

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS SEPTIEMBRE DE 2018

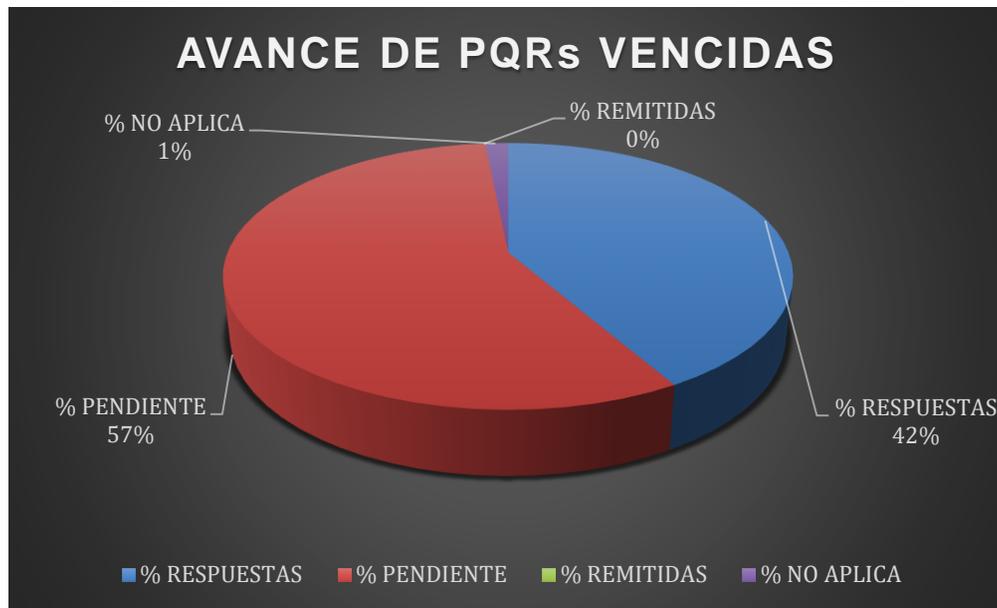
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 704 PQRs de las cuales solo 310 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 44 fuera de términos, 112 vencidas, 227 por responder y 11 remitidas a entes descentralizados y otros.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 112 PQRs vencidas/sin reporte, las Secretarías informan dar respuesta a 43 PQRs dentro de los términos de ley, 4 fuera de término, y una no requería respuesta (rad. 9070), por lo que quedarían pendientes por reporte 64 PQRs. De las 227 PQRs en términos o pendientes por responder radicadas en el mes de agosto se reportó a la Dirección de Atención al Ciudadano respuesta dentro de los términos de ley a 47 PQRs, 29 fuera de términos y 3 están vigentes. De lo anterior quedarían 148 en estado "vencido".

