



SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS AGOSTO DE 2018

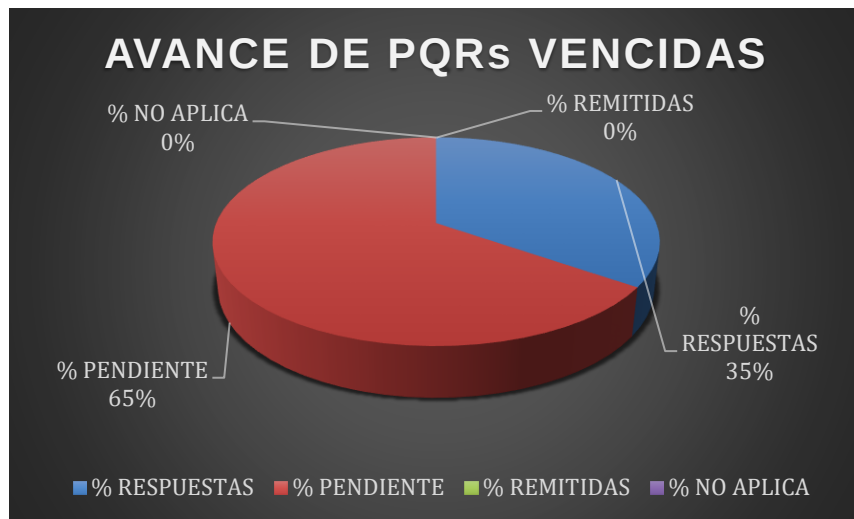
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 644 PQRs de las cuales solo 273 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 53 fuera de términos, 75 vencidas, 240 por responder y 3 remitidas a entes descentralizados y otros.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 75 PQRs vencidas/sin reporte, las secretarías informan dar respuesta a 16 PQRs dentro de los términos de ley y 10 fuera de termino, por lo que quedarían pendientes por reporte 49 PQRs. De las 240 PQRs en términos o pendientes por responder radicadas en el mes de julio se reportó a la Dirección de Atención al Ciudadano respuesta dentro de los términos de ley a 61 PQRs, 19 fuera de términos, 3 se remiten a entes descentralizados y otros y 3 (rad. T-18, 7976, y 8723) no requerían respuesta. De lo anterior quedarían 154 en estado “vencido”.

Resumen

Avance de las 75 PQRs en estado vencido del mes de julio 2018



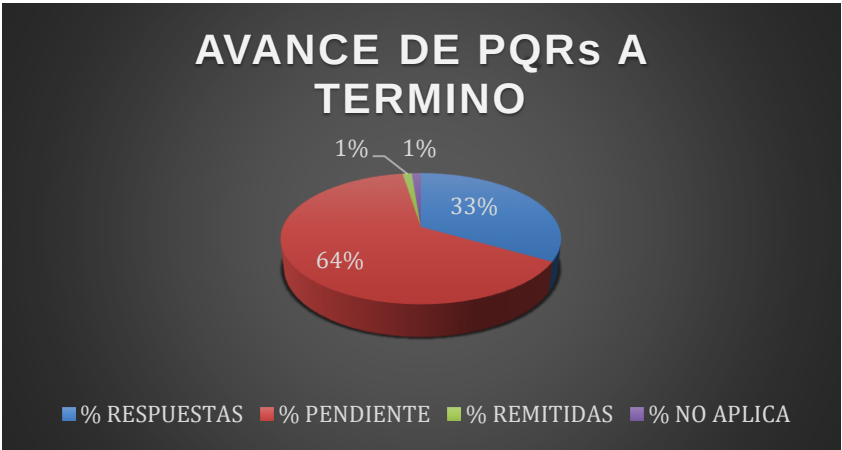
Alcaldía Municipal de
Cajicá

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 240 PQRs en estado a término del mes de julio de 2018

