



SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2019

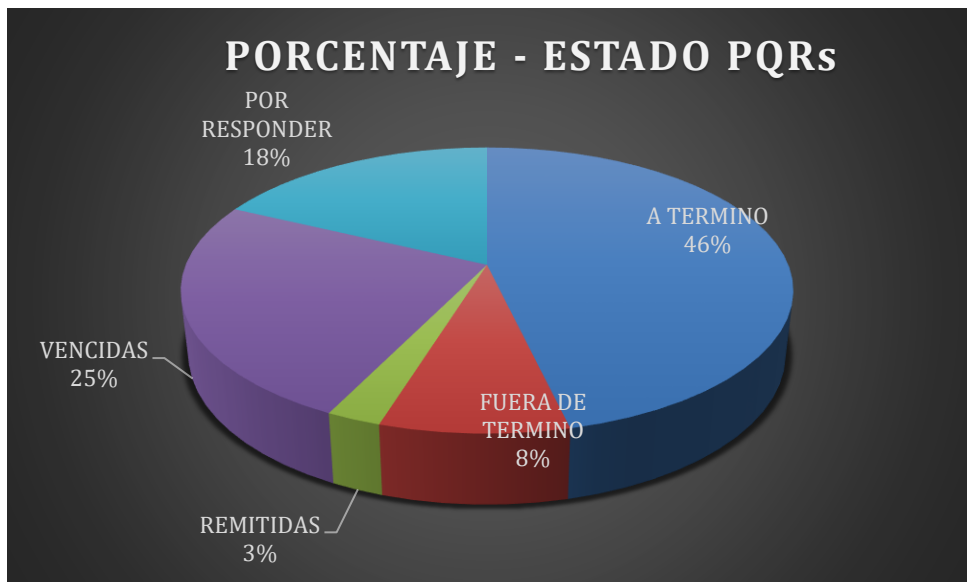
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, correo electrónico institucional, redes sociales,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

El siguiente es el consolidado de las PQRs radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 enero de 2019 y 31 de marzo de 2019.

PERIODO	TOTAL PQRS
ENERO-MARZO	2035

ESTADO DE PQRS ENERO-MARZO 2019

A TERMINO	943
FUERA DE TERMINO	172
REMITIDAS	50
VENCIDAS	506
POR RESPONDER	364
TOTAL	2035



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

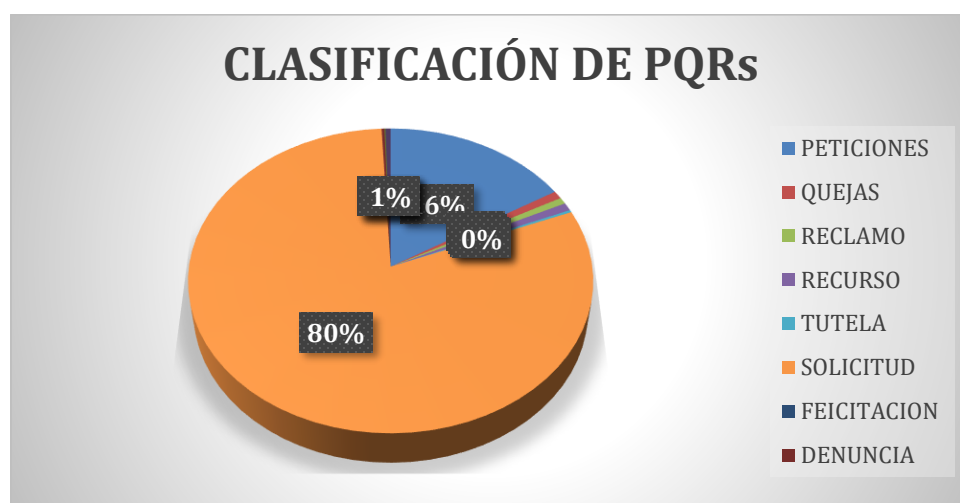
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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



ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	332
QUEJAS	17
RECLAMO	14
RECURSO	17
TUTELA	5
SOLICITUD	1634
FEICITACION	0
DENUNCIA	5
SUGERENCIA	2
QUERELLA	9
TOTAL	2035



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL				
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL	WHATSAPP
21	1844	8	4	135	0	12	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**

