SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS MARZO DE 2018

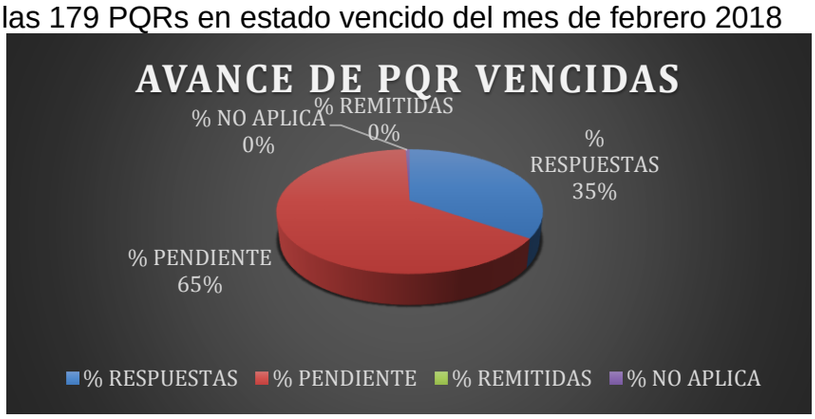
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recepcionaron 732 PQRs de las cuales solo 215 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 26 fuera de términos, 179 vencidas, 299 por responder y 13 remitidas a entes descentralizados y otros.

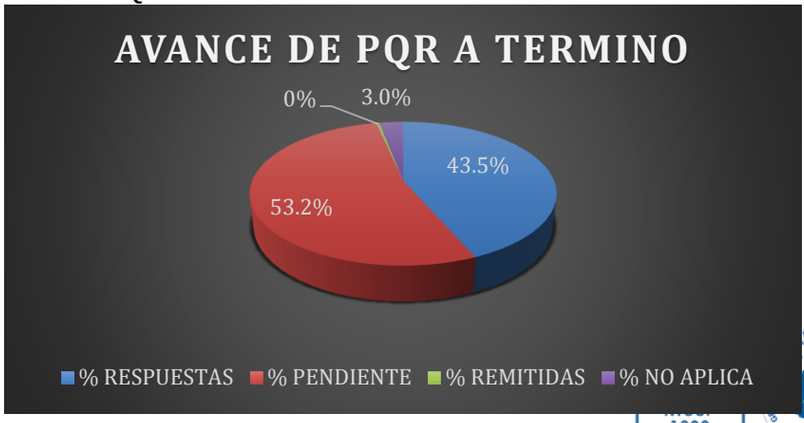
De acuerdo con lo anterior y con relación a las 179 PQR vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 40 PQRs dentro de los términos de ley, 22 fuera de termino y una (rad. 1492) no requería respuesta, permaneciendo vencidas y pendientes por respuesta 116 PQRs. De las 299 PQRs en términos y pendientes por responder radicadas en el mes de febrero se reportó a la Dirección de Atención al Usuario respuesta dentro de los términos de ley a 96 PQRs, 34 fuera de términos, 9 (rad. 1724, 1734, 1744, 1893, 1915, 1980, 1981, 1982 y 2090) no requerían respuesta y el radicado1852 fue remitido a la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, de lo anterior quedarían 151 en estado “vencido” y 8 en estado “por responder”

Resumen

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



Avance de las 299 PQRs en estado a término del mes de febrero de 2018

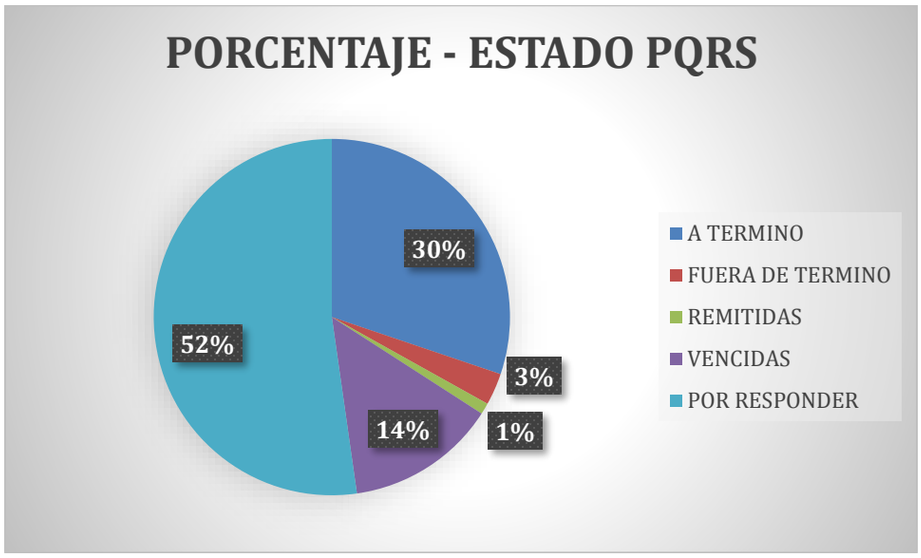


El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 31 de marzo de 2018.

