



## SECRETARIA GENERAL

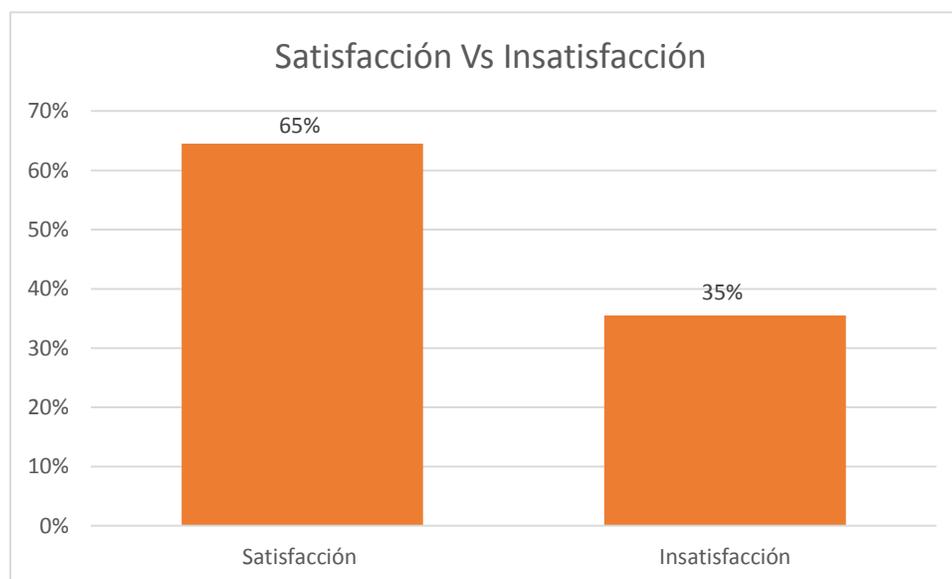
### INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR PERIODO 21 NOVIEMBRE A 29 DE DICIEMBRE DE 2017

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 periodo comprendido del 21 noviembre a 29 de diciembre de 2017.

#### 1. Datos e información

En el periodo de tiempo comprendido entre el 21 de noviembre al 29 de diciembre de 2017 se recibieron (104) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 31.2 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 6 insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta y 5 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



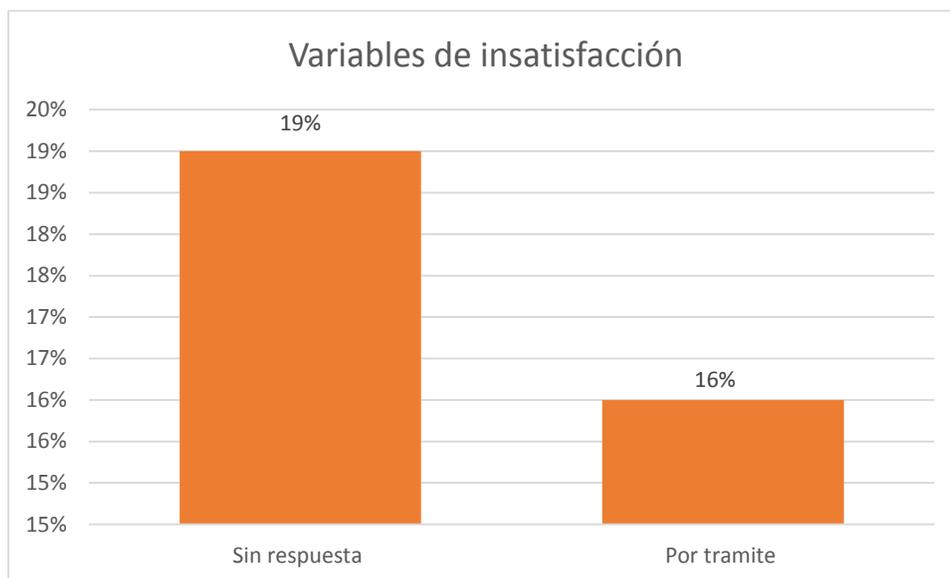
ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



## SECRETARIA GENERAL

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 12088. El usuario recibe respuesta parcial a su solicitud quedando pendiente informar al usuario si dicho parque mencionado en este radicado es competencia de la alcaldía de Cajicá.  
Se hace la trazabilidad con la Secretaria de Obras Públicas y ellos aclaran que al petionario se le informe que se verificara con la oficina de Planeación y tan pronto ellos emitan el concepto se le enviará respuesta al petionario y se realizaran los respectivos arreglos.
- Radicado 1147. La usuaria Andriana Isabel Córdoba Pérez manifiesta que no recibió respuesta por escrito a su solicitud, sin embargo, noto que se hicieron arreglos en el Colegio San Gabriel; además, la Señora Andriana hace la observación de que se están presentando goteras en los salones.  
Se comunica a la Secretaria de Obras Públicas y aclaran que la señora Adriana radico en nombre del concejo de padres de la I.E.D San Gabriel y esta respuesta fue notificada directamente al colegio.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820





## SECRETARIA GENERAL

Se le notifica a la usuaria la claridad que hace la Secretaría para que se tenga en cuenta en las próximas solicitudes.