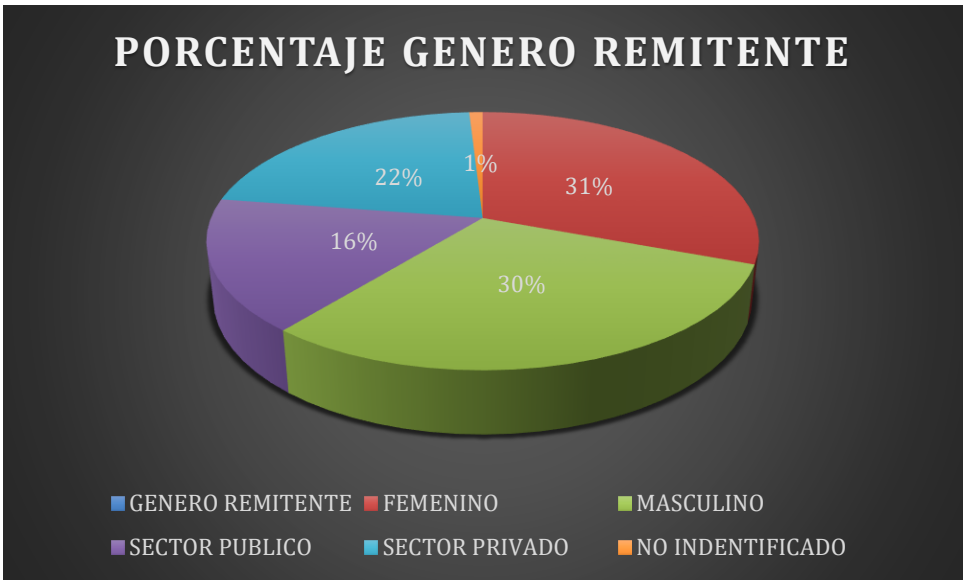
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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

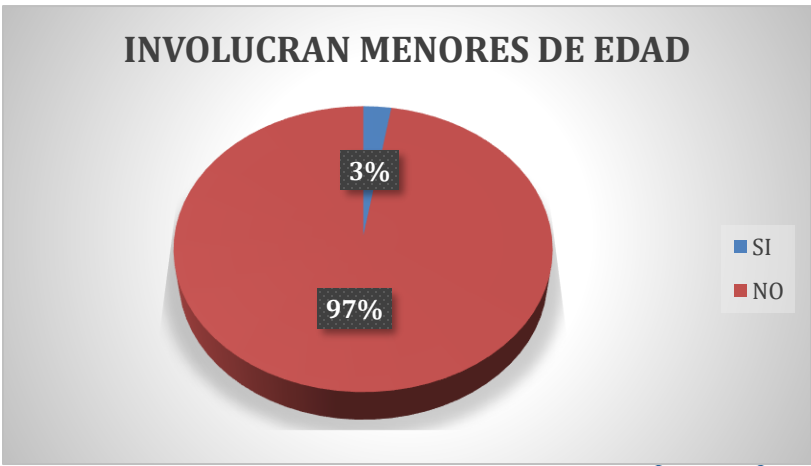
GENERO REMITENTE	
FEMENINO	624
MASCULINO	615
SECTOR PUBLICO	337
SECTOR PRIVADO	440
NO INDENTIFICADO	19
TOTAL	2035



Según la gráfica anterior se puede evidenciar que el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y 31 de marzo de 2019 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	53
NO	1982
TOTAL	2035



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	15
ADULTO MAYOR	11
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	2009
TOTAL	2035

TOTALY DISTRIBUCION DE PQR

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	RECURSO	PROCESO	REVOCATORIA	QUERELLA	ACCION DE TUTELA	TOTAL
DESCENTRALIZADOS	12	5	1	30	0	0	0	0	0	0	0	2	50
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	24	2	0	39	0	0	1	0	0	0	0	0	66
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	29	0	0	55	0	0	2	0	0	0	0	0	86
SECRETARIA DE EDUCACION	10	3	0	78	1	0	0	0	0	0	0	0	92
SECRETRIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	52	1	2	585	0	0	2	0	0	0	8	0	650
SECRETARIA DE HACIENDA	23	0	5	144	0	0	0	0	0	0	0	0	172
SECRETARIA DE JURIDICA	7	0	0	81	0	0	0	1	0	0	0	3	92
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	34	0	1	49	0	0	0	0	0	0	0	0	84
SECRETARIA DE PLANEACION	88	0	4	214	1	0	0	16	0	0	0	0	323
SECRETARIA DE SALUD	5	1	0	91	0	0	0	0	0	0	0	0	97
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	16	2	1	91	0	0	0	0	0	0	1	0	111
SECRETARIA GENERAL	31	2	0	168	0	0	0	0	0	0	0	0	201
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PRENSA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	332	17	14	1634	2	0	5	17	0	0	9	5	2035

La dependencia con mayor número de PQRs en el primer trimestre del año 2019 fue la Secretaría de Gobierno con seiscientos cincuenta (650) PQRs, mientras que la de menor es la Oficina de Control Interno y la oficina de prensa con una PQRs.



