



SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME PQRS NOVIEMBRE DE 2017

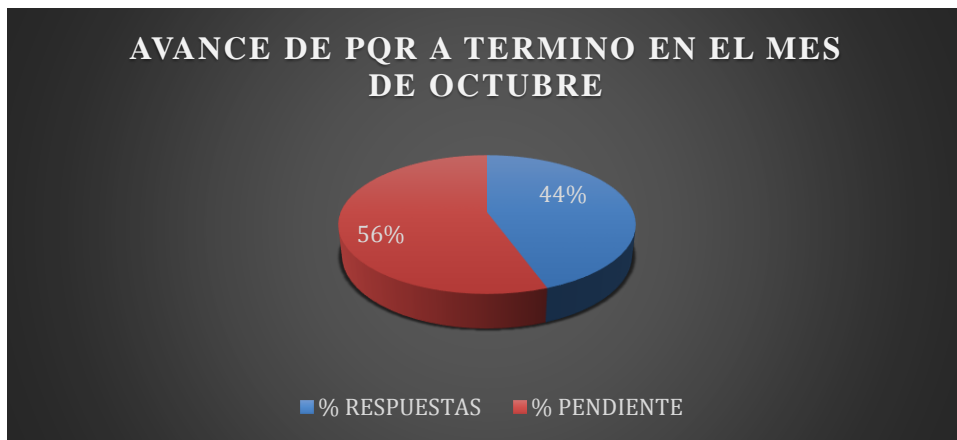
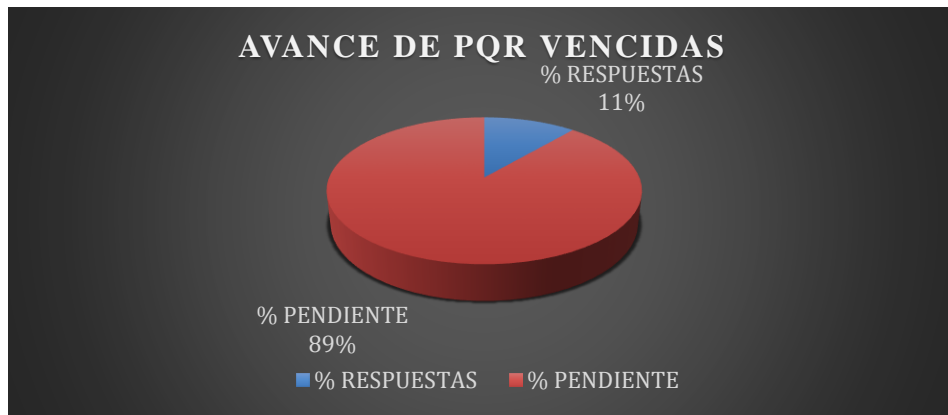
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se centra en la información suministrada por el Software de gestión Documental de Sysman, por la información del buzón de sugerencias de la Alcaldía, por el Link de la Página Web del Municipio, el correo electrónico institucional, redes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

Teniendo en cuenta que para la fecha de presentación del informe anterior se recibieron 152 PQR de las cuales solo 42 contaban con su respectiva respuesta dentro de los términos de ley, 8 con respuesta fuera de términos, 80 vencidas, 9 por responder y 13 remitidas a entes descentralizados y otros, de las cuales se obtuvo constancia de respuesta a una PQR.

De acuerdo con lo anterior y con relación a las 80 PQR vencidas las secretarías reportan respuesta a 7 PQR dentro de los términos de ley y 2 fuera de términos, quedando 71 PQR pendiente de remitir reporte por las diferentes secretarías; de las 9 PQR en términos y pendientes por responder radicadas en el mes de octubre se reportó a la Dirección de Atención al Usuario y PQRS respuesta dentro de los términos de ley a 4 PQR, por lo que quedarían 5 en estado “Vencido”.

De las 13 PQR remitidas a entes descentralizados y otros se han reportado 2 a término y una (1) fuera de termino.

A continuación, en la gráfica se muestra el avance de las respuestas pendientes a las 52 PQR vencidas en el mes de septiembre.