### Secretaría de Planeación

- Radicado 11613. Mediante retroalimentación vía telefónica realizada con el usuario María Jesús Peña manifiesta que no ha obtenido respuesta a su derecho de petición del 5 de diciembre.  
Se comunica esto a la Secretaria de Planeación quienes emiten oficio AMC-OSP-2873-2017 del 18 de diciembre, sin embargo, el escáner que hace llegar a la Dirección De Atención Integral Usuario y PQRs no cuenta con la firma del recibido del usuario.  
Por esto se procede a llamar a la usuaria para su respectiva notificación, quien recibió la respuesta en la oficina de Atención Integral al Usuario y PQRs el 5 de febrero de 2018.
- Radicado 12191. El usuario Luis Norberto Arboleda Arboleda manifiesta su inconformidad al no recibir respuesta del radicado 12191 del 27 de diciembre de 2017.  
Se verifica con la Secretaria de Planeación quienes emiten oficio AMC-OSP-0005-2018 del 3 de enero con recibido de la señora Yulenys Gonzales el 11 de enero de 2018.  
Se le notifica al señor Luis Noberto Arboleda quien expresa que no conoce a la persona que recibió el documento por esto la Dirección de PQRS envía copia de respuesta al correo que proporciona el usuario.
- Radicado 11580. La señora Esther Quintana Pedraza manifiesta su inconformidad a la respuesta dada por la Secretaria de Planeación, ya que le parece injusto funcione una fábrica en zona residencial, la secretaria le responde que la fábrica cuenta con licencia vieja que permite el funcionamiento de la fábrica además dice que se está construyendo un muro en la misma sin ninguna especificación.  
Se comunica lo anterior a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

### Secretaria de Educación

- Radicado 11607. El usuario Yudy Adriana Chacón Fontecha manifiesta que no tiene respuesta de su queja radicada el 21 de noviembre de 2017.  
Se solicita información a la Secretaria de Educación, en donde se verifica que no hay evidencias de notificación o proyección de respuesta. Igualmente se deja firmada el acta donde se informa a la Secretaria de Educación que no se ha dado respuesta.
- Radicado 11911. La señora Nubia Isabel Rojas Carrillo no encuentra satisfactoria la respuesta que le da la Secretaria de Educación, puesto que



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





## SECRETARIA GENERAL

no se responde a fondo su solicitud expresando que simplemente le remitieron copias de convenios que había con universidades en Cajicá.

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

### Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural

Radicado La señora Esther Quintana Pedraza expresa que no es satisfactoria la respuesta dada por la Secretaria de Ambiente y Desarrollo Rural, porque le responden que evidenciaron que no se producía ningún tipo de ruido en la fábrica que ella menciona en este radicado, sin cerciorarse que la empresa estaba en vacaciones. La Secretaria de Ambiente comunica que se hará el seguimiento correspondiente al aislamiento que está realizando la fábrica hacia el predio vecino de la señora Esther. Se le notifica a la usuaria lo anterior.

### Secretaria de Hacienda

- El usuario Leonardo Contreras Gonzales manifiesta no haber obtenido respuesta a los radicados 11877 y 11878.  
Se verifica con la Secretaria de Hacienda quienes envían evidencia a la Dirección de PQRs de la respuesta que se emitió y que fue enviada al correo proporcionado por el usuario.  
La Dirección de Atención al Usuario y PQRs establece comunicación con el usuario quien proporciona un nuevo correo de notificación y se le es enviada de nuevo las respuestas los derechos de petición 11877-11878.

### Gestión Humana

- PQRS-V-82-11-12-2017. Mediante la retroalimentación vía telefónica realizada con el usuario Vanesa Torres quien manifiesta que no ha tenido respuesta a su queja contra la funcionaria Andrea Lovera.  
Gestión humana remite esta queja a la Secretaria de Educación Andrea Medina, quien da respuesta al usuario el día 31 de enero de 2018, cabe mencionar que las quejas se deben responder con un plazo límite de 15 días hábiles.
- Radicado 11622. Mediante la retroalimentación vía telefónica realizada el 26 de enero de 2018, la Señora Bertha Clemencia Rengifo manifiesta que si se dio respuesta a su radicado el cual trata del ruido que está produciendo los vehículos de bomberos cerca de su residencia y del cual no se ha dado solución a su problema a la fecha de la retroalimentación.  
A lo que Gestión humana responde que "hemos hecho todo lo posible por mantenerla satisfecha; sin embargo ella pretende que traslademos los



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





ALCALDÍA MUNICIPAL  
DE CAJICÁ

## SECRETARIA GENERAL

vehículos del club edad de oro a un sitio desolado a las afueras del Centro Cultural, situación que nos es prácticamente imposible por temas de seguridad con nuestros vehículos. Como quiera que sea estamos estudiando soluciones de fondo, ya que la quejosa no quiere escuchar el sonido de los motores de nuestros vehículos guardados en el Club Edad de Oro”.

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