Alcaldía Municipal de Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

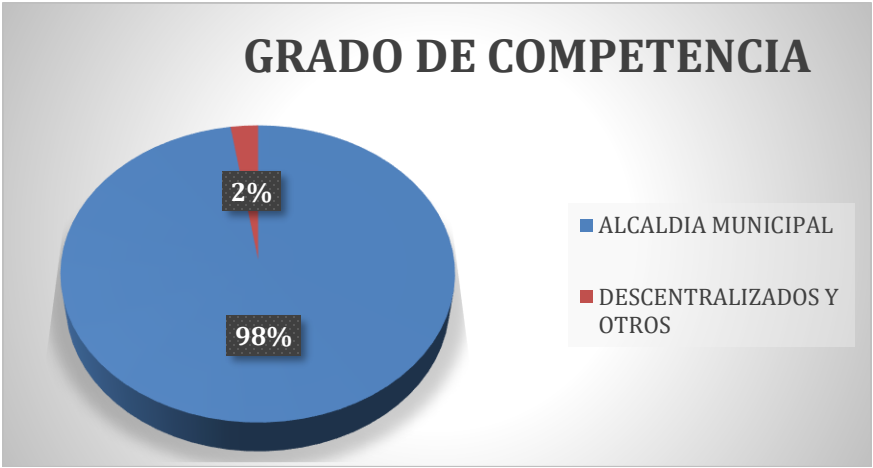


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 - Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

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%	4	67%	2	33%	6
AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	20	30%	18	27%	18	27%	10	15%	66
DESARROLLO ECONOMICO	2	67%	0	0%	1	33%	0	0%	3
DESARROLLO SOCIAL	36	42%	9	10%	18	21%	23	27%	86
EDUCACION	20	22%	2	2%	21	23%	49	53%	92
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	293	45%	31	5%	146	22%	180	28%	650
HACIENDA	127	74%	5	3%	14	8%	26	15%	172
JURIDICA	59	64%	3	3%	14	15%	16	17%	92
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	48	57%	13	15%	5	6%	18	21%	84
PLANEACION	89	28%	64	20%	87	27%	83	26%	323
SALUD	43	44%	9	9%	13	13%	32	33%	97
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	85	77%	5	5%	8	7%	13	12%	111
GENERAL	119	59%	13	6%	15	7%	54	27%	201
OFICINA CONTROL INTERNO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
PRENSA	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1
DESENTRALIZADOS Y OTROS	6	12%	1	2%	13	26%	30	60%	50

- En relación con la tabla “Total y Distribución” cabe aclarar que de las 2035 PQRs radicadas en el periodo comprendido del 1 de enero de 2019 a 31 de marzo de 2019 solo 1985 son competencia de la Administración Municipal y 50 de entes descentralizados y otros.



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

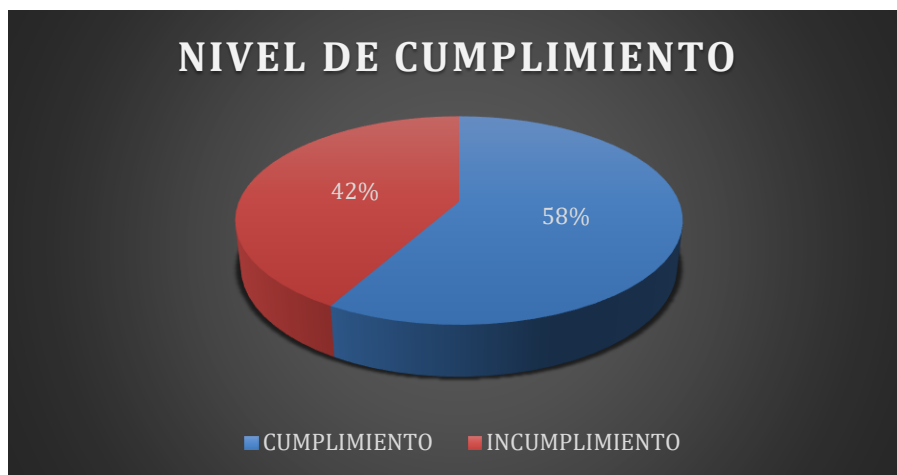


Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

- Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, de las 1985 PQRs radicadas en el primer trimestre, 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 primer trimestre 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 29/03/2019, es decir, que las PQRs que ingresaron en el primer trimestre del año y su fecha límite de respuesta era la ya mencionada se encuentran divididas en estado “A TERMINO, FUERA DE TERMINO Y VENCIDAS” (total 1621), las que tienen que responderse desde el 01/04/2019 en adelante son las que se encuentran en estado “POR RESPONDER” (total 364).



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 50 PQRs radicadas en el primer trimestre de 2019, 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 primer trimestre del año 2019 fue del 58% con respecto a las 1985 PQRs que se debían contestar a fecha 29 de marzo de 2019.

*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