MES	TOTAL PQRS
MARZO	689

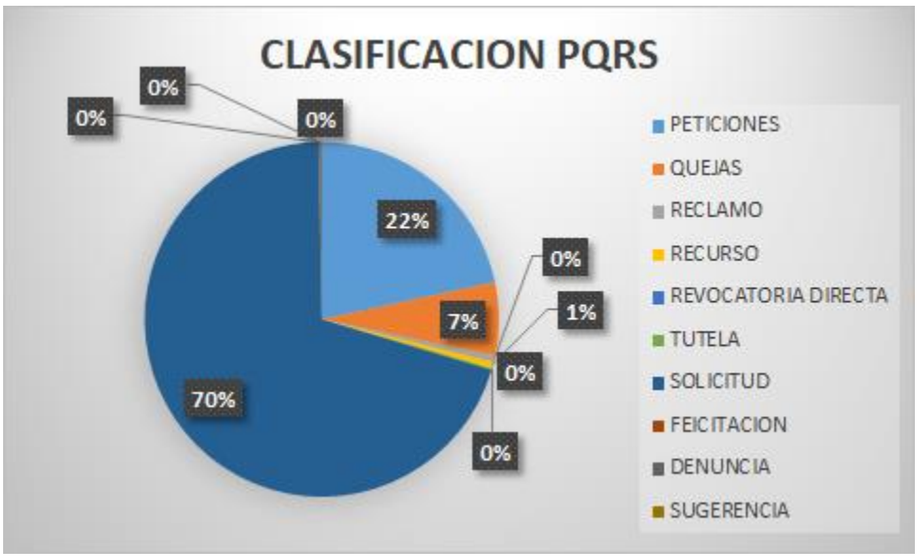
ESTADO DE PQRS EN EL MES DE MARZO 2018

A TERMINO	208
FUERA DE TERMINO	20
REMITIDAS	7
VENCIDAS	94
POR RESPONDER	360
TOTAL	**689**



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	149
QUEJAS	46
RECLAMO	4
RECURSO	4
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	1
SOLICITUD	483
FEICITACION	0
DENUNCIA	2
SUGERENCIA	0
PROCESO	0
TOTAL	**689**



MEDIO DE RECEPCIÓN

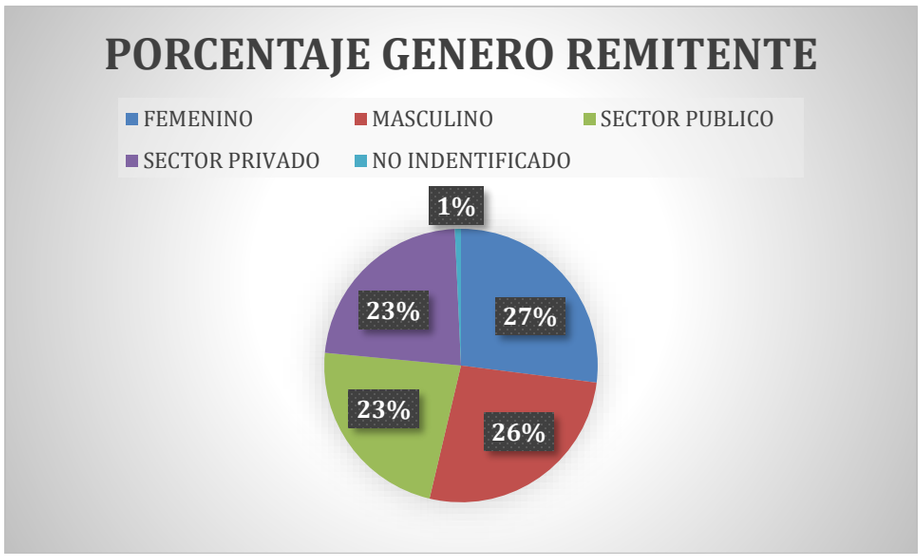
PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
8	640	0	0	28	4	1	7	1

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, 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

