



SECRETARIA GENERAL

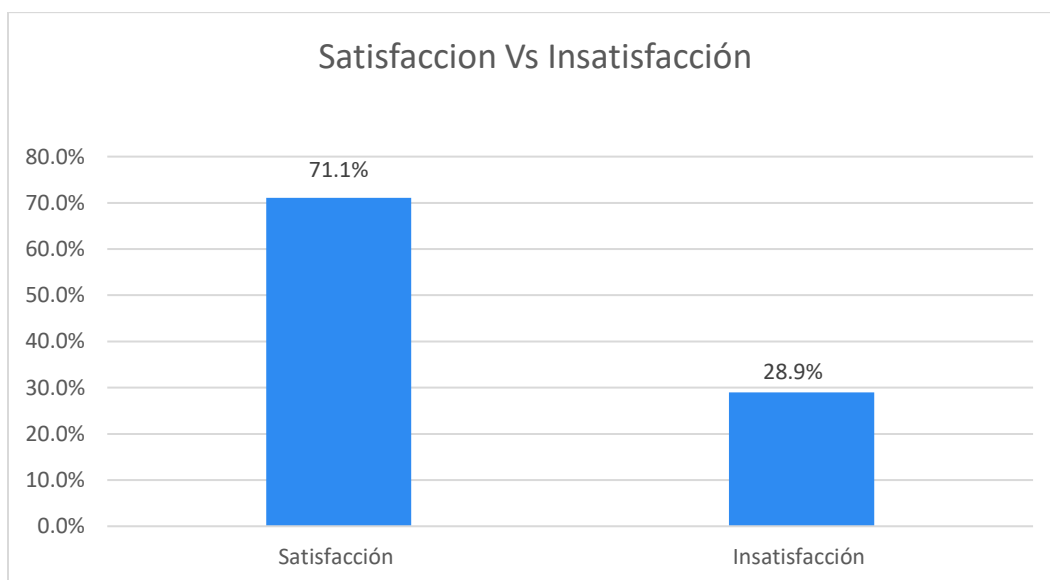
INFORME DE RETROALIMENTACIÓN DE PQR DEL MES DE AGOSTO DE 2018

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 Agosto de 2018.

1. Datos e información

En el mes de Agosto de 2018 se recibieron (128) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 38.4 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs. De lo cual se obtuvieron 11 insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta e 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.



Grafica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

A continuación se relacionan las variables de insatisfacción del usuario:



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

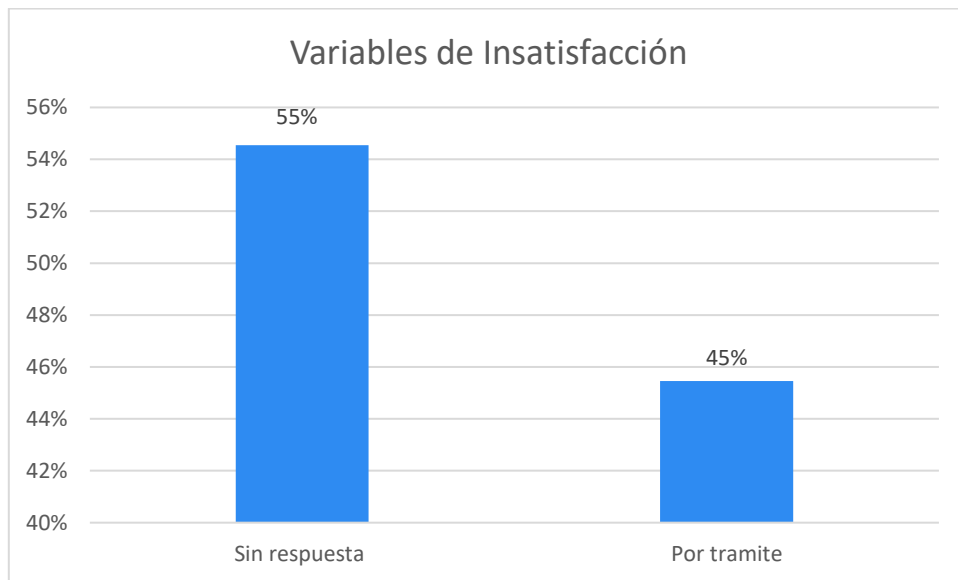


ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL



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 Planeación:

Radicado 10199. El Ciudadano Henry Esteban Castiblanco manifiesta que no se ha dado respuesta a su petición.

Se verifica con la Secretaria quien da respuesta al usuario mediante oficio AMC-OSP-2301-2018 del 25 de septiembre de 2018 y notificado el 28 de septiembre de 2018.

