SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS JUNIO DE 2018

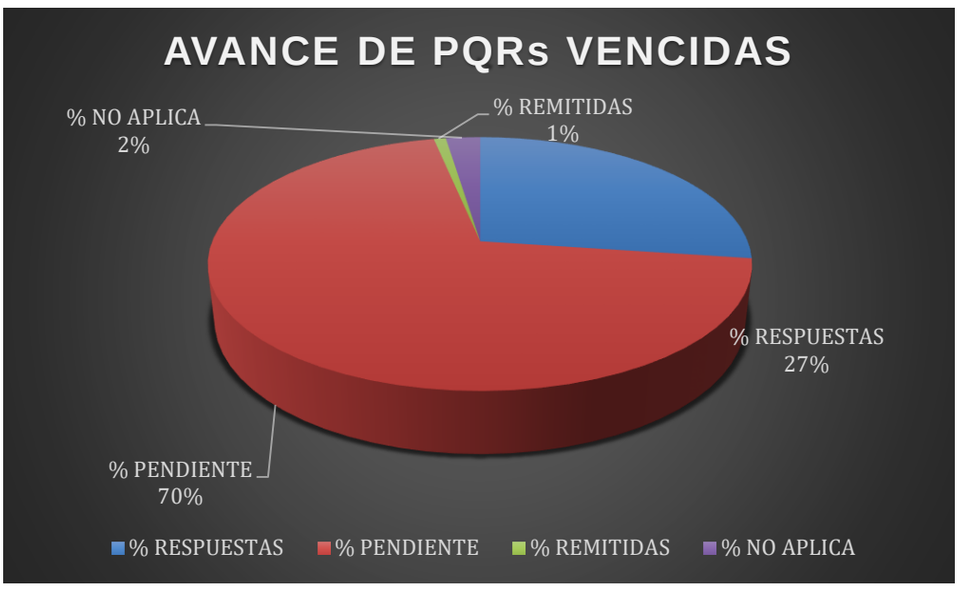
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recepcionaron 743 PQRs de las cuales solo 341 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 72 fuera de términos, 117 vencidas, 200 por responder y 13 remitidas a entes descentralizados y otros.

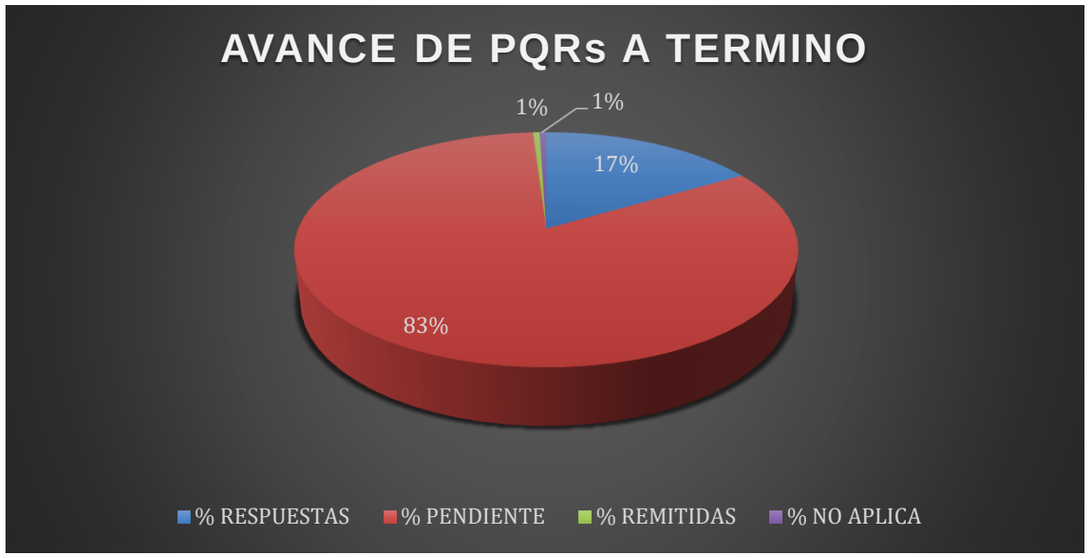
De acuerdo con lo anterior y con relación a las 117 PQRs vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 9 PQRs dentro de los términos de ley, 23 fuera de termino, 1 remitida y 2 (radicados 4766 y 4840) no requerían respuesta, por lo que quedarían pendientes por reporte 82 PQRs. De las 200 PQRs en términos o pendientes por responder radicadas en el mes de mayo se reportó a la Dirección de Atención al Ciudadano respuesta dentro de los términos de ley a 72 PQRs,81 fuera de términos, 2 (rad. 4167 y 4477) no requerían respuesta, y el PQRS-F-32-16-04-2018 se remitió al comando de policía de Cajicá. De lo anterior quedarían 180 en estado “vencido” y 12 en estado “por responder o vigentes”

