



SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS MAYO DE 2018

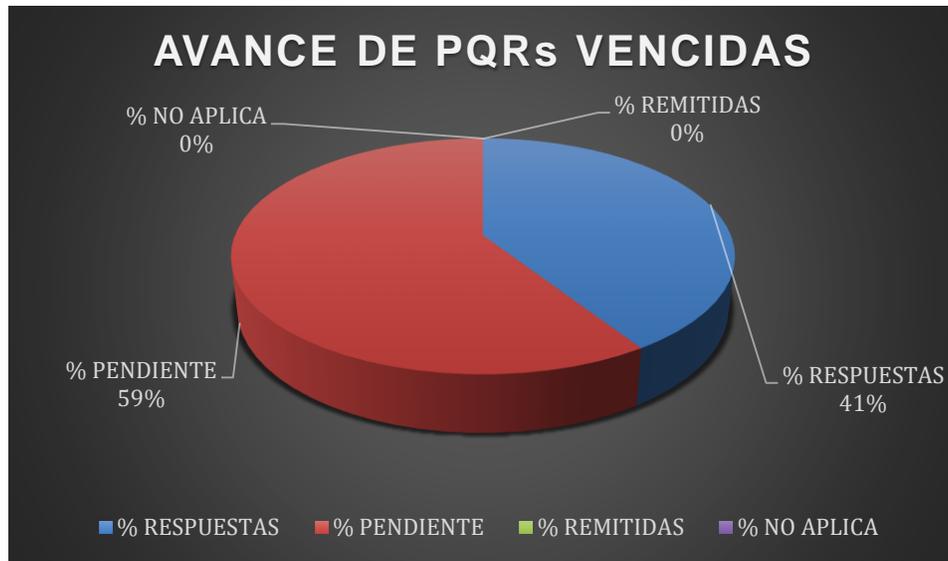
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 773 PQRS de las cuales solo 254 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 25 fuera de términos, 137 vencidas, 348 por responder y 9 remitidas a entes descentralizados y otros.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 137 PQRS vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 27 PQRS dentro de los términos de ley y 29 fuera de termino, por lo que quedarían pendientes por reporte 81 PQRS. De las 348 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 137 PQRS en estado vencido del mes de abril 2018



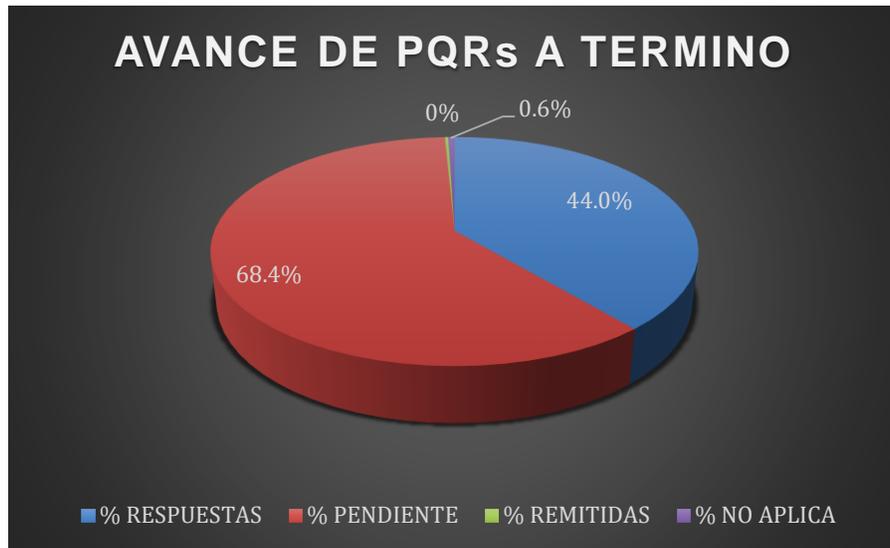
Alcaldía Municipal de
Cajicá

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 348 PQRs en estado a término del mes de abril de 2018