Nota: Teniendo en cuenta que el ciudadano solicito información y documentación se le debió responder en termino de 10 días hábiles, es decir con fecha límite del 11/09/2018, por lo tanto, estuvo fuera de términos en 13 días hábiles.

Radicado 10447. La ciudadana Judith Odemarias Del Pilar manifiesta inconformidad, ya que no se le brindo respuesta satisfactoria a su petición, expresando que le parece una falta de seriedad la contestación dada por esta secretaria, pues la respuesta fue que la información requerida se estará publicando en las redes sociales.

Nota: Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 9964.El ciudadano Álvaro Vivas Luque presenta inconformidad porque no se le responde el segundo numeral de su petición.





SECRETARIA GENERAL

Nota: Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 9733 El Señor Alberto Camacho G. manifiesta inconformidad, pues no fue solucionado su requerimiento, no le bajaron el estrato a pesar de las razones que el brindo.

Nota: Lo anterior es comunicado a la Secretaria de Planeación para conocimiento y fines pertinentes.

Radicado 9852 La ciudadana Mireya Mendoza manifiesta inconformidad, ya que no ha obtenido respuesta a su solicitud.

Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite respuesta con AMC-OSP-2081-2018 del 29 de agosto de 2018 y notificado el día 6 de septiembre de 2018.

Nota: La Dirección de Atención al Usuario y PQRs le notifica a la ciudadana al correo mireyamendoza2015@hotmail.com.

Radicado 9165 La señora Paola Andrea López administradora del Centro Empresarial Kaika Etapa II manifiesta inconformidad al no recibir respuesta a su solicitud.

Se verifica con la secretaria de planeación quien emite respuesta con AMC –OSP-2015 -2018 del 22 de agosto de 2018 y notificado el 29 de agosto de 2018.

Nota: La Dirección de Atención al Usuario y PQRs establece comunicación nuevamente con la señora Paola y manifiesta que no se dio respuesta satisfactoria.

Radicado 10208 La señora Irina Zioubrouskaia krot manifiesta que no ha obtenido respuesta a su petición.

Se verifica con la Secretaria de Planeación quien emite oficio AMC-OSP-2260-2018 del 18 de septiembre de 2018 y traído para notificación a la ventanilla de radicación el día 27 de septiembre de 2018.

Nota: Al peticionario se le debió responder con fecha límite del 18 de agosto de 2018 por lo tanto la respuesta se emitió fuera de términos en 7 días hábiles.

Secretaria de Educación

Radicado 9987 La ciudadana María Gaitán manifiesta inconformidad, puesto que a pesar de la queja que ella presento acerca de la monitora, esta funcionaria sigue a cargo de la ruta de su hija.

Se verifica con la Secretaria de Educación quien justifica:

“Secretaria de Educación agradecemos que los usuarios de los servicios prestados presenten este tipo de recomendaciones en aras de mejorar; cada recomendación es recibida satisfactoriamente, realizando su acción correctiva sin embargo es importante resaltar que hasta el día de hoy no hemos recibido ninguna queja relacionada con esta monitora, por este motivo el proceso realizado fue presentarle el llamado de atención verbal a la misma y así poder mejorar la calidad del servicio, antes que retirar a un funcionario se debe llevar el debido proceso esto con el fin



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



ALCALDÍA MUNICIPAL DE
CAJICÁ

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



SECRETARIA GENERAL

de tener efectividad y transparencia. Por otro lado dejar constancia, que el servicio de transporte escolar se viene prestando con normalidad, pues es triste ver los comentarios poco constructivos en los servicios prestados beneficiando a nuestra población estudiantil Cajiqueña”

Secretaria De Obras Públicas

Radicado 5102 La Junta de acción comunal vereda Chuntame manifiesta inconformidad, ya que no fue enviado el contrato, solo le enviaron un oficio con una foto del plano.

Se comunica la inconformidad a la Secretaria de Obras Públicas quien emite oficio AMC-SOP-516 2018 traído a la ventanilla para notificación el 4 de octubre de 2018 donde se subsana la inconformidad del peticionario.

Inspección de Policía 1

Radicado 9169. Manifiesta inconformidad, porque no ha recibido respuesta su solicitud.

Se verifica con la Inspección de Policía 1 quien justifica:

Justificación: El radicado al que hace referencia, no se le respondió, se llamó a la peticionaria para que se acercara a cancelar y a recoger las copias solicitadas estas se expidieron con Auto de copias del 10 de Agosto de 2018.

Proyecto. Mónica Alejandra Jiménez Méndez

Contratista

Dirección de atención integral al usuario y PQRs



GP-CER427821



CO-SC-CER427820

