



GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO-202.34.07 Informe No. 009

1. NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, POR LA VENTANILLA UNICA ENERO A JUNIO DE 2024, Y TRASLADO A OTRAS INSTITUCIONES.

TIPO DE INFORME	PRELIMINAR		DEFINITIVO	X	FECHA EMISION DEL INFORME	22 de
						Julio del 2024

INFORMACION GENERAL	
Proceso (s):	Número De Solicitudes Recibidas, Por La Ventanilla Única Enero A Junio De 2024, Y Traslado A Otras Instituciones
Dependencia:	Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Ciudadano
Líder del Proceso / secretario / Jefe de oficina:	Maria Alejandra Gonzalez Lozada- Profesional Universitario Código 219 Grado 01

SOLICITUDES INFORMES PQRSD FISICOS ABRIL 2024

En el aplicativo Aplicog de la ventanilla única de Correspondencia se radicaron en el mes de Abril del 2024, a las dependencias fueron dos mil ochocientos nueve (2809) pqrsd.

Es importante precisar que se tiene oficinas donde lo ciudadanos radican sus solicitudes como lo son las dependencias Secretaria de Tránsito, Secretaria de Deportes.

Por otra parte, la Secretaria de Educación maneja su propio aplicativo el cual fue certificado en Sistema de calidad:

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS APLICOG	TOTAL RESPORTADOS POR DEPENDENCIA	FALTA POR REPORTE	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA SECRETARIAS	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA





					OTRAS ENTIDADES
Despacho	124	124	0	124	0
G. G Talento Humano y Bienestar	18	38	0	3	0
Jurídica	6	8	1	0	0
Sistemas	0	0	0	0	0
Almacén	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	308	307	1	285	0
Contabilidad	21	21	0	8	0
Cobro Coactivo	58	58	0	0	0
Tesorería	995	0	0	0	0
Contratación	7	25	0	0	0
Grupo relacionamiento Ciudadano	0	0	0	0	0
Archivo Central	1	1	0	0	0
Educación	0	392	0	0	0
Infraestructura	91	0			
Secretaría de Tránsito	0	0	0	0	0
Desarrollo Económico y Social	47	52	0	2	0
Desarrollo Territorial y Urbanístico	225	180	45	1	0
Secretaría de Salud	165	158	7	3	0
Grupo Vivienda y Hábitat	18	0	0	0	0
Deportes	4	33	0	0	0
Desarrollo Rural y Ambiente	10	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	253	0	0	0	0
Corregidora Municipal	13	13	0	0	0
Secretaría General	31	31	0	5	0
Secretaría de Planeación	407	0	0	0	0
Control Interno de Gestión	4	9	0	6	0
Control interno Disciplinario de Instrucción	3	3	0	0	0





Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

La tabla y gráfica registradas a continuación muestran la distribución de las diferentes tipologías de los pqrds, se observa que, la tipología “Trámite”, corresponde al 52% del total de requerimientos realizados a las dependencias correspondiente al mes de Abril del 2024.

ABRIL TOTALES TIPOS DE PQRSDTRITRC											
PETICION	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TUTELA	RESPUESTA	INFORMATIVO	TRAMITE	COMPARENDO DE POLICIA	FELICITACIONES	TOTAL
544	13	9	1	2	24	13	141	814	2	0	1563

Por otra parte se evidencia que el estado de los PQRSDTRITRC que fueron radicados a la Alcaldía Municipal fueron finalizados en un 84% quedando en gestión un porcentaje de 16 % que equivalen 252 PQRSDTRITRC en gestión.

RELACION CANTIDAD DE PETICIONES POR DEPENDENCIA ABRIL 2024

A continuación, especificamos la cantidad por tipología y dependencia:

PROCESO	ABRIL											TOTAL	FN	GT
	P	Q	R	S	D	T	RTA	I	Tr	C	F			
Despacho	51	0	0	0	0	15	2	35	21	0	0	124	124	0
Secretaría de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídica	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	4	4
Control interno Disciplinario de Instrucción	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	1	2
Control Interno de Gestión	4	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	9	9	0
Contratación	9	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	25	19	6
Secretaría de Hacienda	194	1	2	0	0	4	1	15	90	0	0	307	307	0
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	18	2	1	0	21	13	8
Almacén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tesorería Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0