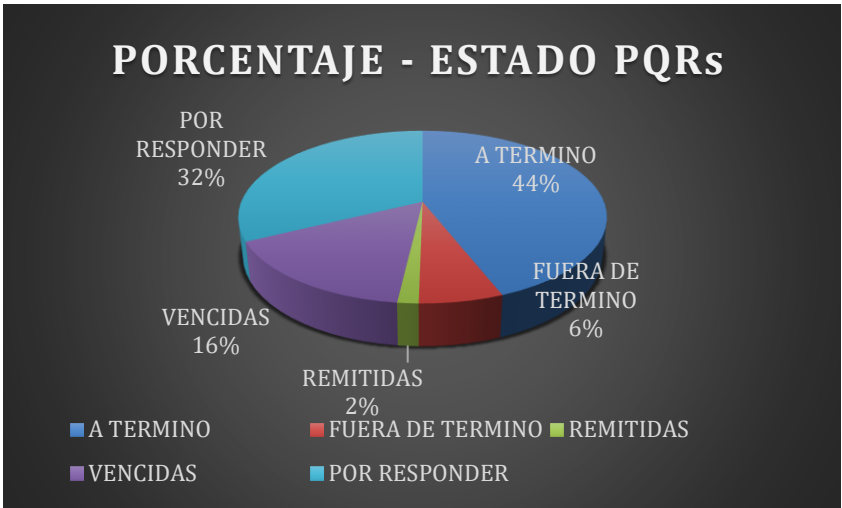


El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 y 31 de agosto de 2018.

PERIODO	TOTAL PQRs
AGOSTO	704

ESTADO DE PQRs EN EL MES DE AGOSTO 2018

A TERMINO	310
FUERA DE TERMINO	44
REMITIDAS	11
VENCIDAS	112
POR RESPONDER	227
TOTAL	704



Alcaldía Municipal de
Cajicá

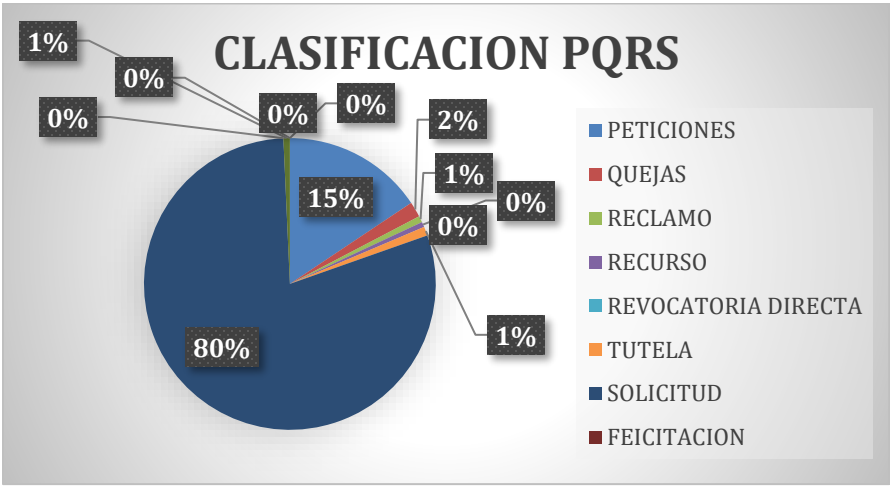
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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	110
QUEJAS	12
RECLAMO	5
RECURSO	4
REVOCATORIA DIRECTA	0
TUTELA	7
SOLICITUD	561
FEICITACION	0
DENUNCIA	5
SUGERENCIA	0
QUERELLA	0
PROCESO	0
TOTAL	704



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	CAJICAPP
7	659	1	1	22	1	2	10	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.

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.