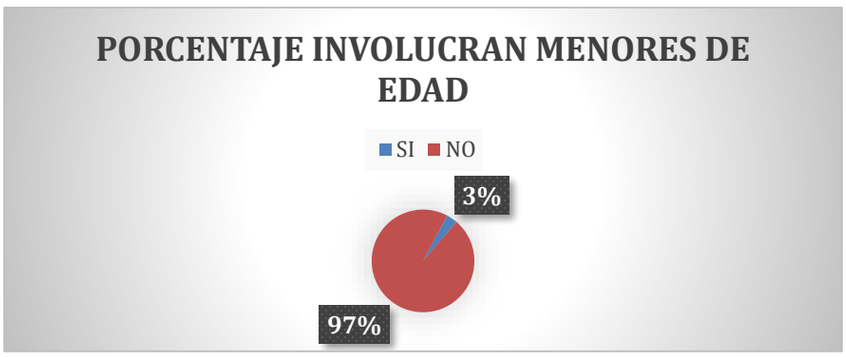
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	186
MASCULINO	184
SECTOR PUBLICO	157
SECTOR PRIVADO	157
NO INDENTIFICADO	5
TOTAL	**689**



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	24
NO	665
TOTAL	**689**



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	5
ADULTO MAYOR	2
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	682
TOTAL	**689**

TOTALY DISTRIBUCION DE PQR

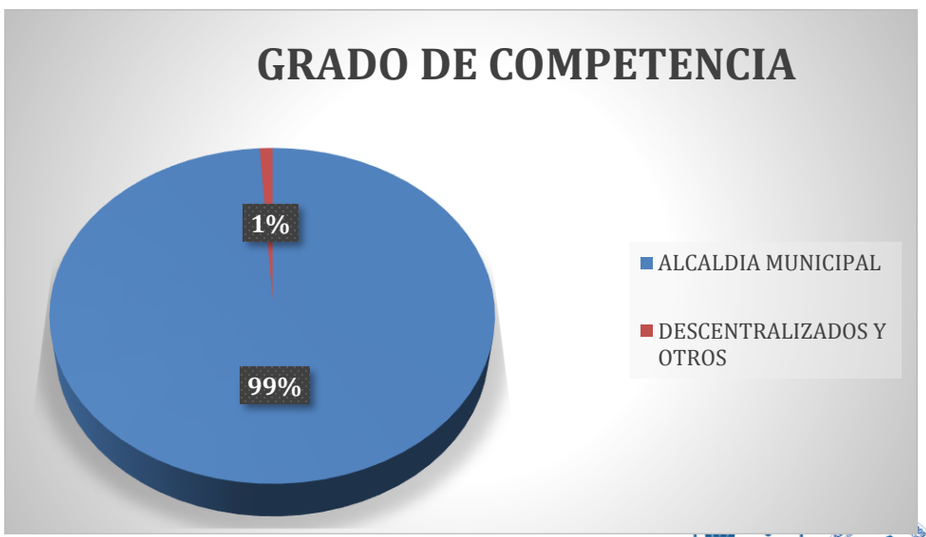
ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	ACCCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**7**
DESPACHO DEL ALCALDE	5	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	**17**
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	6	1	0	13	0	0	0	0	0	0	0	**20**
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	4	3	0	11	0	0	0	0	0	0	1	**19**
SECRETARIA DE EDUCACION	8	6	0	10	0	0	0	0	0	0	0	**24**
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	17	6	0	160	0	0	1	0	0	0	0	**184**
SECRETARIA DE HACIENDA	5	0	3	53	0	0	0	0	0	0	0	**61**
SECREATARIA DE JURIDICA	6	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	**22**
SECRETARIA DE INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	19	4	0	6	0	0	0	0	0	0	0	**29**
SECRETARIA DE PLANEACION	54	9	0	101	0	0	1	4	0	0	0	**169**
SECRETARIA DE SALUD	3	2	0	14	0	0	0	0	0	0	0	**19**
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6	3	0	35	0	0	0	0	0	0	0	**44**
SECRETARIA GENERAL	12	9	1	50	0	0	0	0	0	0	0	**72**
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	**1**
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**149**	**46**	**4**	**483**	**0**	**0**	**2**	**4**	**0**	**0**	**1**	**689**

La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con ciento ochenta y cuatro (184) PQRS, mientras que la de menor es la Oficina de Control Interno y Secretaría de Desarrollo Económico con una PQRs.

