



## SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

### INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES DICIEMBRE DEL 2018

En el mes de diciembre de 2018 ingresaron 113 chats, de las cuales fueron aceptadas 86 conversiones, se declinan 15 e ingresan en estado offline 12. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 18 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: catorce (14) excelente y cuatro (4) regular.

Gráfica, recepción de chats



Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (18 usuarios calificaron el servicio)



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



De acuerdo con el análisis realizado a las calificaciones negativas del servicio prestado por el chat institucional se evidencia que es debido a las siguientes causas:

- No contestar oportunamente el chat.
- No suministrar información completa de entes externos de la Administración Municipal.

#### Resumen de la información solicitada:

- Información sobre liquidación y pago de impuesto predial y de ICA.
- Cupos disponibles en los colegios departamentales.
- Solicitud información convenios educativos.
- Consulta impresión de impuesto predial a través de la página web de la Alcaldía.
- Solicitud de información Secretaria de Transito de Cundinamarca.
- Trámite para inscripción en el SISBEN.
- Expedición certificada del Sisben a través de la página web.
- Información sobre el cambio de nomenclatura.
- Información de requisitos para acceder al servicio de rutas escolares.
- Normatividad y fechas de pago impuestos

---

Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos  
Técnico Administrativo - Dirección 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