Resumen

Avance de las 112 PQRs en estado vencido del mes de agosto 2018

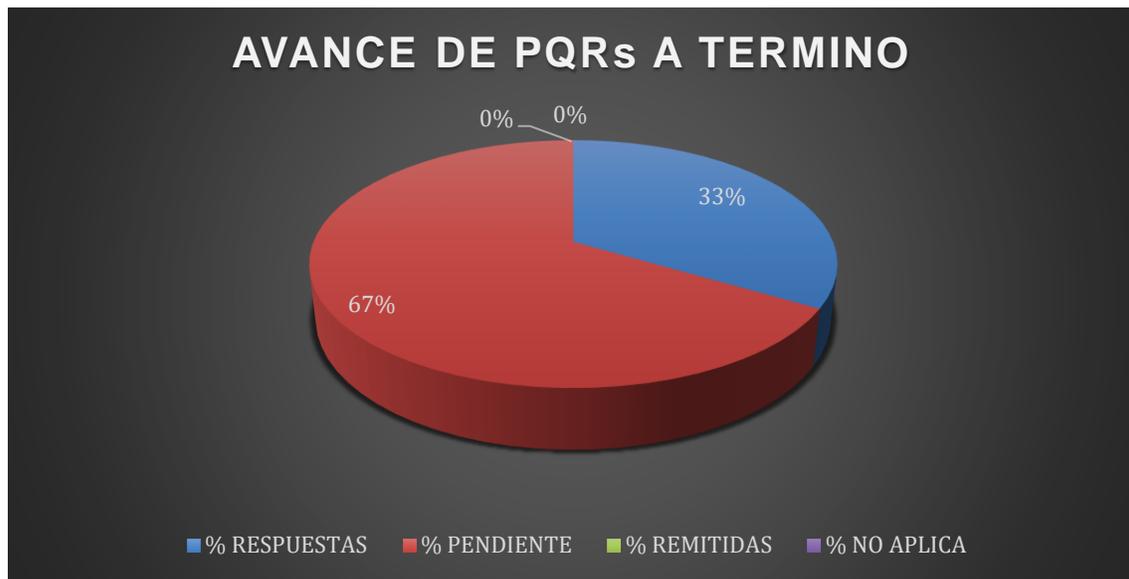


Alcaldía Municipal de
Cajicá

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 227 PQRs en estado a término del mes de agosto de 2018



El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 30 de septiembre de 2018.

PERIODO	TOTAL PQRs
SEPTIEMBRE	597

ESTADO DE PQRs EN EL MES DE AGOSTO 2018

A TERMINO	225
FUERA DE TERMINO	37
REMITIDAS	15
VENCIDAS	104
POR RESPONDER	216
TOTAL	597



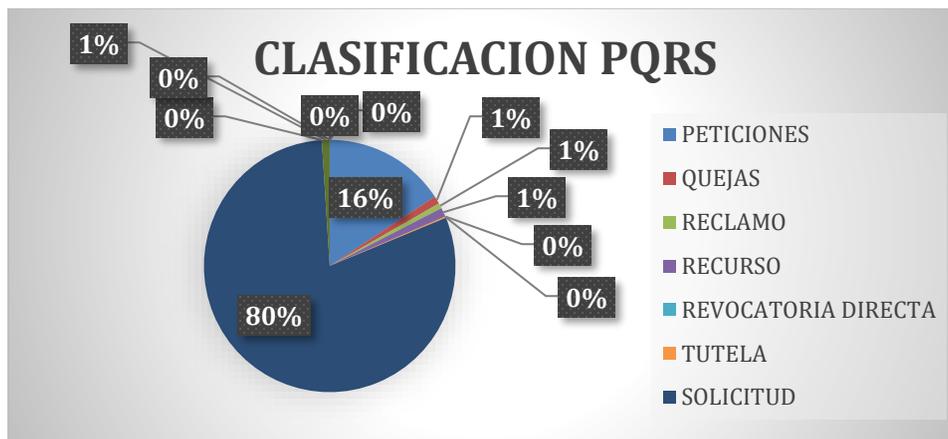
Alcaldía Municipal de
Cajicá

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	94
QUEJAS	6
RECLAMO	4
RECURSO	7
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	1
SOLICITUD	479
FEICITACION	0
DENUNCIA	6
SUGERENCIA	0
QUERELLA	0
PROCESO	0
TOTAL	597



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
3	560	1	0	29	1	0	3	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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

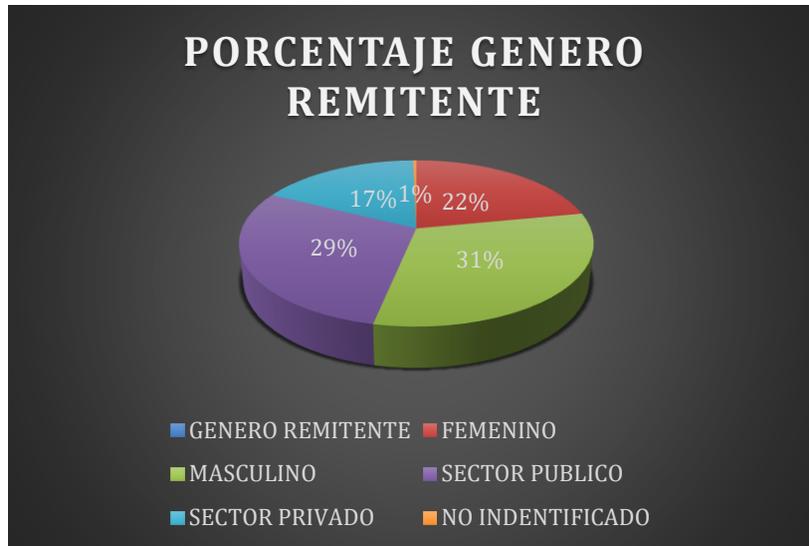
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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

