



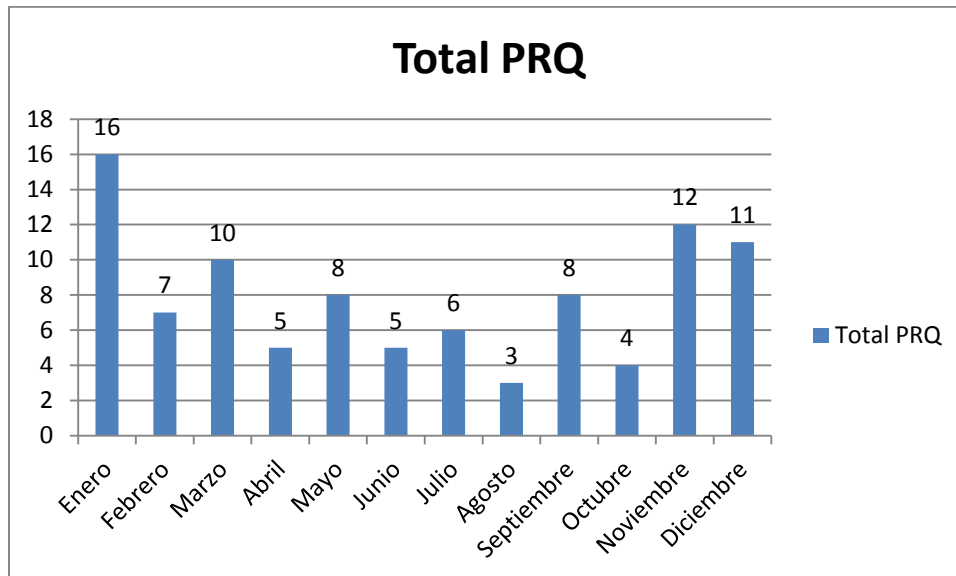
### Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME PQR 2014

El siguiente es el consolidado de los PQR radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá en el año 2014

Mes	Total PRQ
Enero	16
Febrero	7
Marzo	10
Abril	5
Mayo	8
Junio	5
Julio	6
Agosto	3
Septiembre	8
Octubre	4
Noviembre	12
Diciembre	11

De la cual se puede generar la siguiente Grafica



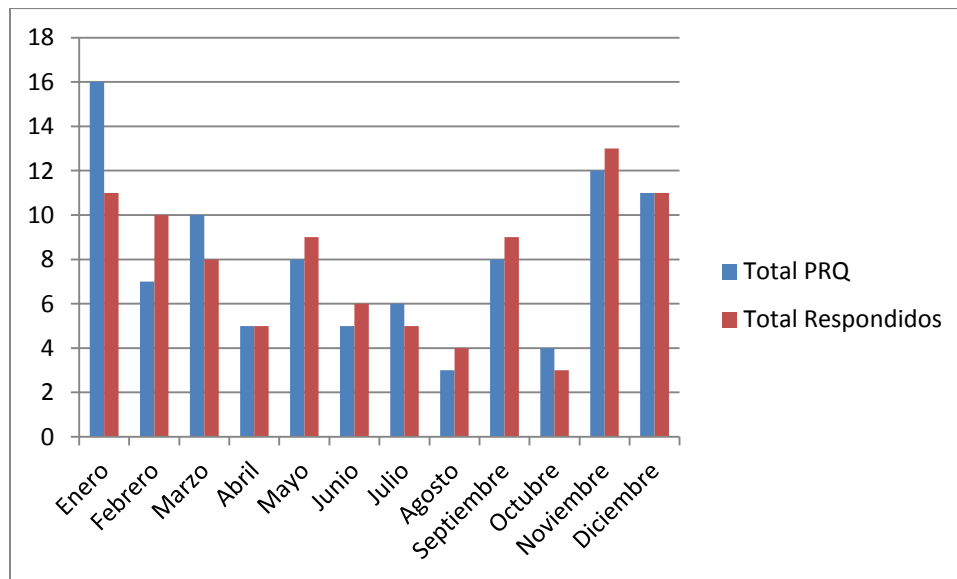
**Progreso con Responsabilidad Social**



En la siguiente tabla se muestran los PQR resueltos por meses

Mes	Total PRQ	Total Respondidos
Enero	16	11
Febrero	7	10
Marzo	10	8
Abril	5	5
Mayo	8	9
Junio	5	6
Julio	6	5
Agosto	3	4
Septiembre	8	9
Octubre	4	3
Noviembre	12	13
Diciembre	11	11