Corregidora Municipal	2	0	0	1	0	2	0	7	0	0	0	12	1	12
Secretaría de Salud	9	0	0	0	0	0	0	33	116	0	0	158	61	97
Secretaría de Infraestructura	45	1	0	0	1	0	6	4	54	0	0	111	110	8
Secretaría de Desarrollo Económico	43	0	0	0	0	1	1	6	1	0	0	52	46	6
Grupo Interno de Trabajo de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría General	13	0	0	0	0	0	1	11	6	0	0	31	26	5
Archivo Municipal	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano y Bienestar Laboral	18	0	0	0	0	1	0	6	13	0	0	38	21	10
Grupo Interno de Trabajo de Desarrollo Territorial y Urbanístico	9	2	0	0	0	0	1	0	167	1	0	180	180	0
Cobro Coactivo	33	0	1	0	0	1	0	2	21	0	0	58	30	28

Grupo Interno de Trabajo de Relaciónamiento Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educación	71	7	6	0	1	0	0	0	307	0	0	392	326	66
Secretaría de Deportes y Recreación	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0
Desarrollo Rural y Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Tránsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	544	13	9	1	2	24	13	141	814	2	0	1563	1312	252
TOTAL PQRSDTRITRC	1,563													

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE

RELACIONAMIENTO CIUDADANO

Vigencia:

ADR22





SOLICITUDES INFORMES PQRSO FISICOS MAYO 2024

En el aplicativo de la ventanilla única de Correspondencia se radicaron en el mes de Mayo del 2024, a las dependencias fueron dos mil quinientos veintiuno (2,521) pqrsd.

Es importante precisar que se tiene oficinas donde los ciudadanos radican sus solicitudes como lo son las dependencias Secretaria de Tránsito, pero se ingresan por medio del aplicativo Aplicog.

Por otra parte, la Secretaria de Educación y Oficina de Gestión Catastral maneja su propio aplicativo de radicación.

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS APLICOG	TOTAL REPORTADOS POR DEPENDENCIA	FALTA POR REPORTE	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA SECRETARIAS	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
Despacho	128	128	0	128	2
G. G Talento Humano y Bienestar	12	22	0	6	0
Oficina de Gestión Catastral	0	246	0	0	0
Jurídica	4	14	0	2	0
Sistemas	1	1	0	0	0
Almacen	1	2	0	0	0
Secretaria de Hacienda	254	254	0	245	0
Contabilidad	13	13	0	0	0
Cobro Coactivo	49	49	0	2	0
Tesoreria	823	823	0	20	0
Contratación	21	21	0	0	0
Grupo relacionamiento Ciudadano	0	0	0	0	0
Archivo Central	2	2	0	0	0
Secretaria de Educación	0	357	0	0	0
Secretaria de Infraestructura	101	106	0	2	2
Secretaría de Tránsito	0	316	0	0	0
Secretaria de Desarrollo Economico y Social	34	39	0	2	0
Desarrollo Territorial y Urbanístico	180	146	34	3	1





Secretaría de Salud	138	121	0	1	1
Grupo de Trabajo de Vivienda y Hábitat	11	11	0	0	0
Secretaria Deportes y Recreación	4	56	0	0	0
Desarrollo Rural y Ambiente	19	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	261	0	0	0	0
Corregidora Municipal	11	11	0	0	0
Secretaria General	20	20	0	0	0
Secretaria de Planeación	331	338	0	19	0
Control Interno de Gestión	4	8	0	5	0
Control interno Disciplinario de Instrucción	3	3	0	0	0
Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0

La tabla y gráfica registradas a continuación muestran la distribución de las diferentes tipologías de los pqrds, se observa que, la tipología “**Trámite**”, corresponde al 60% del total de requerimientos realizados a las dependencias correspondiente al mes de mayo del 2024.

