



SECRETARIA GENERAL

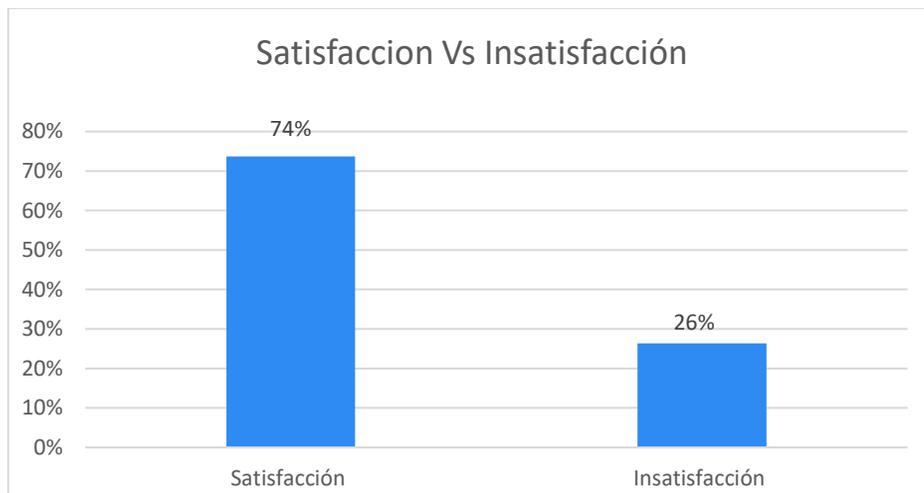
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE DICIEMBRE DE 2018

El presente informe tiene como fin dar a conocer la satisfacción, insatisfacción y sugerencias dadas por los ciudadanos de acuerdo con los trámites realizados para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Alcaldía Municipal de Cajicá, lo anterior de acuerdo a la retroalimentación realizada parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs aleatoriamente a una muestra del 30% de ciudadanos que generaron PQRs en el mes de diciembre de 2018.

1. Datos e información

En el mes de diciembre de 2018 se recibieron (63) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 19 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta e insatisfacciones por el trámite dado con respecto a la solicitud.

A continuación se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



Gráfica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:

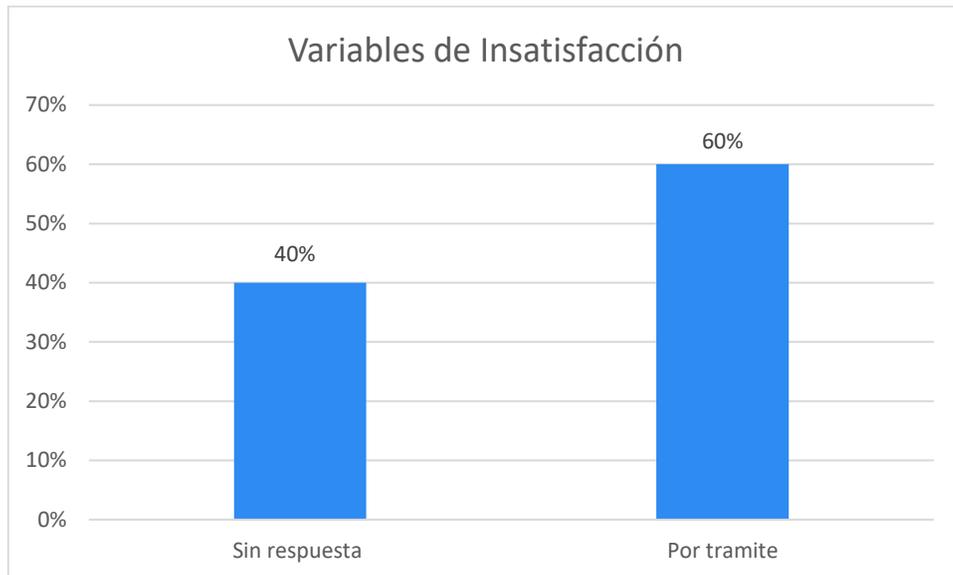


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL



Grafica 2. Variables de insatisfacción por tramite vs insatisfacción por no obtener respuesta.

2. Motivos de insatisfacción

A continuación, se describen las inconformidades dadas por los usuarios en la retroalimentación, al igual que las acciones y verificaciones realizadas por la Dirección de Atención al Usuario y PQRs en cada uno de los casos presentados;

Secretaria de Planeación

Radicado 17746. La señora María del Carmen Lizarazo Carreño manifiesta inconformidad, ya que no ha recibido respuesta a su petición.

La secretaria de Planeación remite a la Dirección de Atención al Usuario la siguiente información: *Se dio respuesta con el oficio ACM-OSP-2859-2018, se notificó el 8 de enero de 2019 con la resolución 519, el caso ya está cerrado.*

Nota: No se envió evidencia de notificación a la Dirección de Atención al Usuario, se debe descargar esta respuesta del sistema de correspondencia Sysman.

Radicado 17389 El señor Hoffman Melo manifiesta inconformidad, ya que expresa que no ha recibido respuesta a su petición.

Nota: Se verifica en el sistema de correspondencia Sysman y se evidencia que esta solicitud fue resuelta a término el día 13 de diciembre de 2018 a la dirección de notificación.

Radicado 17832 La señora Claudia Gonzales manifiesta inconformidad, pues en la respuesta se le indica que adelantaran los trámites correspondientes, pero a la fecha 21 de enero de 2018 expresa que esta secretaria no ha dado solución, ni le han informado si se le hizo o se le hará visita al señor Rafael Cuervo.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.





SECRETARIA GENERAL

Radicado 18631. La Señora Verónica Castellanos manifiesta inconformidad por lo siguiente:

La señora Verónica manifiesta que no se le contesto cada una de las inquietudes que ella presentaba en el oficio .*Además expresa que: “Se me debió contestar punto por punto las inconformidades que presento en el radicado, me dieron una cita con el arquitecto donde charlamos por 15 minutos y el me manifiesta que se hizo un proyecto de consultoría el cual dice que no hay ningún inconveniente en realizar esta construcción y simplemente esa fue la respuesta verbal. Además me dijo que para las zonas verdes la constructora iba aportar un dinero...pero que no había espacio para zonas verdes. entonces tocaría en otro barrio”.*

Por ultimo las tres solicitudes que aparecen en el final del oficio no fueron contestadas por escrito:

- Vías alternas de acceso al barrio.
- Proyecto de Zonas verdes de esparcimiento como parques.
- Proyecto de sostenibilidad para la seguridad y tranquilidad de los habitantes del sector.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 18397

El señor expresa inconformidad debido a:

1. El ciudadano solicito la verificación de la construcción de un muro de cerramiento en el predio ocupado por Yonne Villate con el fin de comprobar el cumplimiento de aislamiento de 2.50 metros alrededor de los tres vallados y lo cual no fue contestado en el oficio.
2. No se verifico que el relleno está por encima de la cota.

Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y PQRs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDIA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

