de menor es la Oficina de prensa con una PQRs, Despacho del Alcalde con dos (2) PQRS, y control interno con dos PQRs PQRs.

ESTADO DE PQR POR SECRETARIA

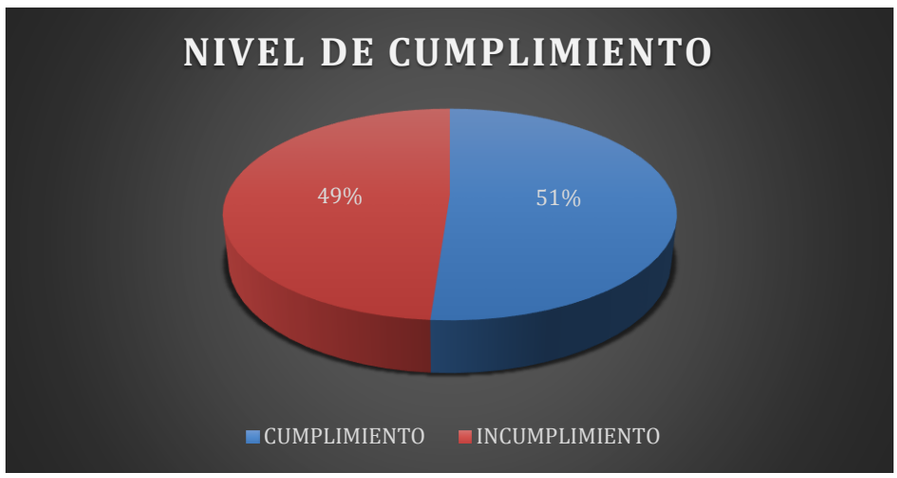
DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	% POR RESPONDER	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%	6
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	3	13%	0	0%	13	54%	8	33%	24
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	3
DESARROLLO SOCIAL	15	38%	8	21%	10	26%	6	15%	39
EDUCACION	13	37%	0	0%	15	43%	7	20%	35
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	49	26%	4	2%	96	50%	43	22%	192
HACIENDA	42	66%	1	2%	13	20%	8	13%	64
JURIDICA	18	35%	7	13%	27	52%	0	0%	52
INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	3	9%	0	0%	13	39%	17	52%	33
PLANEACION	31	23%	4	3%	56	41%	46	34%	137
SALUD	10	42%	1	4%	7	29%	6	25%	24
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	28	53%	0	0%	16	30%	9	17%	53
GENERAL	1	2%	0	0%	27	50%	26	48%	54
OFICINA CONTROL INTERNO	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
PRENSA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	1
DESENTRALIZADOS Y OTROS	5	38%	2	15%	4	31%	2	15%	13

- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 732 PQRs radicadas en el mes de febrero de 2018 solo 719 son competencia de la Administración Municipal y 13 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 719 PQR radicadas en el mes de febrero 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 enero 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 06/03/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de febrero y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 356), las que tienen que responderse desde el 7/03/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 363).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 13 PQRs radicadas en el mes de febrero de 2018, los entes descentralizados y otros muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQR:

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 356 PQRS que se debían contestar a fecha 06 de febrero de 2018.

_____

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