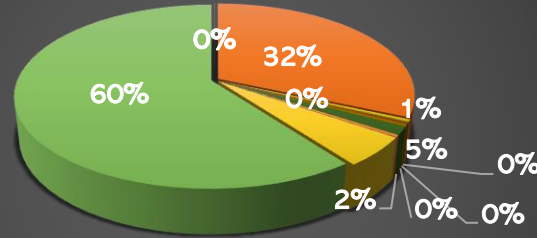
MAYO TOTALES TIPOS DE PQRSDTRITRC											
PETI CION	QU EJ A	REC LAM O	SUGE RENCI A	DEN UNCI A	TUT ELA	RESP UEST A	INFOR MATIV O	TRA MIT E	COMPA RENDO DE POLICI A	FELICIT ACIONE S	TO TA L
982	10	5	11	11	44	12	161	1868	0	1	3105





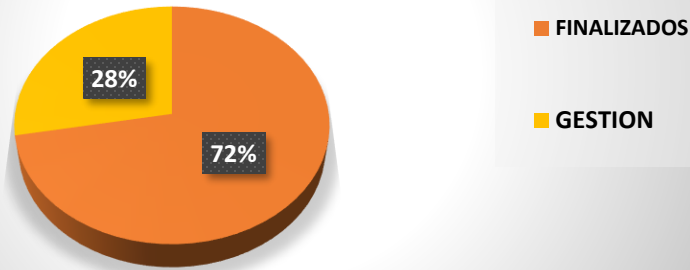
PORCENTAJE TIPOS DE PQRS DTRITRC MAYO 2024

- PETICION
- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- DENUNCIA
- TUTELA
- RESPUESTA
- INFORMATIVO
- TRAMITE
- COMPARENDO DE POLICIA
- FELICITACIONES



Por otra parte se evidencia que el estado de los PQRS DTRITRC que fueron radicados a la Alcaldía Municipal fueron finalizados en un 72% quedando en gestión un porcentaje de 28 % que equivalen 864 PQRS DTRITRC en gestión.

ESTADO TOTAL DE PQRS DTRITRC MAYO 2024



RELACION CANTIDAD DE PETICIONES POR DEPENDENCIA MAYO 2024

A continuación, especificamos la cantidad por tipología y dependencia:

PROCESO	MAYO											TOTAL	FN	GT
	P	Q	R	S	D	T	RTA	I	Tr	C	F			
Despacho	40	1	0	0	0	9	1	29	48	0	0	128	128	0
Secretaria de Planeación	12	0	0	0	0	3	4	0	319	0	0	338	319	19
Jurídica	13	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	14	7	7
Control interno Disciplinario de Instrucción	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	2	1





Control Interno de Gestión	4	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	8		
Contratación	7	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	21	17	4
Secretaría de Hacienda	116	1	0	0	2	1	1	10	123	0	0	254	254	0
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	11	2	0	0	13	10	3
Almacén	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0
Tesorería Municipal	24	0	0	0	0	1	2	60	736	0	0	823	549	274
Secretaría de Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corregidora Municipal	6	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	11	0	11
Secretaría de Salud	0	0	0	0	0	0	0	25	96	0	0	121	57	64
Secretaría de Infraestructura	35	0	0	0	0	0	2	5	62	0	0	104	90	16
Secretaría de Desarrollo Económico y Social	32	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	39	25	14
Grupo Interno de Trabajo de Vivienda y Habitat	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11	6	5
Secretaría General	4	0	0	0	0	2	1	4	9	0	0	20	13	7
Archivo Municipal	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1
Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0
Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano y Bienestar Laboral	5	0	0	0	0	3	0	6	8	0	0	22	18	5
Grupo Interno de Trabajo de Desarrollo	7	0	0	0	0	0	0	1	138	0	0	146	146	0





Territorial y Urbanístico														
Cobro Coactivo	13	0	0	0	0	0	0	0	36	0	0	49	23	26
Grupo relacionamiento Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Educación	68	6	5	0	4	0	0	0	273	0	1	357	278	79
Secretaria de Deportes y Recreacion	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	56	0
Desarrollo Rural y Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestion Catastral	246										246	148	98	
Secretaría de Tránsito	290	1	0	0	5	20	0	0	0	0	0	316	86	230
Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	982	10	5	11	11	44	12	161	1,868	0	1	3105	2236	864

SOLICITUDES INFORMES PQRSD FISICOS JUNIO 2024

En el aplicativo de la ventanilla única de Correspondencia se radicaron en el mes de Junio del 2024, a las dependencias dos mil trescientos cincuenta (2350) pqrsg.