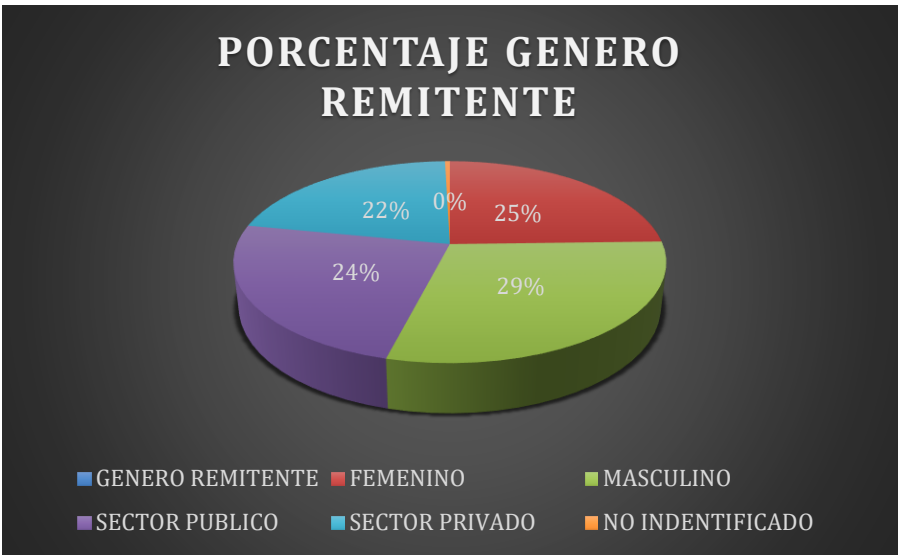
Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



GENERO REMITENTES

GENERO REMITENTE	
FEMENINO	173
MASCULINO	207
SECTOR PUBLICO	170
SECTOR PRIVADO	151
NO INDENTIFICADO	3
TOTAL	704



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

INVOLUCRA MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	14
NO	690
TOTAL	704



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

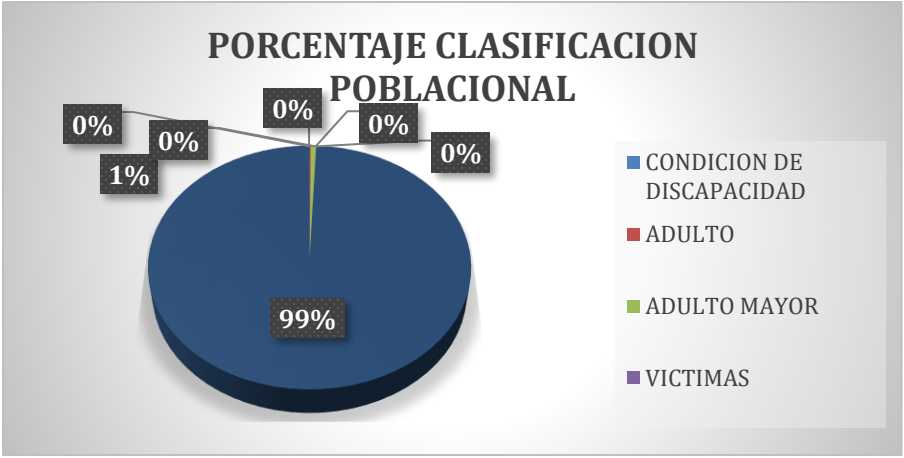


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240



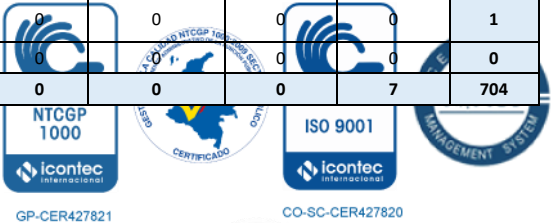
CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	1
ADULTO MAYOR	4
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	699
TOTAL	704



TOTALY DISTRIBUCION DE PQRs

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	6	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	2	11
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	5	0	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	20
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	7	1	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	33
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2	0	23	0	0	1	0	0	0	0	0	27
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	25	1	0	213	0	0	2	0	0	0	0	1	242
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1	1	24	0	0	0	0	0	0	0	0	29
SECRETARIA DE JURIDICA	8	0	0	33	0	0	0	1	0	0	0	3	45
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	6	1	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	16
SECRETARIA DE PLANEACION	29	1	2	94	0	0	1	3	0	0	0	0	130
SECRETARIA DE SALUD	0	1	1	34	0	0	0	0	0	0	0	0	36
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	11	0	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	57
SECRETARIA GENERAL	8	4	0	38	0	0	0	0	0	0	0	1	51
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	110	12	5	561	0	0	5	4	0	0	0	7	704