Resumen

Avance de las 117 PQRs en estado vencido del mes de mayo 2018



Avance de las 200 PQRs en estado a término del mes de mayo de 2018

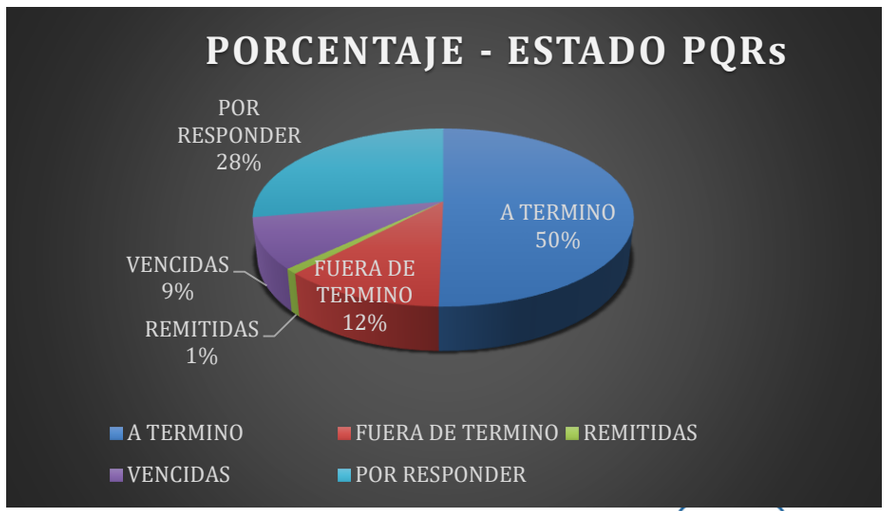


El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 31 de junio de 2018.

PERIODO	TOTAL PQRS
JUNIO	632

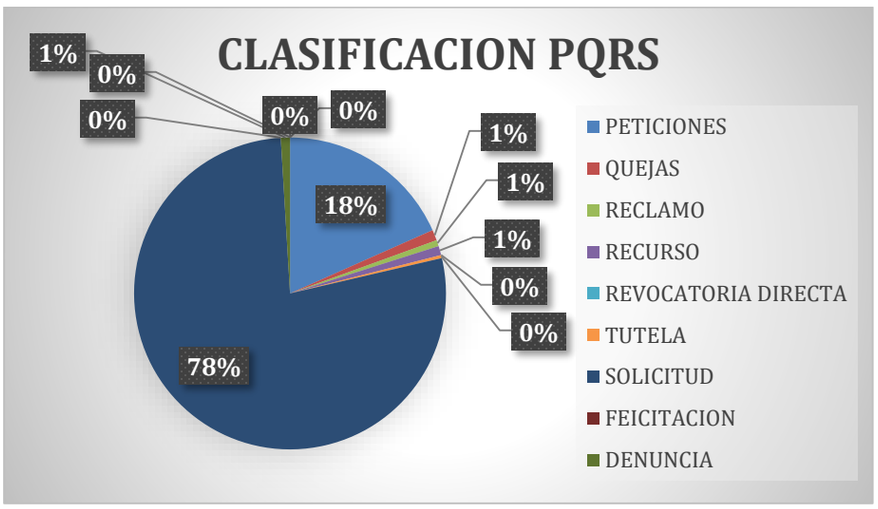
ESTADO DE PQRS EN EL MES DE JUNIO 2018

A TERMINO	318
FUERA DE TERMINO	74
REMITIDAS	6
VENCIDAS	58
POR RESPONDER	176
TOTAL	**632**



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	116
QUEJAS	7
RECLAMO	4
RECURSO	6
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	2
SOLICITUD	491
FEICITACION	0
DENUNCIA	6
SUGERENCIA	0
QUERELLA	0
PROCESO	0
TOTAL	**632**