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

PERIODO	TOTAL PQRs
MAYO	743

ESTADO DE PQRs EN EL MES DE MAYO 2018

A TERMINO	341
FUERA DE TERMINO	72
REMITIDAS	13
VENCIDAS	117
POR RESPONDER	200
TOTAL	743



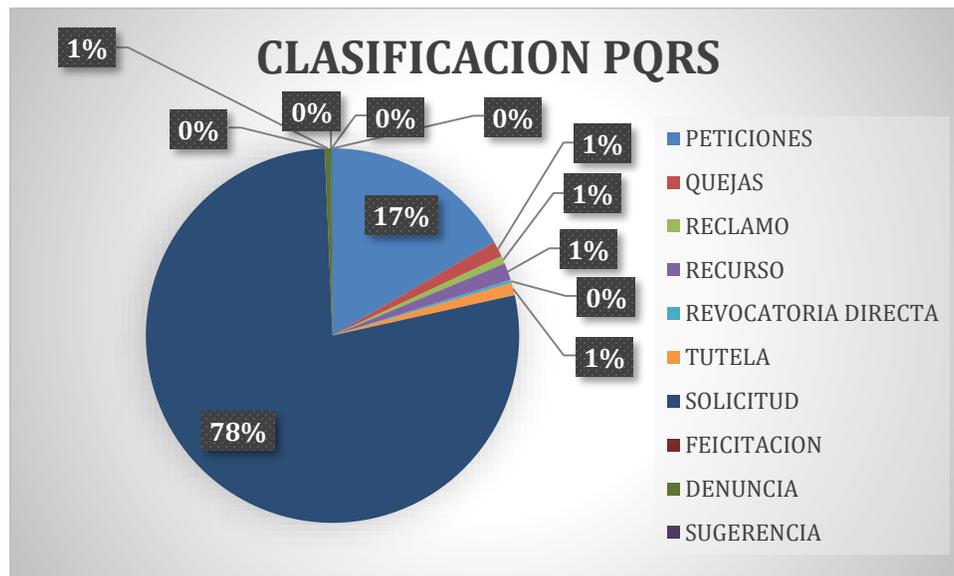
Alcaldía Municipal de
Cajicá

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	124
QUEJAS	10
RECLAMO	5
RECURSO	11
REVOCATORIA DIRECTA	2
TUTELA	8
SOLICITUD	578
FEICITACION	0
DENUNCIA	4
SUGERENCIA	0
QUERELLA	1
PROCESO	0
TOTAL	743



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
6	695	0	8	25	0	1	8	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 habilitó la aplicación CAJICAPP como un medio adicional para la radicación de PQRS ante la Administración Municipal.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

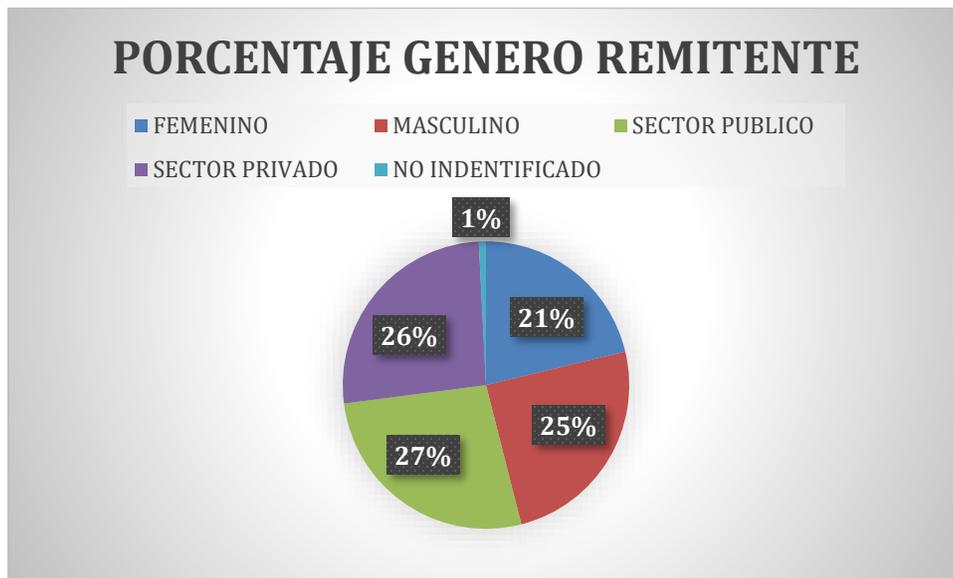
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

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	158
MASCULINO	184
SECTOR PUBLICO	200
SECTOR PRIVADO	195
NO INDENTIFICADO	6
TOTAL	743