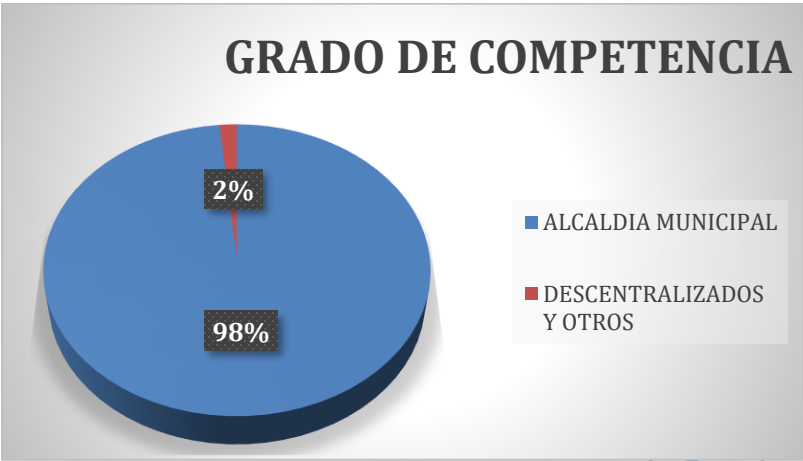


La dependencia con mayor número de PQRs es la Secretaria de Gobierno con doscientos cuarenta y dos (242) PQRs, mientras que la de menor es Control Interno con una PQRs.

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	25%	1	25%	2	50%	0	0%	4
AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	7	35%	3	15%	8	40%	2	10%	20
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	2
DESARROLLO SOCIAL	10	30%	2	6%	20	61%	1	3%	33
EDUCACION	1	4%	0	0%	16	59%	10	37%	27
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	129	53%	10	4%	59	24%	44	18%	242
HACIENDA	19	66%	1	3%	7	24%	2	7%	29
JURIDICA	37	82%	5	11%	2	4%	1	2%	45
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	12	75%	0	0%	4	25%	0	0%	16
PLANEACION	47	36%	19	15%	46	35%	18	14%	130
SALUD	1	3%	0	0%	17	47%	18	50%	36
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	29	51%	1	2%	25	44%	2	4%	57
GENERAL	16	31%	2	4%	19	37%	14	27%	51
OFICINA CONTROL INTERNO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
PRENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	2	18%	1	9%	4	36%	4	36%	11

- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 704 PQRs radicadas en el mes de agosto de 2018, 696 PQRs son competencia de la Administración Municipal y 11 de entes descentralizados y otros.



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

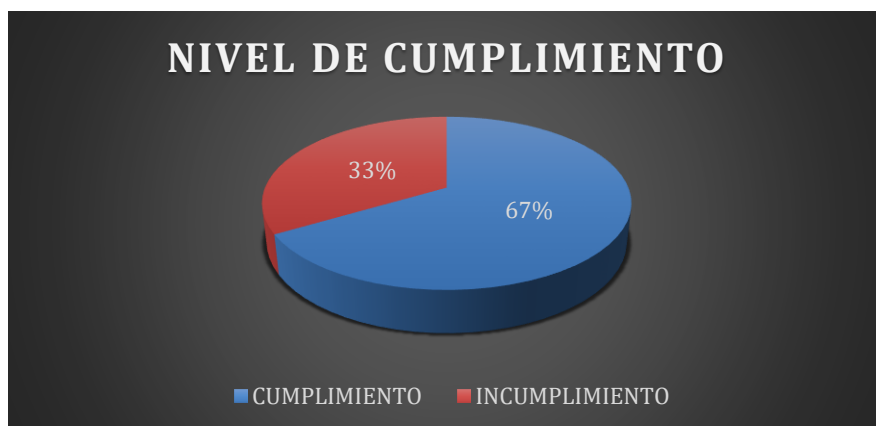


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 693 PQRs radicadas en el mes de agosto 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 agosto 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 31/08/2018, es decir, que las PQRs que ingresaron en el mes de agosto y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 466), las que tienen que responderse a partir del 03/09/2018 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 227).



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 11 PQRs radicadas en el mes de agosto 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 agosto de 2018 fue del 67% con respecto a las 693 PQRs que se debían contestar a fecha 31 de agosto de 2018.

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



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