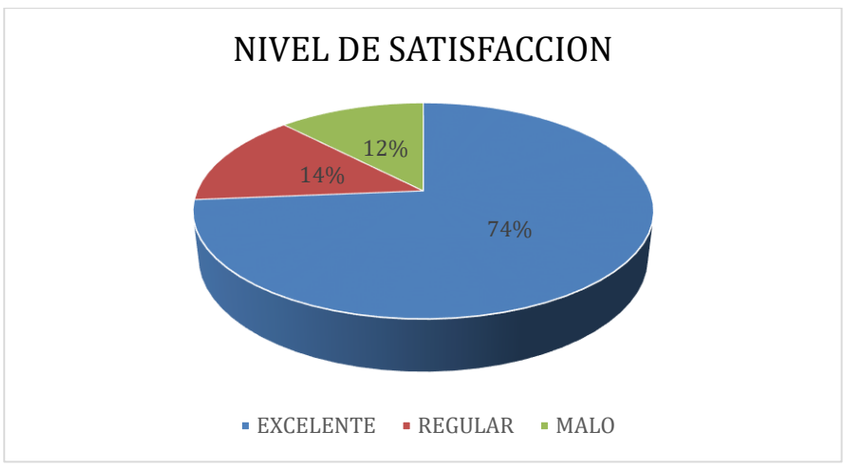
SECRETARÍA GENERAL
Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES ABRIL DEL 2018

En el mes de abril de 2018 ingresaron 343 chats de las cuales fueron aceptadas 286 conversiones, se declinan 16 e ingresan en estado offline 31. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 57 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: cuarenta y dos (42) excelente, ocho (8) regular y siete (7) malo.

Gráfica, recepción de chats

Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (*57 usuarios calificaron el servicio*)



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

- Inconformidad al no encontrarse visibles las tarifas del ICA vigencia 2018.
- Inconformidad al no transmitir informacion detallada de entidades como; registraduria, siett y comision nacional del servicio civil.

Resumen de la información solicitada:

- Información sobre liquidación y pago de impuesto predial y de ICA.
- Consulta expedición certificado del Sisben a través de la página web de la Alcaldía.
- Consulta, impresión de impuesto predial a través de la página web de la Alcaldía.
- Consultas sobre tarifas de retención del ICA y RETEICA.
- Solicitud de información de fechas para declaración bimestral del impuesto de industria y comercio.
- Solicitud de información Secretaria de Transito de Cundinamarca.
- Consulta sobre tramites de registro civil.
- Solicitud de información ofertas de empleo.
- Consultas de la ubicación online del PBOT y plan de desarrollo.

_____

Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo - Dirección de Atención al Usuario y PQRs