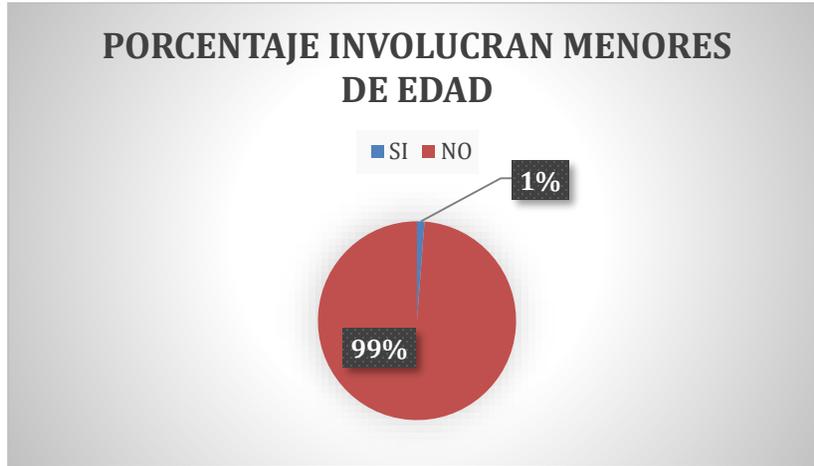


Según la gráfica anterior se puede evidenciar que el sector público y privado tuvieron mayor intervención en la radicación de PQRs.



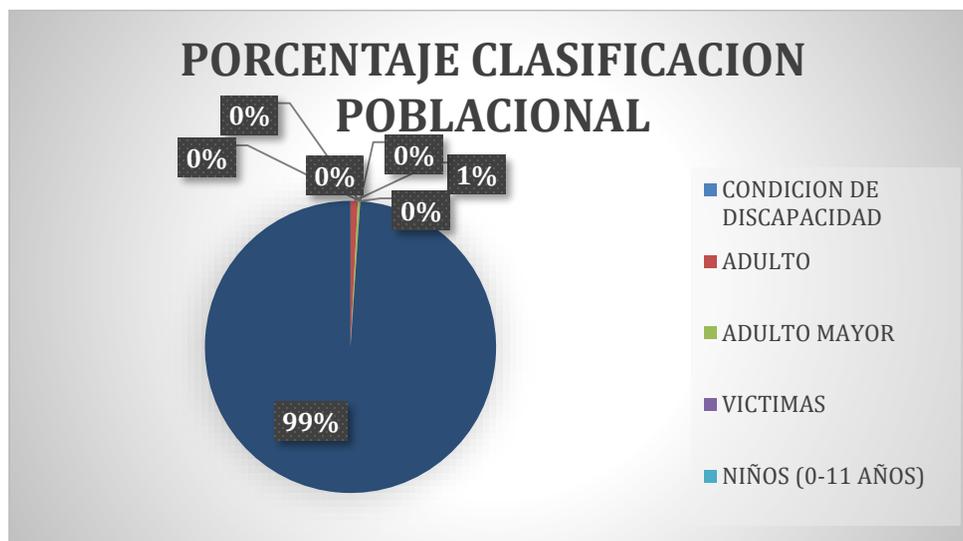
INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	9
NO	734
TOTAL	743



CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	6
ADULTO MAYOR	2
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	735
TOTAL	743



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

TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERRELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	6	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	13
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	7
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	15	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	34
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	4	2	1	26	0	0	2	0	0	0	0	0	35
SECRETARIA DE EDUCACION	4	4	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	30
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	18	1	1	217	0	0	1	0	0	0	1	1	240
SECRETARIA DE HACIENDA	4	0	0	30	0	0	0	1	0	0	0	0	35
SECRETARIA DE JURIDICA	4	0	0	44	0	0	0	0	0	0	0	3	51
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	8	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	23
SECRETARIA DE PLANEACION	38	0	0	104	0	0	0	10	0	2	0	2	156
SECRETARIA DE SALUD	2	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	8	0	0	39	0	0	0	0	0	0	0	1	48
SECRETARIA GENERAL	11	3	0	32	0	0	0	0	0	0	0	0	46
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	124	10	5	578	0	0	4	11	0	2	0	8	743