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



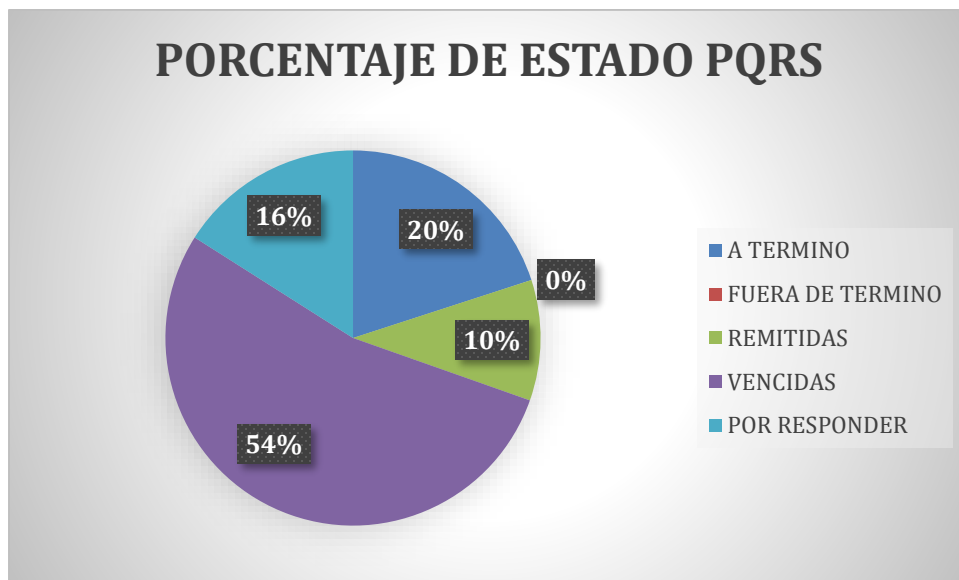
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

El siguiente es el consolidado de las PQRS radicados ante la Alcaldía Municipal de Cajicá entre el 1 a 30 de noviembre de 2017.

MES	TOTAL PQRS
NOVIEMBRE	125

ESTADO DE PQRS EN EL MES DE OCTUBRE 2017

A TERMINO	25
FUERA DE TERMINO	0
REMITIDAS	13
VENCIDAS	67
POR RESPONDER	20
TOTAL	125



CLASIFICACIÓN DE PQRS

ASUNTO	CANTIDAD
PETICIONES	57
QUEJAS	37
RECLAMO	5
TUTELA	2
SOLICITUD	18
FEICITACION	0
DENUNCIA	4
SUGERENCIA	2
TOTAL	125



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

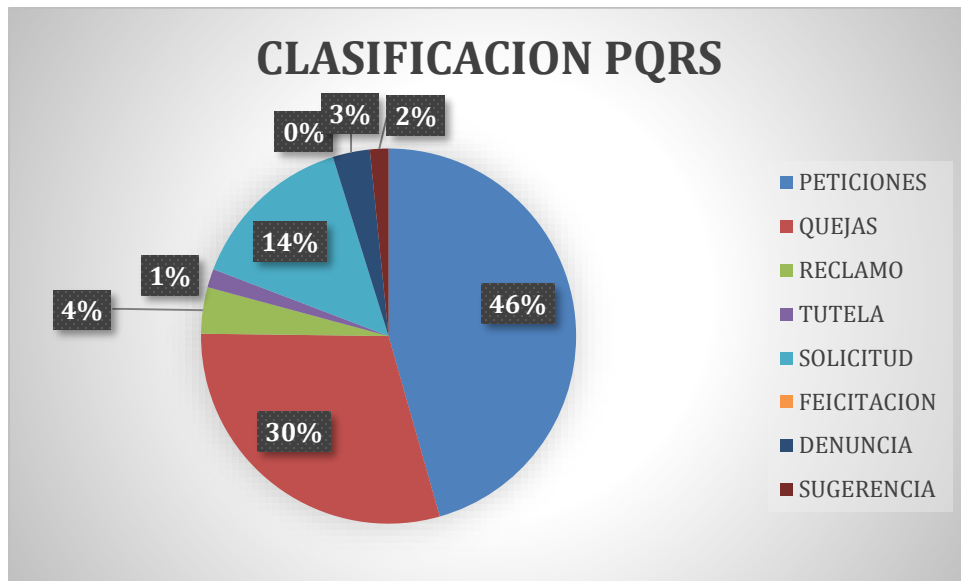


Alcaldía Municipal de
Cajicá

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



MEDIO DE RECEPCIÓN

PRESENCIAL		BUZÓN	VÍA TELEFONICA	VIRTUAL			
VERBAL	ESCRITA			CORREO ELECTRONICO	CHAT	PAGINA WEB	RED SOCIAL
17	52	3	1	24	11	7	10

Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios en el momento de interponer PQRS es presencial-escrita, sin embargo, se evidencia crecimiento en la utilización de chat y correo electrónico para interponer PQRs.