MEDIO DE RECEPCIÓN

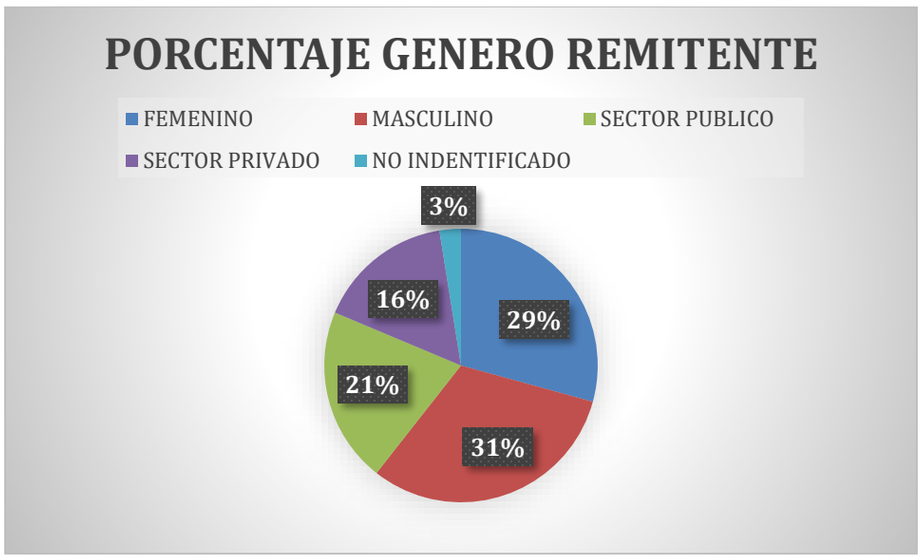
PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
12	590	4	0	22	3	1	0	0

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.

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

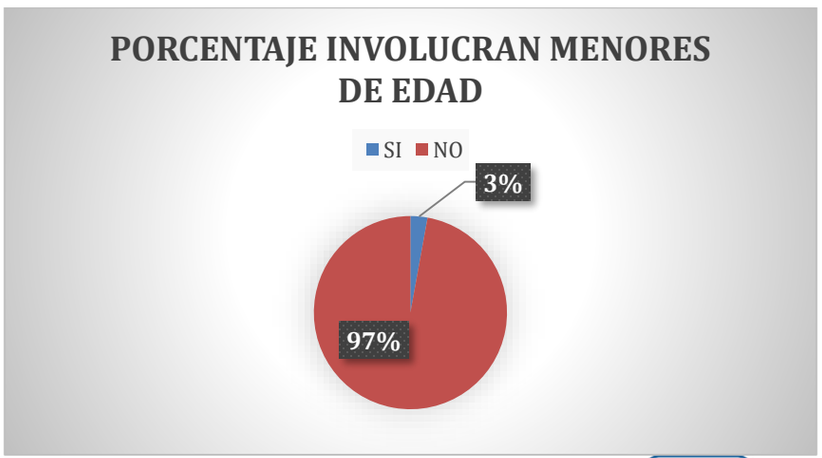
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	185
MASCULINO	198
SECTOR PUBLICO	131
SECTOR PRIVADO	102
NO INDENTIFICADO	16
TOTAL	**632**



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

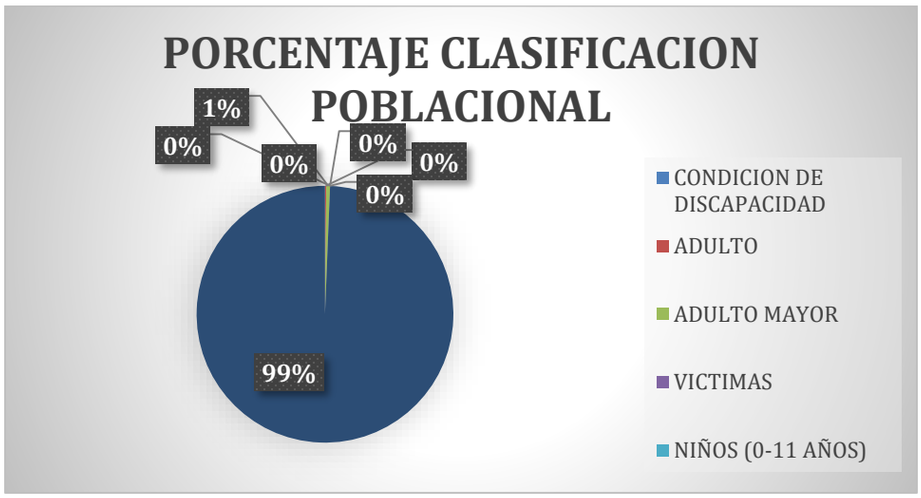
INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	18
NO	614
TOTAL	**632**



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	1
ADULTO MAYOR	3
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	628
TOTAL	**632**



TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERELLA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	**6**
DESPACHO DEL ALCALDE	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**3**
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	13	0	1	17	0	0	0	1	0	0	0	0	**32**
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5	3	0	25	0	0	2	0	0	0	0	0	**35**
SECRETARIA DE EDUCACION	5	0	0	11	0	0	1	0	0	0	0	0	**17**
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	17	1	0	175	0	0	0	0	0	0	0	0	**193**
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0	1	35	0	0	0	0	0	0	0	0	**37**
SECREATARIA DE JURIDICA	0	1	0	32	0	0	2	1	0	0	0	2	**38**
SECRETARIA DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	7	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	**19**
SECRETARIA DE PLANEACION	52	0	2	82	0	0	1	4	0	0	0	0	**141**