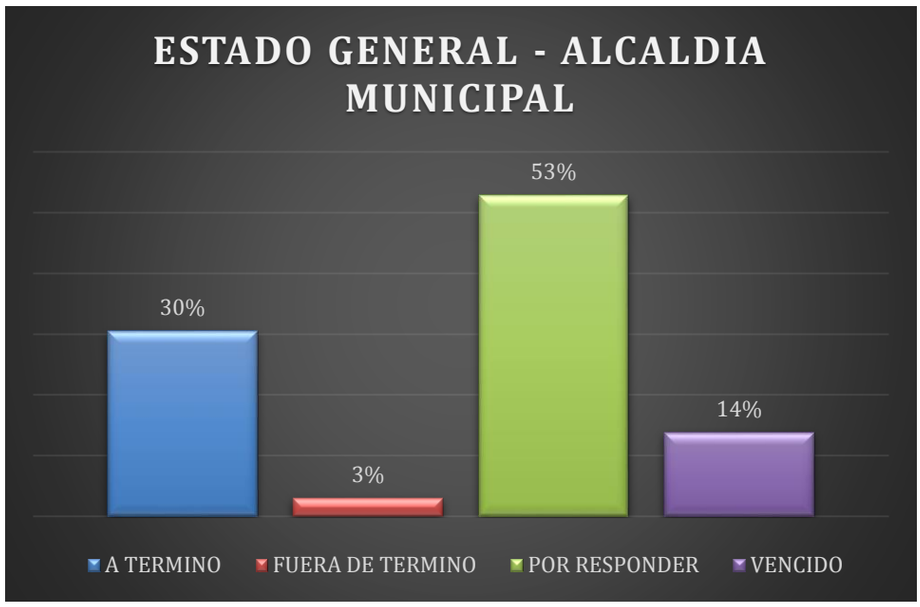
ESTADO DE PQR POR SECRETARIA

DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPONDER	% POR RESPONDER	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL RECIBIDAS
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0%	0	0%	10	59%	7	41%	17
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	3	15%	0	0%	17	85%	0	0%	20
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
DESARROLLO SOCIAL	5	26%	1	5%	7	37%	6	32%	19
EDUCACION	0	0%	0	0%	20	83%	4	17%	24
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	100	54%	5	3%	71	39%	8	4%	184
HACIENDA	10	16%	0	0%	44	72%	7	11%	61
JURIDICA	11	50%	4	18%	7	32%	0	0%	22
INFRASTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	3%	0	0%	25	86%	3	10%	29
PLANEACION	44	26%	9	5%	91	54%	25	15%	169
SALUD	1	5%	1	5%	14	74%	3	16%	19
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	32	73%	0	0%	10	23%	2	5%	44
GENERAL	1	1%	0	0%	43	60%	28	39%	72
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	1
PRENSA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	0	0%	0	0%	4	57%	3	43%	7

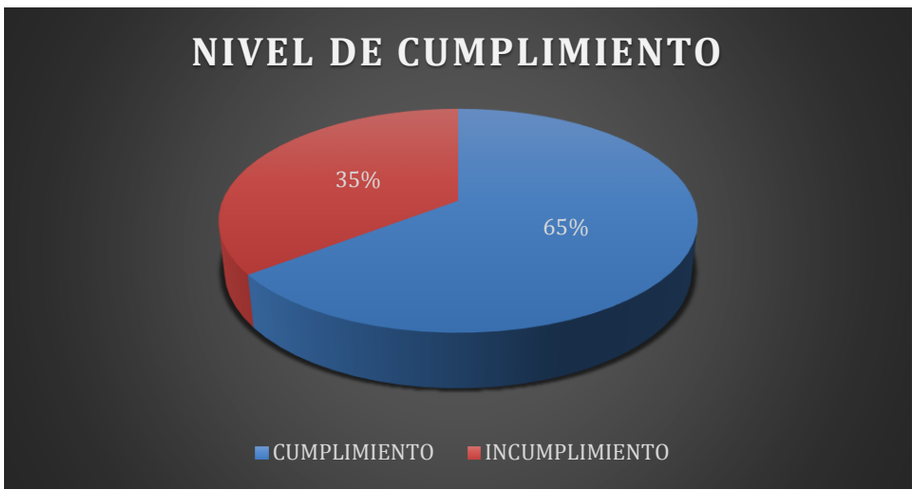
- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 689 PQRs radicadas en el mes de marzo de 2018 solo 682 son competencia de la Administración Municipal y 7 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 682 PQR radicadas en el mes de marzo 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 marzo 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 31/03/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de marzo y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 322), las que tienen que responderse desde el 01/04/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 360).

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 7 PQRs radicadas en el mes de marzo de 2018, los entes descentralizados y otros muestra el siguiente comportamiento en la atención a las PQR:

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 marzo de 2018 fue del 65% con respecto a las 322 PQRs que se debían contestar a fecha 31 de marzo de 2018.

_____

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