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	38
MASCULINO	55
SECTOR PUBLICO	10
SECTOR PRIVADO	14
NO IDENTIFICADO	8
TOTAL	125



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

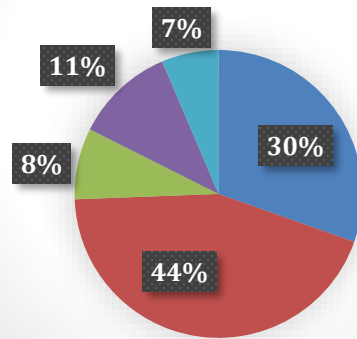
CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



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

PORCENTAJE GENERO REMITENTE

■ FEMENINO ■ MASCULINO ■ SECTOR PUBLICO
■ SECTOR PRIVADO ■ NO IDENTIFICADO



De lo anterior se puede deducir que, en el mes de noviembre, el Género masculino tuvo la mayor intervención en la radicación de PQRS ante la administración municipal.

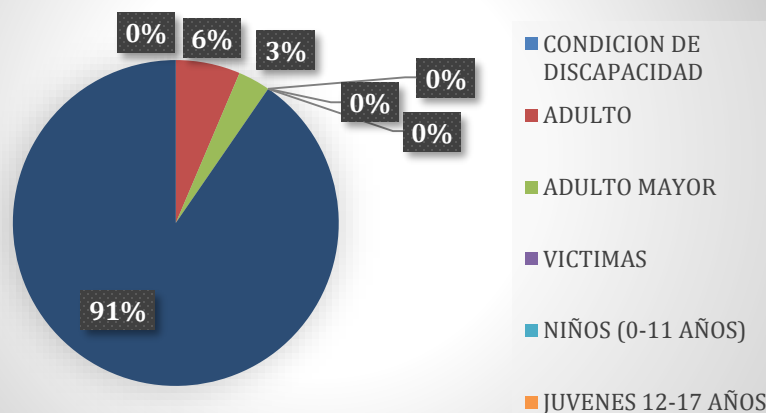
INVOLUCRAN MENORES DE EDAD

INVOLUCRAN MENORES DE EDAD	
SI	0
NO	125
TOTAL	125

CLASIFICACIÓN POBLACIONAL

CLASIFICACION POBLACIONAL	
CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
ADULTO	8
ADULTO MAYOR	4
VICTIMAS	0
NIÑOS (0-11 AÑOS)	0
JUVENES 12-17 AÑOS	0
SIN CLASIFICAR	113
TOTAL	125

PORCENTAJE CLASIFICACION POBLACIONAL



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

TOTAL, Y DISTRIBUCION DE PQR

Total

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO DEL ALCALDE	0
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	2
SECRETARIA DE DEARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	6
SECRETARIA DE EDUCACION	3
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	17
SECRETARIA DE HACIENDA	6
SECRETARIA DE JURIDICA	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	10
SECRETARIA DE PLANEACION	50
SECRETARIA DE SALUD	4
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	6
SECRETARIA GEBERAL	4
CONTROL INTERNO	0
DESCENTRALIZADOS	13
TOTAL	125

Distribución

ENTIDAD	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	ACCION DE TUTELA	TOTAL GENERAL
DESCENTRALIZADOS	4	4	2	1	0	0	0	2	13
DESPACHO DEL ALCALDE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO RUAL	0	2	0	0	0	0	0	0	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	0	0	1	0	0	0	0	1
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	3	0	0	3	0	0	0	0	6
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	3	11	0	2	0	0	1	0	17
SECRETARIA DE HACIENDA	2	0	0	4	0	0	0	0	6
SECRETARIA DE JURIDICA	2	1	0	0	0	0	0	0	3
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	2	5	2	1	0	0	0	0	10
SECRETARIA DE PLANEACION	34	8	1	3	1	0	3	0	50
SECRETARIA DE SALUD	2	0	0	2	0	0	0	0	4
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	3	0	0	1	0	0	0	6
SECRETARIA GENERAL	2	1	0	1	0	0	0	0	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	57	37	5	18	2	0	4	2	125