Es importante precisar que se tiene oficinas donde lo ciudadanos radican sus solicitudes como lo son las dependencias Secretaria de Tránsito, Secretaria de Deportes.

Por otra parte, la Secretaria de Educación maneja su propio aplicativo el cual fue certificado en Sistema de calidad:

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS APLICOG	TOTAL RESPORTADOS POR DEPENDENCIA	FALTA POR REPORTE	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA SECRETARIAS	TOTAL TRASFERIDOS POR COMPETENCIA A OTRAS ENTIDADES
Despacho	98	98	0	90	1
G. G Talento Humano y Bienestar	6	14	0	6	0
Jurídica	4	12	0	1	0





Sistemas	1	1	0	0	0
Almacén	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	145	144	1	132	0
Contabilidad	17	21	0	5	0
Cobro Coactivo	96	96	0	1	0
Tesorería	677	698	0	12	0
Contratación	16	16	0	1	0
Grupo relacionamiento Ciudadano	1	1	0	0	0
Archivo Central	0	0	0	0	0
Educación	0	305	0	0	0
Infraestructura	90	92	2	2	0
Secretaría de Tránsito	317	317	0	2	0
Desarrollo Económico y Social	30	30	0	0	0
Desarrollo Territorial y Urbanístico	198	151	47	0	0
Secretaría de Salud	106	105	1	0	0
Grupo Vivienda y Hábitat	16	16	0	2	0
Deportes	1	0	0	0	0
Desarrollo Rural y Ambiente	29	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	238	129	109	1	0
Corregidora Municipal	7	7	0	0	0
Secretaría General	25	25	0	0	0
Secretaría de Planeación	222	0	0	0	0
Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0
Gestión Catastral	0	211	0	0	0
Control interno Disciplinario de Instrucción	10	10	0	0	0

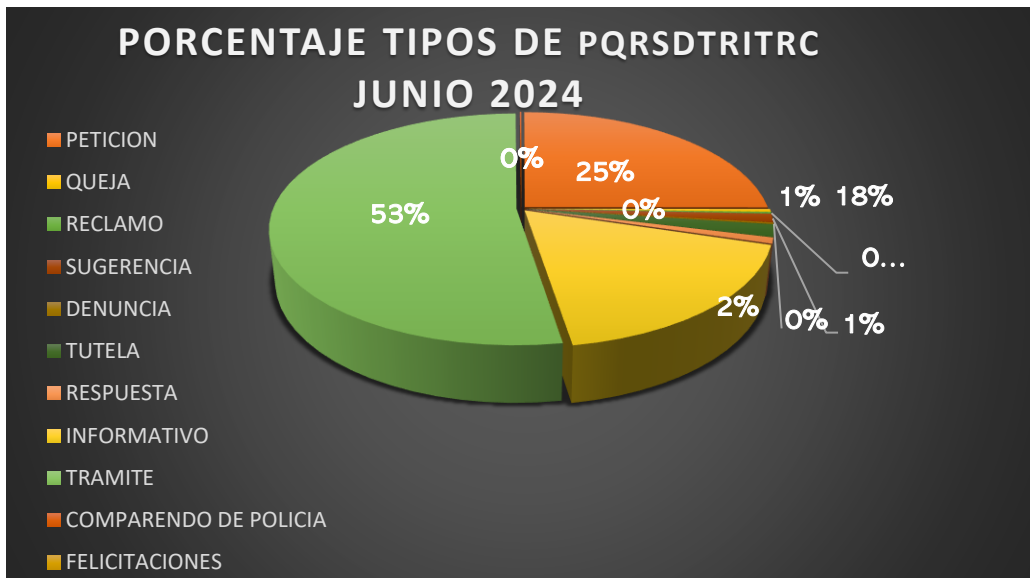




Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0
--------------------------------	---	---	---	---	---

La tabla y gráfica registradas a continuación muestran la distribución de las diferentes tipologías de los pqrds, se observa que, la tipología “Trámite”, corresponde al 53% del total de requerimientos realizados a las dependencias correspondiente al mes de Junio del 2024.