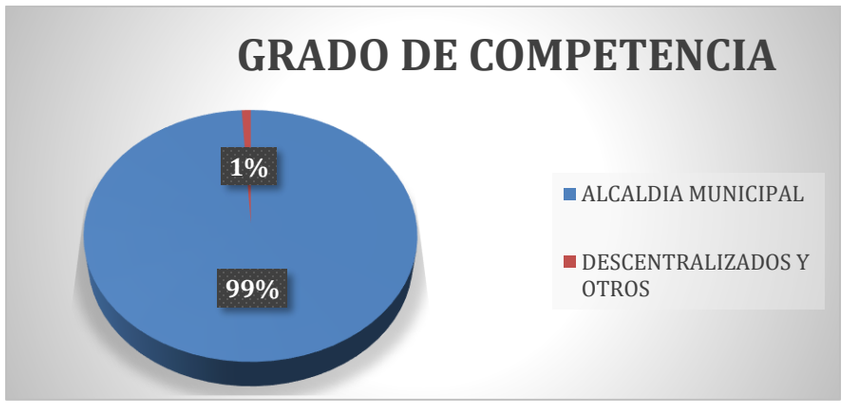
SECRETARIA DE SALUD	2	1	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	**30**
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	0	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	**37**
SECRETARIA GENERAL	6	1	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0	**40**
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**2**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**118**	**8**	**4**	**488**	**0**	**0**	**6**	**6**	**0**	**0**	**0**	**2**	**632**

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con ciento noventa y tres (193) PQRs, mientras que la de menor es la Secretaría de Desarrollo Económico y la Oficina de Control Interno con 2 PQRs.

ESTADO DE PQRs POR SECRETARIA

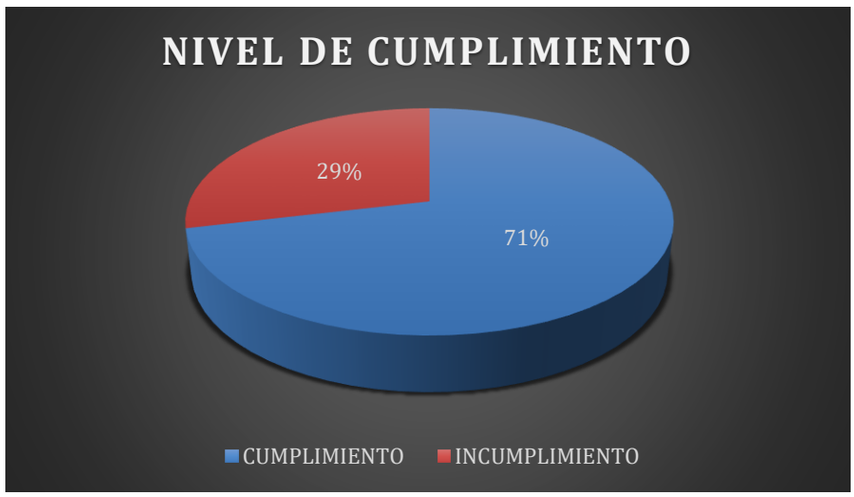
DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	% POR RESPONDER	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DESPACHO DEL ALCALDE	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	13	41%	5	16%	13	41%	1	3%	32
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	2
DESARROLLO SOCIAL	13	37%	5	14%	11	31%	6	17%	35
EDUCACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	17
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	175	91%	7	4%	10	5%	1	1%	193
HACIENDA	3	8%	0	0%	23	62%	11	30%	37
JURIDICA	30	79%	7	18%	1	3%	0	0%	38
INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	11%	0	0%	12	63%	5	26%	19
PLANEACION	44	31%	48	34%	38	27%	11	8%	141
SALUD	0	0%	0	0%	24	80%	6	20%	30
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	31	84%	0	0%	6	16%	0	0%	37
GENERAL	2	5%	1	3%	25	63%	12	30%	40
OFICINA CONTROL INTERNO	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	2
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	2	33%	0	0%	4	67%	0	0%	6

- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 632 PQRs radicadas en el mes de junio de 2018, 626 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 6 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 626 PQRs radicadas en el mes de junio 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 junio 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 29/06/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de junio 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 03/07/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 176).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 6 PQRs radicadas en el mes de junio 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 junio de 2018 fue del 71% con respecto a las 450 PQRs que se debían contestar a fecha 29 de junio de 2018.

_____

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