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

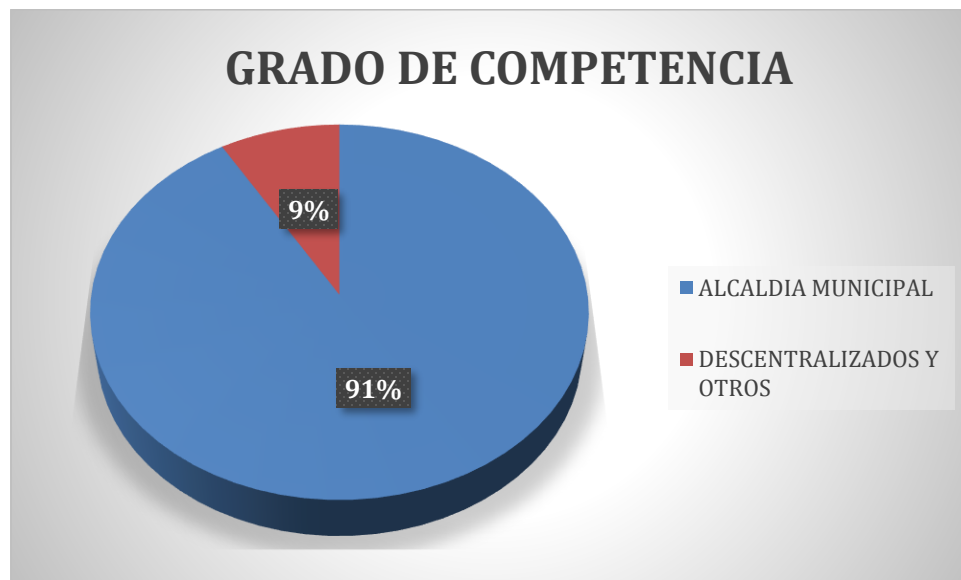
Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria de Planeación con cincuenta (50), mientras la de menor es la Secretaria de Desarrollo Económico con una (1) PQR.

ESTADO DE PQR 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		0
AMBIENTE Y DESARROLLO RURAL	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	2
DESARROLLO ECONOMICO	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1
DESARROLLO SOCIAL	1	17%	0	0%	1	17%	4	67%	6
EDUCACION	0	0%	0	0%	1	33%	2	67%	3
GOBIERNO Y PARTICIPACION COMUNITARIA	2	12%	0	0%	3	18%	12	71%	17
HACIENDA	1	17%	0	0%	2	33%	3	50%	6
JURIDICA	1	33%	0	0%	0	0%	2	67%	3
INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PUBLICAS	0	0%	0	0%	1	10%	9	90%	10
PLANEACION	18	36%	0	0%	5	10%	27	54%	50
SALUD	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4
TRANSPORTE Y MOVILIDAD	2	33%	0	0%	0	0%	4	67%	6
GENERAL	0	0%	0	0%	0	0%	4	100%	4
OFICINA CONTROL INTERNO	0		0		0		0		0
DESENTRALIZADOS Y OTROS	2	15%	1	8%	0	0%	10	77%	13

En relación con las tablas “Total, Distribución y Estado de PQR” cabe resaltar que de las 125 que fueron radicadas en el mes de noviembre, solo 112 según el tema o información emitida por las Secretarías corresponden y/o son competencia de 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

Con respecto a la gráfica “Grado de competencia”, se desglosa el comportamiento de las PQR en la Administración municipal (90%) Entes Descentralizados y otros (10%).



Del presente informe y de acuerdo con los resultados obtenidos en el grado de competencia de la Administración Municipal “90%”, es decir, 112 PQR. De las cuales el nivel de oportunidad para dar respuesta es del 35%, asumiéndose que las que están pendientes por responder sean contestadas en los términos de ley, y se incumple a la misma en un 65% con respecto a las PQR sin reporte de respuesta o vencidas a fecha 11 de diciembre de 2017.

*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