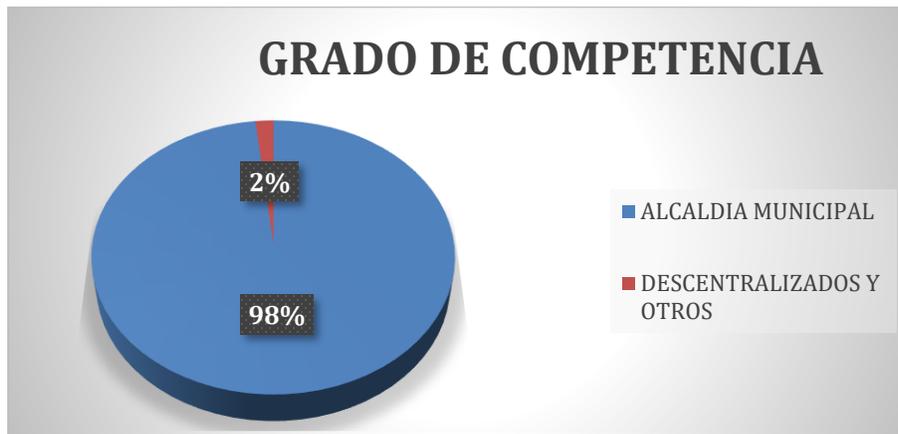
La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientos cuarenta (240) PQRs, mientras que la de menor es la Secretaría de Desarrollo Económico con 3 PQRs.

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	0	0%	0	0%	3	43%	4	57%	7
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	12	35%	5	15%	10	29%	7	21%	34
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	1	33%	0	0%	2	67%	3
DESARROLLO SOCIAL	3	9%	3	9%	22	63%	7	20%	35
EDUCACION	0	0%	0	0%	23	77%	7	23%	30
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	176	73%	10	4%	15	6%	39	16%	240

HACIENDA	6	17%	0	0%	20	57%	9	26%	35
JURIDICA	40	78%	11	22%	0	0%	0	0%	51
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	4%	0	0%	14	61%	8	35%	23
PLANEACION	52	33%	36	23%	54	35%	14	9%	156
SALUD	0	0%	0	0%	17	77%	5	23%	22
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	45	94%	0	0%	2	4%	1	2%	48
GENERAL	6	13%	6	13%	20	43%	14	30%	46
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0%	0	0	0
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	8	62%	0	0%	1	8%	4	31%	13

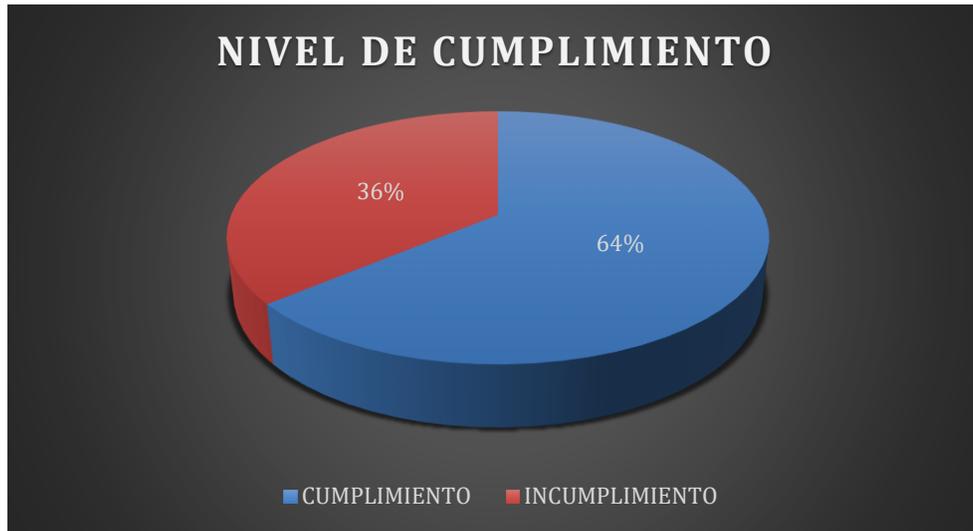
- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 743 PQRs radicadas en el mes de mayo de 2018 solo 730 son competencia de la Administración Municipal y 13 de entes descentralizados y otros.



- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 730 PQRs radicadas en el mes de mayo 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 mayo 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 31/05/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de mayo y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado "A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS" (total 530), las que tienen que responderse desde el 01/06/2018 en adelante son las que se encuentran en estado "POR RESPONDER" (total 200).

- Con respecto a la gráfica "Grado de competencia" de las 13 PQRs radicadas en el mes de mayo 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 mayo de 2018 fue del 64% con respecto a las 530 PQRs que se debían contestar a fecha 31 de mayo de 2018.

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



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