De la cual se puede generar la siguiente Grafica



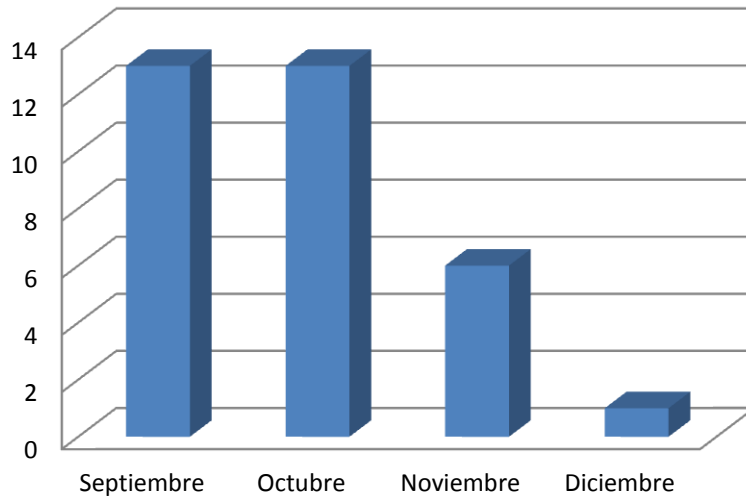
El mes con mayor número de PQR fue el mes de Enero, Mientras el mes de Agosto fue el menor.

**Progreso con Responsabilidad Social**



**PQRS SITIO WEB ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ**

**PQRS SITIO WEB ALCALDÍA DE CAJICÁ**



Análisis Oficina de Control Interno – Alcaldía Municipal de Cajicá:

Mes	Total PRQ	Total Respondidos
Enero	16	11
Febrero	7	10
Marzo	10	8
Abril	5	5
Mayo	8	9
Junio	5	6
Julio	6	5
Agosto	3	4
Septiembre	8	9
Octubre	4	3
Noviembre	12	13
Diciembre	11	11
Total	95	94

***Progreso con Responsabilidad Social***



## 1. Aspectos por Resaltar en la Gestión de los PQRS:

- 1.1. Como punto positivo a resaltar esta la gestión que viene adelantado la Administración Municipal de Cajicá en la implementación de la Ventanilla Única de Correspondencia y Atención al Ciudadano que en próximas semanas entrará en operación.
- 1.2 Fue adquirido un software para el manejo de la correspondencia la Administración Municipal está capacitando a los funcionarios y próximamente pondrá en marcha la aplicación de dicho software.
- 1.3 Se evidencia según información que de 95 PQRS recibidos se respondieron 94 lo cual da un 98% de eficacia.

## 2 Como recomendaciones para la mejora la Oficina de Control Interno Sugiere:

- 2.1 Los PQRS deben ser reportados como respondidos en la casilla donde están recibidos y no en la casilla de la fecha que se respondieron a fin de evitar confusiones o interpretaciones equivocadas como que se responden más de los PQRS recibidos.
- 2.2 Es necesario que el informe emitido sea firmado por el responsable para darle mayor credibilidad al mismo.
- 2.3 Es necesario establecer si estos PQRS son resultado de la atención personal, la ventanilla única de correspondencia, la página web, la línea telefónica, el correo electrónico, el chat, el buzón de sugerencias u otros.
- 2.4 Es necesario también discriminar las áreas a las cuales llegaron las PQRS o fueron remitidas y si respondieron o no en el tiempo establecido para tal fin.
- 2.5 Es necesario clasificarlas como; quejas, derechos de petición, solicitudes, conceptos, solicitud de información, derecho de petición, quejas, consultas, reclamos etc.
- 2.6 Debe hacerse un breve resumen de la temática más reiterativa y si es el caso hacer respuestas tipo a fin de publicar en la página web como una forma de orientar al usuario.
- 2.7 No se evidencia la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario.
- 2.8 No se evidencia retroalimentación con el cliente.
- 2.9 No se evidencia el tiempo de respuesta.

Cordial saludo,

Esther Adriana Díaz Ossa  
Jefe de Control Interno

Proyectó: Martha Bello  
Aprobó: Adriana Díaz

**Progreso con Responsabilidad Social**