

SECRETARÍA GENERAL Alcaldía Municipal de Cajicá

INFORME CHAT INSTITUCIONAL MES MARZO DEL 2018

En el mes de marzo de 2018 ingresaron 516 chats de las cuales fueron aceptadas 477 conversiones, se declinan 14 e ingresan en estado offline 39. Del total de los usuarios que fueron atendidos a través del chat institucional 113 personas calificaron este servicio de la siguiente manera: ochenta y ocho (88) excelente, quince (15) regular y diez (10) malo.

Gráfica, recepción de chats



Gráfica, Calificación del servicio a través del chat (113 usuarios calificaron el servicio)



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, siett y comisión nacional del servicio civil.

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.
- Solicitud de información de fechas para declaración bimestral del impuesto de industria y comercio.
- Solicitud de información Secretaría de Tránsito de Cundinamarca.
- Consulta sobre trámites de registro civil.

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