



SECRETARIA GENERAL

INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE ENERO 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 enero de 2018.

1. Datos e información

En el mes de enero de 2018 se recibieron (103) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 30.9 Peticiones Quejas, Reclamos y Denuncia, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 4 insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta y 3 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

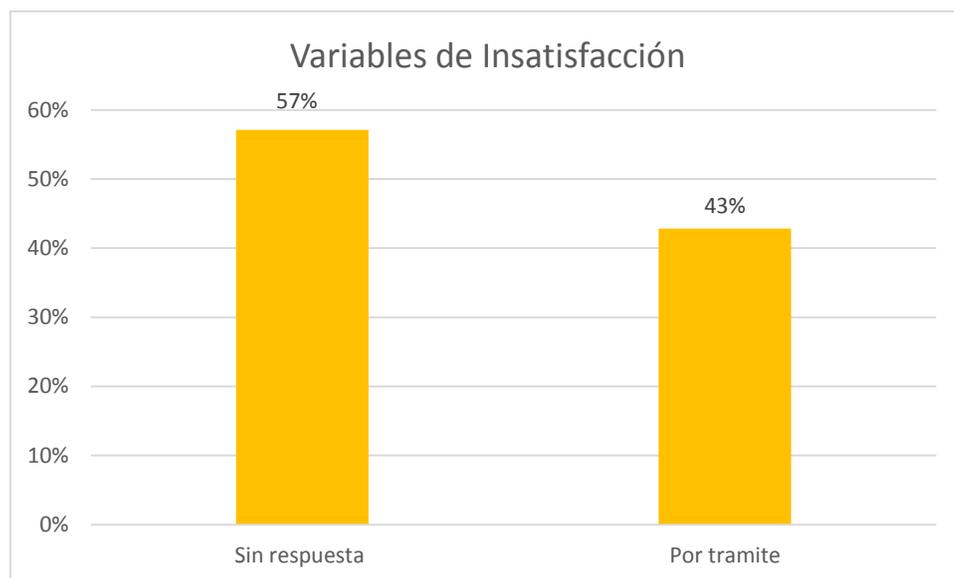


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



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 Obras Públicas

Radicado 587. Mediante la retroalimentación vía telefónica que realiza la dirección de atención integral al usuario y PQRs el señor Mauricio Pardo Copel manifiesta su inconformidad a la respuesta dada por esta secretaria ya que le dicen que la vía la bajada el molino se le va a realizar mantenimiento lo cual a la fecha no se ha dado inicio.

Lo anterior es comunicado a la secretaria de obras públicas para conocimiento y fines pertinentes.

Secretaría de Planeación

Radicado 310. SANDRA GUALTEROS TORRES La señora Sandra manifiesta que no ha obtenido respuesta de solicitud a la fecha 19 de febrero de 2018. Según la usuaria le informa que van a empezar el caso de nuevo. Lo cual le párese insólito ya que se perdió el trabajo que habían adelantado tres profesionales de la secretaria.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





SECRETARIA GENERAL

Lo anterior es informado a la secretaria de planeación quienes manifiestan que efectivamente, no se le ha dado respuesta a este radicado ya que la persona que lo tenía asignado ya no labora con esta dependencia, además, informan que en este momento está en trámite con otra Arquitecta y se agilizará el proceso.

Radicado 455: La usuaria Blanca Helena Sandoval manifiesta no tener respuesta de su radicado. Se verifica con la secretaria de hacienda quienes remiten por competencia a secretaria de planeación con memorando AMC-SH-021-2018 del 29 de enero de 2018. Se verifica con secretaria de planeación quienes emiten respuesta AMC-MSP-0087-2018 y presenta recibido el 24 de enero por la señora Blanca. Se establece comunicación con la señora blanca y se re notifica vía correo electrónico de su respuesta.

Radicado 393. Mediante la retroalimentación vía telefónica que realiza la dirección de atención integral al usuario y PQRs el usuario Victor Héctor Sandoval manifiesta que no ha obtenido respuesta de su solicitud a la fecha 19 de febrero de 2018. Se verifica con la secretaria de planeación y se comprueba que no se le ha dado respuesta a este radicado, las razones que exponen es que la persona que lo tenía asignado ya no labora con esta dependencia, manifiestan que este momento está en trámite con otra Arquitecta y se agilizará el proceso

Radicado 213: La señora Stella barriga manifiesta inconformidad a la respuesta dada por la secretaria de planeación ya que esta no es específica, solicita sean más específicos en cuanto que tipo de construcción se puede hacer en dicho terreno. En cuanto a este radicado la secretaria de planeación informa que se dio la respuesta de acuerdo a la solicitud. Se sugiere que la sr (a) radique otro oficio siendo más clara en lo que realmente necesita. Se establece comunicación nuevamente con la usuaria informándole que debe radicar una nueva solicitud.

Secretaria de salud

Radicado 378 La señora Elizabeth Nieto presidenta de la Junta de Acción Comunal Tairona manifiesta su inconformidad al no recibir respuesta de su radicado a la fecha 21 de febrero de 2018. Se verifica con la secretaria de Salud quienes dan respuesta parcial AMC-SSC-0141-2018 de enero 29 de 2018 y traen para notificación a la ventanilla el 19 de febrero de 2018 y presenta recibió por el usuario el 21 de febrero de 2018. Cabe aclarar que las respuestas deben ser traídas a la ventanilla mínimo tres días antes de su fecha de vencimiento. Además la secretaria de salud notifica respuesta definitiva con AMC –SSC-0172-2018 del 21 de febrero de 2018 y notificado de 22 de febrero de 2018.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

SECRETARIA GENERAL

Inspección de Policía 1.

GERMAN LEONARDO BARRAGAN RODRIGUEZ Manifiesta que secretaria de planeación remitió su caso a inspección 1 con AMC –MSP-0065-2018 de la cual no ha recibido respuesta. Se verifica con la inspección número 1 quienes adelantan proceso por infracción urbanística 004-2018 e informan que el señor German debe acercarse a esta dependencia a preguntar por su caso. Lo anterior es comunicado al usuario vía telefónica.

NOTA. Para constancia de lo anterior se diligencian y firman actas en cada una de las secretarías a las que se realizó retroalimentación según las inconformidades manifestadas por los usuarios.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y PQRs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

