

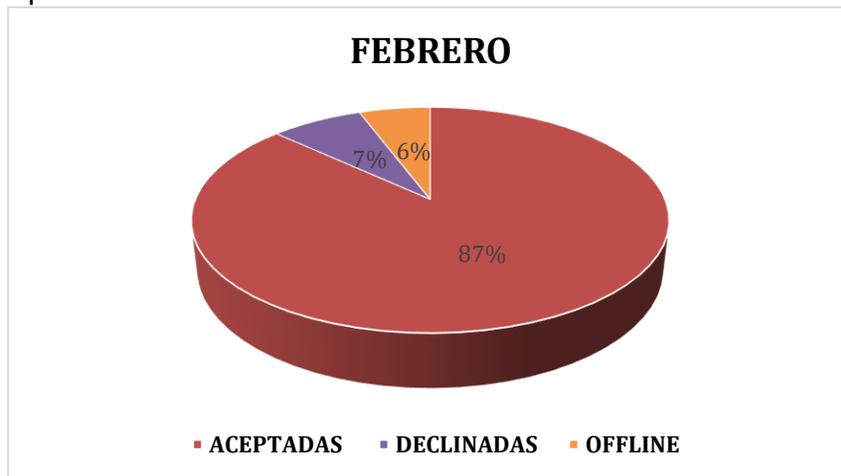


SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES FEBRERO DEL 2018

En el mes de febrero de 2018 ingresaron 539 chats de las cuales fueron aceptadas 468 conversiones, se declinan 40 e ingresan en estado offline 31. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 121 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: ochenta y cuatro (84) excelente, dieciséis (16) regular y veintiuno (21) malo.

Gráfica, recepción de chats



Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (121 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:

- Inconformidad al no encontrarse visibles las tarifas del ICA vigencia 2018.
- Inconformidad al no transmitir información detallada de entidades como; Registraduría, Sielt y Comisión Nacional del Servicio Civil.
- No es posible responder eficientemente algunas de las conversaciones debido al incremento en el manejo del chat institucional por parte de los usuarios en un 65% en comparación con el mes de enero

Resumen de la información solicitada:

- Información sobre liquidación y pago de impuesto predial y de ICA.
- Se ha presentado consultas sobre las licencias de construcción y algunos y trámites relacionados con la Secretaría de Planeación.
- 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 las nuevas tarifas de retención del ICA y RETEICA.
- Consultas de cupos en las IED del municipio.
- Solicitud de información de fechas para declaración bimestral del impuesto de industria y comercio.
- Solicitud de información Secretaría de Tránsito de Cundinamarca.
- Consultas sobre la convocatoria de la CNSC.
- Consulta sobre trámites de Registro Civil.

Elaboró: Ingrid Tatiana Domínguez Burgos
Técnico Administrativo - Dirección 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