JUNIO TOTALES TIPOS DE PQRSDTRITRC											
PETI CION	QU EJ A	REC LAM O	SUGE RENCI A	DEN UNCI A	TUT ELA	RESP UEST A	INFOR MATIV O	TRA MIT E	COMPA RENDO DE POLICI A	FELICIT ACIONE S	TO TA L
629	10	6	30	6	44	21	445	1317	3	0	2511

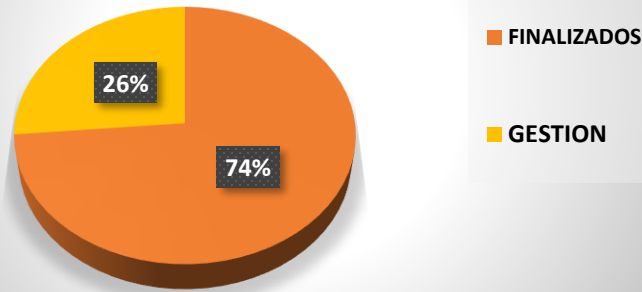


Por otra parte se evidencia que el estado de los PQRSDTRITRC que fueron radicados a la Alcaldía Municipal fueron finalizados en un 74% quedando en gestión un porcentaje de 26 % que equivalen seiscientos noventa y uno (691) PQRSDTRITRC en gestión.





ESTADO TOTAL DE PQRS DTRITRC JUNIO 2024



RELACION CANTIDAD DE PETICIONES POR DEPENDENCIA JUNIO 2024

A continuación, especificamos la cantidad por tipología y dependencia:

PROCESO	JUNIO											TOTAL	FN	GT
	P	Q	R	S	D	T	RTA	I	Tr	C	F			
Despacho	60	4	0	0	0	8	1	10	15	0	0	98	98	0
Secretaría de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídica	11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	12	8	4
Control interno Disciplinario de Instrucción	4	1	0	0	0	0	0	2	3	0	0	10	4	6
Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación	10	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	16	10	6
Secretaría de Hacienda	79	0	0	0	0	4	2	7	52	0	0	144	144	0
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	18	2	1	0	21	13	8
Almacén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tesorería Municipal	7	2	0	0	0	0	0	291	398	0	0	698	533	163
Secretaría de Gobierno	1	1	0	13	2	0	15	2	95	0	0	129	206	30
Corregidora Municipal	1	1	0	0	1	1	0	2	1	0	0	7	0	7
Secretaría de Salud	0	0	0	0	0	0	0	34	71	0	0	105	67	38
Secretaría de Infraestructura	55	0	1	0	0	0	0	1	35	0	0	92	69	23





Secretaría de Desarrollo Económico	34	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	42	30	12
Grupo Interno de Trabajo de Vivienda y Habitat	0	0	0	15	0	0	0	1	0	0	0	16	13	3
Secretaría General	9	0	0	0	0	0	0	6	10	0	0	25	15	10
Archivo Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Grupo Interno de Trabajo Gestión del Talento Humano y Bienestar Laboral	3	0	1	1	0	1	1	2	5	0	0	14	14	0
Grupo Interno de Trabajo de Desarrollo Territorial y Urbanístico	7	0	0	0	0	0	0	0	142	2	0	151	151	0
Cobro Coactivo	23	0	0	1	0	0	0	20	52	0	0	96	73	23
Grupo relacionamiento Ciudadano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Educación	33	1	4	0	0	0	0	0	267	0	0	305	260	45
Secretaria de Deportes y Recreacion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desarrollo Rural y Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestion Catastral	36	0	0	0	0	0	0	10	165	0	0	211	81	132
Secretaría de Tránsito	256	0	0	0	3	22	2	34	0	0	0	317	137	180
Control interno Juzgamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	629	10	6	30	6	44	21	445	1,317	3	0	2511	1927	691
TOTAL PQRSDTRITRC	2,511													

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

MARIA ALEJANDRA GONZALEZ LOZADA

Profesional Universitario Código 219 Grado 01

Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento Ciudadano

Alcaldía Municipal de Girardot



Alcaldía de
Girardot

Horario de atención:
Lunes a Viernes de 8am a 12m - 2pm a 6pm
Código Postal: 252432
www.girardot-cundinamarca.gov.co