GENERO REMITENTES

GENERO REMITENTE	
FEMENINO	131
MASCULINO	187
SECTOR PUBLICO	174
SECTOR PRIVADO	103
NO INDENTIFICADO	2
TOTAL	597



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

INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	21
NO	576
TOTAL	597



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



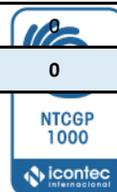
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	2
ADULTO MAYOR	0
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	595
TOTAL	597

TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCACTORIA	QUERRELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	5	1	0	8	0	0	1	0	0	0	0	0	15
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	3	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	22
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	9	1	0	25	0	0	3	0	0	0	0	0	38
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	20
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	15	0	1	182	0	0	2	0	0	0	0	0	200
SECRETARIA DE HACIENDA	0	0	1	26	0	0	0	0	0	0	0	0	27
SECRETARIA DE JURIDICA	3	0	0	24	0	0	0	2	0	0	0	1	30
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	16	0	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	27
SECRETARIA DE PLANEACION	24	2	1	72	0	0	0	5	0	0	0	0	104
SECRETARIA DE SALUD	6	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	27
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	4	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	39
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	41	0	0	0	0	0	0	0	0	43
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	94	6	4	479	0	0	6	7	0	0	0	1	597



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 PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientas (200) PQRs, mientras que la de menor es Control Interno con una 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	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	10	45%	7	32%	5	23%	0	0%	22
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	1	33%	1	33%	1	33%	3
DESARROLLO SOCIAL	4	11%	3	8%	18	47%	13	34%	38
EDUCACION	1	5%	0	0%	12	60%	7	35%	20
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	162	81%	11	6%	21	11%	6	3%	200
HACIENDA	2	7%	0	0%	20	74%	5	19%	27
JURIDICA	5	17%	1	3%	16	53%	8	27%	30
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	1	4%	0	0%	17	63%	9	33%	27
PLANEACION	16	15%	9	9%	57	55%	22	21%	104
SALUD	1	4%	0	0%	20	74%	6	22%	27
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	13	33%	1	3%	16	41%	9	23%	39
GENERAL	9	21%	4	9%	12	28%	18	42%	43
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	3	20%	1	7%	8	53%	3	20%	15

- En relación con la tabla "Total y Distribución" cabe aclarar que de las 597 PQRs radicadas en el mes de septiembre de 2018, 582 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 15 de entes descentralizados y otros.



Alcaldía Municipal de
Cajicá

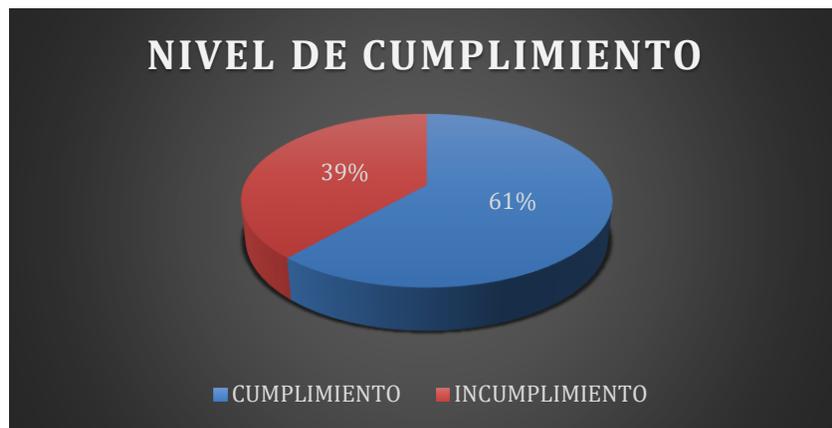
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

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

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 582 PQRs radicadas en el mes de septiembre 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 septiembre 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 28/09/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de septiembre y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 367), las que tienen que responderse a partir del 01/10/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 215).



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

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia” de las 15 PQRs radicadas en el mes de septiembre 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 septiembre de 2018 fue del 61% con respecto a las 582 PQRs que se debían contestar a fecha 28 de septiembre 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